

Corporate Responsibility – Schlüsselkennzahlen 2012

Telefónica Deutschland misst Fortschritte und Leistungen im Bereich Corporate Responsibility anhand von Schlüsselkennzahlen. Sie bilden die Basis für das konzernweite CR-Reporting und werden jährlich veröffentlicht.

Nach dem im Oktober 2012 erfolgten Börsengang veröffentlichte Telefónica Deutschland 2013 erstmals einen umfassenden Geschäftsbericht. Dieser stellt im Lagebericht CR-Strategie und -Management, zentrale Maßnahmen in den wichtigsten CR-Handlungsfeldern sowie ausgewählte Kennzahlen aus den Bereichen Umwelt und Gesellschaft dar. Mit der vorliegenden Übersicht ergänzt Telefónica Deutschland die Angaben des [Geschäftsberichts 2012](#).

Die nachfolgend aufgeführten Kennzahlen beziehen sich nur auf Telefónica Germany GmbH & Co. OHG sowie deren 100-prozentige Tochtergesellschaft Fonice GmbH. Sie decken die im Jahr 2011 vollständig integrierte HanseNet GmbH ab diesem Zeitpunkt mit ab. Abweichungen bei den Berichtsgrenzen sind entsprechend gekennzeichnet.

Alle dargelegten Schlüsselkennzahlen wurden im Rahmen des Berichterstellungsprozesses des CR-Reports 2012 von Telefónica S.A. durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer einer prüferischen Durchsicht unterzogen (siehe [Sustainability Report 2012](#), S. 162 ff). Die im Lagebericht des Geschäftsberichts 2012 veröffentlichten Kennzahlen sind hier mit einem Stern (*) gekennzeichnet.

Name	Einheit	2009	2010	2011	2012
Ökonomische Kennzahlen¹					
Umsatz	Mio. EUR	3.746	4.826	5.036	5.213*
Operatives Ergebnis (OIBDA)	Mio. EUR	918	1.145	1.219	1.279*
Investitionen (Capex)	Mio. EUR	796	2.057 ²	558	609*
Lieferanten					
Einkaufsvolumen	Mio. EUR	1.632	1.731	1.786	1.968
Einkaufsvolumen Inland ³	Mio. EUR	1.342	1.111	1.223	1.227
Anzahl beauftragter Lieferanten	Anzahl	1.843	1.832	1.578	1.905
Compliance					
Mitarbeiter, die das Training zu den Geschäftsgrundsätzen absolviert haben	Prozent	85	85	92	92
Verstöße gegen gesetzliche Regelungen im Bereich Datenschutz	Anzahl	0	1	1	1 ⁴
Begründete Beanstandungen des Werbeverhaltens	Anzahl	0	26 ⁵	22	29
Klagen, die aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens, kartellrechtlicher Verstöße oder monopolistischer Praktiken und deren Folgen angestrengt wurden	Anzahl	0	0	0	0
Mitarbeiter⁶					
Festangestellte Mitarbeiter	Anzahl	5.000	5.500	5.000*	5.000*
Mitarbeiterfluktuation ⁷	Prozent	5,7 ⁸	12,5 ⁹	23,5 ¹⁰	10,0 ¹¹
Anteil Frauen	Prozent	35	37	36,5*	36,2*
Anteil Frauen im Senior Management	Anzahl	5	7	8*	9*
Anteil Frauen im Senior Management	Prozent	15	14	13,8*	14,5*
davon weibliche Mitglieder der Geschäftsleitung	Anzahl	1	1	2	2
davon weibliche Mitglieder der Geschäftsleitung	Prozent	14	10	20	25
Anteil Menschen mit Behinderung	Anzahl			96*	108*
Durchschnittliches Alter der Mitarbeiter	Anzahl			36*	37*
Durchschnittliche Trainingsstunden pro Mitarbeiter	Anzahl	35	38	26	25*
Trainingsstunden	Anzahl			158.000*	162.000*
Teilnehmer an Trainings	Anzahl			4.600*	4.200*
Auszubildende	Anzahl			102*	108*
Arbeitsunfälle	Anzahl	35	35	25	17
Zufriedenheit der Mitarbeiter	Punkte (von 100)	82	77	75	76

Name	Einheit	2009	2010	2011	2012
Kunden					
Kundenanschlüsse ¹²	Mio.	15,8	19,6	24,5	25,4*
Gesamtzahl Beschwerden ¹³	Mio.	1,47	1,74	1,11 ¹⁴	1,85
Gesellschaft					
Spenden und Investitionen in gemeinnützige Projekte	EUR	164.208	702.003 ¹⁵	876.503 ¹⁶	986.739 ¹⁷
Teilnehmer an Think Big (Jugendliche)	Anzahl	n/a	n/a	10.000*	17.000*
Teilnehmer am Corporate-Volunteering-Programm (Mitarbeiter)	Anzahl	632	1.205	914*	797*
Arbeitsstunden im Corporate-Volunteering-Programm	Anzahl	n/a	n/a	5.988*	6.881*
Umwelt¹⁸					
CO ₂ -Emissionen durch Stromverbrauch und Fuhrpark ¹⁹	Tonnen	170.700	173.204	214.067 ²⁰	214.473*
CO ₂ -Emissionen durch Geschäftsreisen	Tonnen	5.046	5.493	6.807 ²⁰	6.824*
Gesamtstromverbrauch	MWh	402.771	412.302	484.117*	486.029
davon Netzwerk	MWh	377.882	386.330	455.130	462.839
davon Büros, Shops, Call Center	MWh	24.890	25.972	28.987	23.385
Anteil des Stromverbrauchs aus erneuerbaren Energien	Prozent	58	61	60*	70*
Wasserverbrauch ²¹	Kubikmeter	63.172	64.420	96.779 ²²	92.160
Papierverbrauch	Tonnen	3.221	1.817	1.520	673 ²³
Anzahl der Althandys, die bei O ₂ eingegangen sind	Anzahl	11.462	6.709	10.126*	47.898 ²⁴
Anteil der Eco Index geprüften Handys	Prozent	n/a	n/a	n/a	78,72*

1 Ökonomische Kennzahlen enthalten für 2011 und 2010 HanseNet.

2 Die erhöhten Investitionen resultieren aus dem LTE-Lizenzkauf im Jahr 2010.

3 Die Kennzahl beinhaltet Lieferanten, die ihren Firmensitz, eine Tochtergesellschaft oder eine Betriebsstätte in Deutschland haben.

4 Der 2011 berichtete Verstoß wurde 2012 bestätigt.

5 Anstieg aufgrund angepasster Reportingdefinition ab 2010 (es wurden von Telefónica nicht angefochtene einstweilige Verfügungen und berechnete Beschwerden der Verbraucherzentralen mit Abgabe von Unterlassungserklärungen mit aufgenommen).

6 Alle Mitarbeiterkennzahlen beinhalten folgende Mitarbeitergruppen: festangestellte Mitarbeiter, ruhende Verträge, eingruppierte Aushilfen und Auszubildende.

7 Die Mitarbeiterfluktuation war nicht Bestandteil der prüferischen Durchsicht.

8 2009 erfolgte die Berechnung der Fluktuation nur auf Basis der festangestellten Mitarbeiter.

9 Der Anstieg resultiert aus dem Einbezug weiterer Mitarbeitergruppen (festangestellte Mitarbeiter, ruhende Verträge, eingruppierte Aushilfen und Auszubildende) ab 2010. In der Kennzahl sind alle Abgänge von Mitarbeitern im Jahr 2010 enthalten.

10 Der Anstieg von 2010 auf 2011 erklärt sich durch die Integration von HanseNet und den erfolgten Stellenabbau. In der Kennzahl sind alle Abgänge von Mitarbeitern im Jahr 2011 enthalten.

11 Berechnungsmethode angepasst gemäß Geschäftsbericht 2012; die Kennzahl umfasst nur Mitarbeiter, die auf eigenen Wunsch das Unternehmen verlassen haben.

12 In die Angaben zu Kundenanschlüssen ist HanseNet integriert. 2009 und 2010 wurde die Kundenanzahl berichtet, ab 2011 die Kundenanschlüsse. Die Zahlen sind daher nicht vergleichbar.

13 Die Angaben zu den Kundenbeschwerden beziehen sich ausschließlich auf Telefónica Germany, nicht auf die Fonit GmbH, und beinhalten keine Beschwerden von Prepaid-Kunden.

14 Die Zahlen für 2011 sind mit denen aus den vorhergehenden Jahren nicht vergleichbar, da ein neues Dokumentationsinstrument eingeführt wurde sowie die Erfassung und Definition von Beschwerde angepasst wurden.

15 Diese Zahl beinhaltet 429.007 Euro für Investitionen in gemeinnützige Projekte. Bestandteil der prüferischen Durchsicht durch Ernst & Young waren nur die übrigen Spendenausgaben in Höhe von 272.996 Euro.

16 Diese Zahl beinhaltet 555.000 Euro für Investitionen in gemeinnützige Projekte. Bestandteil der prüferischen Durchsicht durch Ernst & Young waren nur die übrigen Spendenausgaben in Höhe von 321.503 Euro.

17 Diese Zahl beinhaltet 607.346 Euro für Investitionen in gemeinnützige Projekte. Bestandteil der prüferischen Durchsicht durch Ernst & Young waren nur die übrigen Spendenausgaben in Höhe von 379.393 Euro.

18 Zum Zeitpunkt der Datenerhebung standen noch nicht alle Daten für 2012 zur Verfügung. Rund 8 % des angegebenen Wertes beruhen daher teilweise auf Hochrechnungen auf Basis der Daten von 2011. Tchibo Mobilfunk Beteiligungs GmbH und Tchibo Mobilfunk GmbH & Co. KG sind in diesen Kennzahlen nicht enthalten.

19 Berechnung der CO₂-Emissionen nach konzernweiten Vorgaben durch Telefónica S.A. nach Greenhouse Gas Protocol (Scope 1+2).

20 Der Anstieg im Jahr 2011 erklärt sich hauptsächlich durch die Integration von HanseNet. Der Wert für 2011 wurde aufgrund angepasster CO₂-Emissionsfaktoren aktualisiert.

21 Die Berechnung des Wasserverbrauchs für die Büros und Shops erfolgt in Form einer Hochrechnung und auf Basis von Vergleichswerten.

22 Der Anstieg im Jahr 2011 erklärt sich hauptsächlich durch die Integration von HanseNet.

23 Die Veränderung des Wertes ergibt sich aus einer Neudefinition der Schlüsselkennzahl. Dennoch ist der Papierverbrauch stetig gesunken.

24 Die Anzahl der Althandys stieg gegenüber dem Vorjahr 2011, da sich die Datenerhebung geändert hat: Ab 2012 werden nicht nur Althandys gezählt, die dem Recyclingprozess zugeführt werden, sondern auch solche, die im „Re-Use“-Prozess wiederaufbereitet oder durch unser Handy-Inzahlungnahme-Programm angenommen werden.