

# T-Hrvatski Telekom

## Izvešće o društvenoj odgovornosti za 2009.

### 1. KORPORATIVNI PROFIL

*T-HT Grupa* je vodeći davatelj telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj i pruža puni raspon usluga objedinjujući usluge fiksne telefonije, mobilne telefonije, prijenosa podataka, pristupa internetu i međunarodnih komunikacija. Osnovne djelatnosti društva *HT-Hrvatske telekomunikacije d.d.* i drugih ovisnih društava sastoje se od pružanja telekomunikacijskih usluga te projektiranja i izgradnje komunikacijskih mreža na području Republike Hrvatske. Pored usluga vezanih uz fiksne telefonske linije (pristup i promet fiksnim telefonskim linijama te dodatne usluge fiksne mreže), *Grupa* pruža usluge pristupa internetu, uključujući *IPTV*, usluge prijenosa podataka (najam vodova, *ATM*, *X25* i *Frame relay*) te posluje pokretnim telefonskim mrežama *GSM* i *UMTS*.

#### 1.1. Pokretač razvoja hrvatskoga gospodarstva

Strategija *T-HT*-a temelji se na kvaliteti usluga, zadovoljstvu korisnika i daljnjem razvoju širokopojasnoga pristupa te usluga s dodanom vrijednosti vezanima uz širokopojasni pristup. Niska razina zaduženosti, razvijena tehnološka infrastruktura koja omogućava daljnji razvoj usluga te vlastiti ljudski i stručni potencijali jamstvo su daljnjega rasta i povećanja potencijala *T-HT*-a. Danas *T-HT* s pravom nosi epitet jednoga od naj snažnijih gospodarskih subjekata u državi i kao takav je bio i ostao jedan od ključnih pokretača razvoja hrvatskoga gospodarstva.

Temom društvene odgovornosti, duboko ukorijenjenom u svim porama funkcioniranja kompanije i poslovanja, operativno se bave različite organizacijske jedinice na korporativnoj razini: Sektor za korporativne komunikacije i odnose s investitorima, Funkcija podrške i upravljanja za ljudske resurse, Funkcija podrške i upravljanja za financije i Tehničke funkcije.

#### 1.2. Oslonci društveno odgovornoga djelovanja

*T-HT* trajno neguje vrijednosti društvene odgovornosti u poslovnim aktivnostima i predan je dostizanju cilja da postane vodeća kompanija na putu prema društvu odgovornih građana.

*T-Hrvatski Telekom* je usvojio postojeću strategiju društvene odgovornosti unutar Deutsche Telekom (DT) grupe. Strategija se primjenjuje u svim članicama s integriranim smjericama aktivnosti. Cilj je *T-HT*-a biti primjerom društveno odgovorne kompanije, a za to je nužno trajno podizati svijest zaposlenika o važnosti društvene odgovornosti.

Strategija okvira društvene odgovornosti polazi od zahtjeva koje tržište i korisnici imaju prema kompaniji te potencijala *T-HT*-a kao vodećeg davatelja telekomunikacijskih usluga.

### 1.3. Područja aktivnosti

Svojim proizvodima i uslugama *T-HT* značajno pridonosi razvoju društva. Promičući održivi razvoj u okolišu, društvu i poslovanju, *T-HT* se koristi iznimnim mogućnostima koje nudi moderan svijet telekomunikacija te se suočava sa suvremenim izazovima poput promocije unaprjeđenja povezanosti života i rada, jednakih mogućnosti u sudjelovanju u informacijskom društvu te djelovanju protiv klimatskih promjena.

U strategiji društvene odgovornosti koju slijedimo definirane su tri središnje aktivnosti u kojima namjeravamo postaviti nove standarde:

- ***Connected life and work – održivo povezivanje privatnog života i rada.***  
Naš je doprinos ovom području dio našeg osnovnog poslovanja. Želimo pomoći zaposlenicima, korisnicima i drugim dionicima poboljšati kvalitetu života i rada, primjerice uslugama koje omogućavaju stalnu informiranost u pokretu. I naša misija govori o trajnoj posvećenosti tom izazovu – cilj nam je biti lider u osobnom i poslovnom povezivanju.
- ***Connect the unconnected – integracija u društvo informacija i znanja.***  
Želimo omogućiti što većem broju ljudi pristup telekomunikacijskim uslugama bez obzira na to gdje žive, koje su dobi, društvenog statusa i fizičkih mogućnosti. Digitalna integracija je važan korak prema jednakim mogućnostima u današnjem društvu informacija i znanja. Širenjem mobilnih mreža, širokopojasnog interneta i povezivanjem ruralnih područja putem brzog interneta, *T-HT* osigurava uvjete da ljudi i kompanije diljem Hrvatske koriste sve prednosti od digitalnih medija. Također razvijamo specifične usluge za ljude s tjelesnim smetnjama te podupiremo projekte kojima se snaže informacijske mogućnosti za sve sudionike u društvu.
- ***Low carbon society – različiti načini stvaranja društva sa sniženim emisijama CO<sub>2</sub>.***

Pružanje telekomunikacijskih usluga povezano je s određenom razinom potrošnje energije i ispuštanjem CO<sub>2</sub> pa u tome smislu kompanija može igrati važnu ulogu u štednji energije i smanjenju ispuštenih plinova. Stoga kontinuirano razvijamo rješenja i proizvode koji poboljšavaju našu energetske učinkovitost i omogućavaju našim korisnicima da pridonose zaštiti od neželjenih klimatskih promjena. Vrhunski prijenos podataka može smanjiti gustoću cestovnog prometa, video konferencije mogu zamijeniti poslovne putove, a razvoj digitalne tehnologije može snažno utjecati na uštedu resursa.

Usredotočenošću na ta tri polja aktivnosti, naša strategija slijedi načela *DT Grupe* te pomaže u daljem usredotočenju na poslovne aktivnosti i njihov rast. Snaga strategije leži u uskoj povezanosti s poslovanjem kompanije. Zahvaljujući održivosti naših usluga i rješenja, već sada možemo predstaviti društveno odgovorne poslovne modele na mnogim poljima. Nadalje, nastojimo omogućiti našim korisnicima da se na održivi način koriste našim uslugama, a pri razvoju novih još snažnije naglašavamo održivost uporabe.

## 2. KLJUČNI DOGAĐAJI ZA DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

Godine 2007. *T-HT* je pristupio UN-ovoj inicijativi *Global Compact*, koja podupire temeljne društvene vrijednosti unutar deset načela odgovornoga poslovanja.

Godine 2008. je renomirana agencija za istraživanje i analizu rejtinga korporativne odgovornosti i usklađenost s održivim razvojem *Oekom research* uvrstila *T-HT* u kategoriju kompanija s oznakom *Prime*.

Godine 2009. je *T-Hrvatski Telekom* postao članom indeksa održivosti *CEERIUS* za godinu 2010. *CEERIUS* (*CEE Responsible Investment Universe*) je indeks održivosti kojim se služi *Bečka burza vrijednosnica* za područje središnje i istočne Europe, a uključuje vodeće kompanije prema kriterijima društvene i ekološke svijesti te rezultatima poslovanja.

## 3. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

### 3.1. Antikorupcijske aktivnosti

Cjelokupno se poslovanje kompanije temelji na integritetu i usklađenosti, dakle na poštivanju zakona, normi, unutarnjih i vanjskih propisa. Još 2006. godine *T-HT* je usvojio *Kodeks ponašanja* koji se primjenjuje na sve djelatnike. Godine 2008. utemeljen je Odjel za usklađenost poslovanja na čelu s povjerenikom za usklađenost poslovanja. U 2009. godini Odjel je obrazovao menadžment i zaposlenika za provedbu antikorupcijskih aktivnosti. Osim Odjela koji je posvećen operativnim zadacima, ustanovljen je i Odbor za usklađenost poslovanja, kojemu je zadaća razmatrati sve prijavljene slučajeve i savjetovati pri donošenju odluka o nužnim akcijama.

Početak 2009. godine utemeljen je konzultacijski portal *Pitaj me!*, na kojemu svi djelatnici *T-HT Grupe* mogu zatražiti stručan i pravovremen odgovor na sva otvorena pitanja iz područja usklađenosti poslovanja. Također je utemeljen portal *Reci mi!* kao zaseban kanal kojim svatko može podnijeti anonimnu ili povjerljivu prijavu kršenja zakona ili Kodeksa ponašanja. Ti su alati promovirani internom kampanjom, kojoj je cilj bio i osvješćivanje djelatnika o postojanju funkcije usklađenosti te važnosti usklađenoga poslovanja.

Donesene su interne politike darivanja, a unaprjeđuju se dodatne smjernice s ciljem promocije odgovornoga ponašanja u poslovanju. Uveden je proces godišnjega planiranja aktivnosti, zasnovan na procjeni rizika (ne)usklađenosti po suvremenoj metodologiji kojom se ocjenjuju mogući scenariji neprimjerenoga poslovnog ponašanja. Takvim je pristupom omogućeno rano otkrivanje i primjerena reakcija, kao i pravovremena prevencija neželjenih događaja kroz ciljane edukacije i promidžbene kampanje unutar *Grupe*.

### 3.2. Zaštita osobnih podataka

*T-HT* pridaje osobitu pozornost zaštiti osobnih podataka svojih korisnika, dioničara, djelatnika i prodajnih partnera. Tako u poslovanju, uz primjenu obveznih propisa, primjenjuje i dodatni poseban kodeks postupanja u ovome području. Također je s istim ciljem utemeljena zasebna radna jedinica te je imenovana povjerenica za zaštitu podataka, a kako bi se pružila odgovarajuća potpora poslovanju i skrb o ostvarivanju relevantnih prava korisnika usluga društva i drugih ispitanika.

Poštujući odgovornost za sigurnost podataka svojih korisnika kao i njihovih usluga, *T-HT* u sva područja poslovanja uvodi Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću (*ISMS – Information Security Management System*). Taj sustav sistematičnim pristupom procesima, informacijskim sustavima i djelatnicima omogućuje postizanje optimalne razine sigurnosti informacija i usluga, a formirana je zasebna organizacijska jedinica zadužena za uvođenje, održavanje i upravljanje sustavom. Kako bismo pri uvođenju navedenoga sustava postigli najbolje moguće rezultate, opredijelili smo se za uvođenje *ISMS*-a sukladno međunarodnoj normi *ISO/IEC 27001*, koja danas predstavlja najbolji primjer prakse pri uvođenju takvog sustava. Uspješnost

uvođenja dokazuje dobivanje certifikata ISO 27001 za područje obrade prometnih podataka, koji su jedna od sigurnosno najosjetljivijih zbirki podataka u *T-HT*-u.

### **3.3. Odnosi s dobavljačima**

Program održive nabave je postupak kojim se unutar cjelokupne *DT Grupe* kupuju proizvodi i usluge uzimajući u obzir različite aspekte. Kompanija kontinuirano nastoji koristiti najbolju vrijednost za uloženi novac uzimajući u obzir parametre kao što su cijena, kvaliteta, dostupnost i funkcionalnost, aspekti zaštite okoliša i utjecaj proizvoda i/ili usluge na okoliš u životnom ciklusu, društveni aspekti, utjecaj na pitanja kao što su smanjenje stupnja siromaštva, međunarodni kapital u raspodjeli sredstava, uvjeti rada, ljudska prava itd.

Smjernice za održivu nabavu predstavljaju razvoj u smjeru definiranja cjelokupne strategije i politike nabave u budućnosti, a odnosit će se na svaku članicu *DT Grupe*. Ta će strategija svakako sadržavati temelj za donošenje odluka pri odabiru novih i razvoju odnosa s postojećim dobavljačima.

Program održive nabave uključuje upravljanje opskrbnim lancem u pogledu socijalnih i ekoloških rizika te mogućnosti da se ostvari dugoročna korist za tvrtku, odabir dobavljača u skladu sa zajedničkim i jasno definiranim minimalnim standardima (kao npr. socijalna povelja, konvencije Međunarodne organizacije rada). Također, obuhvaća redovitu provjeru unaprijed definiranih procesa koje revidiraju odgovorne osobe, poduzimanje učinkovitih mjera u slučaju nepoštivanja definiranih procedura koje uključuju i standardni eskalacijski postupak.

Program održive nabave unutar *DT Grupe* propisuje zahtjeve prema dobavljačima koji se odnose na poštivanje kulturnih, društvenih, političkih i pravnih raznolikosti svih naroda i društava te obvezu zaštite međunarodno važećih ljudskih prava; prepoznavanje temeljnoga prava na slobodu udruživanja i prava na kolektivno pregovaranje u okviru postojećih nacionalnih propisa i ugovora, nekorištenje bilo kojih oblika prisilnoga rada, preuzimanje obveze za neeksploataciju i ukidanje bilo kakvoga dječjeg rada te jamstvo da je minimalna dob za prijam u radni odnos u skladu s propisima svake zemlje, odbacivanje bilo kojega oblika diskriminacije na radnome mjestu i izričito izjašnjavanje za promicanje u korist jednakih mogućnosti i raznolikosti svih zaposlenih, adekvatna plaćanja na osnovi ugovora u skladu s odgovarajućim nacionalnim tržištem rada uz propisivanje minimalne plaće zajamčene zakonom, jamstvo poštivanja odgovarajućih nacionalnih propisa o satima rada i redovito plaćenim godišnjim odmorom, potpora obrazovanju i razvoju zaposlenika u svrhu održavanja visokog standarda obavljanja poslova na svim razinama unutar kompanije, osiguravanje svih potrebnih sigurnih i zdravih uvjeta rada u skladu sa standardima važećim u svakoj zemlji te podrška za daljnji razvoj kako bi se poboljšala radna okolina.

### **3.4. Odgovoran marketing**

Kompanija se pridržava Kodeksa standarda u oglašavanju koji propisuje pravila i načela oglašavanja. U tome smislu, komuniciranje ne smije sadržavati ništa što bi vrijeđalo javnost u smislu općeprihvaćenih pravila javnoga morala i pristojnosti, a ne smije biti ni takvo da bi zlorabilo povjerenje potrošača ili iskorištavalo njihov nedostatak iskustva, odnosno znanja.

## **4. LJUDSKI RESURSI**

### **4.1. Kompanija zadovoljnih zaposlenika**

U današnje gospodarskim prilikama mogućnost razvoja imaju najbolji koji kvalitetom svojih proizvoda i usluga ne samo ispunjavaju, već i nadmašuju očekivanja korisnika. Ostvarenje tako visoko postavljenog cilja zahtijeva iznimnu predanost zaposlenika, koji konstantno usavršavaju znanja i vještine kako bi osigurali

potrebnu razinu profesionalizma, a svojim kompetencijama, stručnim znanjem i ponašanjem su na usluzi korisniku.

Cilj je naše kompanije ponuditi uvjete poslovanja u kojima zaposlenici na najbolji mogući način mogu ostvariti vlastiti potencijal, istovremeno razvijajući osobnu konkurentnost. Samo tako možemo ne samo privući već i zadržati najbolje ljude, ali i ostvariti dobre poslovne rezultate kao društveno odgovorna kompanija zadovoljnih zaposlenika.

Opredijelivši se za takav način poslovanja, *T-HT* se posebice brine za interese svojih zaposlenika, osiguravajući im niz pogodnosti povrh onih zakonom utvrđenih. Jednokratna pomoć, regres, godišnja nagrada, povoljnije usluge kompanije ali i drugih tvrtki te sustavno ulaganje u dodatno obrazovanje zaposlenika samo su neke od pogodnosti.

Stoga ne čudi činjenica da se i prema posljednjim rezultatima istraživanja kompanijske kulture, više od 75% zaposlenika osjeća odlično ili vrlo dobro u *T-HT*-u. Istovremeno, *T-HT* je od 2004. godine, pet godina zaredom proglašen *Poslodavcem godine*.

## 4.2. Kodeks ponašanja i Vodeća načela

Kodeks ponašanja postavlja jasne standarde poslovnoga ponašanja, koji se uz vrhunske gospodarske rezultate temelje na vrhunskim etičkim načelima. Temelj zajedničke kulture *T-HT Grupe* čine kompanijske vrijednosti sadržane u pet *Vodećih načela* koja određuju za što se zalažemo, kako zajednički radimo i u što vjerujemo.

Vodeća načela postaju temelj naših poslovnih odluka i procesa, ali i temelj međuljudskih odnosa u kompaniji.

Vodeća načela su sustav vrijednosti kojim se rukovodimo u našem svakodnevnom radu, smjernice koje promiču etično ponašanje, međusobno poštivanje, timski rad, postizanje što boljih rezultata na što jednostavniji način, otvoreno izražavanje mišljenja, preuzimanje odgovornosti, stvaranje okruženja u kojem se potiču, prepoznaju i cijene iznimni rezultati.

Njegujući zajedničke standarde ponašanja, podjednako prema našim korisnicima i prema suradnicima, stvaramo radnu atmosferu u kojoj je zadovoljstvo raditi te pridonosimo ukupnom poslovnom uspjehu kompanije.



Tim smo uvijek – i kada smo zajedno i kada smo odvojeni



Pokreće nas oduševljenje korisnika



Najbolje mjesto za visoka postignuća i osobni razvoj



Poštovanje i integritet osnova su našeg ponašanja



Ja sam T- na mene računajte

### 4.3. Znanje je pokretač razvoja

Svaki je čovjek glavni pokretač vlastitoga razvoja i korisnik osobnoga napretka, a kompanija mu pruža potporu u njegovim nastojanjima. Formalna izobrazba, koju smo uglavnom stekli u ranijem razdoblju života, više nije dovoljna kako bismo održali potrebnu stručnost jer stalne promjene na području tehnologije, ekonomije i u svim ostalim područjima života i rada nameću potrebu cjeloživotnoga učenja i razvoja kao stila života. Znanja kojima danas raspolažemo, a to podjednako vrijedi za tehniku, prodaju, marketing ili ljudske resurse, sutra nam više neće biti dostatna.

Kompanija nam omogućuje razvoj znanja i vještina, kako bismo i dalje bili uspješni i mogli premašiti očekivanja korisnika, ali i većim znanjima osigurati jamstvo za osobnu i profesionalnu budućnost. Svake godine više od 3000 zaposlenika pohađa određene edukacijske programe. Pored različitih profesionalnih treninga koji pokrivaju tehnologiju, IT i druga poslovna područja, zaposlenici T-HT-a sudjeluju u programima za razvoj kompetencija i međuljudskih vještina oblikovanih prema ciljnim skupinama:

- Razvoj menadžmenta: rukovođenje, strategijsko razmišljanje, korporativne financije, vođenje tima, kultura povratne informacije, motivacijsko i situacijsko rukovođenje
- Razvoj zaposlenika: upravljanje projektima, komunikacijske i prezentacijske vještine, pregovaračke vještine, upravljanje stresom, financije za ne-financijske i uslužna kultura

Suvremenim rješenjem učenja na daljinu (*e-learninga*), uvijek dostupnim i jednostavnim za korištenje, ponuđeni su raznovrsni sadržaji – od specifičnih znanja namijenjenih pojedinim grupama zaposlenika do pregleda naših usluga i T-HT-ova rječnika.



**E-learning**

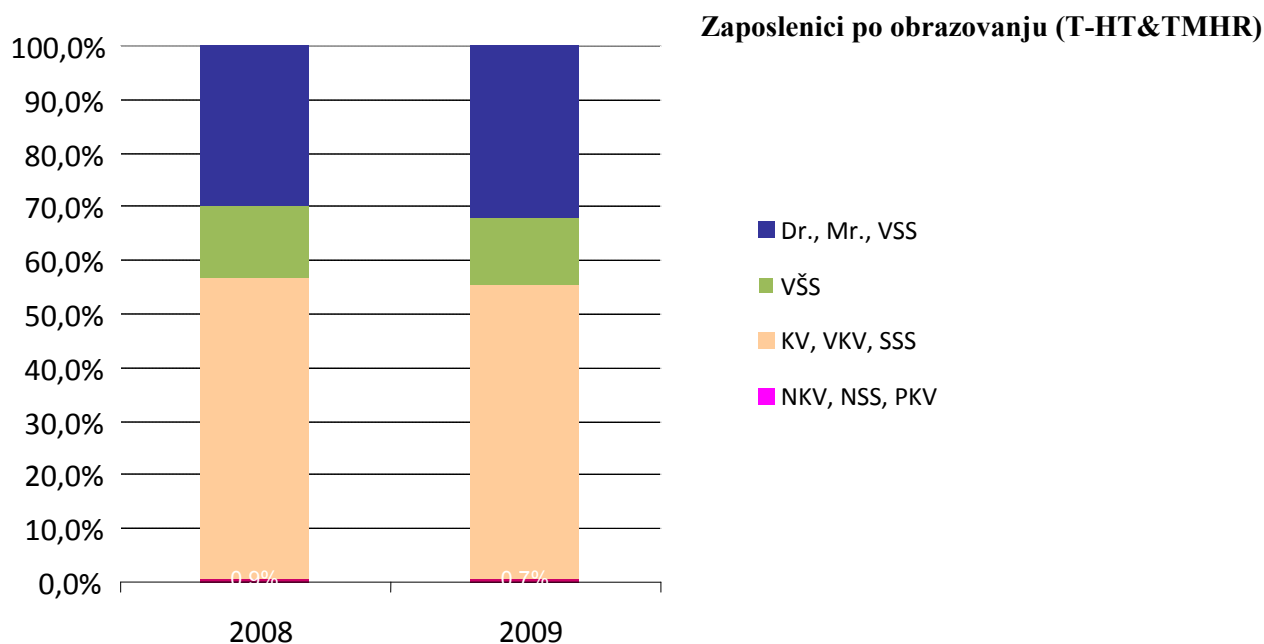
Vrijeme je za učenje

Učenje je ulaganje u budućnost

Današnje, revolucionarne promjene tehnologije i poslovanje na visoko konkurentnom tržištu nameću svakom od nas odgovornost da kontinuirano ulažemo u svoje znanje te nadograđujemo svoje vještine i kompetencije. Kompanija, pak, ulaže financijska sredstva, organizira i stvara preduvjete kako bi zaposlenici mogli učiti, podržavajući ih u postizanju konkurentnosti, osobne zapošljivosti i podizanja razine profesionalizma.

#### 4.3.1. RasT – Razvoj stručnjaka

Prepoznavanje i poticanje kvalitetnih ljudi veliki je dobitak za kompaniju i njezino uspješno poslovanje. T-HT je jedna od rijetkih kompanija u Hrvatskoj u kojoj je moguć razvoj karijere u dva pravca – voditeljski i stručni, omogućujući tako razvoj zaposlenicima u skladu s afinitetom i sposobnostima koje pokazuju. Program RasT – Razvoj stručnjaka, koji je pokrenut u tehničkom području, omogućuje stručnjacima da ulaganjem u specifična znanja i kompetencije postiču više razine ekspertize i tako zadržavaju osobnu konkurentnost i mobilnost.



Stanje: 31. prosinca 2009.

#### 4.3.2. Suradnja s akademskom zajednicom

T-HT-ov veliki projekt uspostavljanja intenzivne dugoročne suradnje s hrvatskom akademskom zajednicom započeo je u studenom 2006. Fakultet elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu i T-HT potpisali su Okvirni ugovor o suradnji na znanstveno-istraživačkoj i razvojnoj djelatnosti s ciljem promicanja prijenosa znanja i ideja između znanosti i gospodarstva unutar specifičnih projekata.

Ugovorenom suradnjom obuhvaća se praćenje rada i napredovanja nadarenih studenata, organizacija i provedba specijalističkih programa, unaprjeđenje i profiliranje nastavnih programa dodiplomskoga i poslijediplomskoga studija u dijelu izbornih kolegija koji pokrivaju problematiku telekomunikacijskih sustava.

T-HT također dodjeljuje nagrade najboljim studentima FER-a za proteklu akademsku godinu te podupire studente na međunarodnim stručnim studentskim natjecanjima. S druge strane, FER izrađuje projekte, studije i elaborate za potrebe T-HT-a. Ukratko, svrha je ovakve suradnje doprinos strateškim razvojnim ciljevima ugovornih strana i razvoju kompetencija njihovih djelatnika.

Osim s FER-om, uspostavljena je i suradnja sa Pravnim fakultetom u Zagrebu, a planirana je suradnja i sa drugim fakultetima i sveučilištima, interesantnim kao potencijalnim izvorima kvalitetnih kadrova za kompaniju.

Proširenjem ranije postojećega T-Mobile-ova projekta, u 2009. je godini Grupa raspisala natječaj za T-HT stipendiju. Među vrsnim kandidatima Fakulteta elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Fakulteta

elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu i Elektrotehničkog fakulteta u Osijeku, odabrano je 11 studenata završnih godina koji, uz ispunjavanje fakultetskih obveza i odlične rezultate tijekom studija, posjeduju najšire interese te su aktivno uključeni u sportske ili sadržaje iz kulture, djeluju u udrugama, odnosno pokazuju zrelost, svestranost te motiviranost za postignuće i širi osobni uspjeh.

#### **4.4. Briga za zdravlje zaposlenika**

Naša kompanija vodi brigu o zdravlju zaposlenika, ne samo osiguravanjem dobrih uvjeta rada i provedbom zaštite na radu, već i organiziranim treninzima koji pomažu u upravljanju stresom te ih brojnim drugim pogodnostima nastoji podržati u nastojanjima da očuvaju svoje zdravlje.

##### 4.4.1. Sistematski zdravstveni pregled

Jednom godišnje svim radnicima omogućuje se obavljanje sistematskoga zdravstvenog pregleda sukladno medicinskom standardu. Uz sistematske preglede kompanija, u skladu s mogućnostima, ugovara i dodatne pogodnosti u zdravstvenoj ustanovi u kojoj se obavljaju pregledi, poput popusta na cijenu svake dodatne pretrage i pregleda koje radnik želi ili, po preporuci liječnika, treba obaviti nakon sistematskoga zdravstvenog pregleda, popusta za preglede članova obitelji i slično.

##### 4.4.2. Cijepljenje protiv gripe

U brizi za zdravlje prevencija je iznimno važna. Stoga jednom godišnje kompanija omogućava svim zainteresiranim zaposlenicima besplatno cijepljenje protiv gripe.

##### 4.4.3. Sport i rekreacija

Rekreativno bavljenje sportom tradicija je zaposlenika *T-HT*-a koji se organizirano bave raznovrsnim sportsko-rekreativnim aktivnostima uz potporu kompanije. *T-HT* zaposlenicima tako omogućuje besplatno bavljenje fitnessom i različitim vrstama sportova – nogomet, stolni tenis, mali nogomet, košarka, odbojka, badminton, kuglanje, plivanje, pikado, tenis, streljaštvo, lov, ribolov, šah, boćanje... Svake godine organiziraju se i sportski susreti radnika pod nazivom *T-HT dani* koji su prilika za druženje, sport i zabavu.





#### 4.4.4. Djeca su naša radost



Rođenje djeteta svakako je jedan od najljepših trenutaka u životu roditelja. Već je u trenucima iščekivanja budućim roditeljima na raspolaganju brošura *Rodiljni i roditeljski dopust – što sve trebate znati*, jedinstvena u Hrvatskoj jer su u njoj objedinjene sve informacije koje im mogu zatrebati prije, u tijeku i nakon roditeljnoga dopusta.

*T-HT* brine za djecu svojih zaposlenika. Osim što ih svake godine u prosincu obraduje isplatom prigodnoga dara, posebno pomaže i školovanje djece samohranih roditelja i djece preminulih zaposlenika.

#### 4.5. Prijatelj u nevolji

Od rujna 2009. počela je djelovati i zaklada *PrijaTelj*, koja sredstvima pomaže sadašnjim i bivšim zaposlenicima u lakšem podnošenju izvanrednih situacija kao što su povećani troškovi liječenja zaposlenika i njihovih najbližih, a radnici se mogu obratiti i za potporu u situacijama elementarnih nepogoda ili drugih mogućih oblika stradanja. U 2009. godini je putem zaklade *PrijaTelj* dio roditelja dobio i financijsku potporu za nabavu školskih knjiga za 1200 školaraca.

#### 4.6. Suradnja sa socijalnim partnerima

S našim socijalnim partnerima, sindikatima i predstavnicima radnika u radničkim institucijama kontinuirano se vodi partnerski dijalog. Kolektivni ugovor koji je na snazi odražava visoki stupanj radničkih prava u *T-HT*-u.

S obzirom na izraženu recesiju u gospodarstvu, visoku razinu nezaposlenosti u Republici Hrvatskoj, u studenome 2009. godine potpisan je Sporazum o socijalnom partnerstvu u 2010. godini, kojim se utvrđuje da tijekom 2010. godine u *T-HT*-u neće biti programa zbrinjavanja viška radnika. I ovim je sporazumom kompanija pokazala svoju društveno odgovornu dimenziju u razvoju socijalnog partnerstva i konstruktivni pristup partnera kojim se omogućuje socijalni mir i usredotočenost tvrtke na potrebe korisnika i zahtjeve tržišta u vremenu krize.

#### 4.7. Podrška plus

Dodatni sustav brige za radnike koji su zbog nužnih poslovnih promjena obuhvaćeni Programom zbrinjavanja viška radnika ostvaren je programom *Podrška plus* koji pruža potporu i pomoć svojim radnicima prilikom izlaska na otvoreno tržište rada i olakšava im prilagodbu i rješavanje budućega radnog statusa. Na taj je način radnicima koji su proglašeni tehnološkim viškom omogućeno da, osim dodatne otpremnine koje su među najvišima u Republici Hrvatskoj, dobiju i besplatnu stručnu pomoć i profesionalnu orijentaciju. Pored radionica za pisanje životopisa, program uključuje i individualno savjetovanje, mentorstvo, kao i poduku kako započeti vlastiti posao.

#### 4.8. Pripreme za odlazak u mirovinu

Za zaposlenike koji žele dodatno štedjeti za mirovinu, *T-HT* je, u suradnji s dobrovoljnim mirovinskim društvom *Raiffeisen* osnovao Zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond *T-HT-a*. Uz više prednosti štednje u fondu (državna poticajna sredstva, smanjenje porezne osnovice poreza na dohodak, prinos fonda), kompanija

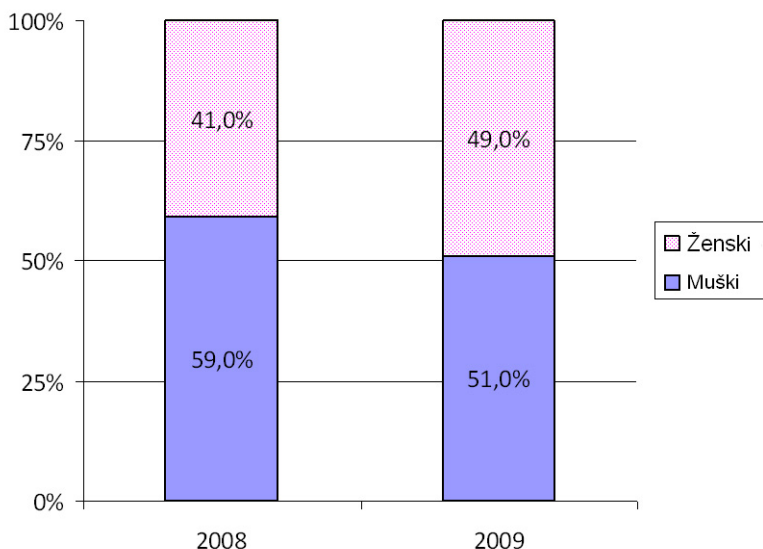
izdvaja i dodatna sredstva za svakog zaposlenika koji se učlani u Zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond *T-HT-a*.

#### 4.9. Poštivanje različitosti i promicanje jednakih prilika

Krajem 2009, u ukupnom broju od 6116 zaposlenika, omjer žena i muškaraca u kompaniji je 35:65. Udio žena na menadžerskim pozicijama od 49 posto daleko premašuje udio žena u ukupnom broju zaposlenika (35%). Upravu *T-HT-a* čine dvije žene i tri muškarca.

Ispitivanjem zadovoljstva zaposlenika redovito se provjerava poštivanje svih zaposlenika, bez obzira na spol, vjeru, nacionalnost itd. Rezultati potvrđuju da se u *T-HT-u* odista i živi u skladu sa kompanijskim Kodeksom ponašanja.

#### Struktura menadžmenta po spolu (T-HT & TMHR)



Status: 31. prosinac 2009.

## 5. ODNOSI S KORISNICIMA

### 5.1. Kontaktni centar

Uz prodajna mjesta, *T-Centre*, i terenske ekipe, Kontaktni centar je korisniku prva točka dodira s kompanijom, a njegovi agenti uvijek spremni za sve vrste upita ili pomoći. O tome govori i podatak po kojem su primjerice u listopadu 2009. agenti T-Comovog kontaktnog centra odgovorili na više od 6,1 milijun poziva upućenim prema korisničkim servisima te na više od 28,8 milijuna poziva prema informacijskim servisima. Temeljna odrednica rada centra je, dakako, usmjerenost na korisnike, kojima su agenti na usluzi 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.

Briga za korisnike i usmjerenost na njihovo zadovoljstvo glavna je misija i T-Mobileovog kontaktnog centra. Za sva pitanja ili podršku agenti toga centra dostupni su 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu, putem

poziva, elektroničke pošte, pisane pošte i faksa. Tako je tijekom 2009. godine odgovoreno na 4,5 milijuna poziva privatnih i poslovnih korisnika. Njegovanjem i poticanjem dvosmjerne komunikacije s korisnicima stvara se temelj za njihovo zadovoljstvo. Jednako tako, u centru se rješavaju prigovori koje korisnici upućuju na tu adresu, daju se informacije, no tekođer se prodaju proizvodi i usluge, a to na način da se pristupa svakom korisniku individualno, nudivši mu se upravo za njega krojena usluga.

## **5.2. Posebne usluge za mlade**

Želimo da se naše tehnologije koriste na odgovoran način i s time na umu smo kreirali posebne usluge namijenjene posebno ciljanim grupama korisnika. Tako smo za mlade kreirali proizvode koji će im omogućiti kontrolu troškova te kojima se mogu zaštititi od nepoželjnih poziva i sadržaja. Te usluge uključuju blokiranje poziva kojima se blokiraju različite skupina dolaznih i odlaznih poziva, uz upotrebu četveroznamenaste lozinke. Primjer je usluga *SMS Daj nazovi*, kojom je omogućeno da se djeca jave svojim bližnjima čak i kada na svom *Simpa računu* imaju manje od 50 lipa. Svi *Simpa korisnici* mjesečno mogu poslati do 10 poruka *SMS Daj nazovi* prema korisnicima *T-Mobile HR mreže*.

Uz to, Iskon je u suradnji s CARnetom ponudio učenicima, studentima, djelatnicima i suradnicima CARNetovih ustanova članica pakete prilagođene njihovim potrebama: DUO paket koji uključuje brzi pristup internetu i telefoniranje, te TRIO paket koji dodatno uključuje i digitalnu televiziju.

## **5.3. Popust za invalide**

Osobama s tjelesnim oštećenjima omogućava se popust na mjesečnu naknadu i na telefonske razgovore u fiksnoj mreži. Da bi se popusti ostvarili, korisnici koji zadovoljavaju uvjete moraju se obratiti Savezu invalida ili pripadajućoj udruzi koja kontaktira kompaniju.

## **5.4. Posebne usluge za socijalno ugrožene**

Za korisnike s niskim prihodima namijenjen je posebni tarifni paket koji uključuje mjesečnu naknadu u iznosu od 30 Kn (plus PDV). Paket ne uključuje ostvareni mjesečni promet, a namijenjen je korisnicima, vlasnicima telefonskih linija, koji primaju stalnu pomoć sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi, pri čemu je po svakome kućanstvu moguće aktivirati jedan paket, a primjenjuje se na sve nacionalne i međunarodne pozive te pozive prema mobilnim mrežama.

## **5.5. Popusti za veterane invalide**

Invalidima rata omogućavaju se popusti koje ostvaruju ovisno o stupnju oštećenja. Kako bi ostvarili pravo na popust, korisnici se mogu osobno s rješenjem javiti u *T-Centar* ili to u njihovo ime može učiniti ovlaštena druga.

## **5.6. Pristup trgovinama osobama s invaliditetom**

Od ukupno 56 prodajnih mjesta T-Centara, pristup osobama s invaliditetom omogućen je u 55. Također je u svih 9 *T-Kioska* omogućen pristup osobama s invaliditetom.

## **5.7. Roditeljska zaštita na MAXtv-u**

Korisnici MAXtv-a imaju mogućnost aktivirati uslugu *Roditeljska zaštita* koja onemogućuje pristup sadržajima neprimjerenima djeci. Postavljanjem *Roditeljske zaštite* sprječava se gledanje neprimjerenih TV programa i filmova iz MAXtv videoteke, a ova se mogućnost jednostavno aktivira unosom PIN-a.

## **5.8. Zaštita za korisnike Interneta**

Kako bi sigurnije pristupali internetu, T-HT svim svojim korisnicima usluga interneta pruža više vrsta zaštite, kao što su paket *Surfajte sigurno*, zaštita *Antidialer* te antivirusna zaštita.

## **5.9. Siguran dom**

Od kraja 2009. svim je korisnicima MAXadsl-a dostupna usluga *Siguran dom* kao idealno rješenje za sve koji u svakome trenutku žele biti povezani sa svojim domom i sigurni da je kod kuće sve u redu. U slučaju nepredviđenih ili neželjenih situacija, *Siguran dom* obavještava korisnika o nastalim neželjenim okolnostima.

## **5. 10. Web-bill**

Mjesečne račune može se pregledavati putem interneta, što predstavlja odličnu mogućnost kontrole troškova u svakome trenutku.

## **5.11. Voice-bill**

Automatizirano pružanje provjere iznosa računa za posljednje obračunsko razdoblje, ukupno dugovanje, trenutačnu potrošnju i bonuse, namijenjena privatnim korisnicima, a realizira se pozivanjem besplatnoga broja Kontaktnoga centra, uz neophodnu identifikaciju korisnika.

## **5. 12. E-račun**

T-HT je omogućio svojim privatnim korisnicima brži i jednostavniji način dostave računa za usluge uvođenjem dostave račun putem elektroničke pošte. Na taj se način štede papir, prirodni resursi, ali i vrijeme.

## **5. 13. T-Platomat**

Osmišljavanjem *Platomata*, na tržištu jedinstvenoga kanala za plaćanje, samouslužnog uređaja za naplatu korisničkih računa, korisnicima je bitno olakšano i pojednostavljeno plaćanje računa na prodajnim mjestima.

## **5.14. E-uplatnica**

U suradnji sa *Zagrebačkom bankom* proširena je mogućnost plaćanja mjesečnih računa uslugom koja postavlja nove standarde na hrvatskome tržištu. Uplatnice s ispisanim iznosom za plaćanje te brojem internetskog i mobilnog bankarstva olakšavaju uplatu.

## **5. 15 T-Com Payway**

Ovaj je sustav u potpunosti sigurna usluga mrežne autorizacije kreditnih kartica za plaćanje proizvoda i usluga putem interneta i svim njegovim korisnicima omogućava potpunu sigurnost plaćanja putem interneta.

## 5.16. Tehnički kutak

Kvalitetno educirani zaposlenici na prodajnim mjestima i u *T-Centrima* spremno besplatno pružaju tehničku pomoć brojnim korisnicima koji za takvom uslugom imaju potrebu.

## 6. PREDANOST DRUŠTVU

### 6.1. T-HT konferencija Znanjem rastemo

Ova konferencija naglašava važnost znanja za individualni i društveni rast, a prisustvuju joj uzvanici iz poslovnog, političkog, intelektualnog i medijskog života Hrvatske, zajedno uz ponajbolje studente fakulteta s kojima T-HT uspješno surađuje. S tom namjerom, a predan trajnome usmjerenju prema društvu znanja, *T-HT* je 2008. godine prvi put osmislio i organizirao konferenciju na kojoj su govorila neka od najvećih svjetskih imena. Konferencija je tada ugostila Benjamina Zandera, inspirativnog govornika i glazbenog ravnatelja Bostonske filharmonije koji je govorio o vezi poslovnog rukovođenja i glazbe te Jimmyja Walesa, osnivača čuvene Wikipedije.

U 2009. je održana druga konferencija iznimnih govornika i sadržaja Znanjem rastemo. Na njoj su sudjelovali svjetski poznati predavači čija djela i misli inspiriraju publiku diljem svijeta. U iznimno inspirativnim predavanjima nobelovca Muhammada Yunusa i bihevioralnog ekonomista Dana Arielya prvi se put u Hrvatskoj na taj način govorilo o bogatstvu ljudskih potencijala, borbi protiv siromaštva i iracionalnostima u svakodnevnome životu.

### 6.2. Podrška stručnim skupovima i konferencijama

U partnerstvu s *Microsoftom*, *T-HT* je tri godine za redom prisutan u projektu *Imagine Cup* koji okuplja studentske i učeničke timove iz cijelog svijeta na području razvoja informatičke i komunikacijske tehnologije. Osnovna tema i misao natjecanja *Imagine Cup* 2009. odnosila se na tehnološka rješenja koja pokušavaju pridonijeti rješavanju globalnih problema: borbe protiv gladi i siromaštva, osiguranja primarne edukacije, promocije jednakosti spolova te zdravlja majki i drugog.

Kao i prethodnih godina, *T-HT* je i u 2009. podupro najveću tehnološku konferenciju u Hrvatskoj *WinDays 2009*, a uz to i konferenciju *MIPRO* (najveći međunarodni skup u regiji posvećen informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji, elektronici i mikroelektronici), natječaj *Vidi Web Top 100* te druge manifestacije povezane s telekomunikacijskim sektorom, ekonomskim razvojem i razvojem IT zajednice. Osiguravajući sredstva ili potrebnu telekomunikacijsku infrastrukturu i opremu brojnim međunarodnim i nacionalnim forumima i konferencijama, *T-HT* je još jedanput potvrdio svoju ulogu vodećega telekomunikacijskog operatera u Hrvatskoj.

### 6.3. Edukacija – strateška odrednica donacija

*Net u školi* je projekt započet još 2001. godine unutar kojega *T-HT* kao vodeći pružatelj telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj, u suradnji s Ministarstvom znanosti, obrazovanja i športa, pruža svim osnovnim i srednjim matičnim i područnim školama u Hrvatskoj, kojih danas ima ukupno 2635, besplatan pristup internetu. Svim učenicima navedenih škola *T-HT* također besplatno pruža tijekom školske godine do ukupno 100 milijuna minuta *dial-up* ili tri milijuna paketa po 256 MB *adsl* prometa. Spomenimo kako je od 2005. godine svim osnovnim i srednjim školama u Hrvatskoj u kojima je dostupan *adsl* omogućen besplatan pristup

širokopojasnom internetu (*MAXadsl Flat* 10 Mbit/s /512 kbit/s). Trenutačno je više od 1100 škola uključeno u *ADSL VPN Net* u školi.

Školske godine 2009./2010. ukupno je projektom obuhvaćeno 561.455 učenika.

U okviru akcije *Zajedno smo jači* potpomognuto je u 2008. godini čak 25 projekata iz područja znanosti i obrazovanja. U okviru akcije je nagrađenim projektima darovana informatička oprema za slijepe i slabovidne osobe ili djecu s teškoćama u razvoju, oprema za provođenje besplatnih informatičkih tečajeva, nabavljena je oprema za znanstvena istraživanja ili su pak financirani manji znanstveni projekti.

U 2008. godini, 17 domova za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi i njihovih podružnica širom Hrvatske opremljeno je besplatnim pristupom brzom internetu – *MAXadslom*, a osigurana su i osobna računala za pristup internetu te besplatno gledanje televizijskih sadržaja putem *MAXtv*-a. *MAXtv* i *MAXadsl* su darovani na razdoblje od dvije godine na 29 ukupno lokacija, pa je ista donacija realizirana i tijekom 2009. godine.

U okviru akcije *Darujmo znanje*, osmišljene za blagdane 2008., potvrdivši kako je obrazovanje među najvažnijim strateškim donacijskim prioritetima, *T-HT* je s ukupno više od 1,2 milijuna kuna pomogao čak dvadeset obrazovnih projekata. Kako bi još jednom naglasio važnost znanja za sve segmente društva, u okviru istoga projekta potpomognuti su različiti edukacijski programi koji okupljaju djecu predškolske dobi, srednjoškolce i studente, djecu i odrasle s posebnim potrebama te osobe treće životne dobi.

Godine 2007. *T-Mobile* je postao pokrovitelj *Osnovne škole Nad lipom* u Zagrebu te je podupro školu i njezinu kandidaturu za međunarodnu eko-školu. Međunarodne eko-škole predstavljaju posebne programe koji za cilj imaju obrazovanje i osvješćivanje djece o važnosti zaštite okoliša. Taj se status, koji dodjeljuje Međunarodna koordinacija eko-škola, obnavlja svake godine, a *T-Mobile* je nastavio pružati potporu i u 2009. godini. Uz to je *T-Mobile* pomogao i projektima vezanim uz zbrinjavanje otpada i prostorno uređenje područja oko škole.

#### **6.4. Ulaganja u zdravstvo**

Inicijativu ulaganja u zdravstvo s fokusom na podršku službama hitne pomoći, 2009. godine nastavila je *T-HT Grupa* na tragu inicijativa *T-Mobilea*, koji je još od 2006. svoje donacijske programe usmjeravao prema hitnoj pomoći, imajući na umu da su mobilnost i efikasna komunikacija osobito važni u spašavanju ljudskih života i darujući novčana sredstva za nabavu medicinske opreme za hitne službe diljem Hrvatske.

Tako je *T-HT* u prosincu 2009. dodijelio sredstva za potrebnu medicinsku opremu za šest zdravstvenih ustanova diljem Hrvatske: Kliničkoj bolnici Sestre milosrdnice u Zagrebu, Ustanovu za hitnu medicinsku pomoć u Rijeci, te ambulante za hitan prijam u domovima zdravlja u Vukovaru, Šibeniku, Dubrovniku i Slavonskome Brodu. Ove donacije dodijeljene u skladu sa savjetima struke i u potpunosti su prilagođene trenutačnim potrebama pojedinih ustanova. Ukupna darovana svota u zdravstvo diljem Hrvatske, od 2006. do danas, u svrhu nabavke medicinskih uređaja ovime je dosegla gotovo 10 milijuna kuna.

#### **6.5. Brojevi 060 za sakupljanje donacija**

Kao predvodnici donacijskoga modela te doprinoseći zajednici ustupanjem svoje tehnologije na korištenje, *T-HT* još od 2001. neprekidno sustavno ustupa brojeve 060 na korištenje organizatorima velikih humanitarnih akcija za njihove plemenite ciljeve. U 2009. godini je broj 060 koristilo čak 13 akcija u kampanjama pomoći oboljelima od rijetke i teške kožne bolesti (*Udruga Debra*), osiguravanja boljeg bolničkog liječenja pacijentima pedijatrijske klinike u Osijeku (*Fundacija Milo moje*), poticanjem darivanja krvotvornih matičnih stanica (*Udruga Ana Rukavina*) ili pak pomoći fakultetskog školovanja punoljetnih nezbrinutih i udomljenih mladih osoba (*Rotary Club Zagreb Kaptol*). U svim slučajevima svotu sakupljenu pozivanjem broja *T-HT* u potpunosti doznačuje organizatoru akcije. Također je kompanija otvorila broj za prikupljanje sredstava za nastradale uslijed potresa na Haitiju, kao i sms kratki kod za korištenje za prikupljanje sredstava putem mobilnih telefona. U 2008. godini broj je koristilo 11 akcija u akcijama Petrova trudionica, za obnovu Odjela

za patologiju trudnoće 2 KBC Zagreb (Udruga zdravo novorođenče), akciju Ovisni o nama, za dovršetak izgradnje Terapijske zajednice za rehabilitaciju i liječenje ovisnika o opojnim drogama u selu Orle (Udruga Pet+) te pomoć programima Udruge za terapijsko i rekreacijsko jahanje Nada iz Vrbovca i Udruge slijepih Istarske županije iz Pule.

U 2008. godini *T-Mobile* je pružio potporu Centru za autizam, nakon što je iznos prikupljen humanitarnim koncertom Nine Badrić.

## 6.6. Zaštita i pomoć djeci

Petogodišnje partnerstvo *T-HT*-a i *UNICEF*-a u Hrvatskoj u 2009. bilo je u prvome redu ostvareno projektom *Prve tri su još važnije*, proširenjem prošlogodišnjega projekta za poticanje odgovornog roditeljstva za skupinu roditelja djece s problemima u razvoju. Kako bi obogatio redovitu financijsku pomoć projektu, *T-HT* je i ove godine izradio i odaslao donacijske uplatnice te na taj način i korisnicima svojih usluga omogućio da izravno sudjeluju u vrijednome *UNICEF*-ovu projektu. To je partnerstvo pridonijelo podizanju svijesti o još jednom iznimno važnom pitanju kao što je udomiteljstvo.

Nastavljajući suradnju s *UNICEF*-om u 2008. godini, edukacijskim projektom *Prekini lanac!* se željelo priključiti programu obrazovanja djece protiv elektroničkoga nasilja. Osnovna poruka kampanje je bila da zlonamjerne poruke poslone mobitelom i internetom mogu imati vrlo opasne posljedice za djecu. Ne prosljeđujući takve poruke, djeca mogu zaustaviti nasilje i na taj način pomoći vršnjacima koji postanu žrtvama elektroničkoga nasilja. Odrasli, roditelji i učitelji u školama mogu poučiti djecu korektnom ponašanju u svijetu novih medija i tako spriječiti nasilje i prije nego što se ono dogodi.

Nastavljajući suradnju u tijekom 2009. godine, kompanija se aktivno uključila u zaštitu djece i mladeži uslugama i naputcima o ispravnom korištenju mobilne tehnologije putem internetskih stranica.

Posebna projekcija filma iz projekta Digiteka organizirana je 2008. kao poklon djeci iz domova SOS Dječje selo Lekenik, Doma za djecu Zagreb i Caritasa.

## 6.7. Zaposlenici sudjeluju

Krajem 2008. godine provedena je akcija *Bliže osmjesima*, kojom su zaposlenici prikupljali darove za nezbrinutu djecu u domovima i djecu u bolnicama, pokazavši time želju za pomaganjem onoj djeci koja se trenutno nalaze u nezavidnoj situaciji. Inače, ova je akcija osmišljena i započeta u prosincu 2006. godine u *T-Mobileu*, čiji su zaposlenici bladanskih dana svake godine prikupljali poklone za djecu u bolnicama i dječjim domovima diljem Hrvatske, da bi im se godine 2008. priključili i zaposlenici čitave Grupe.

Četvrtu godinu za redom ostvaren je projekt *Zajedno smo jači*, poseban po tome što ključnu ulogu u njemu imaju zaposlenici *T-HT*-a, uočavajući potrebe i predlažući projekte iz svoje neposredne okoline. U 2008. je među 230 prijavljenih projekata odabrano 25, kojima je ukupno dodijeljeno 1.250.000 kuna. U 2009. je od 178 zamolbi pristiglih iz svih dijelova Hrvatske, također odabrano 25 projekata kojima su dodijeljena financijska sredstva u ukupnom iznosu od 1.133.700 kuna. Potpomognute su, među ostalima, Savjetodavna linija za zlostavljanu i zanemarenu djecu Udruge Hrabri telefon, Udruga roditelja djece s posebnim potrebama "Mi" iz Požege, Udruga osoba s invaliditetom Bubamara uz Vinkovaca, nabavljene su oprema za vozila i dizala za nepokretne i teško pokretne osobe Domu zdravlja Zagreb Istok i potpomognuto održavanje kreativnoga terapijskog rada za djecu sa smetnjama Studia Tanay iz Zagreba, da spomenemo samo neke.

Dvije godine za redom kompanija se financijski, a zaposlenici izravnim radom priključili akciji Zagrebačkog volonterskog centra. Nakon sudjelovanja u akciji bojanja zidova u Domu za odgoj djece i mladeži Dugave, u 2008. su zaposlenici sudjelovali u timovima ZVC-a za uličnu prodaju časopisa *Ulične svjetiljke*, u akciji pod nazivom *Volonteri i beskućnici pale ulične svjetiljke*.

Zaposlenici *Grupe* također su se, u sklopu natječaja za najbolju amatersku fotografiju *Foto toranj*, iskazali kreativnošću i kvalitetom svojih radova, a humanost prodajom radova na internoj aukciji. Ovom su akcijom zaposlenici dvije godine za redom, 2008. i 2009., uz dodatnu financijsku pomoć kompanije, donirali po 100 tisuća kuna Specijalnoj bolnici za kronične bolesti dječje dobi Gornja bistra.

Krajem 2009. umjesto tradicionalnog prikupljanja i poklanjanja darova, zaposlenici T-HT-a su mališanima iz domova u Zagrebu, Lovranu, Splitu i Osijeku darovali svoje vrijeme i povelili ih na projekcije popularnih filmova u nekoliko kino dvorana.

## 6.8. Projekti u kulturi

Raspisivanjem trećega po redu natječaja *T-HTnagrada@msu.hr* 2009. godine, sponzorsko partnerstvo *T-Hrvatskog Telekom* i *Muzeja suvremene umjetnosti* obilježilo je treću godinu. Krajem te godine MSU je otvorio vrata novoga prostora, u kojem svoje mjesto nalazi i *T-HT zbirka*, koju čine nagrađeni radovi sada već tradicionalnoga i u javnosti dobro prihvaćenoga natječaja. Suradnja lidera novih tehnologija i najznačajnije institucije suvremene umjetnosti zasniva se na logičnom spoju sadržaja sa zajedničkim nazivnikom, a osim financijske pomoći *T-HT* će u novome muzeju biti dostupan i svojim uslugama.

*T-HT* je i u 2009. nastavio dugogodišnju tradiciju sponzoriranja hrvatskih narodnih kazališta u Osijeku, Splitu, Rijeci te Varaždinu, kao i Gradskoga dramskog kazališta Gavella u Zagrebu, sponzoriranjem jedne od premijera u svakome od njih. Kompanija redovito daruje po jednu izvedbu sponzorirane predstave građanima gradova u kojima sponzorira kazališnu kuću.

Godine 2008. *T-HT* je pokrenuo, zajedno s partnerima Hrvatskim državnim arhivom, Hrvatskom kinotekom, Jadran filmom i Croatia filmom jedinstveni projekt digitalizacije hrvatskih filmskih klasika pod nazivom *DigiTeka*. Cilj je projekta da se uz pomoć suvremenih tehnologija očuva hrvatska filmska baština i omogući njena dostupnost što većem broju korisnika.

U želji da popularizira kulturna događanja u Hrvatskoj i pomogne njihovo održavanje, *T-Com* je u godini 2009. peti put za redom nastavio projekt *KulTurst*. Pod tim su zajedničkim nazivnikom objedinjena sponzorstva velikih filmskih i kazališnih kulturnih manifestacija. *KulTurst* je u 2008. obuhvaćao Vukovar film festival, Festival igranog filma u Puli, Splitsko ljeto, Libertas film festival, Međunarodni festival malih scena u Rijeci, ZagrebDox, Međunarodni dječji festival Šibenik, Cest is d'Best i Kazalište Ulysses, dok je u 2009. *KulTurst* obuhvaćao Pula film festival, Splitsko ljeto, Vukovar film festival, kazalište Ulysses, ZagrebDox i Libertas film festival. Iskon je pak u 2009. bio sponzor Motovun film festivala.

*T-Com*-ov internetski portal [tportal.hr](http://tportal.hr) utemeljio je najunosniju književnu nagradu u Hrvatskoj u iznosu od 100.000 kuna neto, na koju su u 2008. godine stigle čak 53 prijave. Književna nagrada [roman@tportal.hr](mailto:roman@tportal.hr) u 2009. dodijeljena je autoru Dragu Glamuzini za roman *Tri*, a u 2008. autoru Daliboru Šimpragi za roman *Anastasia*.

*T-HT* je u 2009. sponzorirao festival *Sa(n)jam knjige* u Puli, a *T-Mobile* festival komorne glazbe *Julian Rachlin* i prijatelji u Dubrovniku.

*HT Muzej* je 2008. organizirao izložbu pod nazivom *Telefoni kroz vrijeme*, svakako od šireg značaja za kulturu naše zemlje budući da je obuhvaćala telefonske uređaje iz razdoblja 90-ih godina 19. stoljeća do 60-ih godina 20. stoljeća.

Kao najsvjetlija glazbena točka 2009. svakako će ostati *T-Mobile INmusic festival*, koji se smatra najuspješnijim do sada, a prvi se put održavao pod pokroviteljstvom *T-Mobilea*. Pamtit će ga se po nastupima Kraftwerka, Lilliy Allen, Mobyja te grupa Franz Ferdinand, N\*E\*R\*D\*, Anthrax i drugih.



Održan je i novi, treći po redu *Minival*, festival demo bendova pod pokroviteljstvom *T-Mobilea*. Osim što je inicijativa odlično prihvaćena kod mlade populacije, bend Crno Tržište iz Đakova najbolji prema glasovima publike, dobio je priliku nastupiti i na *T-Mobile INmusic festivalu*.

2009. godine obnovljena je suradnja s jednim od vodećih hrvatskih glazbenika, Zlatanom Stipišićem - Gibonnijem, koji je svojim singlom *Žedam* najavio novi album, čiji je izlazak pod pokroviteljstvom *T-Mobilea* predviđen za travanj 2010.

## 6.9. Projekti u sportu

S obzirom na to koliko je snažan utjecaj sporta na društvo u cjelini, 2009. godine je *Grupa* kao glavni sponsor nastavila dugogodišnju tradiciju suradnje s Hrvatskim olimpijskim odborom, započetu još 2001. godine, povezujući na taj način vrijednosti *T-HT-a* s najboljom tradicijom Olimpijskih igara: poštenim natjecanjem i poticanjem mladih na trud i zalaganje kako bi ostvarili svoje ciljeve i postali vrijedni članovi zajednice.

Projektom *Volim Nogomet T-Com* tradicionalno nastavlja aktivno podupirati razvoj sportske kulture, konkretno osiguravajući kvalitetnije uvjete za razvoj nogometa kao najpopularnijeg sporta te najpoznatijega momčadskog sporta u Hrvatskoj. U sklopu projekta *Volim Nogomet*, uz veliko višegodišnje *T-Com-ovo* sponzorstvo Udruge Prve HNL, *T-Com* sponzorira i hrvatsku nogometnu reprezentaciju, odnosno Hrvatski nogometni savez kao jedan od ključnih partnera. Još od 2001. dugogodišnji sponzor HNS-a je i Iskon.

U 2008. godini *T-Mobile* je bio generalni sponzor Mrdujske regate, pokrovitelj Otvorenog prvenstva Hrvatske za klasu *Optimist T-Mobile liga 13* te generalni pokrovitelj Uskršnje regate na Hvaru. Osim sponzorstva prestižnih regata i osobni smo sponzor jedriličara Ivana Kljakovića Gašpića - Bambija, koji je na Europskom prvenstvu klase Finn u Bugarskoj osvojio zlato te stekao titulu europskoga prvaka.

U 2009. godini Iskon je nastavio podržavati Hrvatski akademski stolnoteniski klub HASTK Mladost Iskon. Također je drugu godinu za redom bio sponzor telekomunikacijskih usluga na teniskim turnirima ATP Zagreb Indoors i Zagreb open.

## 7. ZAŠTITA OKOLIŠA

### 7.1. Briga o okolišu važan dio korporativne kulture

Zaštita okoliša predstavlja važan dio korporativne kulture *T-HT-a* pa je briga o okolišu tradicionalno vidljiva u raznim vidovima aktivnosti već dulji niz godina. Politikom zaštite okoliša koju je učinio dostupnom svim zainteresiranim stranama, *T-HT* se obvezao na aktivan pristup i javno obznanio svoje namjere i opredjeljenja u tom pogledu. *T-Mobile*, dio *T-HT Grupe* koji se bavi mobilnim komunikacijama, certificiran je prema standardu ISO 14001 za upravljanje okolišem. Tijekom 2009. godine na razini *Deutsche Telekom Grupe* je pokrenut projekt uvođenja zajedničkog certifikata ISO 14001 za upravljanje zaštitom okoliša radi povećanja transparentnosti, ujednačavanje kriterija te jedinstvenog nastupa prema korisnicima, građanima i ocjenjivačkim agencijama. *T-Mobile* je u lipnju 2009. godine integriran u zajednički certifikat, među prvima u *DT Grupi*.

Na međunarodnome je planu *T-HT* dugogodišnji član Udruge europskih telekomunikacijskih operatera (ETNO) i potpisnik njegove Povelje o zaštiti okoliša kao i Povelje o održivom razvoju kojima se obvezao na upravljanje zaštitom okoliša sukladno važećim međunarodnim normama i najboljoj europskoj praksi. *T-HT* je pristupio i Svjetskom sporazumu UN-a koji se temelji na promicanju načela etičkoga poslovanja, koje uključuje i zaštitu okoliša a 2009. godine je pripremljeno i objavljeno prvo Izvješće o napretku (COP – Communication on progress).

Kompanija se ekološkim nastojanjima trudi izaći u susret svojim korisnicima: inovativnim rješenjima u našu ponudu smo uključili niz usluga koje mogu utjecati na smanjenje utjecaja na okoliš unutar *T-HT-a*, ali i kod korisnika (*web-bill*, e-račun, elektronički bonovi i slično). U svim T-Centrima su osigurani uvjeti za prihvata i daljnje ekološko zbrinjavanje starih mobitela i baterija. *T-Mobile*, prvi mobilni operator u Hrvatskoj koji je započeo organizirano prikupljati i zbrinjavati stare mobitele, do sada je zbrinuo više od 80000 starih mobitela s punjačima i baterijama.

U *T-HT-u* posebnu brigu vodimo o otpadu koji neizbježno nastaje kao posljedica naših poslovnih aktivnosti. Gospodareći otpadom na način propisan Zakonom o otpadu i drugim pod zakonskim aktima prvenstveno nastojimo spriječiti ili barem smanjiti njegovo nastajanje, a potom slijedi odvojeno prikupljanje radi recikliranja i zbrinjavanje predajom ovlaštenim skupljačima otpada. U svrhu odvojenog prikupljanja pojedinih vrsta korisnog otpada, u poslovnim objektima kompanije postavljen je veći broj spremnika za stari papir, PET boce, uloške za toner, rabljene baterije i male EE uređaje i pribor. Na odabranim lokacijama unutar kompanije postavljeni su spremnici za rabljeno motorno ulje, antifriz, filtre i uljno pakiranje, kao i za prikupljanje fluorescentnih cijevi i akumulatora.

Sukladno Energetskoj politici, *T-HT* provodi mjere s ciljem zaštite klime i smanjenja štetnih emisija u zrak koje uzrokuju globalno zatopljenje. U velikom broju poslovnih objekata u vlasništvu kompanije kotlovnice za centralno grijanje rade na pogon zemnim plinom što izravno utječe na smanjenje emisija u zrak stakleničkih plinova, a naročito CO<sub>2</sub>. U sastavu voznog parka *T-HT-a* pretežno su motorna vozila na dizelski pogon, a pri kupnji novih vozila nabavljaju se ona s boljim faktorom emisije CO<sub>2</sub>/km. Tijekom 2009. godine u uporabu je uveden i veći broj vozila na pogon plinom, ekološki najprihvatljivijim gorivom. Za potrebe interventnog napajanja električnom energijom u slučaju nestanka izmjenične struje iz primarnog, javnog elektrodistribucijskog izvora koriste se i pokretni električni agregati, od kojih su neki na pogon bio-dizelom. *T-Mobile* se koristi energijom sunca i vjetra za napajanje električnom energijom uređaja na udaljenim lokacijama mobilne mreže. Klimatizacijski uređaji i sustavi hlađenja starijih generacija koji još uvijek upotrebljavaju radne tvari koje negativno utječu na ozonski sloj, zamjenjuju se novim i efikasnijim radnim tvarima koje ne štete okolišu. Održavanje ovih uređaja i sustava je ugovorima povjereno ovlaštenim vanjskim partnerima koji su ujedno odgovorni i za prikupljanje i ekološko zbrinjavanje radnih tvari nakon zamjene ili pražnjenja uređaja.

*T-HT* svoju društvenu odgovornost i brigu o okolišu dokazuje i kroz ekološke projekte kojima u suradnji s drugim relevantnim čimbenicima materijalno podupire aktivnosti na zaštiti prirodne sredine i ugroženih vrsta i krajolika u našoj zemlji. Ekološki projekt "Očuvanje staništa ugroženih vrsta" proveden je 2009. godine u suradnji s Državnim zavodom za zaštitu prirode kako bi se u svakoj od četiriju poslovnih regija *T-HT-a* zaštitilo po jedno ugroženo močvarno stanište te time pomoglo preživljavanje životinjskih i biljnih vrsta koje u njemu obitavaju.

U *T-Mobileu* se posebna pozornost posvećuje gradnji u zaštićenim područjima prirode i gdje god je moguće potiče zajedničko korištenje infrastrukture (antenskih stupova) s ostalim operaterima, s ciljem smanjivanja negativnoga utjecaja na okoliš.

## 7.2. Upravljanje zaštitom okoliša

Upravljanje zaštitom okoliša sastavni je dio ukupnoga poslovnog upravljanja kompanijom, a obuhvaća skup aktivnosti usmjerenih na razvoj i primjenu vlastite politike zaštite okoliša i upravljanje vlastitim aspektima okoliša. Sastoji se od međusobno ovisnih elemenata koji su u funkciji uspostavljanja te politike i ciljeva upravljanja zaštitom okoliša, te uključuje organizacijsku strukturu, planiranje aktivnosti, odgovornosti, radnu praksu, procedure, procese i resurse potrebne za njihovu realizaciju.

Politika zaštite okoliša je deklaracija Uprave kompanije o njenoj privrženosti načelima zaštite okoliša. Tako definirana politika treba biti obznanjena u organizaciji i dostupna javnosti izvan nje, primjerice poslovnim partnerima, dobavljačima i drugim zainteresiranim stranama.

### 7.2.1. Politika zaštite okoliša T-HT Grupe

Uprava T-HT-a usvojila je u lipnju 2005.godine sljedeću Politiku zaštite okoliša T-HT Grupe:

Kao tržišnom lideru u Hrvatskoj u pružanju punog spektra telekomunikacijskih usluga i zaokruženog portfelja proizvoda, cilj je T-HT Grupe stvarati vrijednost za svoje korisnike, dioničare i partnere vodeći stalnu brigu o zaštiti i očuvanju prirodnog okoliša i istodobno njegujući društvenu odgovornost prema svojim zaposlenicima i društvu kao cjelini.

T-HT kao član DT Grupe prihvaća visoke standarde korporativne odgovornosti izražene Strategijom održivog razvoja Grupe, koja se zasniva na viziji bolje budućnosti opredmećenoj kroz načela T-SPIRIT-a. Time pokazujemo svoju usmjerenost prema odgovornom upravljanju prirodnim resursima, očuvanju okoliša i održivom društvenom i ekonomskom rastu u sredini u kojoj djelujemo.

Ponašajući se kao odgovorni poslovni subjekt koji djeluje u uvjetima slobodnog tržišta i konkurencije, T-HT iskazuje svoju privrženost zaštiti okoliša kao dodatni dokaz svoje društvene odgovornosti ugrađujući pitanja zaštite okoliša u svoje ključne poslovne procese. Pri tome T-HT prihvaća činjenicu da svojim svakodnevnim aktivnostima neizbježno na različite načine utječe na okoliš. Snoseći punu odgovornost za mogući negativni učinak svojih aktivnosti na okoliš, T-HT će poduzimati sve što je u njegovoj moći da se takav utjecaj smanji na najmanju moguću mjeru gdje god i kad god je to realno moguće. Isto tako, T-HT će težiti uvođenju tehnologija, rješenja i usluga koje će pomoći smanjivanju utjecaja na okoliš i koje mogu na njega blagotvorno djelovati.

Ovom politikom zaštite okoliša T-HT, odnoseći se na politiku zaštite okoliša DT Grupe, osigurava okvir na kojem se zasniva program zaštite okoliša. To nam omogućava da postavimo opće i pojedinačne ciljeve te mjerimo i pratimo napredak stremeći ka stalnom unapređivanju zaštite okoliša u T-HT Grupi.

Politika zaštite okoliša u T-HT Grupi obuhvaća slijedeće:

- Zaštita okoliša i prirodnih resursa zauzima visoko mjesto među prioritetima T-HT-a.
- T-HT upravlja zaštitom okoliša sukladno načelima najbolje prakse među europskim telekomunikacijskim operaterima i važećim međunarodnim standardima radi djelotvorne implementacije ciljeva politike zaštite okoliša, s konačnim ciljem uvođenja sustava za upravljanje okolišem prema standardu HRN EN ISO 14001 u dijelovima T-HT Grupe gdje još nije uveden.
- U zaštiti okoliša T-HT djeluje sukladno hrvatskim zakonima i drugim propisima, a na postavljene zahtjeve gledamo kao na nužan minimum, nastojeći da se postignu i puno bolji rezultati.
- T-HT neprestano radi na unaprjeđivanju djelovanja pri zaštiti okoliša.
- Politika nabave u T-HT-u provodi ciljeve zaštite okoliša koji se također odražavaju, gdje god je to moguće primijeniti, i na naše odnose s poslovnim partnerima – dobavljačima i podizvođačima.
- T-HT kontinuirano teži smanjivanju utjecaja na okoliš svih svojih prepoznatih značajnih aspekata okoliša, a naročito smanjivanju proizvodnje otpada nastalog u našim redovitim aktivnostima i njegovom pravilnom zbrinjavanju te sprječavanju i smanjivanju štetnih emisija u zrak, vodu i tlo.
- T-HT se u okviru svojih mogućnosti pridružuje općim naporima na zaštiti klime i ozonskog omotača ugrađujući osnovna načela zaštite klime DT Grupe u svoje programe zaštite okoliša u mjeri u kojoj je to primjereno našim poslovnim aktivnostima.
- Proizvode i usluge T-HT-a nastojimo dizajnirati tako da se primijenjenim rješenjima štede energija i prirodni resursi.
- T-HT aktivno uključuje sve svoje zaposlenike u napore na zaštiti okoliša u njihovoj radnoj sredini te ih za to osposobljava na odgovarajući način.
- T-HT informira javnost i sve zainteresirane strane o svojim naporima i postignućima u očuvanju okoliša najmanje putem godišnjeg izvješća o zaštiti okoliša, potičući tako konstruktivan dijalog.

Ova politika primjenjuje se u cijeloj T-HT Grupi pa su sukladno tome za njenu provedbu odgovorni svi zaposlenici T-HT-a. Politika zaštite okoliša dostupna je javnosti, a potpisao ju je predsjednik Uprave T-HT-a

### 7.2.2. Energetska politika T-HT Grupe

Uprava *T-HT-a* usvojila je 2007. godine Energetsku politiku kojom Grupa demonstrira svoju posvećenost brizi za zaštitu klime i usporavanju globalnog zatopljenja. Svrha aktivnosti koje *T-HT* u tom smjeru poduzima je da se putem optimiziranja ukupne potrošnje svih oblika energije koja se koristi u svakodnevnom poslovanju, povećanjem energetske efikasnosti kao i većom uporabom energije iz obnovljivih izvora ostvare povoljni ekološki učinci kroz smanjenje emisije stakleničkih plinova i ekonomski učinci kroz smanjenje operativnih troškova kompanije.

Usvojena energetska politika *T-HT-a* glasi:

U provođenju aktivnosti usmjerenih na optimizaciju uporabe energije i smanjenje učinka globalnog zatopljenja, *T-HT Grupa* će se voditi slijedećim načelima:

- Djelotvorno nadzirati i mjeriti potrošnju svih vrsta energije (električne energije, motornih goriva, plina, loživog ulja) kako bi se ustanovila područja potrošnje gdje su moguća unapređenja i kako bi se mogli postaviti konkretni ciljevi za ta unapređenja.
- Prepoznati, nadzirati i mjeriti sve glavne izvore emisije stakleničkih plinova uzrokovane aktivnostima koje su izravno i neizravno povezane s redovnim poslovanjem *T-HT Grupe* te uvođenjem prikladnih mjera i postupaka utjecati na njihovo smanjivanje gdje god je to moguće.
- Unaprijediti energetska efikasnost u svim glavnim poslovnim procesima (u mrežama, poslovnim objektima, transportu ljudi i tereta, administraciji) i potrošnju energije usklađivati s poslovnim rastom.
- Svu novu opremu i sve nove usluge, uključujući terminale, elemente fiksnih i mobilnih mreža, poslovne zgrade za uređaje i urede, nabavu novih vozila, rezervnih agregata itd. planirati i projektirati prema kriterijima energetske efikasnosti.
- Gdje god je to moguće koristiti energiju iz obnovljivih izvora, a energiju nabavljati od dobavljača koji isporučuju energente što proizvode manju količinu stakleničkih plinova po jedinici energije i uz najpovoljniju cijenu; steći status povlaštenog kupca za nabavu električne energije i iskoristiti ga pri kupovini električne energije na domaćem tržištu.
- Ugraditi kriterije energetske efikasnosti u procese nabave, izbora dobavljača i izvođača radova i surađivati s dobavljačima kako bi se smanjila potrošnja energije uređaja i opreme koji se od njih nabavljaju.
- Podržavati i sudjelovati u inicijativama i programima EU, Republike Hrvatske, ETNO-a i *DT-a* usmjerenim na povećanje energetske efikasnosti, smanjenje emisije stakleničkih plinova i sprečavanja/usporavanja globalnog zatopljenja i očuvanje klime.
- Poštivati sve domaće zakone, propise i standarde koji se odnose na ovu problematiku.
- Internim i eksternim komuniciranjem promicati svoje ICT usluge koje imaju potencijal pozitivnog utjecaja na zaštitu klime i smanjivanje emisija stakleničkih plinova, te informirati o vlastitim aktivnostima radi podizanja svijesti kod korisnika i zaposlenika o tim temama.

### 7.2.3. Sustav upravljanja okolišem ISO14001 u TMO

U rujnu 2002. godine *T-Mobile Hrvatska* je uveo Sustav upravljanja okolišem prema normi ISO 14001 u kojem su prepoznati i definirani ciljevi u zaštiti okoliša koji se žele postići i načini kako ih ostvariti. Iste godine sustav je certificiran od strane ovlaštene certifikacijske kuće Cro Cert. U travnju 2005. godine *T-Mobile Hrvatska* je stekao pravo i na prestižni certifikat za okoliš najveće međunarodne asocijacije certifikacijskih kuća IQNeta (International Quality Network).

U *T-Mobileu* je 29. rujna 2009. godine uspješno provedena revizija sustava zaštite okoliša prema međunarodnoj ISO 14001 normi. Budući da je *T-Mobile* tijekom 2009. godine svoj sustav zaštite okoliša integrirao u zajednički sustav na razini *DT Grupe*, revizija je bila vrlo detaljna i opsežna. Način provedbe zaštite okoliša u *T-Mobileu* je ocijenjen vrlo visoko, što je vidljivo i iz završnog izvješća revizora u kojem se navodi da je Sustav upravljanja okolišem u skladu sa zahtjevima norme ISO 14001:2004 uspješno integriran u ukupni sustav upravljanja tvrtkom *T-Mobile Hrvatska d.o.o.* Posebno su istaknuti uočeni primjeri dobre prakse kao dodatna potvrda gore navedenog nalaza.



Centar za certifikaciju sustava upravljanja, d.o.o., Amnuleva 7, Zagreb

Cro Cert

# CERTIFIKAT

ISO 14001:2004

kojim se pokriva je: dta tvrtka



T-Mobile Hrvatska d.o.o.

primjenjuje

## SUSTAV UPRAVLJANJA OKOLIŠEM

u mobilnim komunikacijama

Registrirani broj: 025/3

Važedi do: 09.10.2011.

Zagreb, 10.10.2008.

*Sekretarica*  
*Dr. Seka Kugler*



## CERTIFICATE

IGNET and Cro Cert hereby certify that the organization

T-MOBILE HRVATSKA D.O.O.  
ZAGREB, CROATIA

for the following field of activities

Mobile communications.

has implemented and maintains a  
**Environmental Management System**  
which fulfills the requirements of the following standard

**ISO 14001:2004**

Issued on : 2008 - 10 - 10  
Validity date : 2011 - 10 - 09

Registration Number : HR - 0025



*Ravi Werner*

Ravi Werner  
President of IGNET

*Dr. Seka Kugler*

Dr. Seka Kugler  
General Manager of Cro Cert



IGNET Partners  
AZOR Spain, AFAG Armenia, AIT-Visayas International, Belgium, ANEC Mexico, APCEB Portugal, CISO Italy, CQC China, CSDA China, CCR Czech Republic, CENI Cote d'Ivoire, CBI Lithuania, CIB Colombia, CIEE Mexico, CISA Mexico, CIMA Mexico, CIMA Panama, CIMA Venezuela, CIMA Cuba, CIMA Ecuador, Colombia, BADC Mexico, BSAZ Argentina, SQA Japan, SQA Korea, MSC Malaysia, NTAH Taiwan, NTAH Thailand, PSEK Pakistan, PSEI Philippines, PSEK Singapore, SQA Canada, SQA Australia, SQA Russia, SQA Bulgaria, SQA Austria, SQA Slovakia, SQA Czech Republic, SQA Poland, SQA Slovakia, SQA Switzerland, SQA Slovenia, SQA Hungary, SQA Croatia, SQA Serbia and Montenegro.  
IGNET is registered in the USA by ISO 9001, AIB-Vantage International, CISO, NTAH, GRI and ISO 14001.  
\* The use of IGNET products is valid at the time of issue of this certificate. Technical information is available under [www.ignet-certification.com](http://www.ignet-certification.com)

*DT Grupa* je započela tijekom 2008. godine s uvođenjem zajedničkog Sustava upravljanja okolišem prema normi ISO 14001 (krovni certifikat) s ciljem ostvarivanja ušteta, postizanja uniformnosti i transparentnosti. Kao jedan od projekata definiranih novom strategijom korporativne odgovornosti Deutsche Telekom, krovni certifikat će poboljšati način prezentiranja aktivnosti Deutsche Telekom korisnicima, dioničarima i agencijama za ocjenjivanje u području zaštite okoliša i održivosti.

Dijelovi *DT Grupe* s postojećim ISO 14001 sustavima upravljanja okolišem imali su rok da se integriraju pod krovni certifikat u što kraćem roku, najkasnije do 2010. godine. Ostali dijelovi *Grupe* s većim utjecajima na okoliš također trebaju započeti s uvođenjem ISO 14001 sustava upravljanja.

*T-Mobile Hrvatska* je početkom 2009. godine prilagodio svoju postojeću dokumentaciju i poslovne procese u domeni zaštite okoliša krovnim dokumentima *DT-a*, te je 25. lipnja 2009. među prvima integriran u zajednički certifikat sustava upravljanja okolišem prema ISO 14001 normi na razini *DT Grupe*.



### 7.3. Suradnja s drugim institucijama

#### 7.3.1. ETNO

*T-HT* je član Udruge europskih operatora telekomunikacijske mreže (ETNO-a) od njezina osnutka 1993. godine i među prvima je potpisnicima njene Povelje o zaštiti okoliša iz 1996. godine.

U prosincu 2004. godine ETNO je promovirao novu Povelju o održivom razvoju kao zamjenu i dopunu Povelje o zaštiti okoliša. Ova nova Povelja, na pristupanje kojoj su pozvane kompanije članice ali i druge koje to nisu, poziva na revidiranje sveukupnih kompanijskih politika s ciljem implementiranja i integriranja načela održivog razvoja u njihove poslovne strategije i prakse na najširi mogući način. *T-HT* je pristupio Povelji o održivom razvoju odlukom svoje Uprave od 7. lipnja 2005. godine. Do kraja 2009. godine pristupile su joj ukupno 22 europske telekomunikacijske kompanije – članice ETNO-a među kojima su, osim *T-HT-a*, i članice *DT Grupe* Deutsche Telekom, Mađarski Telekom i Slovački Telekom.

Od pristupanja Povelji, *T-HT* aktivno sudjeluje u radu radne skupine za održivi razvoj koja je formirana još 1996. godine kao radna skupina za zaštitu okoliša sa zadatkom da prati i usklađuje aktivnosti članica ETNO-a, potpisnica Povelje o zaštiti okoliša, u njihovim nastojanjima da ostvare načela utvrđena tom Poveljom. Uvođenjem nove Povelje o održivom razvoju promijenjen je i naziv te radne skupine te su proširene njezine zadaće. Radna skupina sastaje se u pravilu tri puta godišnje, a domaćini sastanaka su telekomunikacijski operatori članovi ETNO-a i potpisnici Povelje. *T-HT* je bio domaćin sastanka u jesen 2008. godine u Zagrebu.

### 7.3.2. Zavod za normizaciju

Radom u tehničkim odborima Hrvatskog zavoda za norme, zaposlenici *T-Mobilea Hrvatska* aktivno su sudjelovali u procesu prihvaćanja stručnih norma kao hrvatskih, što je nezaobilazan korak Republike Hrvatske na njezinu putu ka primitku u Europsku uniju. Kao rezultat višegodišnjega sustavnog razvoja hrvatske normizacije i njezina usklađivanja s načelima, procesima i postupcima europske normizacije, Hrvatski zavod za norme je u 2009. godini postao punopravni član Europskog odbora za normizaciju (CEN) i Europskog odbora za elektrotehničku standardizaciju (CENELEC).

U okviru svog rada u tehničkim odborima, zaposlenici *T-Mobilea Hrvatska* sudjelovali su u upravljanju i tehničkom radu ovih europskih normizacijskih tijela te pridonijeli ugradnji bitnih zahtjeva na proizvode iz europskih i međunarodnih normi u tehničke propise, a u svrhu osiguranja sigurnosti, zaštite zdravlja i života ljudi te zaštite okoliša.

### 7.3.3. Udruga pokretnih komunikacija Hrvatske (UPKH)

*T-Mobile Hrvatska* je aktivan član Udruge pokretnih komunikacija Hrvatske (UPKH) od samoga osnivanja 2003. godine. UPKH ima za cilj promovirati pokretne komunikacije kao uspješnu, društveno odgovornu gospodarsku granu koja skrbi za zaštitu okoliša, zdravlje građana i dobrobit cjelokupne zajednice. U svom radu Udruga provodi aktivnosti vezane uz unaprjeđenje i razvoj pokretnih komunikacija i bavi se konkurentnošću hrvatskih pokretnih komunikacija na svjetskom tržištu, elektromagnetskim zračenjem, sigurnošću u prometu, društvenom odgovornošću, elektroničkim otpadom, odgovornom uporabom pokretnih telefona u svakodnevnom životu, te održivim razvojem.

Tijekom 2008. i 2009. godine poduzete su brojne aktivnosti i suradnja s relevantnim državnim tijelima i institucijama, lokalnom zajednicom, medijima te javnosti uopće, a u svrhu informiranja i educiranja o svim važnim činjenicama vezanima uz pokretne komunikacije i upotrebu elektroničke tehnologije.

## **7.4. Ekološke akcije i projekti u društvenoj zajednici**

### 7.4.1. Zelena komunikacija

Projekt *Zelena komunikacija* osmišljen je u *T-HT-u* kako bi niz aktivnosti kojima ova kompanija redovito i trajno svjedoči o odgovornosti prema društvenoj zajednici bio obogaćen ekološkim sadržajem. U potpunosti svjestan neizmjerne važnosti šuma za život sadašnjih ali i budućih generacija, *T-HT* je želio dati doprinos njihovom održanju i širenju. Stoga je s dvjesto tisuća mladica pošumljeno dvadeset hektara šumskog zemljišta. Pošumljena mjesta zasađena su hrastom lužnjakom na području Šumarije Osijek i Šumarije Sisak, a crnim borom na području Šumarije Pazin i Šumarije Drniš.

Zaposlenici *T-HT-a*, svjesni važnosti ekologije, svoje oduševljenje Zelenom komunikacijom pokazali su osobnim sudjelovanjem u projektu, pridruživši se u radu na pošumljavanju zaposlenicima Hrvatskih šuma. Ukupna vrijednost projekta iznosila je 500 tisuća kuna.

### 7.4.2. Zaštita močvarnih staništa

*T-HT* je i u 2009. godini nastavio ulagati u održivi razvoj. Vrijednost ekološkog projekta *Očuvanje staništa ugroženih vrsta* iznosila je pola milijuna kuna. Ovaj ekološki projekt *T-HT* je donatorski proveo u suradnji s Državnim zavodom za zaštitu prirode kako bi se u svakoj od četiriju poslovnih regija *T-HT-a* zaštitilo po jedno ugroženo močvarno stanište te time pomoglo preživljavanje životinjskih i biljnih vrsta koje u njemu obitavaju.

U potpunosti svjesni važnosti bioloških i hidroloških funkcija močvarnih staništa, kao i potrebe da se razvoj ljudskih aktivnosti uskladi sa zaštitom prirode općenito, *T-HT* je želio dati doprinos njihovu održanju. U tome smislu u sklopu projekta su provedene aktivnosti održavanja staništa i promocije prirodnih vrijednosti na četirima lokalitetima: Odranskom polju, pašnjaku Iva, cretu Trstenik i rijeci Vrljici. Sva četiri lokaliteta zbog svojih iznimnih prirodnih vrijednosti pripadaju mreži ekološki značajnih područja Hrvatske.

Uklanjanje šikare sa zapuštenih livada Odranskoga polja omogućava ponovno gniježđenje ptice kosac. Čišćenjem pašnjaka lva uz rijeku Savu obnavljaju se hranilišta orlova štekavca i kliktaša te crne rode, a obnavljanjem đerma ponovna ispaša stoke. Čišćenjem jedinstvenoga nadignutog creta na Trsteniku omogućit će se zaštita rukavičaste suhoperke, biljke koja u Hrvatskoj raste jedino na tome mjestu. Radiotelemetrijskim praćenjem mekousne pastrve na području rijeke Vrljike otkrit će se nove spoznaje o ekološkim svojstvima te endemične vrste jadranskog slijeva i time će se omogućiti njezina učinkovita zaštita.

Osim kao spremišta biološke i genetske raznolikosti i staništa brojnih gospodarski iskoristivih biljaka i životinjskih vrsta, močvare pružaju i mogućnost za razvoj turizma i rekreacije te imaju kulturnu vrijednost.

#### 7.4.3. Zajedno smo jači – ekološki projekti

Za razliku od *Zelene komunikacije*, koja je osmišljena kao izrazito ekološka, u okviru projekta *Zajedno smo jači*, od ukupnog broja nagrađenih projekata raznoga sadržaja u 2008. godini, njih četiri bili su ekološke tematike. Prirodoslovnom društvu Drava iz Virovitice tako je dana potpora za realizaciju projekta potpunoga praćenja (*monitoringa*) populacija bregunica i orla štekavca na području rijeke Drave; Institutu za oceanografiju i ribarstvo iz Splita potpora za znanstveno-istraživački projekt utvrđivanja vremena zadržavanja *Escherichije coli* kao pokazatelja onečišćenja mora; Filozofskom fakultetu u Splitu potpora za filološko i antropološko istraživanje jadranske kulture i pripreme za Virtualnog maritimnog muzeja Adriatika; a Eko-centru Caput Insulae Beli iz Rijeke potpora istraživačko-edukacijskom centru za zaštitu prirode, konkretno populacije bjeloglavih supova.

Ukupna vrijednost četiri ekološka projekta akcije Zajedno smo jači iznosi 320 tisuća kuna.

### **7.5. Elektromagnetska polja**

Jedna od nedoumica vezanih uz sustave mobilnih komunikacija su elektromagnetska polja i mogući utjecaj na zdravlje. Kad spominjemo uređaje koji zrače tj. emitiraju elektromagnetske valove, većina ljudi pomisli na mobitele i antene, pri čemu zaboravljaju da „zrače“ i predmeti u svakodnevnoj uporabi poput radija, računala, televizora, usisavača, električnog štednjaka, hladnjaka, miksera – „zrače“ čak i dječje igračke na daljinsko upravljanje ili daljinski izbornici televizora.

Elektromagnetska polja postoje oduvijek i čovjek im je izložen od prvog trenutka svog postanka. Neke vrste elektromagnetskih polja su prijeko potrebne za život na Zemlji, kao npr. magnetsko polje. Svakodnevno se susrećemo s prirodnim i umjetnim izvorima elektromagnetskih polja. U prirodne izvore elektromagnetskih polja ubrajamo atmosferska pražnjenja, gromove, prirodne izvore na Zemlji, magnetsko polje Zemlje, zračenje Sunca i svemirskih tijela te svemirsko pozadinsko zračenje. Umjetni izvori elektromagnetskih polja su: svi kućanski aparati (npr. sušilo za kosu, glačalo, usisavač), mobilne mreže, TV, radio, dječje igračke na daljinsko upravljanje, radari, dalekovodi, daljinski upravljači itd. Radio valovi nisu izum mobilne tehnologije, nego se već dugi niz godina upotrebljavaju za prijenos informacija. Po svojim značajkama, radiovalovi mobilne telefonije vrlo su slični televizijskim radiovalovima, čak su i slabiji.

U Hrvatskoj problematiku magnetnog zračenja regulira Pravilnik o zaštiti od elektromagnetskih polja (NN 204/2003, NN 15/2004 i NN 41/2008), kojeg je izdalo Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi. Sva telekomunikacijska oprema podliježe odredbama Pravilnika o ograničenjima jakosti elektromagnetskih polja za radijsku i telekomunikacijsku terminalnu opremu (NN 183/2004). Međunarodni standard za ograničenje izloženosti vremenski promjenjivim električnim, magnetskim i elektromagnetskim poljima (do 300 GHz) izdala je Međunarodna komisija za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP). Ta sigurnosna ograničenja prihvatila je Svjetska zdravstvena organizacija za cijeli svijet, pa ih tako primjenjuje i *T-Mobile Hrvatska*. Međutim, u usporedbi s ovim standardima, hrvatski su Pravilnici čak i do 6,25 puta stroži.

Bazne postaje *T-Mobile* pokretnih mreža razvijene su, testirane i uključene u rad u skladu s međunarodnim standardima i zahtjevima. *T-Mobile* od proizvođača opreme dobiva certifikate koji pokazuju da bazne postaje ispunjavaju sigurnosne zahtjeve ICNIRP-a te odgovaraju nizu standarda za sigurnost proizvoda i elektromagnetsku kompatibilnost te općim tehničkim propisima. Također sve bazne postaje imaju Potvrdu o sukladnosti s nizom europskih i svjetskih normi koju izdaje Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije.

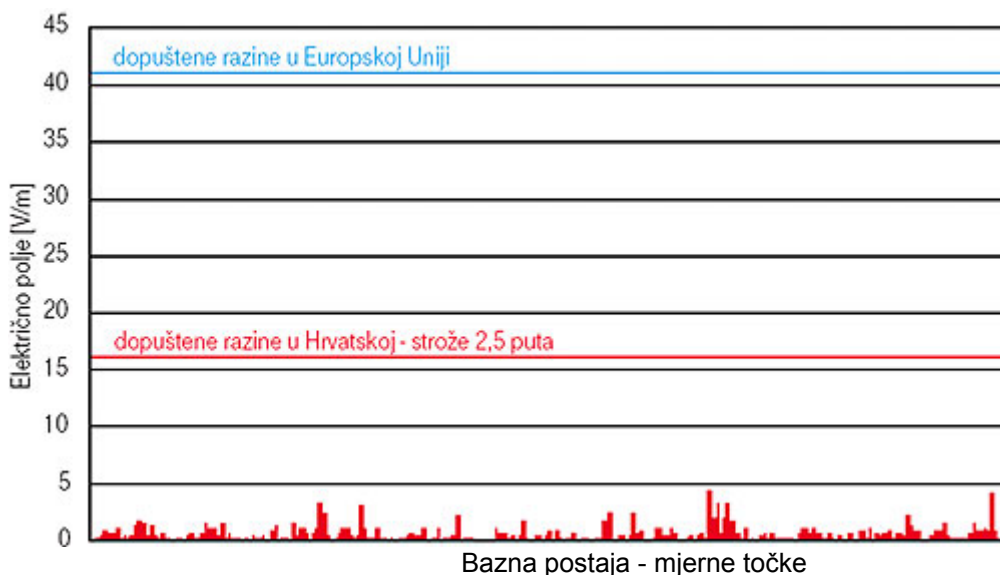


*T-Mobile*, podržava i potiče opsežna i detaljna znanstvena istraživanja te kontinuirano prati istraživanja cijelog niza organizacija, nezavisnih skupina, stručnih timova i znanstvenika o utjecaju elektromagnetskih polja, a sve s ciljem informiranja i educiranja javnosti o ovoj problematici. Sva do sada obavljena istraživanja i najnovija znanstvena saznanja su pokazala da elektromagnetska polja u sustavima mobilnih komunikacija nemaju štetnih utjecaja na ljudsko zdravlje, što je potvrdila i sama Svjetska zdravstvena organizacija. Međunarodna komisija za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP) je u 2009. godini objavila dva izvješća: Izloženost elektromagnetskim poljima visoke frekvencije, biološki učinci i posljedice na zdravlje (100 kHz-300 GHz) (eng. "Exposure to high frequency electromagnetic fields, biological effects and health consequences (100 kHz-300 GHz)") i „Epidemiološki dokazi o mobilnim telefonima i riziku od tumora: pregled“ (eng. "Epidemiologic Evidence on Mobile Phones and Tumor Risk: A Review"). Dokumente su izradili ICNIRP-ovi stalni odbori u suradnji s međunarodnim i nacionalnim zdravstvenim i istraživačkim organizacijama te sveučilištima i drugim akademskim institucijama. Na temelju eksperimentalnih i epidemioloških dokaza, ova izvješća zaključuju da je vrlo malo vjerojatno da radio signali iz baznih postaja mobilnih mreža uzrokuju zdravstveni rizik, a ovakvo mišljenje podržava i Svjetska zdravstvena organizacija. Navedena izvješća su u skladu s mnogim drugim nezavisnim recenzijama koje su došle do zaključka da znanstveno nisu ustanovljeni zdravstveni rizici pri izlaganjima ispod međunarodnih sigurnosnih preporuka.

*T-Mobile* razvija infrastrukturu sustava pokretnih komunikacija kako bi zadovoljio rastuće potrebe sve većeg broja svojih korisnika, ne zaboravljajući pri tome maksimalno poštivanje obveza koje nam nameće zaštita okoliša i prije svega zaštita ljudskog zdravlja. Stoga potičemo i objektivna mjerenja i istraživanja o razinama elektromagnetskih polja koja se javljaju u našoj mreži.

Mjerenje je jedini način za provjeru razina elektromagnetskih polja, a rezultati mjerenja se redovito dostavljaju Ministarstvu zdravstva i socijalne skrbi radi uvida i kontrole. Ovlašteni mjeritelji su za *T-Mobile Hrvatska* u 2008. godini izradili 62 procjene i proveli 239 mjerenja razina elektromagnetskih polja, te 33 procjene i 145 mjerenja u 2009. godini.

Razine elektromagnetskih polja se vrlo često i dodatno kontroliraju, a rezultati takvih kontrola objedinjeni su u nekoliko studija. Studija koju je 2007. godine izradio Fakultet elektrotehnike i računarstva i potvrdilo Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi temelji se na rezultatima mjerenja koja su u blizini baznih postaja *T-Mobile Hrvatska* provedena od strane tvrtki koje je Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi ovlastilo za poslove zaštite od elektromagnetskih polja.



*Izmjerene vrijednosti elektromagnetskih zračenja iz baznih postaja T-Mobile mreža su i do deset puta niže od razina dozvoljenih u Republici Hrvatskoj. (Izvor podataka: "Studija značenja korištenih izvora s obzirom na razine emitiranih elektromagnetskih polja", Fakultet elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, 2007.)*

Zaključak ove Studije, potvrđen od strane Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, glasi: „Sve bazne postaje GSM i UMTS sustava u vlasništvu *T-Mobile Hrvatska d.o.o.* zadovoljavaju sve propise o zaštiti od elektromagnetskih polja koji su na snazi u Republici Hrvatskoj. Ispitane mjerne točke u okolici promatranih baznih postaja su sigurne za boravak ljudi.“

## 7.6. Pokazatelji o utjecaju na okoliš

Pokazatelji o utjecaju na okoliš osiguravaju *T-HT-u* i javnosti sažet i transparentan način za praćenje napretka i izvedbe u području zaštite okoliša te za usporedbu pojedinih podataka. Okolišni pokazatelji odražavaju ulazne i izlazne kategorije te utjecaje koje organizacija ima na okoliš. Energija, voda i materijali su tri standardne ulazne kategorije koje upotrebljava većina organizacija. Oni rezultiraju izlaznim kategorijama s utjecajem na okoliš, a to su emisije, otpadne vode i otpad. Biološka raznolikost također je povezana s ulaznim kategorijama utoliko što ju se može sagledavati kao prirodni resurs. No biološka raznolikost također je pod izravnim utjecajem izlaznih kategorija kao što su onečišćivači. Aspekti prijevoza te proizvoda i usluga predstavljaju područja na kojima organizacija može u daljnjoj mjeri utjecati na okoliš, najčešće neizravno kroz treće strane, kao što su kupci ili dobavljači logističkih usluga.

### 7.6.1. Zbirni pokazatelji

Nakon što su prepoznati relevantni izvori podataka za svaki od izabranih okolišnih pokazatelja podaci su prikupljeni, obrađeni i verificirani od strane vlasnika podataka. Prikazani podaci odnose se na cijelu *T-HT Grupu*. Prikazani okolišni pokazatelji, osim pokazatelja o eko-efikasnosti, predstavljaju izbor iz skupine okolišnih pokazatelja preporučenih smjernicama GRI (*Global Reporting Initiative*) verzija 3 (G3) za korporativno izvješćivanje o održivosti, a isti se u tom obliku dostavljaju i većinskom vlasniku (*DT-u*) u svrhu izvješćivanja o korporativnoj odgovornosti *DT Grupe*.

U sljedećoj tabeli dan je zbirni prikaz svih izabranih pokazatelja o utjecaju na okoliš u *T-HT Grupi* za 2008. i 2009. godinu razvrstanih prema njihovim glavnim skupinama.

Pokazatelj	jedinice	2009.	2008.
<b>Voda</b>			
Potrošnja vode	m <sup>3</sup>	101.482	119.782
<b>Energija</b>			
Ukupna potrošnja (bez vozila)	TJ	578.114	538.292
<b>Energija, električna</b>			
Potrošnja električne energije	TJ	466.813	421.044
<b>Energija, grijanje</b>			
Potrošnja energije za grijanje i agregate	TJ	111.301	117.248
<b>Papir</b>			
Ukupno papira	t	301,2	482,3
<b>Vozila</b>			
Broj vozila	kom.	1.746	1.725
Potrošnja goriva	mil l	2,46	2,26
Prijeđeni kilometri	mil km	27,74	30,27
Potrošnja goriva na 100 km	l/100 km	8,86	7,47
<b>Količina otpada (ne uključuje kućni otpad)</b>			
Ukupna količina otpada	t	1.303,86	726,09

### 7.6.2. Energija

Pokazatelji o utrošenoj energiji uključuju izravnu i neizravnu energiju. Upotreba izravne energije odnosi se na energiju koju je potrošila organizacija i njezini proizvodi i usluge. Upotreba neizravne energije, s druge strane, energija je koju su potrošili drugi koji pružaju usluge organizaciji.

Pod potrošnjom izravne energije u *T-HT-u* podrazumijevamo potrošnju plina i loživog ulja za grijanje, dizelska goriva za električne agregate te goriva za pogon motornih vozila iz voznog parka kompanije. Pod potrošnjom neizravne energije podrazumijeva se potrošnja električne energije i pare za daljinsko centralno grijanje. Prikazani podaci o potrošnji različitih vrsta energije obuhvaćaju pokazatelje EN3, EN4 i dijelom EN29 G3 smjernica GRI-a.

### Električna energija i grijanje

Vrsta energenta/način grijanja	jedinice	2009.	2008.
<b>Električna energija</b>			
Potrošnja električne energije	MWh	129.751	116.957
<b>Energija za grijanje</b>			
Daljinsko centralno grijanje	MWh	9.662	10.298
Plin	MWh	12.518	13.339
Lož ulje	MWh	8.898	8.931
<b>Ukupno za grijanje</b>	<b>MWh</b>	<b>31.078</b>	<b>32.568</b>

### Motorna goriva i vozila

			2009.	2008.
Potrošnja goriva za vozila ukupno	l		2.458.047	2.262.107
	Benzin	l	243.818	6.989
	Dizel	l	1.970.716	2.259.118
	Plin	l	243.513	0
Broj vozila			1.746	1.725
	na benzinski pogon	kom.	62	9
	na dizelski pogon	kom.	1.464	1.716
	na plin		220	0
Osobna vozila		kom.	1.073	1.152
Sarvisna vozila		kom.	673	573
Ukupan broj prijeđenih km vozila kompanije	km		27.741.366	30.270.058
	na benzinski pogon	km	2.231.585	103.784
	na dizelski pogon	km	23.572.846	30.166.274
	na plin	km	1.936.935	0
Potrošnja goriva	l/100km		8,86	7,47

### 7.6.3. Papir

U proizvodnji papira, naročito vrlo kvalitetnih vrsta bijelog papira, koristi se velika količina energije, vode i drvene mase, što znatno utječe na okoliš. Recikliranjem starog papira postižu se uštede u proizvodnji, a štede se i šumske površine koje su vrlo značajne za očuvanje Zemljine atmosfere.

Papir	jedinice	2009.	2008.
A4 (print / fotokopiranje)	milijuni listova	42,8	44,6
A4 (print / fotokopiranje)	t	215,7	225,7
Telefonski imenici	t	85,5	256,6
<b>Ukupno papira</b>	<b>t</b>	<b>301,2</b>	<b>482,3</b>
A4 (print / fotokopiranje)	tisuće listova po zaposlenom	6,87	6,84
A4 (print / fotokopiranje)	kg po zaposlenom	34,6	34,6

Unapređenjem uredskog poslovanja, primjerice primjenom elektroničkog sustava kolanja spisa i svakodnevnom uporabom elektroničke pošte u internom i eksternom komuniciranju, uvođenjem elektroničkih računa za pretplatnike i sl. u *T-HT-u* se stalno smanjuje količina potrošenog papira formata A4 namijenjenog za ispis ili fotokopiranje. Potrošnja papira po zaposleniku, izraženo brojem listova papira za ispis/fotokopiranje po zaposleniku, međutim, uglavnom se u promatranim godinama nije mijenjala uslijed smanjivanja ukupnog broja zaposlenika.

Telefonski imenici, za koje se troše velike količine papira, tiskaju se svake dvije godine (poslovni i korisnički) pa se, sukladno tome, kao i u ovisnosti o regijama za koje se tiskaju, i količina potrošenog papira razlikuje od godine do godine. Objava telefonskih imenika na Internetu i izdavanje na CD-u također znatno utječe na uštedu papira.

Pokazatelj o utrošku papira djelomično odgovara pokazatelju EN1 smjernica GRI G3.

#### 7.6.4. Voda

U *T-HT-u* se koristi voda u sanitarne svrhe i za piće, u klimatizacijskim sustavima te u sustavima za gašenje požara, a niti jedan od naših poslovnih procesa ne predstavlja opasnost za zagađenje vodenih tokova. Otpadne vode iz naših poslovnih objekata ispuštaju se u komunalne kanalizacijske sustave, a tamo gdje postoji opasnost od izlivanja ulja u kanalizaciju postoje separatori i mastolovci koji to sprečavaju.

Potrošnja vode u 2008. i 2009. godini prikazana je u slijedećoj tablici (pokazatelj EN8 GRI G3):

Voda	jedinice	2009.	2008.
Potrošnja vode	m <sup>3</sup>	101.482	119.782

#### 7.6.5. Krajolik

Lokalne zajednice su posebno osjetljive na narušavanje izgleda krajolika postavljanjem baznih postaja mobilnih mreža. U pogledu utjecaja na izgled krajolika, *T-Mobile* vodi računa o zatečenim ambijentalnim vrijednostima. Tako se pri postavljanju baznih postaja i antena na jadranskim otocima svi zahvati usklađuju s prirodnim i građevinskim obilježjima toga podneblja, a neke od postavljenih antena i baznih postaja za rad koriste i solarnu ili energiju vjetrova. Osim toga, već otprije je uobičajeno da se u posebno vrijednim krajolicima, kao što su nacionalni parkovi i parkovi prirode, antenski stupovi baznih postaja koriste zajedno s drugim operatorima kako bi se što manje narušio izgled krajolika.

#### 7.6.6. Emisije i otpad

Pokazatelji o emisijama uključuju pokazatelje kojima se mjere standardna ispuštanja u okoliš, koja se smatraju onečišćivačima. Ti pokazatelji uključuju različite vrste onečišćivača (primjerice emisije u atmosferu, otpadne vode, kruti otpad) koji su obično prepoznati regulatornim okvirima. Osim toga, postoje pokazatelji za dvije vrste emisija koje su predmetom međunarodnih konvencija – staklenički plinovi i tvari koje uništavaju ozon. Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova mogu se izračunati na osnovi podataka o utrošenoj izravnoj i neizravnoj energiji.

Prikazani podaci o emisijama obuhvaćaju pokazatelje EN16, EN20 i EN22 G3 smjernica GRI-a.

#### *Otpadni plinovi (emisije u zrak)*

Otpadni plinovi koji se emitiraju se u zrak obuhvaćaju ugljični dioksid (CO<sub>2</sub>) - utječe na stvaranje učinka staklenika, sumporni dioksid (SO<sub>2</sub>) - utječe na stvaranje zimskog smoga i kiselih kiša, te dušikove okside (NO i NO<sub>2</sub>) - utječu na stvaranje ljetnog smoga i kiselih kiša. Glavni izvori izravnih emisija otpadnih

plinova u *T-HT-u* su vozni park i ložišta kotlova (stacionarni izvori) koji služe za grijanje radnih prostorija, a u manjoj mjeri i stacionarni i pokretni dizel-električni agregati. Izvori ne izravnih emisija su električna energija i daljinsko centralno grijanje.

Dio emisija u zrak od voznog parka *T-HT Grupe*, koji se odnosi na emisiju CO<sub>2</sub>, izračunat je prema potrošnji goriva i faktorima emisije za pojedinu vrstu goriva.

Emisija	jedinice	2009.	2008.
CO <sub>2</sub>	t	6,181	5,925
CO <sub>2</sub> /km	g/km	222,8	195,7

Sukladno zakonskim propisima ispuštanje onečišćenih tvari u zrak iz stacionarnih izvora utvrđuje se mjerenjem u redovitim vremenskim razmacima na svakom ispustu stacionarnog izvora emisije. Mjerenja obavljaju ovlaštene organizacije, a izvješća o emisijama se redovito prijavljuju županijskim uredima za zaštitu okoliša koji vode zakonom propisani registar onečišćavanja okoliša (ROO). Podaci iz ROO predstavljaju osnovu za plaćanje naknada za emisije SO<sub>2</sub>, NO<sub>2</sub> i CO<sub>2</sub> u zrak iz stacionarnih izvora koje naplaćuje Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost.

Za 2008. i 2009. godinu prijavljene su sljedeće količine emisija otpadnih plinova iz stacionarnih izvora snage veće od 100 kW za koje postoji takva obveza:

Emisija	jedinice	2009.	2008.
SO <sub>2</sub>	t	6,837	6,043
NO <sub>2</sub>	t	2,227	2,439
CO <sub>2</sub>	t	4.429,16	4.572,60

Emisije CO<sub>2</sub> uzrokovane potrošnjom električne energije i energije daljinskog centralnog grijanja za 2008. i 2009. godinu prikazane su u slijedećoj tablici:

Emisija	jedinice	2009.	2008.
CO <sub>2</sub>	t	43.513	39.718

### Otpad

Podatci o proizvedenom otpadu tijekom nekoliko godina mogu uputiti na napredak koji je organizacija postigla glede nastojanja za smanjenjem otpad. Također može uputiti na moguća poboljšanja na području učinkovitosti i produktivnosti. Iz financijske perspektive, smanjenje otpada izravno pridonosi nižim troškovima materijala, obrade i odlaganja.

Informacija o načinu zbrinjavanja otkriva u kojoj je mjeri organizacija koja izvještava ostvaruje ravnotežu između zbrinjavanja otpada i neujednačenim okolišnim utjecajima. Na primjer, odlaganje na odlagalištu i recikliranje imaju vrlo različite okolišne utjecaje. Većina strategija za minimiziranje otpada naglašava davanje prvenstva opcijama uporabe, ponovne upotrebe ili recikliranja pred drugim mogućnostima odlaganja, gdje god je to moguće.

Najveća količina otpada u *T-HT-u* odnosi se na proizvodni otpad koji se stvara u procesima unapređivanja, obnavljanja i rekonstrukcije dijelova telekomunikacijske mreže i IT sustava, njihovog održavanja te prigodom prestanka rada pojedinih mrežnih platformi, odnosno tehnoloških cjelina, kad se demontiranjem stvaraju određene količine suvišne telekomunikacijske i IT opreme i drugih materijalnih sredstava. Dio takve opreme je moguće ponovno uporabiti unutar *T-HT-a* (za izvornu namjenu ili za rezervne dijelove), prodati ili darovati u dobrotvorne svrhe, a dio zastarjele, nepotrebne ili uništene telekomunikacijske i IT opreme i drugih materijalnih sredstava proglašava se otpadom (uglavnom električni i elektronički otpad) s kojim se postupa na odgovarajući način radi sprečavanja zagađivanja okoliša. S obzirom na promjenjivi intenzitet investicijskih aktivnosti i zamjene starih mrežnih tehnologija novima, varira tijekom godina i količina proizvedenog tehničkog otpada.

Pokazatelj o količini proizvedenog otpada odgovara pokazatelju EN22 preporuka GRI G3.

Količina otpada (ne uključujući kućni otpad)	jedinice	2009.	2008.
Otpadni papir	t	264,62	182,7
Tehnički otpad	t	297,27	216,74
Ostali otpad	t	349,04	141,03
<b>Ukupno neopasnog otpada</b>	<b>t</b>	<b>910,93</b>	<b>540,47</b>
<b>Ukupno opasnog otpada</b>	<b>t</b>	<b>392,93</b>	<b>185,62</b>
<b>Ukupno</b>	<b>t</b>	<b>1.303,86</b>	<b>726,1</b>

#### 7.6.7. Eko-efikasnost

Eko-efikasnosti kao ključni pokazatelji stupnja ekološke izvedbe kompanije u načelu podrazumijeva omjer dvaju elementa: negativnog ekološkog utjecaja uzrokovanog njenim djelovanjem i dodane vrijednosti koja je pri tome stvorena. Eko-efikasnost je to veća što je stvorena dodana vrijednost proporcionalno veća od štete nanesene okolišu, odnosno što je ta šteta proporcionalno manja od stvorene dodane vrijednosti. Veći brojčani iznos ovog pokazatelja ukazuje na bolju izvedbu kompanije, odnosno na njezin pozitivan (ili manje negativan) utjecaj na okoliš.

Da bi se mogli izračunati pokazatelji eko-efikasnosti telekomunikacijskog operatora, potrebno je procijeniti vrijednost njegove proizvodnje i njegovog utjecaja na okoliš. U *T-HT-u* se vrijednost proizvodnje, slično kao i kod drugih telekomunikacijskih operatora, najbolje može prikazati kroz naplaćeni telekomunikacijski promet, a utjecaj na okoliš kroz ukupno potrošenu energiju potrebnu da bi se ta količina prometa prenijela kroz mrežu.

Telekomunikacijski promet sastoji se od svih bita informacija koji teku kroz mrežu (i pokretnu i nepokretnu) a naplaćeni su korisnicima (nenaplaćeni promet se ne razmatra kao dio vrijednosti proizvodnje).

Kao mjera utjecaja na okoliš uzima se ukupna potrošnja energije izražena u jouleima (J).

Pokazatelj eko-efikasnosti T-HT-a stoga se računa kao financijska dodana vrijednost (EBITDA + troškovi zaposlenih) u odnosu na ukupno potrošenu energiju, izražava u HRK/MJ što predstavlja financijsku eko-efikasnost ili kao ukupan broj bita (vrijednost proizvodnje) u odnosu na ukupno potrošenu energiju što se izražava u bit/J i predstavlja prometnu eko-efikasnost.

	jedinice	2009.	2008.
Naplaćene minute prometa u pokretnim i nepokretnim mrežama	mil min	8.090	9.044
Ukupan promet	ekv. mil Gbit	600,4	366,6
<b>Prometna eko-efikasnost</b>	<b>bit/J</b>	<b>1.425,9</b>	<b>681,1</b>
<b>Dodana vrijednost (Added value)</b>	<b>mil HRK</b>	<b>5.160,67</b>	<b>5.212,55</b>
<b>Financijska eko-efikasnost</b>	<b>HRK / MJ</b>	<b>12,26</b>	<b>9,68</b>

## PROVEDBA NAČELA GLOBAL COMPACTA

Načelo	Sadržaj načela	Poglavlje Izvješća
Izjava predsjednika Uprave T-HT-a o poštivanju načela		Uvodna riječ
<b>Ljudska prava</b>		
Načelo 1	Tvrtke trebaju poštivati i podržavati zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava	1.1.-1.3.3.4; 4.2; 5.1-5.16; 6.1.-6.9
Načelo 2	Tvrtke trebaju osigurati da same ne sudjeluju u kršenju ljudskih prava	1.1.-1.3; 3.2;3.3;3.4; 4.2; 5.1-5.16; 6.1.-6.9;
<b>Radna prava</b>		
Načelo 3	Tvrtke trebaju primjenjivati slobodu udruživanja i stvarno priznavati pravo na kolektivno pregovaranje	3.3; 4.2; 4.6
Načelo 4	Tvrtke trebaju iskorijeniti sve oblike prisilnog i nesamostalnog rada	3.3; 4.2
Načelo 5	Tvrtke trebaju ukidati dječji rad	3.3; 4.2
Načelo 6	Tvrtke trebaju uklanjati diskriminaciju pri zapošljavanju i na poslu	3.3; 4.2; 4.9
<b>Okoliš</b>		
Načelo 7	Tvrtke trebaju pažljivo i obzirno pristupati pitanjima okoliša	1.3; 7.1; 7.2; 7.6
Načelo 8	Tvrtke trebaju pokretati inicijative kojima je cilj promicanje veće odgovornosti prema okolišu	6.3; 7.1; 7.3; 7.4; 7.5;
Načelo 9	Tvrtke trebaju poticati razvoj i usvajanje tehnologija koje su prihvatljive za okoliš'	5.10; 5.12; 5.14; 7.1; 7.6;
<b>Suzbijanje korupcije</b>		
Načelo 10	Tvrtke se trebaju boriti protiv svih oblika korupcije, uključujući iznudu i potkupljivanje	3.1.

## 8. NAGRADE I PRIZNANJA

**2008.**

**Zlatna dionica** godine za 2007. te posebna nagrada "Najbolja javna ponuda dionica za 2007."

**HUOJ Grand Prix** za najbolji projekt u kategoriji interne komunikacije „Blizu korisniku - menadžment na usluzi".

**Zlatna bilanca** za najuspješniju hrvatsku tvrtku. Priznanje za najveću dobit u 2008. od svih tvrtki koje su konkurirale za nagradu.

**Poslodavac prvog izbora** portala Moj Posao. Četvrti puta za redom T-HT je izabran za poslodavca prvog izbora u Hrvatskoj.

**Srebrni bubanj** i titula **najboljeg spota telekomunikacijske industrije srednje i istočne Europe** za Božićni spot "**Zagrljaj**" na **Zlatnom bubnju u Portorožu**

**Srebrni i brončani PasO'glas** za spotove "Brod" i "Winnetou" na Noći gutača reklama kao i nagrada **tvrtke RIM**, vlasnika branda BlackBerry, za najinovativniju marketinšku kampanju u 2007. godini

Nagrada **Zlatni Sempler** na Međunarodnom seminaru medijskog planiranja "SEMPL" za kampanju „**Moji najbolji**“.

## **2009. godina**

**Zlatna dionica** godine za 2008. te Industrijska dionica godine – pomorstvo, promet, veze i gradnje za 2008.

**Poslodavac prvog izbora** portala Moj Posao. Peti puta za redom T-HT je izabran za poslodavca prvog izbora u Hrvatskoj.

**Effie Awards zlato** T-Mobileu za kampanju za poslovne korisnike. Marketinška kampanja "Ured za van" osvojila je zlato u kategorijama Telekomunikacijske usluge i Grand Prix za najbolju kampanju.

**Effie Awards srebro i bronca** T-Comu za marketinške ideje koje postižu stvarne rezultate.

**HUOJ** T-Mobile je osvojio Grand PRix za najbolji projekt u kategoriji **Odnosi s medijima u poslovnom sektoru** za launch iPhonea.

**Trusted brand** (2008. i 2009.), prema istraživanjima Reader's Digesta, T-Com dobiva oznaku robne marke kojoj se u Hrvatskoj vjeruje.