

Menschen verbinden

Zuverlässig. Nachhaltig. Inklusiv.



Inhalt

Corporate Responsibility Report 2023

03	Über diesen Bericht
05	Vorwort
07	Strategie
07	Die Telefónica Deutschland Gruppe im Porträt
07	Business-Strategie der Telefónica Deutschland Gruppe
09	Nachhaltigkeitsstrategie bei der Telefónica Deutschland Gruppe
21	Umweltbelange
21	Klimawandel
30	Kreislaufwirtschaft
39	Sozialbelange
39	Eigene Belegschaft
52	Umsetzung der menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten
56	Arbeitskräfte entlang der Wertschöpfungskette
64	Betroffene Gemeinschaften
69	Verbraucher:innen und Endnutzer:innen
81	Digitale Teilhabe
88	Governancebelange
88	Unternehmenspolitik
93	Nachhaltige Investitionen
95	Datenschutz und Informationssicherheit
103	Anhang
103	ESG-Daten und Rahmenwerke
105	Mitgliedschaften
107	Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers
114	Impressum



Über diesen Bericht

Nachhaltigkeit ist zentraler Bestandteil des unternehmerischen Denkens und Handelns der Telefónica Deutschland Gruppe. In diesem CR-Report werden die wesentlichen Informationen des Nachhaltigkeitsengagements der Telefónica Deutschland Gruppe dargelegt. Damit richtet sich das Unternehmen an seine Stakeholder:innen wie Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Geschäftspartner, Investor:innen, politische Entscheidungsträger:innen, die Wissenschaft, Nichtregierungsorganisationen (NGOs) und die interessierte Öffentlichkeit.

Berichtszeitraum und -grenzen

Dieser CR-Report beinhaltet die Informationen der Telefónica Deutschland Gruppe wie auch die der Telefónica Deutschland Holding AG. Mit dem vorliegenden CR-Report wird das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2023 erfasst. Der Bericht enthält darüber hinaus Informationen zu relevanten jahresübergreifenden Nachhaltigkeitsaktivitäten, die außerhalb dieses Zeitraums liegen. Alle Zahlen wurden, sofern nicht anders gekennzeichnet, zum 31. Dezember 2023 erhoben. Die angegebenen quantitativen Kennzahlen beziehen sich grundsätzlich auf die Telefónica Deutschland Gruppe im Geschäftsjahr 2023. Dabei werden alle Gesellschaften berücksichtigt, die zu 100% der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG zugehörig sind. Davon abweichende Kennzahlen sind entsprechend gekennzeichnet.

Redaktionsschluss des CR-Reports ist der 28. Februar 2024. Der vorliegende Bericht wurde im April 2024 in deutscher und englischer Sprache auf der Website des Unternehmens veröffentlicht: www.telefonica.de/nachhaltigkeit

Umfassende Berichterstattung nach den GRI-Standards und den UNGC-Prinzipien sowie Orientierung nach der CSRD

Dieser Nachhaltigkeitsbericht ist in Übereinstimmung mit den Global-Reporting-Initiative(GRI)-Standards 2021 (siehe „ESG-Daten und Indizes/GRI-Content-Index“) verfasst, orientiert sich bereits an der ESG-Struktur der European Sustainability Reporting Standards (ESRS 1: Allgemeine Anforderungen) der Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), den Rahmenwerken des Sustainability Accounting Standards Board (SASB) (siehe „ESG-Daten und Indizes/SASB-Index“) und den Vorgaben der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) (siehe Kapitel „Klimawandel“ und „ESG-Daten und Indizes/TCFD-Index“). Zudem berichtet die Telefónica Deutschland Gruppe zu ihren menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten in Anlehnung an die Anforderungen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes in ihrem gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht sowie dem vorliegenden CR-Report. Weiter berichtet die Telefónica Deutschland Gruppe seit 2020 auch zu den Prinzipien des United Nations Global Compact (UNGC). Seit dem Jahr 2023 wird der dazugehörige Fortschrittsbericht über

die Online-Plattform des UNGCs veröffentlicht. Damit bekennt sich die Telefónica Deutschland Gruppe zu dessen zehn Prinzipien und verpflichtet sich zu deren Umsetzung im Sinne einer verantwortungsbewussten Unternehmensführung. Außerdem berichtet die Telefónica Deutschland Gruppe zu dem CDR-Kodex der Corporate Digital Responsibility Initiative des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV). Dieser CDR-Maßnahmenbericht steht auf der [Website](#) des Unternehmens zur Verfügung. Mit der Umsetzung des Responsible Business Plan 2025 unterstützt die Telefónica Deutschland Gruppe ebenfalls aktiv die Erreichung der Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen siehe „ESG-Daten und Indizes“ (Beitrag zu den SDGs) sowie auf der [Unternehmenswebseite](#).

Die Auswahl der Berichtsinhalte basiert auf dem Wesentlichkeitsprinzip. Zur Bestimmung der für diesen Bericht wesentlichen Themen hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2023 eine ausführliche Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Die Wesentlichkeitsanalyse und die damit einhergehende Struktur der Themendarstellung sind in diesem Jahr bereits an die European Sustainability Reporting Standards (ESRS 1: Allgemeine Anforderungen) der CSRD angelehnt. Entsprechend den künftigen Anforderungen wurden die wesentlichen Themen sowohl über die Bedeutung für das Unternehmen (finanzielle Wesentlichkeit, outside-in) als auch über die Auswirkungen der eigenen Geschäftstätigkeit (Wesentlichkeit der Auswirkung auf Menschen oder die Umwelt, inside-out) bestimmt, was als doppelte Wesentlichkeit bezeichnet wird.

Der CR-Report 2023 umfasst die Kapitel „Strategie“, „Umweltbelange“, „Sozialbelange“ und „Governancebelange“, in denen Auskunft zu Nachhaltigkeitsstrategie, Maßnahmen, Ergebnissen und Zielen sowie Herausforderungen gegeben wird. In dem Dokument „ESG-Daten und Indizes“ sind alle relevanten Kennzahlen aufgeführt und es wird dargelegt, wie die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Nachhaltigkeitsperformance kontinuierlich auswertet. Abschließend werden die Rahmenwerke dargestellt, die die Telefónica Deutschland Gruppe bei der Ausrichtung ihrer Nachhaltigkeitsstrategie und in ihrem Reporting berücksichtigt. Der CR-Report wurde von der externen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers (PwC) nach dem ISAE 3000 (revised) Standard mit „limited assurance“ in Übereinstimmung mit den GRI-Kriterien geprüft. Die Energie- und CO₂-Daten sowie Berechnungen sind zudem von der spanischen Normungs- und Zertifizierungsgesellschaft AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. verifiziert.



Berichtsformate, Berichtszyklus und Ansprechpartner:innen

Der CR-Report der Telefónica Deutschland Gruppe erscheint jährlich. Mit Hinweisen und Rückfragen können Leser:innen das Corporate Responsibility & Sustainability Team unter cr-de@telefonica.com kontaktieren.

Der gesonderte nichtfinanzielle Konzernbericht 2023 wurde am 28. Februar 2024 veröffentlicht und ist zugänglich unter www.telefonica.de/nfe. Die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt diesen nichtfinanziellen Konzernbericht, um den regulatorischen Informations- und Berichtspflichten gemäß der VERORDNUNG (EU) 2020/852 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 18. Juni 2020 über die Einrichtung eines Rahmens zur Erleichterung nachhaltiger Investitionen und zur Änderung der Verordnung (EU) 2019/2088 (im Folgenden EU-Taxonomie-Verordnung) nachzukommen.

Den Geschäftsbericht für das Jahr 2023 finden Sie unter folgender Webadresse: www.telefonica.de/geschaeftsbericht

Vorwort

Liebe Leser:innen,

wir blicken auf ein bewegtes Jahr 2023 zurück. Die geopolitische Lage hat sich im vergangenen Geschäftsjahr noch einmal deutlich verschärft. Als Telekommunikationsanbieter tun wir das, was wir auch in herausfordernden Zeiten am besten können: Wir verbinden die Menschen. Vergangene Krisen haben gezeigt, wie wichtig die Rolle der Telekommunikation ist, damit Menschen in Kontakt bleiben können. So haben wir im Jahr 2023 die Opfer von Krieg und Naturkatastrophen mit kostenlosen Telekommunikationsleistungen unterstützt. Das galt für Israel und die palästinensischen Gebiete, die verheerenden Erdbeben in der Türkei und Marokko sowie für die Überschwemmungen in Libyen. Humanitäre Hilfe ist Teil der gesellschaftlichen Verantwortung, der wir uns als Unternehmen verpflichtet fühlen. Auch im täglichen Miteinander setzen wir uns ganz klar für das ein, was die Menschen verbindet: Wir machen uns für Diversität, Meinungsfreiheit und Toleranz stark – gegen Hass und Hetze, Antisemitismus, Demokratiefeindlichkeit und Rassismus.

Telekommunikation und digitale Dienste gehören inzwischen zur Grundversorgung der Menschen wie Strom oder Heizwärme. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist mit mehr als 45 Mio. Anschlüssen der größte Mobilfunkanbieter hierzulande. Unser Netz und unsere Angebote haben den Zugang zu digitalen Diensten und Produkten für sehr viele Menschen in Deutschland erst erschwinglich gemacht. Um bundesweit ein erstklassiges Netz bieten zu können, haben wir in diesem Jahr konsequent Versorgungslücken geschlossen, 5G in weitere Regionen gebracht

und mit 5G Plus die neueste Netztechnologie aktiviert. Wir erreichen bereits im dritten Jahr nach dem Start von 5G rund 95%¹ der deutschen Bevölkerung mit dem neuen Mobilfunkstandard. Zum vierten Mal in Folge haben die Expert:innen des Fachmagazins connect das O₂ Netz mit der Note „sehr gut“ ausgezeichnet.

Unser Ziel ist, auch in einem wirtschaftlich schwierigen Konjunkturmilieu nachhaltig zu wachsen und unseren Kund:innen ein „grünes“ Netz zu bieten. Aus diesem Grund investieren wir in energieeffiziente Technik und nutzen Grünstrom². Bis Ende 2025 wollen wir rund 20% weniger Energie bei gleichbleibender Netzlast gegenüber dem Vergleichsjahr 2021 verbrauchen. Dabei helfen uns u. a. die Netzmodernisierung, KI-gestützte Netz-Standby-Technik sowie die Verlagerung von Diensten in die Cloud. Beim Einkauf von intern genutzten Produkten wie Equipment für Rechenzentren oder Heizungstechnik berücksichtigen wir neben den Anschaffungskosten inzwischen auch Energie- und CO₂-Kosten.

Mit einer neuen Kreislaufwirtschaftsstrategie setzen wir den Rahmen für eine ressourceneffiziente und kreislaforientierte Wirtschaftsweise in unserem Unternehmen. Ein Beispiel für das Einsparen wertvoller Ressourcen: Wir stellen schrittweise auf Eco-SIM-Karten um, die zu mehr als 90% aus recyceltem Kunststoff bestehen. Komplette auf eine physische SIM-Karte verzichten können Kund:innen, wenn sie sich für unsere eSIM entscheiden.



„Deutschland muss beim Mobilfunk digitale Spitze in Europa werden. Wir wollen mit dem Ausbau unseres schnellen, grünen und stabilen Netzes dazu beitragen. Schon heute erreichen wir mit unserem leistungsstarken 5G-Netz rund 95% der Haushalte in Deutschland.“

Markus Haas, Chief Executive Officer (CEO)
Vorstandsvorsitzender der Telefónica Deutschland Holding AG

¹ Die gewählte bevölkerungsbezogene Auswertung umfasst nicht nur die haushaltsbezogene Versorgungsberechnung mit festem Ortsbezug, wie sie an die Bundesnetzagentur gemeldet wird. Sie bezieht auch Pendlerströme der Bevölkerung ein, sodass ein Teil der Bevölkerung sowohl an ihrem Wohn- als auch an ihrem Arbeitsort gezählt wird (Maximalbevölkerung). Damit berücksichtigt die Telefónica Deutschland Gruppe, dass die Dienstleistungen nicht nur stationär am Wohnort, sondern auch unterwegs nachgefragt werden. Bei diesem Wert handelt es sich um den Jahresendwert 2023, der die Verfügbarkeit des Mobilfunkdienstes außerhalb von Gebäuden (outdoor) angibt.

² Die Telefónica Deutschland Gruppe bezieht ihren Strom über die Strombörse. Der hier erworbene Strommix wird mithilfe von Herkunftsnachweisen zu 100% als Grünstrom qualifiziert.



„Ein vorbildliches ESG-Management ist für uns bei O₂ Telefónica sehr wichtig. Gerade in geopolitisch und gesamtwirtschaftlich turbulenten Zeiten steigern wir so die Resilienz unseres Unternehmens und beweisen, dass Nachhaltigkeit und Unternehmenserfolg Hand in Hand gehen.“

Valentina Daiber, Chief Officer Legal & Corporate Affairs
Mitglied des Vorstands der Telefónica Deutschland Holding AG

Unsere Erfolge im Bereich Nachhaltigkeit werden auch durch relevante ESG-Ratings attestiert: Die Telefónica Deutschland Gruppe ist in Ratings und Indizes gelistet, die die Performance von Unternehmen in den Bereichen „Environment, Social, Governance“ (ESG) bewerten. Im Sustainalytics-Rating konnten wir uns im Jahr 2023 um mehr als zwei Punkte verbessern und damit den besten ESG-Risk-Score von 233 Unternehmen der Kategorie Telekommunikationsservices weltweit erzielen.

Unsere ESG-Ziele für die nächsten Jahre sind ambitioniert: Bis 2025 wollen wir unsere eigenen direkt und durch Stromeinkauf indirekt verursachten Emissionen sowie die Emissionen aus unserer Reisetätigkeit kompensieren. 2040 wollen wir dann Netto-Null-Emissionen erreichen. Dafür ist eine enge Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten unerlässlich. Das gilt auch für die Umsetzung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes.

Um frühzeitig potenzielle Risiken in unserer Lieferkette erkennen zu können, nutzen wir gezielt ein selbstentwickeltes KI-basiertes Monitoring-Tool. Es scannt mehr als 150 Mio. Websites und Social-Media-Plattformen nach Hinweisen auf mögliche Verstöße gegen Menschenrechte oder Umweltschutzaufgaben. Lieferanten und ihre Mitarbeiter:innen, unsere Beschäftigten und weitere Anspruchsgruppen können zudem vertrauliche Kanäle der Telefónica Deutschland Gruppe nutzen, um menschenrechts- oder umweltbezogene Hinweise zu melden.

Gesellschaftliches Engagement ist fest in unserer Unternehmenskultur verankert. Unsere Corporate Volunteering Week z. B. legte 2023 den Fokus auf digitale Bildung und Inklusion. Die Teilnehmer:innen unterstützten Migrant:innen und geflüchtete Menschen bei Bewerbungen, übten mit Senior:innen den Umgang mit Apps oder befassten sich mit der Inklusion von hörbehinderten Kolleg:innen. Beim „O₂ Telefónica Run+“ liefen, radelten und schwammen 2.300 Mitarbeiter:innen um die Wette und erzielten so eine Spende von 67.500 Euro, die u. a. an Tafel Deutschland e. V. gingen sowie an einen Verein, der benachteiligte Kinder sportlich fördert. Es ist immer wieder beeindruckend, was unsere Mitarbeiter:innen alles bewegen.

Als Mitglied des United Nations Global Compact (UNGC) bekennen wir uns zu den zehn Prinzipien der Organisation und verpflichten uns zu deren Umsetzung im Sinne einer verantwortungsbewussten Unternehmensführung. Wir übernehmen Verantwortung für faire Arbeitsbedingungen, Gleichbehandlung und Gesundheit, für eine saubere und gesunde Umwelt, für Vereinigungsfreiheit sowie Datenschutz und Datensicherheit, digitale Teilhabe und Informationsfreiheit. Das gilt auch in schwierigen Zeiten. Danke, dass Sie dabei an unserer Seite sind.

Markus Haas
Chief Executive Officer (CEO)
Vorstandsvorsitzender der
Telefónica Deutschland Holding AG

Valentina Daiber
Chief Officer Legal & Corporate Affairs
Mitglied des Vorstands der
Telefónica Deutschland Holding AG



Strategie

Die Telefónica Deutschland Gruppe im Porträt

Einer der führenden Netzbetreiber

Die Telefónica Deutschland Gruppe ist einer der drei führenden integrierten Netzbetreiber in Deutschland. Sie bietet Mobilfunk- und Festnetzdienste für Privat- und Geschäftskund:innen sowie innovative digitale Produkte und Services an. Des Weiteren beziehen zahlreiche Wholesale-Partner umfangreiche Leistungen der Telefónica Deutschland Gruppe im Bereich Mobilfunk. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist mit insgesamt 45,1 Mio. Mobilfunkanschlüssen zum 31. Dezember 2023 einer der führenden Anbieter in diesem Markt. Im Jahr 2023 bildeten die Mobilfunkdienste mit 5.895 Mio. EUR den wichtigsten Umsatzstrom für die Telefónica Deutschland Gruppe (68,4% des Gesamtvolumens). In diesem Bereich bietet sie Privat- und Geschäftskund:innen mobile Sprach- und Datendienste sowohl auf Vertragsbasis (Postpaid) als auch im Prepaid-Segment an. Basis hierfür ist das Mobilfunk-Netzwerk des Unternehmens. Ergänzend zu ihren Mobilfunkdiensten bietet die Telefónica Deutschland Gruppe bundesweit Festnetzdienste an. Ihre Festnetz-Kundenbasis betrug zum Jahresende 2023 rund 2,4 Mio. Darüber hinaus bietet die Telefónica Deutschland Gruppe auch Dienstleistungen im Bereich Internet der Dinge (IoT), Machine-to-Machine-Kommunikation (M2M) und Managed Connectivity an und erschließt somit neue Geschäftsfelder, die nahe an ihrem Kerngeschäft liegen.

Die Telefónica Deutschland Holding AG ist eine Aktiengesellschaft (AG) deutschen Rechts mit Sitz in München, Deutschland. Die Telefónica Deutschland Holding AG ist die Obergesellschaft der Telefónica Deutschland Gruppe. Diese wird in den Konzernabschluss der obersten Konzernmuttergesellschaft, der Telefónica, S.A., Madrid, Spanien (Telefónica, S.A.; deren Konzern: Telefónica, S.A. Group), einbezogen. Die direkte Muttergesellschaft der Telefónica Deutschland Gruppe ist die Telefónica Germany Holdings Limited, eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der O₂ (Europe) Limited, Slough, Vereinigtes Königreich (O₂ (Europe) Limited), und eine mittelbare Tochtergesellschaft der Telefónica, S.A.

Business-Strategie der Telefónica Deutschland Gruppe

Mehrmarkenstrategie zur Erfüllung von Kundenwünschen

Das Partnergeschäft der Telefónica Deutschland Gruppe entwickelte sich im Geschäftsjahr 2023 auf gutem Niveau. Dazu gehören Zweit- und Partnermarken wie ALDI TALK (MEDIONmobile), Tchibo MOBIL, NettoKOM, AY YILDIZ und Ortel Mobile sowie Serviceprovider wie Freenet. Der Anbieter 1&1 bezieht National-Roaming-Leistungen, die im Geschäftsjahr 2023 um 5G erweitert wurden. Mit den Zweit- und Partnermarken sowie über die Wholesale-Kanäle erreicht die Telefónica Deutschland Gruppe weitere Kundenkreise, beispielsweise ethnische Zielgruppen in Deutschland.

Im Berichtszeitraum hat das Unternehmen mit dem weltweit tätigen Mobilfunkanbieter Transatel einen wichtigen neuen Partner gewonnen, der künftig das Telefónica Deutschland Netz nutzt. Gemeinsam wird das Angebot an Konnektivitätslösungen auf dem deutschen Markt erweitert, beispielsweise für die Automobilbranche. Transatel wird über das Mobilfunknetz der Telefónica Deutschland Gruppe u. a. Internet-of-Things- und Machine-to-Machine-Anwendungen für Industrieunternehmen anbieten.

Zugang zu einer nachhaltigen digitalen Welt demokratisieren

Für die Telefónica Deutschland Gruppe ist es der Anspruch, möglichst vielen den Zugang zu einer nachhaltigen digitalen Zukunft zu ermöglichen und so einen besseren Alltag für alle zu schaffen. Als integrierter Telekommunikationsanbieter bietet der Provider Privat- wie Geschäftskund:innen vielfältige Mobilfunk- und FestnetzsServices sowie Mehrwertdienste. Die damit verbundene Bedeutung dieser digitalen Infrastrukturen geht einher mit einer besonderen Verantwortung für Nachhaltigkeit und digitale Teilhabe. Das Unternehmen beschäftigt sich schon seit über 20 Jahren strukturiert mit Umwelt-, Klima- und Sozialfragen und hat zahlreiche Initiativen gestartet. So möchte das Unternehmen seinen Beitrag zu einer nachhaltigen Wirtschaft und Gesellschaft leisten.



Grundlage für die digitale Teilhabe aller Menschen sind leistungsfähige Telekommunikationsnetze. Die Telefónica Deutschland Gruppe greift bundesweit auf ein eigenes Mobilfunknetz zurück. Die Festnetzzugänge stehen den Kund:innen im Rahmen von partnerschaftlichen Kooperationen zur Verfügung. Damit kann das Unternehmen die bundesweit vielfältigen und modernen Zugänge zu schnellen Breitbandanschlüssen anbieten und hat ein breites und in Summe geografisch weitreichendes Angebot in Deutschland. Während die Telefónica Deutschland Gruppe ihr 4G- und 5G-Mobilfunknetz selbst ausbaut und betreibt, setzen wir im Festnetzgeschäft auf Partnerschaften. Über die Infrastruktur der Deutschen Telekom können den Kund:innen DSL und Glasfaseranschlüsse angeboten werden. Darüber hinaus erweitern die Kooperationen mit Kabelanbietern, wie mit der Vodafone Gruppe und Tele Columbus, die Präsenz im Festnetzmarkt und eröffnen ebenfalls weitere Wachstumschancen.

Ein modernes Netz und eine zuverlässige IT

Ein modernes Netz und eine zuverlässige IT-Architektur bilden die Basis des Geschäftserfolgs. Ein Schwerpunkt des bundesweiten Ausbaus des Netzes der Telefónica Deutschland Gruppe liegt auf 5G: Das Unternehmen hat seit Jahresbeginn rund 3.000 Standorte um den modernen 5G-Standard erweitert. Dadurch ist das 5G-Netz bereits für rund 95%¹ der deutschen Bevölkerung verfügbar. Binnen kurzer Zeit hat sie damit den 5G-Standard für Mobilfunknutzer:innen zugänglich gemacht und eine wichtige Grundlage dafür geschaffen, dass datenintensive Anwendungen wie etwa rund um künstliche Intelligenz tatsächlich angewendet werden können.

Die Telefónica Deutschland Gruppe erschließt auch neue digitale Marktsegmente wie IoT für ihre Kundengruppen. Die Telefónica Deutschland Gruppe treibt konsequent die digitale Transformation des Unternehmens und die damit verbundene Prozessoptimierung voran. Zum einen wird dadurch die Interaktion mit den Kund:innen einfacher und intuitiver, da Kund:innen z. B. automatisierte Selfcare-Angebote nutzen oder schneller das gewünschte Produkt identifizieren und kaufen können. Zum anderen nutzt das Unternehmen die digitale Transformation zur Verringerung, Vereinfachung und Automatisierung der Prozesse. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist darin bestrebt, insgesamt ein einheitliches Kundenerlebnis über alle Kontaktpunkte hinweg zu schaffen.

Konsequente Wachstumsstrategie für die Zukunft

Mit dem Strategieplan „Accelerated Growth & Efficiency“ hat die Telefónica Deutschland Gruppe im Jahr 2023 die Basis gelegt, um bis zum Jahr 2026 profitables Wachstum in Verbindung mit einem starken Cashflow zu generieren. Die drei Grundpfeiler der Strategie sind: erstens den Marktanteil steigern und das Kerngeschäft dynamisch weiterentwickeln; zweitens Kund:innen ein sehr gutes Netz bieten; und drittens die eigene nachhaltige, digitale Transformation beschleunigen.

Die anhaltende Fokussierung der Telefónica Deutschland Gruppe auf profitables Wachstum resultierte ebenfalls in einer guten finanziellen Performance. Die Umsatzerlöse im Geschäftsjahr 2023 verzeichneten ein Wachstum von +4,7 % gegenüber dem Vorjahr auf 8.614 Mio. EUR und lagen damit oberhalb des im Zuge des Zwischenberichts für das erste Halbjahr 2023 angebotenen Finanzausblicks. Der Schwerpunkt der Investitionen lag im Berichtsjahr auf der Netzverdichtung und dem weiteren Ausbau des 5G-Netzes. Die Telefónica Deutschland Gruppe erreichte per Ende 2023 eine Bevölkerungsabdeckung mit 5G von rund 95 % in Deutschland¹ und ist auf Zielkurs, eine landesweite Abdeckung mit 5G spätestens zum Jahresende 2025 zu erreichen. Weitere Informationen hierzu sind im zusammengefassten Konzernlagebericht 2023 aufgeführt.

Die Telefónica Deutschland Gruppe will den aktuellen Wachstumskurs in Zukunft fortsetzen. Neben dem Schließen von grauen und weißen Flecken in der Mobilfunkversorgung investiert die Telefónica Deutschland Gruppe weiter in die Digitalisierung ihres Netzes und damit in die Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandorts Deutschland. Dafür setzt das Unternehmen konsequent auf den 5G-Ausbau und implementiert moderne Technologien wie Cloud, künstliche Intelligenz und Automatisierung im Netz.

Gleichzeitig wird die Telefónica Deutschland Gruppe den eingeschlagenen Weg der digitalen Transformation weiterverfolgen, um Umsatzsteigerungen sowie Effizienzgewinne zu erzielen. Dabei setzt die Telefónica Deutschland Gruppe auf nachhaltiges Wachstum und treibt seine ESG-Strategie weiter voran. Das Unternehmen verfolgt intensiv seine gesteckten Klima- und Umweltziele. Gleichzeitig sind soziale Verantwortung und digitale Inklusion Kern des unternehmerischen Handelns.

¹ Die gewählte bevölkerungsbezogene Auswertung umfasst nicht nur die haushaltsbezogene Versorgungsberechnung mit festem Ortsbezug, wie sie an die Bundesnetzagentur gemeldet wird. Sie bezieht auch Pendlerströme der Bevölkerung ein, sodass ein Teil der Bevölkerung sowohl an ihrem Wohn- als auch an ihrem Arbeitsort gezählt wird (Maximalbevölkerung). Damit berücksichtigt die Telefónica Deutschland Gruppe, dass die Dienstleistungen nicht nur stationär am Wohnort, sondern auch unterwegs nachgefragt werden. Bei diesem Wert handelt es sich um den Jahresendwert 2023, der die Verfügbarkeit des Mobilfunkdienstes außerhalb von Gebäuden (outdoor) angibt.



Nachhaltigkeitsstrategie bei der Telefónica Deutschland Gruppe

Nachhaltigkeit ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für das Geschäftsmodell und seit 2005 fester Bestandteil der DNA der Telefónica Deutschland Gruppe. Der Purpose „Wir demokratisieren den Zugang zu einer nachhaltigen digitalen Zukunft, um einen besseren Alltag für uns alle zu schaffen“ bildet den Kern des Handelns der Telefónica Deutschland Gruppe. Die Telefónica Deutschland Gruppe will dazu beitragen, dass Deutschland und Europa eine führende Rolle bei der Digitalisierung von Wirtschaft und Gesellschaft spielen können. Dazu zählt auch, Verantwortung zu übernehmen und bei allen Geschäftstätigkeiten die Auswirkungen auf das Individuum, die Gesellschaft und die Umwelt im Blick zu behalten.

Entscheidend für die verantwortungsvolle Gestaltung einer nachhaltig digitalen Welt ist die konsequente Weiterentwicklung des Geschäftsmodells und der Geschäftsprozesse. Das Unternehmen erneuert seine IT-Systeme permanent, um Kund:innen und Mitarbeiter:innen eine möglichst gute und nahtlose Interaktion zu bieten und insgesamt effizienter zu werden. In einer immer vernetzteren und schnelleren Welt ist der daraus resultierende spürbare Nutzen für die Kund:innen von zunehmender Bedeutung. Da sich das Unternehmen als ein zentraler Treiber der Digitalisierung sieht, leitet es daraus eine besondere Verantwortung ab. Das Konzept einer Corporate Digital Responsibility (CDR) spielt deshalb eine wichtige Rolle im unternehmerischen Handeln der Telefónica Deutschland Gruppe. Sie zählt zu den Gründungsunternehmen der im Jahr 2018 ins Leben gerufenen CDR-Initiative [↗](#), die inzwischen beim Bundesumweltministerium verortet ist.

Das Unternehmen integriert Nachhaltigkeit daher über feste Strukturen in die Geschäftsprozesse, um sich zukunftsorientiert aufzustellen. Mit dem Responsible Business Plan 2025 steuert die Telefónica Deutschland Gruppe aktiv das Nachhaltigkeitsengagement. Das klare Bekenntnis zu nachhaltigem Wirtschaften im Sinne des Kerngeschäfts zählt zudem positiv auf die Reputation der Telefónica Deutschland Gruppe ein, trägt zur Minimierung von Geschäftsrisiken bei und leistet einen positiven Beitrag zur Erreichung der Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen. Im Fokus stehen dabei diese drei SDGs:

- SDG 9 – Industrie, Innovation und Infrastruktur: Die Telefónica Deutschland Gruppe fördert eine integrative, inklusive und nachhaltige Konnektivität und bietet digitale sowie analoge Beratung rund um ihre Produkte und Dienstleistungen. Sie möchte jedem den Zugang zur digitalen Welt bieten.

- SDG 5 – Geschlechtergleichheit: Das Unternehmen fördert die Gleichstellung der Geschlechter, Chancengleichheit und den Abbau von Gehaltsunterschieden.
- SDG 13 – Maßnahmen zum Klimaschutz: Die Telefónica Deutschland Gruppe trägt mit ihren Maßnahmen zur Optimierung des Energieverbrauchs sowie des Ressourceneinsatzes und zur Verringerung von Emissionen zur Bekämpfung des Klimawandels bei.

Nähere Informationen zum Beitrag zu den SDGs sind auf der [Unternehmenswebsite](#) [↗](#) verfügbar.

Verantwortungsvolle Unternehmensführung sichert nachhaltige Wertschöpfung

Im Sinne einer verantwortungsvollen Unternehmensführung hat die Telefónica Deutschland Gruppe bei ihren Geschäftstätigkeiten die Auswirkungen auf Menschen und Umwelt im Blick. Ziel ist es, dies entlang der gesamten Wertschöpfungskette und auf allen Unternehmensebenen sicherzustellen. Technologische Innovationen sollen zur Lösung gesellschaftlicher Herausforderungen eingesetzt werden und eine nachhaltige Entwicklung vorantreiben. Durch verantwortungsvolle Unternehmensführung möchte die Telefónica Deutschland Gruppe ihren Beitrag leisten, damit marktwirtschaftliche Mechanismen funktionieren und das Vertrauen der Menschen in die Wirtschaft und die Digitalisierung stärken.

Der Vorstand und der Aufsichtsrat der Telefónica Deutschland Holding AG verpflichten sich zu den Grundsätzen einer transparenten [Corporate Governance](#) [↗](#) und befassen sich regelmäßig mit den Vorgaben des [Deutschen Corporate Governance Kodex](#) [↗](#). Der Vorstand führt das Unternehmen in eigener Verantwortung und im Interesse des Unternehmens mit dem Ziel, eine nachhaltige Wertschöpfung zu erreichen. Hierbei wird der Vorstand vom Aufsichtsrat überwacht und beraten. Alle Maßnahmen und Entscheidungen, die von grundlegender Bedeutung für das Unternehmen sind, werden in enger Abstimmung zwischen Vorstand und Aufsichtsrat ausgeführt. Der Vorstand und der Aufsichtsrat informieren darüber in der [Erklärung zur Unternehmensführung](#) [↗](#) der Telefónica Deutschland Holding AG.

Corporate Responsibility, Sustainability bzw. Nachhaltigkeit sind feste Bestandteile des unternehmerischen Denkens und Handelns der Telefónica Deutschland Gruppe. Deshalb legt das Unternehmen Wert auf eine transparente Berichterstattung zur Nachhaltigkeitsperformance. Die wesentlichen nichtfinanziellen Themen für die Telefónica Deutschland Gruppe werden jedes Jahr vom Vorstand geprüft und freigegeben und dem Aufsichtsrat zur Kenntnis vorgelegt.



Auch die Auswirkungen auf Menschen, Gesellschaft und Umwelt sind Gegenstand der Bestimmung der Wesentlichkeit (siehe Abschnitt „Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Themen“). Der Umsetzungsstand der menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten wird ebenso dem Vorstand im Rahmen des Vorstandsberichts des Menschenrechts- und Umweltkomitees jährlich vorgelegt (siehe Kapitel „Umsetzung der menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten“).

Responsible Business Plan als Steuerungsinstrument für Nachhaltigkeitsmanagement

Der Responsible Business Plan 2025 (RBP) „Digital.Nachhaltig.Vernetzt.“ ist das zentrale Steuerungsinstrument für das Nachhaltigkeitsmanagement. Er bildet den Rahmen für die Nachhaltigkeitsziele und -aktivitäten der Fachbereiche und Unternehmensstandorte. Mit dem RBP 2025 will das Unternehmen auch in Zukunft die nachhaltige Digitalisierung und die Transformation der Wirtschaft und Gesellschaft verantwortungsbewusst gestalten. Dieses Ziel wird mit klar definierten Commitments in vier Themenfeldern verfolgt:

1. Prinzipien verantwortungsvoller Unternehmensführung:

Unser Geschäft als Digitalunternehmen beruht auf den Prinzipien verantwortungsvoller Unternehmensführung, die wir in allen Geschäftsprozessen konsequent und systematisch umsetzen.

2. Mitarbeiter:innen: Wir treiben als attraktiver Arbeitgeber die digitale Arbeitswelt voran.

3. Kund:innen und Gesellschaft: Wir bieten Produkte und Services von hoher Qualität und stellen mit unserem modernen Netz digitale Inklusion für alle sicher.

4. Umwelt und Klima: Wir bieten unseren Kund:innen ein „grünes“ Netz.

Pro Themenfeld hat das Unternehmen dabei bestimmte strategische Prioritäten gesetzt, welche sich in definierten Maßnahmen und Jahreszielen widerspiegeln. So sollen mit konkreten Maßnahmen Scope-1- und Scope-2-Emissionen spätestens bis 2025 vollständig kompensiert werden, um das Ziel Netto-Null-Emissionen¹ bis 2040 zu erreichen, die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit weiter gesteigert und den Menschen die sichere Teilhabe am digitalen Leben ermöglicht werden. Mit dem RBP 2025 will die Telefónica Deutschland Gruppe auch in Zukunft die nachhaltige Digitalisierung und die Transformation der Wirtschaft und Gesellschaft verantwortungsbewusst gestalten. Den Fortschritt misst das Unternehmen dabei auf der Ebene übergeordneter Themenfelder mit festgelegten Management-relevanten nichtfinanziellen Leistungskennzahlen. Die Ziele, das Commitment, die Leistungskennzahlen und Ambitionen der vier Handlungsfelder sind jeweils am Kapitelende der drei entsprechenden Themenbereiche aufgeführt.

- Für das Handlungsfeld Klima und Umwelt am Ende des Kapitels „Umweltbelange“
- Für die Handlungsfelder Mitarbeiter:innen sowie Kund:innen und Gesellschaft am Ende des Kapitels „Sozialbelange“
- Für das Handlungsfeld Prinzipien verantwortungsvoller Unternehmensführung am Ende des Kapitels „Governancebelange“

Für das Berichtsjahr ergibt sich für die Ambitionen der Handlungsfelder folgender Status:

T 01: Vier Handlungsfelder, vier Ambitionen 2025

	Erfolgsmessung	Ergebnisse 2023 (im Vergleich zum Vorjahr)	Status 2023
Prinzipien verantwortungsvoller Unternehmensführung umsetzen	Mindestens gute Nachhaltigkeitsratings	Gute Ergebnisse (stabil)	
Digitale Arbeitswelt vorantreiben	Top-Arbeitgeber (eNPS)	78 (+11,8 Punkte)	
Hohe Produkt- und Servicequalität anbieten und digitale Inklusion ermöglichen	Top-Kundenzufriedenheit (NPS) Hohe Reputationswerte (RepTrak)	Stabile Performance (stabil) Stabil (leichter Rückgang)	
„Grünes“ Netz für Kund:innen anbieten	Kompensation der Scope-1- und 2-Emissionen bis 2025	6.190 t CO ₂ (-97 % gegenüber Basisjahr 2015) (2022: 5.781 t CO ₂)	

¹ Die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt den Begriff Netto-Null-Emissionen, da CO₂ im Fokus ihrer Reduktion steht. Trotzdem bezieht das Unternehmen neben Kohlendioxid (CO₂) auch die anderen Treibhausgase Methan (CH₄) und Lachgas (N₂O) sowie die klimarelevanten Kältegas (F-Gase) in die Berechnung ein und verwendet dafür CO₂-Äquivalente. Eine detaillierte Beschreibung der Netto-Null-Emissionen ist [hier](#) zu finden.

G 01:

Responsible Business Plan 2025

Digital.Nachhaltig.Vernetzt.





Bestimmung der wesentlichen nichtfinanziellen Themen

Zur Bestimmung der für diesen Bericht wesentlichen Themen hat die Telefónica Deutschland Gruppe im Jahr 2023 eine Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Dabei orientierte sie sich freiwillig an den European Sustainability Reporting Standards (ESRS 1) der Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Entsprechend den künftigen Anforderungen wurde eine doppelte Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt: Diese umfasst die wesentlichen Themen sowohl über die Bedeutung für das Unternehmen (finanzielle Wesentlichkeit, outside-in) als auch über die Auswirkungen der eigenen Geschäftstätigkeit (Wesentlichkeit der Auswirkung auf Menschen oder die Umwelt, inside-out). Im Ergebnis sind 17 Nachhaltigkeitsaspekte für das Unternehmen wesentlich.

Um die für die Telefónica Deutschland Gruppe wesentlichen Themen zu ermitteln, wurden zunächst der Umfang der Wesentlichkeitsanalyse definiert und die für die Bewertung relevanten Stakeholder:innen festgelegt. Die Vorauswahl der potenziell wesentlichen Themen erfolgte auf Basis der European Sustainability Reporting Standards (ESRS 1 Para. AR 16 (Liste der Topics, die zu berücksichtigen sind)) sowie des Responsible Business Plan 2025 der Telefónica Deutschland Gruppe.

Anschließend bewerteten unternehmensinterne Themenexpert:innen ein oder mehrere spezifische ESG-Themen von 23 vorausgewählten Themen: Zur Bemessung der Auswirkungen auf Menschen und Umwelt (inside-out) entlang der Wertschöpfungskette (vor- und nachgelagerte Wertschöpfungskette sowie eigene Geschäftstätigkeit) wurden Schweregrad und Eintrittswahrscheinlichkeit bewertet und zur Bemessung der finanziellen Chancen und Risiken auf das Geschäft der Telefónica Deutschland Gruppe wurden Ausmaß und Wahrscheinlichkeit beurteilt (outside-in). Anschließend folgte eine zweite Bewertungsstufe durch Mitarbeiter:innen des Senior Managements, die über funktionsübergreifende Kenntnisse zu spezifischen Interessen und Erwartungen der Stakeholder:innen in Bezug auf ESG-Themen verfügen. Die daraus resultierenden wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen wurden abschließend im Unternehmen ausgewertet, diskutiert, vom Vorstand freigegeben und der Aufsichtsrat wurde darüber in Kenntnis gesetzt.

Die wesentlichen Themen wurden zur besseren Gliederung dieses Berichts den drei übergreifenden zu berichtenden ESG-Aspekten (Umweltbelange, Sozialbelange, Governancebelange) zugeordnet und entsprechend der Logik der European Sustainability Reporting Standards (ESRS) zusammengefasst. Die im vorliegenden Bericht beschriebenen Themen finden sich unten in der [Tabelle](#).

Themenbereich	CR-Berichtskapitel	Wesentliches Thema	Bisher berichtete RBP-Themen
Umweltbelange	Klimawandel	Anpassung an den Klimawandel	Energie und CO ₂
		Klimaschutz	
Energie			
	Kreislaufwirtschaft	Ressourcennutzung	Circular Economy
		Kreislaufwirtschaft	
Sozialbelange	Eigene Belegschaft	Arbeitsbedingungen	Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehung, Mitarbeitergesundheit und -sicherheit
		Gleichbehandlung und Chancengleichheit für alle	Diversität, Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung, Aus- und Weiterbildung
		Sonstige arbeitsbezogene Rechte	Menschenrechtliche Sorgfaltspflichten
	Umsetzung menschenrechtlicher Sorgfaltspflichten	Menschenrechtliche Sorgfaltspflichten	Menschenrechtliche Sorgfaltspflichten
	Arbeitskräfte entlang der Wertschöpfungskette	Arbeitskräfte entlang der Wertschöpfungskette	Nachhaltiges Lieferkettenmanagement, menschenrechtliche Sorgfaltspflichten
	Betroffene Gemeinschaften	Betroffene Gemeinschaften	Netzqualität und -abdeckung, Produkt- und Serviceerlebnis
	Verbraucher:innen und Endnutzer:innen	Verbraucher:innen und Endnutzer:innen	Produkt- und Serviceerlebnis, Netzqualität und -abdeckung
	Unternehmensspezifisch	Digitale Teilhabe	Produkt- und Serviceerlebnis, Netzqualität und -abdeckung
Governancebelange	Unternehmenspolitik	Unternehmenspolitik	Governance, Compliance und ethische Prinzipien
		Wettbewerbswidriges Verhalten und politisches Engagement/Lobbying	
		Korruption und Bestechung	
	Unternehmensspezifisch	Nachhaltige Investitionen	–
Datenschutz und Informationssicherheit		Datenschutz und Informationssicherheit	



Die Themen „Datenschutz und Informationssicherheit“ sowie „Nachhaltige Investitionen“ wurden zusätzlich neben den ESRS-Themen als wesentliche unternehmensspezifische Nachhaltigkeitsaspekte identifiziert. Diese beiden unternehmensspezifischen Themen haben eine hohe Geschäftsrelevanz für die Telefónica Deutschland Gruppe. Zugleich hat die Tätigkeit des Unternehmens relevante Auswirkungen auf diese Themenfelder: Datenschutz und Informationssicherheit berühren das Kerngeschäft der Telefónica Deutschland Gruppe. Bei der unternehmenseigenen Finanzierungsstrategie werden ESG-Themen immer wichtiger, weshalb erstmals in einem eigenen Kapitel über nachhaltige Investitionen berichtet wird.

Das Direktorat CR&S entwickelt die Nachhaltigkeitsstrategie

Die Nachhaltigkeitsstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe wird vom Vorstand verabschiedet. Sie ist integraler Bestandteil der Unternehmensstrategie und orientiert sich zusätzlich an der globalen Nachhaltigkeitsstrategie der Telefónica, S.A. Group. Um die Leitprinzipien und Vorgaben in die tägliche Praxis zu übersetzen, hat die Telefónica Deutschland Gruppe klare Governancestrukturen und -prozesse etabliert.

Für die Steuerung der Nachhaltigkeitsaktivitäten übergreifend für alle Fachbereiche und Unternehmensstandorte ist das Direktorat Corporate Responsibility & Sustainability (CR&S) verantwortlich. Es entwickelt die Nachhaltigkeitsstrategie, überprüft die Erreichung der CR-Ziele und plant gemeinsam mit den Fachbereichen neue Maßnahmen. Für die Zielformulierung und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess nutzt das Direktorat CR&S auch die im Unternehmen verankerten Managementsysteme nach den Normen [ISO 50001](#) (Energiemanagement), [ISO 14001](#) (Umweltmanagement) sowie [ISO 9001](#) (Qualitätsmanagement).

Das Direktorat CR&S ist dem Vorstandsbereich für Legal & Corporate Affairs der Telefónica Deutschland Holding AG zugeordnet, mit direkter Berichtslinie an die Vorständin. Der Aufsichtsrat ist in die Erstellung des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts zur Erfüllung der Anforderungen der §§ 315b i. V. m. 289c HGB eingebunden. Der Aufsichtsrat erörtert mit den Prüfenden die Ergebnisse der Prüfung des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts mit den dazugehörigen Leistungskennzahlen und beschließt nach eigener Begutachtung über die Freigabe des gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts.

Menschenrechtsbeauftragte ernannt

Der Vorstand und der Betriebsrat erhalten einen jährlichen Bericht zur Umsetzung der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten im vorhergegangenen

Geschäftsjahr sowie zu aktuellen menschenrechtlichen Entwicklungen innerhalb des Unternehmens, der Politik und der Gesellschaft. Der Vorstand trägt die Verantwortung für die Achtung der Menschenrechte. Die zum 1. Januar 2023 ernannte Menschenrechtsbeauftragte ist für die Überwachung des Risikomanagements und des Due-Diligence-Systems für Menschenrechte verantwortlich. Sie wird durch das fachübergreifende Menschenrechts- und Umweltkomitee unterstützt.

Konkrete CR-Ziele festlegen und messbar machen

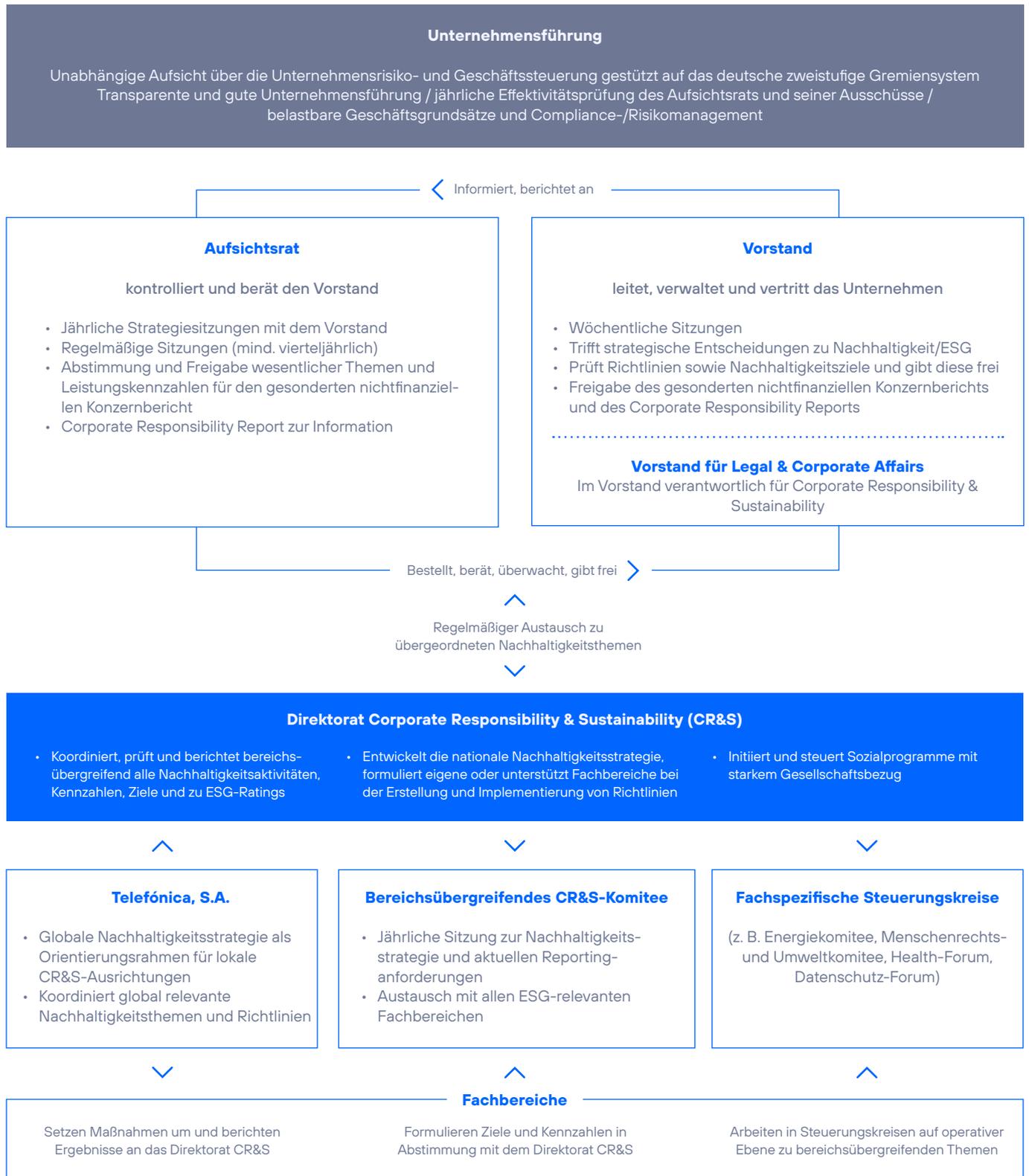
Das Direktorat CR&S steht regelmäßig mit den einzelnen Fachbereichen in Kontakt und tauscht sich außerdem im Rahmen interner Steuerungsgremien wie CR&S-Komitee, Energiekomitee, Datenschutz-Forum, Health-Forum sowie Menschenrechts- und Umweltkomitee aus. In diesem Kontext werden allgemeine Strategien diskutiert, potenzielle Risiken evaluiert, Fortschritte festgestellt und Projekte sowie Maßnahmen bewertet. Die daraus resultierenden Ergebnisse werden an den Vorstand berichtet. Zu übergreifenden fachspezifischen und gruppenweit relevanten Fragestellungen zu Nachhaltigkeitsthemen tauscht sich die Telefónica Deutschland Gruppe regelmäßig mit der Telefónica, S.A. Group aus.

Handlungsleitend für 2023 waren für die Telefónica Deutschland Gruppe die klaren Ambitionen und Commitments im Responsible Business Plan 2025, der als zentrales Steuerungsinstrument für ihr Nachhaltigkeitsmanagement dient. Zu den Ambitionen und Commitments werden jährlich gemeinsam mit den Fachbereichen konkrete CR-Ziele festgelegt und vom Vorstand der Telefónica Deutschland Gruppe als oberste Managementebene freigegeben. Mittels aussagekräftiger Key Performance Indicators (KPIs) werden die Ziele in die Managementprozesse integriert und messbar gemacht. Die Erreichung der CR-Ziele wird regelmäßig gemeinsam mit dem Senior Management der beteiligten Fachbereiche überprüft. Zusätzlich wird halbjährlich der Zielerreichungsgrad an den Vorstand berichtet.

Die Berichts- und Sorgfaltspflichten für Unternehmen unterliegen einer anhaltenden Dynamik, beispielsweise im Zusammenhang mit dem „Green Deal“ der Europäischen Union, der EU-Taxonomieverordnung, der neuen Corporate Sustainability Reporting Directive und der jüngst beschlossenen EU-Entgelttransparenzrichtlinie, die nun beide in nationales Recht überführt werden müssen, oder der Nachhaltigkeit von Lieferketten (Stichworte: Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) und EU-Lieferkettenrichtlinie). Auf diese neuen Anforderungen bereitet sich die Telefónica Deutschland Gruppe umfassend vor.



G 02: Steuerung des Nachhaltigkeitsmanagements bei der Telefónica Deutschland Gruppe





Richtlinien für die Nachhaltigkeitssteuerung

Die unternehmenseigenen Richtlinien, Normen und Verfahrensanweisungen haben eine zentrale Funktion in der Nachhaltigkeitssteuerung. Damit überführt die Telefónica Deutschland Gruppe grundlegende ökologische, soziale und auf Compliance bezogene Standards in ihre Prozesse, konkretisiert Anforderungen an ihre Stakeholder:innen und schafft Instrumente der Selbstverpflichtung und Kontrolle. In einer [Grundsatzerklärung](#) bekennt sich die Telefónica Deutschland Gruppe zur Achtung

und zum Schutz der Menschenrechte und ihre [Menschenrechtsrichtlinie](#) konkretisiert die dahingehenden Verpflichtungen des Unternehmens (mehr dazu im Kapitel „[Arbeitskräfte entlang der Wertschöpfungskette](#)“).

Die [Geschäftsgrundsätze](#) bilden die Grundlage für das Handeln der Telefónica Deutschland Gruppe. Sie dokumentieren das Selbstverständnis für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung auf der Basis von ethischen Grundsätzen, Unternehmensstandards und Verhaltensweisen. Diese leiten sich aus

G 03: Die wichtigsten Richtlinien und Leitlinien für ein erfolgreiches Nachhaltigkeitsmanagement



Verantwortungsvolle Unternehmensführung

- Geschäftsgrundsätze
- Erklärung zur Unternehmensführung
- Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte
- Menschenrechtsrichtlinie
- Richtlinien zu Korruptionsprävention
- Richtlinien zum Umgang mit Interessenkonflikten, Einladungen und Geschenken sowie Incentives
- Whistleblowing-Policy
- Richtlinie Compliance Organisation
- Richtlinie Business Continuity Management
- Unternehmensrichtlinie Corporate Responsibility
- Spendenrichtlinie
- Richtlinie Risikomanagement
- Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation
- Social Media Guidelines
- Ethische KI-Prinzipien
- Verfahrensordnung für menschenrechtliche und umweltbezogene Hinweise



Nachhaltiges Lieferkettenmanagement

- Supply Chain Sustainability Policy (inkl. Konfliktmineralien)
- Beschaffungsrichtlinie für geringen CO₂-Ausstoß
- Einkaufsrichtlinie
- Allgemeine Bedingungen für die Lieferung von Waren und Dienstleistungen
- Supplier Management Instruction
- Regelungen für die Beschaffung von Dienstleistungen und den Umgang mit Dienstleistern
- Low Carbon Policy



Arbeitsumfeld

- Bonusregelungen für obere Führungsebene und Vorstand
- Diversity & Inclusion Policy
- Gleichstellungsrichtlinie
- Gesundheitspolitik
- Konzernstandard Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagement
- Richtlinie Gefährdungsbeurteilung
- Richtlinie Arbeitsmedizin
- Richtlinie Beauftragtenwesen im Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Richtlinien zur Notfallorganisation
- Richtlinie Brandschutzordnung
- Richtlinie erste Hilfe



Umweltmanagement und Klima

- Umweltpolitik
- Richtlinie zum nachhaltigen Energiemanagement
- Konzernweite Verpflichtung zu Netto-Null-Emissionen



Datenschutz und Meinungsfreiheit

- Konzernstandard Datenschutz, inkl. Commitment und Leitlinien zum Umgang mit Daten
- Richtlinie Datenschutzverträge
- Richtlinie Datenschutz Informationspflichten
- Verfahrensanweisung Datenschutzkontrollen
- Verfahrensanweisung Datenschutzvorfälle



Informationssicherheit

- Informationssicherheitspolitik
- Regeln für Mindestsicherheitsanforderungen (Corporate Rule on Minimum Controls)
- Vertraulichkeitsstufen
- Richtlinie Sicherheitsvorfälle
- Richtlinien physische Sicherheit
- Cloud-Sicherheitsrichtlinie



den drei Grundwerten Integrität, Verlässlichkeit und Transparenz ab und setzen als verbindlicher Verhaltenskodex Maßstäbe für die Teilnahme am Geschäftsleben. Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte ein Unternehmen sein, dem seine Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Lieferanten, Aktionär:innen sowie die Gesellschaft vertrauen. Deshalb ist es der zentrale Anspruch der Gruppe, ihren Stakeholder:innen die Grundsätze, die ihr Handeln bestimmen, klar und deutlich darzulegen. Um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter:innen einschließlich des Vorstands mit diesen Geschäftsgrundsätzen bestens vertraut sind, werden sie regelmäßig und verpflichtend auf die Einhaltung der Grundsätze geschult.

Im Vorjahr wurden die Geschäftsgrundsätze umfassend überarbeitet, um sicherzustellen, dass sie auch weiterhin den aktuellen Anforderungen des Marktes und der Gesellschaft gerecht werden. In den letzten drei Jahren wurden bis zum Ende des Berichtsjahres 2023 95,1% der Mitarbeiter:innen¹ zu den Unternehmensgrundsätzen und Menschenrechten geschult. Das ist eine Steigerung im Vergleich zum im Vorjahr berichteten Dreijahreswert (2022: 84,3%). Nach der Überarbeitung des Verhaltenskodexes wurde die Schulung Ende des Jahres 2022 angepasst. Der Fokus liegt nun zusätzlich auch stärker auf den ESG-Themen, damit alle gemeinsam die nachhaltige Transformation des Unternehmens voranbringen können (siehe auch Kapitel „Unternehmenspolitik“).

T 02: Governance

Einheit	2023	2022	2021
Mitarbeiter:innen und Direktor:innen, die zu den Unternehmensgrundsätzen und Menschenrechten geschult wurden ¹	95,1	84,3	97,7

¹ Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.435, Vj. 7.181). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2023 bedeutet dies 7.068 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2021 bis zum 31. Dezember 2023.

Bonussystem setzt Anreize für nachhaltiges Verhalten

Über Bonuszahlungen für Führungskräfte setzt die Telefónica Deutschland Gruppe Anreize zur Erreichung ihrer Unternehmensziele. Sie verknüpft seit 2019 die Bonusregelungen in der Vergütung für Vorstand, Führungskräfte und gewisse Expertenrollen bewusst mit der Erreichung von Nachhaltigkeitszielen des Unternehmens. Neben finanziellen Kennzahlen, die zu 80% gewichtet und mit hinreichender Sicherheit geprüft werden, gelten deshalb auch nichtfinanzielle Kriterien, die mit einer Gewichtung

von 20% und mit begrenzter Sicherheit geprüft werden. Dazu zählen die Erhöhung der Kundenzufriedenheit, die Stärkung der Reputation, die Reduktion von CO₂-Emissionen und die Steigerung des Anteils von Frauen in Führungspositionen. Die Ziele der Telefónica Deutschland Gruppe für 2023 entsprechen den Kennzahlen aus dem Vorjahr und auch deren Gewichtung hat sich nicht geändert. Im Einzelnen werden folgende Kriterien einbezogen:

- Der Net Promoter Score (NPS) misst die Bereitschaft der Kund:innen, den Anbieter weiterzuempfehlen. Sein Wert macht 5% des Bonus aus.
- Die Reduktion von direkten und indirekten Treibhausgasemissionen des Unternehmens wird nach dem Greenhouse-Gas-Protokoll berechnet. Die Treibhausgasemissionen für Scope 1 und 2 machen 5% des Bonus aus.
- Der NPS-Abstand erfasst die Differenz zwischen dem NPS der Telefónica Deutschland Gruppe und dem NPS des besten Wettbewerbers. Sein Wert fließt mit 4% in den Bonus ein.
- Der RepTrak misst die Reputation des Unternehmens. Er macht 3% des Bonus aus.
- Der Anteil von Frauen in leitenden Führungspositionen (Berufung ins Senior Management) gilt als Kennzahl für die Geschlechtergleichstellung. Diese fließt mit 3% in den Bonus ein.

Alle bonusberechtigten Mitarbeiter:innen haben die gleichen Ziele, Gewichtungen und Auszahlungskurven in Bezug auf die Unternehmensziele der Telefónica Deutschland Gruppe. Informationen über das Verfahren zur Festlegung der Vorstandsvergütung sowie Angaben zur Vergütung der Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe sind im [Vergütungsbericht](#) zu finden.

G 04: Variable Vergütung ist an Nachhaltigkeitsziele gekoppelt

80 %
finanzielle Ziele

20 %
nichtfinanzielle Ziele (ESG)

- 5% Kundenzufriedenheit gemessen am NPS (Net Promoter Score)
- 5% direkte und indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 1 und 2)
- 4% Kundenzufriedenheit gemessen am NPS-Abstand als Differenz zum Bestwert unter den Wettbewerbern
- 3% Reputation des Unternehmens gemessen am RepTrak Pulse, der die Bindung der Stakeholder:innen misst
- 3% Anteil von Frauen in Führungspositionen

¹ Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.435, Vj. 7.181). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2023 bedeutet dies 7.068 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2021 bis zum 31. Dezember 2023.



Risikomanagement als Schutz vor negativen Auswirkungen

Jede Geschäftstätigkeit birgt Risiken, die den Prozess der Zielsetzung und -erfüllung beeinträchtigen können. Nicht erkannte Risiken können die erfolgreiche Entwicklung des Unternehmens gefährden. Um angemessen auf potenzielle Risiken reagieren zu können und fundierte Risikobewertungen in die Entscheidungsfindung einfließen zu lassen, arbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe mit einem etablierten Risikomanagementprozess. Grundlage bildet die Risikomanagementstrategie, deren primäres Ziel es ist, unternehmerischen Erfolg anzustreben, sorgfältig Risiken abzuwägen, Risiken zu reduzieren und gegebenenfalls Gegenmaßnahmen zu ergreifen.

ESG-Themen sind Teil des Risikomanagementprozesses in der Telefónica Deutschland Gruppe. Dabei werden Risiken aus zwei Blickwinkeln betrachtet: zum einen die Wirkung der Risiken auf die Telefónica Deutschland Gruppe (Outside-in-Betrachtung), zum anderen ihre Wirkung auf die Umwelt und die Gesellschaft (Inside-out-Betrachtung). 2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe zwei neue Outside-in-Risiken identifiziert: Zum einen besteht das Risiko, dass infolge von Menschenrechtsverletzungen durch Lieferanten oder andere Geschäftspartner Reputationsschäden entstehen und/oder Strafzahlungen nach dem neuen LkSG fällig werden. Zum anderen bergen die gestiegenen Anforderungen an das ESG-Reporting das Risiko für Reputationsschäden sowie finanzielle Folgen, falls die regulatorischen Anforderungen aus der Corporate Sustainability Reporting Directive nicht vollumfänglich erfüllt werden. Die Outside-in-Risiken werden detaillierter im Kapitel „Risiko- und Chancenmanagement“ im [zusammengefassten Lagebericht](#) beschrieben. Inside-out-Risiken finden sich in den Kapiteln „Klimawandel“ sowie „Menschenrechte und Sozialstandards entlang der Lieferkette“ im [gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht 2023](#).

Die Abteilung Risikomanagement schult die Risikokoordinator:innen und Direktor:innen der Geschäftsbereiche individuell bei Bedarf. Auch neue Vorstandsmitglieder erhalten eine entsprechende Schulung zum Umgang mit Risiken, auch im Kontext zu ESG-Themen. Alle Mitarbeiter:innen können auf der unternehmensweiten Schulungsplattform eine freiwillige Schulung zum Risikomanagement absolvieren, um ein Bewusstsein für Risiken und den Umgang mit Risiken bei der Telefónica Deutschland Gruppe zu entwickeln. Die Risikokoordinator:innen tauschen sich jährlich bei einem Round Table zu neuen regulatorischen Anforderungen sowie zu Prozessen und der Bewertungsmethodik aus. Ausführliche Informationen zum Risikomanagement und zur Risikoberichterstattung der Telefónica Deutschland Gruppe sind im [Geschäftsbericht 2023](#) aufgeführt. Ende 2023 hat eine externe ISO-Zertifizierung des Business-Continuity-Managementsystems nach ISO 22301:2019 begonnen, die Anfang 2024 abgeschlossen wird. In allen Unternehmensbereichen sind Business-Continuity-Coordinators und -Manager:innen benannt.

Stakeholdermanagement vielfältig umsetzen

Die Telefónica Deutschland Gruppe berichtet transparent und offen über ihre Geschäftstätigkeit und bindet das Feedback ihrer relevanten Interessengruppen in die Entwicklung von Geschäftsprozessen entlang der gesamten Wertschöpfungskette ein.

Das verantwortliche Direktorat „Government Relations“ und der Bereich Lobbying liegen im Verantwortungsbereich des Chief Officer Legal & Corporate Affairs. Die Telefónica Deutschland Gruppe berichtet offen über die Positionen, die sie vertritt: im [Lobbyregister beim Deutschen Bundestag](#), im BASECAMP, auf ihrem Telefónica Blog, auf der Online-Plattform des Telefónica BASECAMP, beim O₂ Telefónica TecTalk sowie in ihren Social-Media-Kanälen. Das Unternehmen handelt politisch neutral und bezieht weder direkt noch indirekt Stellung für oder gegen eine politische Partei; Geldspenden an politische Parteien sind nicht erlaubt.

Um ein fairer und vertrauensvoller Partner für ihre Stakeholder:innen sein zu können und mehr über ihre Bedürfnisse zu erfahren, setzt die Telefónica Deutschland Gruppe auf einen transparenten Austausch und Dialog mit Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Lieferanten, Politik und Gesellschaft. Das Unternehmen ist bestrebt, Netzwerke für den digitalen Fortschritt zu bilden und die Vorteile einer engen und nachhaltig ausgerichteten Zusammenarbeit aufzuzeigen. Es will sein Expertenwissen teilen und seine Interessen im politischen Meinungsbildungsprozess vertreten. Gerade in Krisenzeiten ist ein kurzer Draht zu politischen Entscheidungsträger:innen und Behörden wichtig, etwa wenn es um den Schutz und den Ausbau kritischer Infrastruktur geht. Gleichzeitig verfolgt die Telefónica Deutschland Gruppe mit ihrem Stakeholdermanagement das Ziel, die Auswirkungen ihres Handelns noch besser zu erkennen, damit sie ihr Geschäftsmodell mit dem Fokus auf den gesellschaftlichen Nutzen weiterentwickeln kann.

Das Stakeholdermanagement wird innerhalb der Telefónica Deutschland Gruppe dezentral gesteuert. Die Abteilungen sind in ihrem jeweiligen Fachgebiet für das Stakeholderengagement zuständig. So sind verschiedene Abteilungen mit relevanten Stakeholder:innen ([siehe Grafik auf Seite 19](#)) im regelmäßigen Austausch. Um Investor:innen die ESG-Strategie zu erläutern und mit ihnen in den Dialog zu treten, hat die Telefónica Deutschland Gruppe auch 2023 wieder eine [ESG-Roadshow](#) mit dem Aufsichtsratsvorsitzenden Peter Löscher und dem CEO Markus Haas veranstaltet. Stakeholder:innen in Verbänden und NGOs sowie politische Entscheidungsträger:innen werden nach Relevanz für die Telefónica Deutschland Gruppe ausgewählt und beispielsweise zu Diskussionsrunden eingeladen. Maßgeblich ist dabei ihre Funktion bzw. ihr Amt. Zudem steht die Telefónica Deutschland Gruppe in Kontakt zu den wichtigen Leitmedien



und Technologiemedien mit dem Ziel, ihre Positionen in gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und technologiebezogenen Debatten zu vertreten.

Die Geschäftsgrundsätze verpflichten die Telefónica Deutschland Gruppe zu Transparenz gegenüber ihren Stakeholder:innen. Diese sollen klare, wahrheitsgetreue und leicht zugängliche Informationen über die Strategie und die Aktivitäten der Telefónica Deutschland Gruppe erhalten und sich bei Fragen, Anregungen oder Beschwerden jederzeit an sie wenden können. Dafür stehen beispielsweise das Corporate-Responsibility-Postfach (cr-de@telefonica.com ) , das [Hinweisgeberverfahren](#)  und die Social-Media-Kanäle zur Verfügung. Während der eigenen Veranstaltungen, etwa im BASECAMP, können Stakeholder:innen die Unternehmensvertreter:innen ebenfalls ansprechen und mit ihnen in den Austausch gehen. Auch die [Menschenrechtsrichtlinie](#)  regelt den Umgang mit Stakeholder:innen, und das Human-Rights-Postfach steht für den Dialog sowie Hinweise zu Menschenrechtsthemen zur Verfügung. Eine [Verfahrensordnung](#)  beschreibt den Beschwerdemechanismus zur Meldung von Verstößen oder Hinweisen über den Human-Rights-Meldekanal oder die Ombudsperson (mehr dazu im Kapitel „Arbeitskräfte entlang der Wertschöpfungskette“).

Die [Richtlinie für verantwortungsvolle Kommunikation](#)  legt Handlungsleitlinien für das Unternehmen und seine Mitarbeiter:innen in Bezug auf Kommunikationskanäle, Werbung,

Veranstaltungen und die Erstellung von Inhalten fest. Auch Nachhaltigkeit, Jugendschutz und ein verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen werden hier explizit im Rahmen der Unternehmenskommunikation und der Werbung behandelt. Aufbauend auf dieser Richtlinie wurde ein Praxisleitfaden mit ethischen Richtlinien für die Marketingkommunikation für Mitarbeiter:innen und Kommunikationspartner:innen erarbeitet. Die Telefónica Deutschland Gruppe bietet ihren Mitarbeiter:innen außerdem mit Social Media Guidelines und einer Richtlinie für die Nutzung von Social Apps Orientierung für den Fall, dass sie unternehmensbezogene Inhalte teilen möchten.

Ihr Stakeholderengagement wertet die Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich aus, z. B. mit dem RepTrak. Diese Kennzahl misst die Wahrnehmung der Unternehmensperformance durch die Gesellschaft und fließt in die Berechnung der Bonuszahlungen für Führungskräfte ein. 2023 lag der RepTrak Score im Jahresdurchschnitt bei 62,6 (2022: 63,9) von 100 Punkten. Der Rückgang ist vor allem darin begründet, dass gesamtgesellschaftliche Entwicklungen wie anhaltende wirtschaftliche Unsicherheit bei Konsument:innen, Inflation oder Krieg die Reputation aller Sektoren negativ beeinflussen. Im Jahr 2023 verschlechtern sich daher auch Telekom und Vodafone im Vergleich zu 2022, wobei O₂ in den Kerntreibern des Telkommunikationsektors Preis-Leistung und Kundenzentrierung weiterhin eine stabile Performance aufzeigt.

Das Stakeholdermanagement der Telefónica Deutschland Gruppe beruht auf fünf Säulen:

- 1. Zusammenarbeit:** Im Rahmen von Projekten oder intensiven Dialogen tauscht sich die Telefónica Deutschland Gruppe mit ihren Stakeholder:innen aus und erarbeitet gemeinsam zukunftsfähige Lösungen.
- 2. Dialog:** Das Unternehmen steht über verschiedene Formate mit seinen Stakeholder:innen in engem Austausch und führt einen offenen Dialog – sowohl digital als auch durch persönlichen Kontakt.
- 3. Konsultation:** Die Telefónica Deutschland Gruppe bindet ihre Stakeholder:innen aktiv ein, z. B. durch Befragungen zur Einstufung der Relevanz von aktuellen Themen und zu ihrer Meinung gegenüber dem Unternehmen.
- 4. Information:** Die Stakeholder:innen werden über zahlreiche Kanäle über aktuelle Entwicklungen, Neuigkeiten zu Themen sowie über Angebote und Produkte des Unternehmens informiert.
- 5. Empowerment & Engagement:** Die Telefónica Deutschland Gruppe engagiert sich in Form von Programmen und Initiativen unter enger Einbindung verschiedener Organisationen, um Stakeholdergruppen in der digitalen Welt weiter zu befähigen.

G 05: Die Telefónica Deutschland Gruppe im regelmäßigen Dialog mit ihren Stakeholder:innen

Kommunen

Städte und Gemeinden sind für die Telefónica Deutschland Gruppe wichtige Partner beim Ausbau der Netzinfrastruktur.

- Zusammenarbeit zur Auswahl von Netzwerk-/ Antennenstandorten
- Aufklärung und Information zu Mobilfunk und Gesundheit
- Gemeinsame Pilotprojekte zu Infrastrukturmaßnahmen
- Teilnahme an Gemeinderatssitzungen
- Mitwirkung an Kommunikationsmaßnahmen zu Mobilfunk und 5G auf regionaler Ebene

Externe Initiativen

Zu nachhaltigkeitsrelevanten Themen arbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe mit Vertreter:innen aus Wirtschaft, Wissenschaft und Zivilgesellschaft zusammen.

- Teilnahme am Umweltpakt Bayern und am Klimapakt Münchner Wirtschaft
- Engagement im Rahmen von #SheTransformsIT und „Chef:innensache“ für mehr Chancengerechtigkeit für Frauen in der Digitalisierung
- Austausch in der Joint Audit Cooperation (JAC) über die Mitgliedschaft der Telefónica, S.A. Group
- Charta der Vielfalt e. V.
- Allianz für Digitale Kompetenzen
- CDR-Initiative der Bundesregierung

Kund:innen

Die Telefónica Deutschland Gruppe steht im ständigen Kontakt zu ihren Kund:innen und will ihnen in einer komplexer werdenden Welt Orientierung und Begleitung bieten.

- Shops, Hotlines, Chats, innovative Formate wie der O₂ Virtual Store, Kurzvideos, Social Media, Foren (O₂ Community), Messaging (Whats App)
- O₂ my Service App
- KI-Assistenzfunktion Aura
- Informationszentrum Mobilfunk als Wissensportal
- Messung der Kundenzufriedenheit entlang der Customer Journey

NGOs

Nichtregierungsorganisationen und gemeinnützige Initiativen sind wichtige Partner und Ideengeber für die Umsetzung von Programmen in Richtung nachhaltige Digitalisierung.

Kooperationen und Wissenstransfer mit kontinuierlichem Austausch:

- Stiftung Digitale Chancen
- Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter
- Deutsches Kinderhilfswerk
- Cybermobbing-Hilfe
- AfB social & green IT
- UN Global Compact Netzwerk Deutschland
- NABU
- Klicksafe
- Initiative D21
- fragFINN e. V.

Mitarbeiter:innen

Die Telefónica Deutschland Gruppe legt großen Wert auf ein vertrauensvolles Miteinander und fördert das gesellschaftliche Engagement der Beschäftigten.

- Mitarbeiterumfragen
- Betriebsversammlungen
- Veranstaltungen mit dem Vorstand wie „Tower Talk“ mit aktiver Beteiligung der Mitarbeiter:innen via Chat-Funktion, „Vorstand im Dialog“
- DigitalBrain: KI-basiertes Wissensmanagement-Tool mit Fragen und Antworten von Mitarbeiter:innen
- Kommentarfunktion für Mitarbeiter:innen bei Intranet-Meldungen
- O₂ Telefónica Run+
- Dreiwöchentlich stattfindende Führungskräftecalls auf Deutsch und Englisch
- Monatliches virtuelles All-Hands-Meeting „30 Minutes@Work“
- Volunteering Week und Corporate Volunteering Day
- „Feel Good“-Angebote zu Information, Hilfe & Selbsthilfe bei Gesundheitsthemen
- Mitarbeiter:innenengagement für Hilfsorganisationen (z. B. Flutkatastrophe, Aktion Deutschland Hilft – Nothilfe Ukraine)
- Zielgruppenspezifische Newsletter-Formate für Mitarbeiter:innen und Führungskräfte
- Führungskräfte-Offsites
- Bereichsspezifische Meetings und Offsites

Telefónica Deutschland Gruppe

Influencer:innen aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft

Das BASECAMP ist die Plattform zum digitalen Vordenken und Machen von O₂ Telefónica. Als Debattenraum, Café und Location für Events ist es zudem die Plattform der digitalen Community im Herzen Berlins. Hier wird antizipiert, debattiert, politisch polarisiert und vorausgedacht. Das BASECAMP lädt zum aktiven Mitmachen ein. Es ist offen für neue Ideen und verschiedenen Meinungen gegenüber aufgeschlossen. Jeder: ist willkommen, sich aktiv zu beteiligen und zu engagieren. Zusätzlich gibt es ein gesamtheitliches CEO- und Vorstandspositionierungsprogramm zur Debatte um die Digitalisierung. Darunter fallen die Kooperation mit Verlagen, Medien, Instituten, Verbänden und Start-ups sowie ein eigenes Audio- und Videoformat, der O₂ Telefónica TecTalk sowie das Debattenformat „Data Debates“ mit dem Tagesspiegel.

Veranstaltungsreihen im BASECAMP:

- Nachgefragt! Auf ein Wort mit ...
- Data Debates
- UdL Digital Talk
- FishBowl
- Kitchen Talk
- BASECAMP Themenwoche

Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Verbände

Die Telefónica Deutschland Gruppe sucht den Dialog mit Akteur:innen aus Politik und Wirtschaft und engagiert sich in der Verbandsarbeit.

- Regelmäßiger Austausch mit Politik und Behörden zu Netzregulierung, Sicherheit und Datenschutz auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene
- Mitgliedschaften in relevanten Verbänden, z. B. bitkom, VATM, eco, D21, BVDW, BDI und FSM
- Gründungsmitglied der Corporate Digital Responsibility-Initiative der Bundesregierung
- Kommunikation mit Justiz sowie Sicherheits- und Datenschutzbehörden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben
- Transparenzbericht bspw. über Informationsanfragen staatlicher Stellen
- Gesprächsräume für das politische Umfeld in Berlin und aktiver Meinungsaustausch zur Digitalpolitik durch hybride Veranstaltungen im BASECAMP
- BASECAMP.digital Blog und Social-Media-Kanäle
- O₂ Telefónica TecTalk
- CEO- und Vorstandspositionierungsprogramm zur Debatte um die Digitalisierung

Lieferanten und Geschäftspartner

Die Telefónica Deutschland Gruppe pflegt eine faire Partnerschaft und den stetigen Austausch mit ihren Lieferanten, um die Wertschöpfungskette nachhaltiger zu gestalten.

- Lieferantenwebsite und Meldekanäle
- Stetiger Austausch auf Basis von Bewertungsergebnissen
- Aktionspläne zur Verbesserung bei Hochnrisikolieferanten
- Lokale Audits
- Gelebte Feedbackkultur

Aktionär:innen und Investor:innen

Ziel ist es, die Strategie und das Geschäftsmodell des Unternehmens transparent und verständlich an die Kapitalmarktakteure zu vermitteln.

- Jährliche Hauptversammlung
- Regelmäßige Berichterstattung zur operativen, finanziellen und ESG-Performance im Geschäftsjahr
- Stakeholdermanagement im Kapitalmarkt
- Nichtfinanzieller Konzernbericht und CR-Report



Gesellschaftliche Debatten mit Top-Entscheider:innen

Im Rahmen von verschiedenen Veranstaltungsreihen diskutieren Vertreter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe mit Top-Entscheider:innen aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Gesellschaft, um unterschiedliche Perspektiven auf die Digitalisierung und die Zukunft des digitalen Lebens zusammenzubringen. Zu den Gesprächspartner:innen zählten auch im Jahr 2023 Bundesminister:innen und Verbandschef:innen, Wissenschaftler:innen, Journalist:innen und Vertreter:innen aus der Zivilgesellschaft (mehr zu den Gästen in der Speaker-Übersicht).

Im Oktober 2023 drehte sich im BASECAMP, dem Berliner Debatteort der Telefónica Deutschland Gruppe, eine Woche lang alles um aktuelle Technologiethemata. Diskussionen u. a. zu den Auswirkungen von KI auf den Politikbetrieb, zu Cybersicherheit von Unternehmen, zu Start-ups im Gesundheitswesen und dazu, wie sich das Internet „nachhaltiger“ gestalten lässt, standen auf dem [Programm der Themenwoche](#) ↗.

Als Initiator und Partner der Tagesspiegel [Data Debates](#) ↗ lädt die Telefónica Deutschland Gruppe regelmäßig hochkarätige Gäste aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Kultur ins BASECAMP ein, um die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Gesellschaft zu debattieren. Dank der installierten 5G-Indoor-Campus-Lösung ermöglicht das BASECAMP allen interessierten Politiker:innen, Wirtschaftsvertreter:innen, Gründer:innen und Verbraucher:innen, die neue Mobilfunktechnologie in der realen Welt auszuprobieren und kennenzulernen. Außerdem wird dort der Austausch über die wesentlichen Themen rund um Zukunftstechnologien gefördert, z. B. in der im Berichtsjahr gestarteten Eventreihe „[BASECAMP Trend2Go!](#)“ ↗.

Auch beim UdL Digital Talk – UdL bedeutet „Unter den Linden“ – treffen seit vielen Jahren hochrangige Politiker:innen und Meinungsführer:innen aufeinander, um aktuelle Themen der deutschen und europäischen Digitalpolitik zu diskutieren. 2023 nahmen die beiden Bundesminister Volker Wissing und Cem Özdemir teil.

Im [Videoformat](#) „[O₂ Telefónica TecTalk](#)“ ↗ trifft Markus Haas, CEO der Telefónica Deutschland Gruppe, in regelmäßigen Abständen namhafte Vertreter:innen aus Politik, Wirtschaft und Gesellschaft, um sich mit ihnen über die Gestaltung und das Vortreiben von Digitalisierung und Nachhaltigkeit auf Basis einer starken Netzinfrastruktur auszutauschen.



Umweltbelange

Klimawandel

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:



Neue Low Carbon Procurement Policy: Neben den Anschaffungs- und Betriebskosten werden beim Einkauf von energieverbrauchenden Produkten nun auch Energie- und CO₂-Kosten berücksichtigt.



Bis Ende 2025 will die Telefónica Deutschland Gruppe rund 20% Energie bei gleichbleibender Netzlast gegenüber dem Vergleichsjahr 2021 einsparen, u. a. durch Netzmodernisierung und Cloudifizierung.



Die Telefónica Deutschland Gruppe hat im Berichtsjahr 60% der Scope-1- und 2-Emissionen mit verifizierten Klimazertifikaten kompensiert.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Digitalisierung als Chance für den Klimaschutz

Digitale Technologien haben einer Bitkom-Studie¹ zufolge das Potenzial, den CO₂-Ausstoß in Deutschland um ein Fünftel zu verringern und so mittelbar zum Erreichen der nationalen Klimaziele beizutragen. Insbesondere in den Bereichen Energieinfrastruktur, Mobilität, Industrie und Landwirtschaft gilt es, diese Potenziale zu heben. Die Telekommunikationsbranche kann dabei eine wesentliche Rolle in der Bekämpfung des Klimawandels und für die Dekarbonisierung der Wirtschaft spielen und auf diese Weise dabei helfen, die Lebensgrundlage der Gesellschaft nachhaltig zu gestalten. Der Energiesektor beispielsweise kann die Energiewende ohne Digitalisierung nicht bewältigen. Stromnetzbetreiber und Energieversorger müssen zunehmend dezentrale Quellen für erneuerbare Energien überwachen und Stromflüsse steuern. Erst durch die Vernetzung werden Stromnetze zu Smart Grids, in denen sich Stromerzeugung und -verbrauch effizient steuern lassen.

Mit der zunehmenden Vernetzung ist allerdings auch ein Anstieg der über die Netze gesendeten Daten und des dadurch bedingten Energieverbrauchs unumgänglich. Bei der Telefónica Deutschland Gruppe machte im Berichtsjahr die Netzwerktechnik mit rund 98% den größten Anteil am Stromverbrauch aus. Die Steigerung der Energieeffizienz ihrer Netze und Rechenzentren hat für Telefónica Deutschland deshalb eine hohe Priorität. Im Jahr 2023 wurde ein [dreijähriges Energiesparprogramm](#) , mit dem Ziel bis Ende 2025 durch KI-gestützte Netz-Standby-Technik, Netzmodernisierung und Cloudifizierung rund 20% Energie bei gleichbleibender Netzlast gegenüber dem Vergleichsjahr 2021 einzusparen, aufgelegt. Bereits 2016 verpflichtete sich die

Mobilfunkbranche als weltweit erster Industriezweig, die Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung zu unterstützen. In der UN-Agenda 2030 steht mit dem Ziel Nummer 13 auch der Klimawandel im Fokus. Daher ergreift die Branche vielfältige Maßnahmen, um gegen den Klimawandel und seine Auswirkungen vorzugehen.

Der spanische Mutterkonzern der Telefónica Deutschland Gruppe hat sich verpflichtet, gemeinsam mit den Vereinten Nationen dem Klimawandel entgegenzuwirken und dafür Energie- und Klimaziele für die Jahre 2025, 2030 und 2040 formuliert. Außerdem ist die Gruppe Teil des Aktionsbündnisses „Business Ambition for 1.5°C“. Diese Ziele orientieren sich am 1,5-Grad-Szenario des Pariser Klimaabkommens und schließen Emissionen von Scope 1, 2 und 3 ein: Bis 2040 sollen alle Emissionen – auch die in der eigenen Wertschöpfungskette – auf Netto-Null gesenkt werden. Die Telefónica, S.A. ist das erste Telekommunikationsunternehmen, dessen Ziele von der Science Based Targets Initiative (SBTi) validiert wurden. Dadurch wurden auch die Ziele der Telefónica Deutschland Gruppe validiert – sie trägt mit ihren Programmen und Maßnahmen zum Erreichen des 1,5-Grad-Ziels bei.

Schon heute stammen 100% des Stroms, den die Telefónica Deutschland Gruppe einsetzt, aus Grünstrom². Die Telefónica, S.A. Group legt ihre Umwelt- und Klimadaten jährlich im Report des Carbon Disclosure Project (CDP) offen und erhielt von der Organisation im Berichtsjahr für ihre Leistungen erneut und zum zehnten Mal in Folge die [Bestnote A](#) . Bestandteil der Prüfung ist u. a. die Transparenz bei der Reduzierung von Emissionen und die Minderung von Klimarisiken.

¹ Quelle: Bitkom-Studie, „Klimaeffekte der Digitalisierung“, Februar, 2024.

² Die Telefónica Deutschland Gruppe bezieht ihren Strom über die Strombörse. Der hier erworbene Strommix wird mithilfe von Herkunftsnachweisen zu 100% als Grünstrom qualifiziert.



Bei der Telefónica Deutschland Gruppe ist der Umgang mit dem Klimawandel bereits in den Bereichen Unternehmensführung, Strategie, Risiken und Ziele integriert. Sie setzt auf verschiedene Bausteine, um Energie einzusparen und Treibhausgasemissionen zu reduzieren: Sie investiert in energieeffiziente Technik, nutzt Grünstrom, fördert eine schadstoffarme Mobilität und bietet Kund:innen zunehmend nachhaltigere Produkte und Dienstleistungen an. Unternehmen und Menschen können mithilfe der Infrastruktur und Angebote der Telefónica Deutschland Gruppe ihre nachhaltigen digitalen Geschäftsmodelle verwirklichen und so einen Beitrag dazu leisten.

Netto-Null-Emissionen in der gesamten Wertschöpfungskette bis 2040 angestrebt

Die Übernahme von Verantwortung für Klima und Umwelt gehört zum Grundverständnis der Telefónica Deutschland Gruppe. Diese Verantwortung bildet den Kern ihrer Klimastrategie, mit der sie sich eng an die konzernweite Verpflichtung anlehnt: Um die eigene, mit dem 1,5-Grad-Ziel kompatible Menge an Treibhausgas(THG)-Emissionen einzuhalten, hat sich das Unternehmen das Ziel gesetzt, seine Emissionen in der gesamten Wertschöpfungskette zu reduzieren. Das Ziel ist Netto-Null-Emissionen bis 2040; mit dem Zwischenziel, die eigenen direkt (Scope 1) und durch Stromeinkauf indirekt (Scope 2) verursachten Emissionen sowie die Emissionen aus ihrer Reisetätigkeit bis spätestens 2025 zu kompensieren. Nicht vermeidbare Emissionen werden mit zertifizierten Klimaschutzprojekten mit hohem ökologischen und sozialen Standards kompensiert. Die weiteren Scope-3-Emissionen sollen bis 2025 im Vergleich zu 2016 um 39% gesenkt werden.

T 03: Reduktion der Scope-1- und Scope-2-Emissionen

	Einheit	2022	2023	Ziele 2025
CO ₂ -Reduktion ¹	%	97	97	95
Energieeffizienz ²	%	81	83	87

¹ Scope 1 und 2, Bezugsjahr 2015 (marktbasierter Methode).

² Die Energieeffizienz stellt die Veränderung der Energieintensität gegenüber dem Basisjahr 2015 dar. Die Energieintensität berechnet sich aus: Energieverbrauch gesamt (Strom- und Kraftstoffverbrauch)/Datenvolumen pro Petabyte.

Die Scope-3-Emissionen, z. B. aus der vorgelagerten Lieferkette, wurden für das Berichtsjahr 2023 koordiniert über die gesamte Telefónica, S.A. Group ausgewertet, mit Maßnahmen belegt und gesenkt. Dabei folgt der Konzern den Erkenntnissen und Empfehlungen anerkannter internationaler Institutionen wie dem Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) und der Science Based Targets Initiative (SBTi), nach deren Kriterien auch die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Klimastrategie entwickelt hat.

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat im Berichtsjahr überprüft, ob die fünf von Telefónica, S.A. betrachteten Scope-3-Kategorien auch wesentlich für die deutsche Unternehmensgruppe sind. Zu diesem Zweck hat sie die 15 Kategorien, die im Greenhouse-Gas-Protokoll aufgeführt sind, untersucht. Dabei wurden diese fünf Kategorien als wesentlich bestätigt:

1. Eingekaufte Waren und Dienstleistungen
2. Kapitalgüter
3. Brennstoff- und energiebezogene Emissionen
4. Geschäftsreisen
5. Verwendung der verkauften Produkte

Im nächsten Schritt wird die Telefónica Deutschland Gruppe Ziele und Maßnahmen für die Reduktion der Scope-3-Emissionen in diesen fünf Kategorien ableiten.

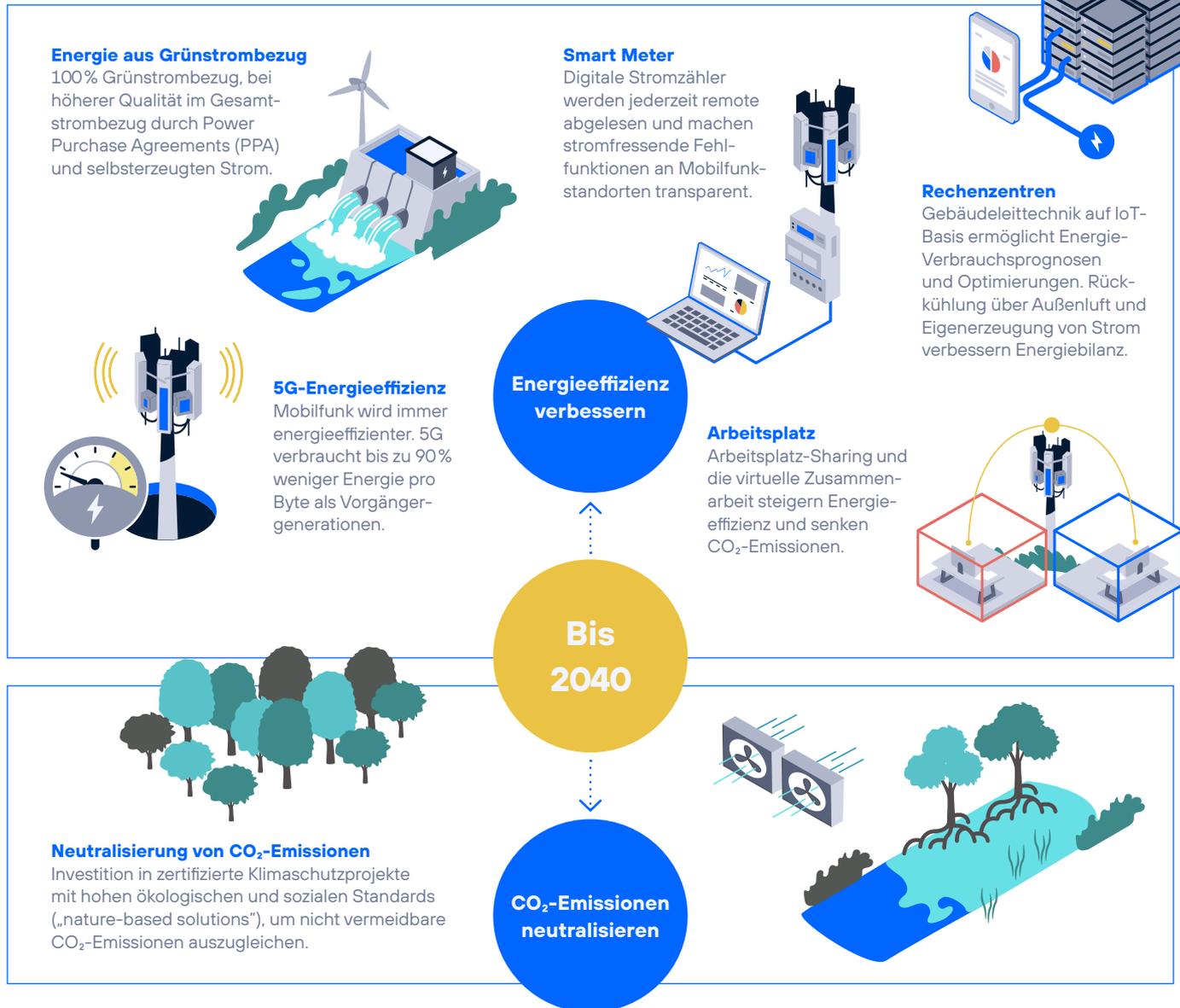
Um die Kompensation von Scope-1- und Scope-2-Emissionen bis spätestens 2025 zu erreichen, geht die Telefónica Deutschland Gruppe folgende konkrete Maßnahmen an, die mit jährlichen Zwischenzielen untermauert werden:

- Die Telefónica Deutschland Gruppe steigert die Effizienz ihres Netzes durch Senkung des Energieverbrauchs pro Datenvolumen (GWh/PB) um 87% bis 2025 im Vergleich zu 2015.
- Ihr Gesamtstromverbrauch wird bereits heute mit 100% Grünstrom¹ gedeckt. Sie strebt eine höhere Qualität im Gesamtstrombezug durch Power Purchase Agreements (PPA) und selbsterzeugten Strom an. Ab 2025 sollen zwei Drittel des erwarteten Strombedarfs mithilfe von PPA gedeckt werden. Zu diesem Zweck wurden bereits zwei große PPA-Deals für den Direktbezug von Windstrom abgeschlossen, die ab 2025 gelten.
- Die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt Gebäudetechnik auf IoT-Basis in ihren Rechenzentren für Verbrauchsprognosen und Energiebilanz-Optimierungen.
- Der Einbau von digitalen Stromzählern (Smart Meter) an Antennenstandorten erleichtert durch die Datenauswertung Verbrauchsanalysen, Prognosen und die Optimierung des Energieverbrauchs.
- Die Förderung virtueller Arbeit im Unternehmen reduziert die CO₂-Emissionen, weil die Mitarbeiter:innen seltener ins Büro pendeln und geschäftlich verreisen.
- Nicht vermeidbare Emissionen kompensiert die Telefónica Deutschland Gruppe seit 2021 sukzessive durch hochwertige CO₂-Reduktionsprojekte, vorzugsweise durch Projekte, die der Atmosphäre CO₂ entziehen.

¹ Die Telefónica Deutschland Gruppe bezieht ihren Strom über die Strombörse. Der hier erworbene Strommix wird mithilfe von Herkunftsnachweisen zu 100% als Grünstrom qualifiziert.

G 06: Ziel: Netto-Null-Emissionen bis 2040

Ein Auszug der Maßnahmen



Immer weniger Strom pro Byte

5G arbeitet energieeffizienter als die Vorgängertechnologien. Mit der Erweiterung ihres Netzes um 5G und dem damit verbundenen Plus an Netzabdeckung und Datenvolumen erwartet die Telefónica Deutschland Gruppe jedoch eine deutliche Erhöhung des Gesamtenergieverbrauchs. Das stellt das Unternehmen vor große Herausforderungen, auch weil die Energiepreise im Berichtsjahr konstant auf hohem Niveau waren. Mit der von der Telefónica Deutschland Gruppe gewählten Kenngröße „Energieverbrauch pro Datenvolumen (GWh/PB)“ lassen sich Fortschritte im Bereich Energieeffizienz am besten messen und dokumentieren. Das Unternehmen hat sich zum Ziel gesetzt, die

Stromeffizienz im Netz mit dem neuesten Mobilfunkstandard und technischen Modernisierungen deutlich zu steigern, also immer weniger Strom pro Byte zu verbrauchen. Damit strebt die Telefónica Deutschland Gruppe ein hohes Niveau für Nachhaltigkeit in der deutschen Telekommunikationsbranche an. Ihren Kund:innen will sie so in Zukunft ein „grünes“ Netz bieten.

Klimaschutz ist relevant für Unternehmenserfolg

Mit dem Ziel „Netto-Null-Emissionen bis 2040“ will die Telefónica Deutschland Gruppe nicht nur ihre Umweltbilanz verbessern, sondern auch nachhaltig wirtschaften und ihre Wettbewerbsfähigkeit sichern. Sie möchte auf diese Weise eine wirksame



Risikoprävention, eine starke Reputation und Markenwahrnehmung sowie hohe Bewertungen des Unternehmens in Finanzmarkt ratings erreichen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe erkennt an, dass der Klimawandel reale Risiken für das Unternehmen mit sich bringt. Diese Risiken können einerseits physischer Natur sein, etwa Risiken für die Mobilfunkinfrastruktur durch eine Häufung von Extremwetterereignissen, und andererseits durch Regulierung entstehen (Transitionsrisiken). Zu letzteren zählen beispielsweise weiter steigende Energiepreise durch eine höhere CO₂-Besteuerung. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist sich ebenfalls bewusst, dass sich durch den Klimawandel Chancen ergeben, die es zu nutzen gilt. Dazu gehört die Möglichkeit, mit emissionsärmeren Produkten und Dienstleistungen neue Märkte zu erschließen. Hieran arbeitet das Unternehmen derzeit intensiv (siehe Kapitel „Kreislaufwirtschaft“).

Eine standardisierte und transparente Berichterstattung zu Klimarisiken gemäß den Empfehlungen der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) soll das Risiko finanzieller Effekte des Klimawandels auf die Kapitalmärkte verringern und den Unternehmen als Vorbereitung auf die Folgen des Klimawandels dienen. Im nächsten Abschnitt werden die für die Telefónica Deutschland Gruppe relevanten Klimarisiken und -chancen in Anlehnung an die Empfehlungen der TCFD näher beleuchtet.

PROZESSE UND STEUERUNG

Managementsysteme im Unternehmen verankert

Neben der Klimastrategie 2025 bildet die unternehmensweit verbindliche [Umweltpolitik](#), welche zusätzlich durch die [Richtlinien zum nachhaltigen Energiemanagement](#) sowie die neu verabschiedete Low Carbon Procurement Guideline gestützt werden, die Basis für alle Aktivitäten der Telefónica Deutschland Gruppe. Diese Richtlinien zielen auf ihre Betriebsabläufe in den Bereichen Netz, Büroflächen, Shops und Mobilität, auf den verantwortungsbewussten Einkauf sowie auf ihr Produkt- und Dienstleistungsportfolio mit dem Schwerpunkt auf nachhaltigen Innovationen ab. Ihre Umweltpolitik ist gemäß ISO 14001 in der Umweltrichtlinie verankert. Die Richtlinie hat insbesondere die Identifikation und Einhaltung aller relevanten Gesetze, Normen, Standards und sonstiger bindender Verpflichtungen zum Ziel. Das Umweltmanagementsystem dient dazu, mögliche negative Umweltauswirkungen von Aktivitäten und Infrastrukturen der Telefónica Deutschland Gruppe zu verhindern und zu minimieren sowie insgesamt ihre umweltbezogenen Leistungen immer weiter zu verbessern. Weitere Vorgaben im Klima- und Umweltbereich hat das Unternehmen in internen Richtlinien wie beispielsweise in den nachhaltigkeitsorientierten Einkaufsrichtlinien (SCSP und den Umweltannex), in der Abfallrichtlinie oder der Reiserichtlinie verankert. Das Ziel, die Umweltleistung des Unternehmens sowie seiner Produkte und Dienstleistungen

zu verbessern, will die Telefónica Deutschland Gruppe vor allem durch eine systematische Performancebewertung anhand der definierten Ziele aus dem Responsible Business Plan 2025 erreichen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat außerdem eine eigene [Energierichtlinie](#) gemäß [ISO 50001](#) im Unternehmen etabliert. Die Erstzertifizierung nach diesem Standard wurde 2016 durch eine externe Zertifizierungsstelle vorgenommen. Diese baut auf dem Umweltmanagement auf und präzisiert deren Grundsätze im Bereich Energie. Die Bürostandorte der Telefónica Deutschland Gruppe sind bereits seit 2004 nach der Umweltmanagementnorm [ISO 14001](#) und der Qualitätsmanagementnorm [ISO 9001](#) zertifiziert. In den Shops orientiert sich das Unternehmen ebenfalls an der Norm ISO 14001. Um diese Prozesse zu steuern, gibt es intern Energie- und Umweltmanagementbeauftragte. Umweltbelange und -ziele sowie alle Maßnahmen werden jedes Jahr im Vorfeld zum externen Audit einem Managementreview unterzogen. Die Beauftragten berichten zu den Managementsystemen in Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten direkt an den Chief Executive Officer. Klima- und Umweltstrategien werden in den jeweils betreffenden Vorstandsbereichen Technology, Finance sowie Legal & Corporate Affairs erarbeitet und vom Vorstand gesamtthaft beschlossen.

2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe eine neue Richtlinie zum „Low Carbon Procurement“ verabschiedet. Sie gilt für den Einkauf von intern genutzten Produkten mit einem jährlichen Einkaufswert von mehr als 3 Mio. EUR, beispielsweise Netzwerktechnik, Heizungs- und Klimatechnik oder Equipment für Rechenzentren. Bei der Produktauswahl müssen demnach neben den Anschaffungskosten auch die Energie- und CO₂-Kosten über den Lebenszyklus einbezogen werden. Damit erhöht das Unternehmen die klimabezogenen Anforderungen an die Lieferanten.

Das Unternehmen bietet den Mitarbeiter:innen Schulungen zu allen in diesem Abschnitt genannten Themen an. Es gibt eine onlinebasierte Energie- und Umweltschulung sowie seit Ende 2023 auch eine Schulung zur CO₂-ärmeren Beschaffung. Im Berichtsjahr veranstaltete die Telefónica Deutschland Gruppe erneut einen Workshop zur gültigen Einkaufsrichtlinie zur CO₂-ärmeren Beschaffung für die damit befassten Abteilungen wie den Einkauf oder die Technik.

Prozesse zum Umgang mit Klimarisiken und -chancen

Klimarisiken als Teil des Risikomanagementmodells der Telefónica Deutschland Gruppe haben einen direkten Bezug zu strategischen Entscheidungen der Gruppe.

Die relevanten Fachbereiche der Telefónica Deutschland Gruppe berichten quartalsweise ihre klimabezogenen Themen inklusive klimabedingter Risiken an das allgemeine Risikomanagement.



Das Unternehmen integriert damit diese Risiken und nimmt im Hinblick auf potenzielle Risiken aus nichtfinanziellen Themen eine Nettobewertung vor. Anhand der bereits ermittelten Eintrittswahrscheinlichkeit wurde ein konservativer Ansatz gewählt, bei dem Risiken mit einer als „wahrscheinlich“ oder „hochwahrscheinlich“ eingestuften Eintrittswahrscheinlichkeit betrachtet wurden.

Der Vorstand der Telefónica Deutschland Gruppe wird über die Ergebnisse unterrichtet. Sollten sich neue Risiken oder geänderte Bewertungen der klimabezogenen Risiken ergeben, werden diese analysiert und gegebenenfalls entsprechende Maßnahmen eingeleitet. Ergänzend berichtet das Unternehmen im Rahmen des gruppenweiten Risikomanagements zu klimabezogenen Risiken auch an die Telefónica, S.A. Group.

Um eine ganzheitliche Methodik bei der Risikoermittlung zu gewährleisten, ermittelt die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Risiken sowohl global (top-down) als auch lokal (bottom-up). Der Bottom-up-Ansatz erfolgt auf Grundlage einer Risikoselbstbewertung, wobei die lokalen Manager:innen für die Identifizierung von Risiken in ihren Bereichen verantwortlich sind.

Die Bewertung der Klimarisiken folgt einem ganzheitlichen Ansatz und berücksichtigt Risiken aus vier verschiedenen Blickwinkeln: lokale Risiken (bottom-up), globale Risiken (top-down), Risiken in Prozessen und Projektrisiken. Die Bewertung der Risiken erfolgt hauptsächlich durch den Top-down-Ansatz und wird durch die Bewertung spezifischer Standorte unterstützt (bottom-up). Globale Risiken sind als „Basisrisiken“ definiert und werden von den globalen operativen Bereichen (Compliance, Strategie usw.) bewertet und regelmäßig überprüft. Der Klimawandel ist eines der globalen Basisrisiken und hat das Potenzial, die Infrastrukturen sowie Geschäftsbereiche der Telefónica Deutschland Gruppe kurz-, mittel- und langfristig zu beeinflussen. Zusätzlich zu den direkten Auswirkungen des Klimawandels (physischen Klimarisiken) stehen Unternehmen vor bedeutenden Herausforderungen, die sich aus der Anpassung an ein zunehmendes Umweltbewusstsein, steigenden Regulierungen und Verpflichtungen im Bereich Nachhaltigkeit ergeben, sogenannten Transitionsrisiken. Diese können gleichzeitig Chancen generieren ([siehe Tabelle](#)).

Priorisierte Risiken sowie deren Ergebnisse werden in langfristige Geschäftsentscheidungen einbezogen. Dabei basiert die Entscheidungsfindung, welche Risiken im allgemeinen Risikomanagement priorisiert werden, auf den bei der Risikobewertung geschätzten finanziellen Auswirkungen und ihrem Einfluss auf die betriebliche Effizienz, den Zugang zu neuen Märkten, den Ruf usw. Da Klimarisiken unter dem von der Telefónica Deutschland Gruppe definierten Schwellenwert für signifikante Risiken liegen, werden sie im Kapitel 1.3 Risikomanagement des jährlichen [Geschäftsberichts](#) nicht genannt.

Die Erarbeitung geeigneter Maßnahmen und Managementlösungen erfolgt sowohl top-down als auch bottom-up. Beim Bottom-up-Ansatz sind die lokalen Manager:innen für die Festlegung spezifischer Reaktionen in ihren Bereichen verantwortlich. Sie müssen geeignete Pläne zur Risikominderung und zur Vermeidung bzw. Übertragung dieser Risiken vorlegen.

Mit dieser Strategie hat die Telefónica Deutschland Gruppe die Möglichkeit, sich an physische Risiken sowie an Transitionsrisiken anzupassen. Damit kommt sie dem übergeordneten Ziel, Risiken zu minimieren und Chancen zu optimieren, am nächsten.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN Risiken und Chancen des Klimawandels bewerten

Klimarisiken werden in Anlehnung an die Empfehlungen der TCFD und unter Berücksichtigung von unterschiedlichen Klimaszenarien bewertet. Dabei erfolgt die Risikobewertung quantitativ, sofern dies möglich ist. Die potenziellen Auswirkungen der Risiken werden am operativen Cashflow gemessen. Die Szenarioanalyse sowie die Bewertung der Resilienz hat die Telefónica Deutschland Gruppe anhand der verschiedenen Szenarien des IPCC vorgenommen. Die TCFD sieht es als unerlässlich an, dass standardisierte Szenarien, die von unabhängigen Institutionen wie dem IPCC entworfen wurden, verwendet werden. Dies erleichtert es Investor:innen, die Klimaresilienz von Unternehmen zu vergleichen. Hierzu wurden die Klimaszenarien RCP2.6 (Temperaturanstieg überschreitet zum Ende des Jahrhunderts nicht die 2-Grad-Grenze) bis RCP8.5 (Temperaturanstieg liegt zum Ende des Jahrhunderts bei 4 °C) unter Berücksichtigung von Zeithorizonten bis 2030, 2040 und 2050 analysiert.

Die Telefónica Deutschland Gruppe unterteilt Klimarisiken, wie von der TCFD empfohlen, in die beiden Kategorien Übergangsrisiken und physische Risiken. Übergangsrisiken umfassen Änderungen in der Gesetzgebung, Richtlinien und Änderungen des Marktes. Zu den Übergangsrisiken zählen die Reduzierung von Emissionen, die CO₂-Abgabe sowie Preisänderungen für Energie. Weiterhin sind nicht nur Änderungen in der Regulierung, sondern auch Änderungen der Marktsituation wichtig zu betrachten. Hierzu zählen geänderte Angebots- und Nachfragemengen für bestimmte Produkte oder Dienstleistungen.

Physische Klimarisiken wurden im Jahr 2023 auf Basis der Klimaszenarien der IPCC analysiert und detailliert betrachtet. Zu den akut physischen Risiken zählen Extremwetterlagen wie Überflutungen, Sturm und starke Niederschläge. Die Folgen dieser Extremwetterlagen können für die Infrastruktur der Telefónica Deutschland Gruppe kurz- und langfristig zu erheblichen Herausforderungen führen. Als chronisch physische Risiken gelten langfristige Klimaveränderungen, langfristige Niederschlagsveränderungen, der Anstieg des Meeresspiegels sowie der Anstieg

der Durchschnittstemperatur (v. a. Hitzestress). Um Kund:innen weiterhin die gewohnten Produkte und Services anbieten zu können, ist eine Anpassung an diese Gegebenheiten unerlässlich und somit ein wichtiger Teil der Risikoanalyse des Unternehmens.

Neben den Risiken erkennt die Telefónica Deutschland Gruppe Chancen sowohl für ihr internes Energiemanagement als auch für das Unternehmenswachstum durch den Verkauf von emissionsärmeren Produkten und Dienstleistungen. Mit Technologien wie IoT, Big Data, Cloudlösungen und Breitband-Konnektivität

möchte die Telefónica Deutschland Gruppe ihren Kund:innen ermöglichen, ihren ökologischen Fußabdruck zu reduzieren.

Interne Chancen ergeben sich durch die Nutzung von möglichen zukünftigen Eigenstromkapazitäten und weitere langfristige Stromabnahmeverträge (PPAs) sowie dem Plan, der sich auf die Netzmodernisierung und den Ausbau von 4G und 5G konzentriert. Diese Maßnahmen sollen die mittel- und langfristigen Betriebskosten des Unternehmens senken, was angesichts der stark gestiegenen Energiekosten umso wichtiger wird.

G 07: Chancen und Risiken des Klimawandels

Risiken des Klimawandels					
Übergangsrisiken				Physische Risiken	
<p>Regulierung Preissteigerung bestimmter Produkte und Dienstleistungen infolge von Steuern oder Abgaben in Bereichen, von denen das Unternehmen abhängig ist (Energie, Transport usw.).</p>	<p>Technologie Notwendigkeit eines vorzeitigen Abbaus von Anlagen im Bereich Heizung, Lüftung, Klima (HLK) oder Energie aufgrund der Umstellung auf saubere Energie.</p>	<p>Markt Höherer Energie-OPEX, beispielsweise in Ländern, die von Wasserkraft abhängig sind.</p>	<p>Ansehen Weitere Informationen zu diesem Thema von wichtigen Stakeholder:innen (Investor:innen, Analyst:innen, Kund:innen usw.).</p>	<p>Dauerhaft Steigende Temperaturen könnten zu höherem Kühlungsbedarf führen.</p>	<p>Einmalige Ereignisse Mehr extreme Wetterereignisse würden die Risiken für die betriebliche Kontinuität erhöhen.</p>
<p>Die physischen Risiken wurden von der Telefónica, S.A. Group in einer Studie zur Klimaanfälligkeit detailliert untersucht.</p>					
Chancen durch den Klimawandel					
<p>Ressourceneffizienz Mit dem Plan für Energieeffizienz optimiert die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Betriebs- und Netzwerkkosten.</p>	<p>Eco-Smart-Produkte und -Dienstleistungen Die Vernetzungs- und Digitalisierungslösungen sind der Schlüssel zu einer Reduzierung von Kohlendioxid in anderen Bereichen und bieten dem Unternehmen neue Geschäftschancen.</p>	<p>Energiequellen Mit dem Plan für erneuerbare Energien können die CO₂-Emissionen und die Energiekosten des Netzwerks gesenkt werden.</p>	<p>Resilienz Durch Anpassungsmaßnahmen können Risiken und Chancen in der Unternehmensstrategie berücksichtigt werden, was Investitionsentscheidungen, die Modernisierung und die Netzwerkbereitstellung beeinflusst.</p>		



Energieeffizienz verbessern und CO₂-Emissionen senken

Die Telefónica Deutschland Gruppe stellt Energieeffizienz und CO₂-Reduzierung in den Mittelpunkt ihrer Klimastrategie und will damit einen Beitrag zur nachhaltigen Digitalisierung in Wirtschaft und Gesellschaft leisten. Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt sich für die Förderung einer CO₂-ärmeren Wirtschaft ein. Sie verbessert ihre Energieeffizienz kontinuierlich, indem sie unternehmensweit auf energiesparende Komponenten umsteigt. Damit trägt sie aktiv zur Reduzierung von Treibhausgasemissionen bei. Darüber hinaus setzt sie auf den effizienten Einsatz natürlicher Ressourcen (siehe Kapitel „Kreislaufwirtschaft“).

2023 belief sich der Energieverbrauch pro Datenvolumen auf 0,07 GWh/PB. Damit konnte die Telefónica Deutschland Gruppe den Verbrauch gegenüber dem Vergleichsjahr 2015 um 83,37 % reduzieren.

Die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt zu 100 % Grünstrom.¹ Um die Qualität im Gesamtstrombezug zu erhöhen, setzt das Unternehmen auch auf selbsterzeugten Strom. Nach einem erfolgreich durchgeführten Pilotprojekt werden nun sukzessive Photovoltaikanlagen an Antennenstandorten errichtet und damit ein eigener Beitrag zur erneuerbaren Energieerzeugung geleistet.

Auch im Bereich der Virtualisierung von Rechenzentren sieht die Telefónica Deutschland Gruppe großes Potenzial, da die Effizienz von Rechenzentren u. a. mit ihrer Auslastung und den Möglichkeiten der Abwärmenutzung zusammenhängt. Durch die stärkere Nutzung von Cloud-Services und dem damit verbundenen Wechsel zu externen Anbietern geschieht in diesem Bereich eine Verschiebung von Scope-2- zu Scope-3-Emissionen. Das Unternehmen möchte Cloud-Dienste effizient nutzen und Emissionen auf ein Mindestmaß reduzieren. Dabei ergeben sich auch Vorteile in der Skalierbarkeit und in der ressourcenschonenden Nutzung von Rechenkapazität durch die Verlagerung in die Cloud.

Um die eigene, mit dem 1,5-Grad-Ziel kompatible Menge an Treibhausgas(THG)-Emissionen einzuhalten, möchte das Unternehmen seine Emissionen in der gesamten Wertschöpfungskette reduzieren. Das Ziel ist Netto-Null-Emissionen bis 2040; mit dem Zwischenziel, die Scope-1- und Scope-2-Emissionen bis 2025 zu reduzieren. Die Telefónica Deutschland Gruppe hat 2023 9.103 t CO₂-Emissionen (Scope 1, Scope 2 nach marktbasierter Methode und Scope 3.6 Reisetätigkeit) verursacht (2022: 7.766 t).

Im Berichtsjahr sind durch Scope-1-Emissionen 5.955 t CO₂-Äquivalente zustande gekommen. Dabei stammen die Scope-1-Emissionen hauptsächlich aus zwei Quellen: dem Kraftstoffverbrauch² des Fuhrparks und der Netzersatzanlagen sowie den flüchtigen Emissionen von Kältemittelgasen, die in den Klimaanlagen des Netzes verwendet werden. Der Fuhrpark konnte bis Ende 2023 zu fast 79 % teilelektrifiziert werden. Somit wurde das Ziel von 50 % erreicht.

Die Scope-2-Emissionen der Telefónica Deutschland Gruppe entstehen hauptsächlich durch Zukauf von Elektrizität und Fernwärme, wobei die Elektrizität zu 100% als Grünstrom¹ mit 0 t CO₂-Äquivalenten bilanziert wurde. Somit wurden im Jahr 2023 insgesamt 234 t CO₂-Äquivalente marktbezogen (market-based) emittiert. Die direkten und indirekten CO₂-Emissionen (Scopes 1, 2 und 3) sind in der [ESG-Daten und Indizes Tabelle](#) zu finden.

Potenziale bei Scope-3-Emissionen heben

Scope-3-Emissionen sind für die Telefónica Deutschland Gruppe ebenfalls von zentraler Bedeutung. Gemäß dem vorherrschenden Standard des GHG Protocol, fokussiert sich die Telefónica Deutschland Gruppe auf ihre fünf größten Scope-3-Kategorien (Eingekaufte Waren und Dienstleistungen, Kapitalgüter, Brennstoff- und energiebezogene Emissionen, Geschäftsreisen und Verwendung der verkauften Produkte), die über 90 % ihrer Scope-3-Emissionen ausmachen. Darunter fällt auch die Kategorie 6 „Geschäftsreisen“, auf die das Unternehmen unmittelbar Einfluss nehmen kann. So berichtet das Unternehmen seit vielen Jahren die Emissionen von Scope 3.6 (Reisetätigkeiten). Im Vergleich zu 2019, dem letzten Jahr, das nicht von der Pandemie eingeschränkt war, hat sich die Reisetätigkeit im Berichtsjahr um 30 % reduziert, darunter wurden 54 % weniger Flugreisen und 62 % mehr Bahnreisen verzeichnet. Mit den Schlüsselinitiativen ihrer Personalstrategie („5 Bold Moves“) will die Telefónica Deutschland Gruppe die Mitarbeiter:innen dabei unterstützen – wo immer möglich und sinnvoll – virtuell zusammenzuarbeiten. Nähere Informationen zu den „5 Bold Moves“ finden sich im Kapitel „[Eigene Belegschaft](#)“. Über ihre Reiserichtlinie fördert die Telefónica Deutschland Gruppe den Umstieg auf die Bahn.

Um dem Ziel näher zu kommen, die Scope-3-Emissionen vom Referenzjahr 2016 bis zum Jahr 2025 um 39 % zu senken, nutzt die Telefónica Deutschland Gruppe seit 2022 die Softwareplattform von The Climate Choice. Auf dieser werden Lieferanten aufgefordert, ein Assessment zu klimabezogenen Tätigkeiten und Kennzahlen durchzuführen. Die daraus erschlossenen qualitativen und quantitativen Daten sollen auch als Grundlage zur Verfeinerung der Dekarbonisierungsstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe dienen.

¹ Die Telefónica Deutschland Gruppe bezieht ihren Strom über die Strombörse. Der hier erworbene Strommix wird mithilfe von Herkunftsnachweisen zu 100% als Grünstrom qualifiziert.

² Der Kraftstoffverbrauch (in Form von Diesel, Erdgas und Fernwärme) umfasst die per Direktvertrag zwischen Versorger und der Telefónica Deutschland Gruppe belieferten Einheiten. Die Berechnung des Kraftstoffverbrauchs erfolgt in Übereinstimmung mit Telefónica, S.A., folglich unter Verwendung der internationalen Umrechnungsfaktoren, und ist von der spanischen Normungs- und Zertifizierungsgesellschaft AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. verifiziert.



T 04: Energie und CO₂: Klimaziele

	Einheit	2023	2022	2021
Energieintensität: Energieverbrauch gesamt pro Datenvolumen	GWh/PB	0,07	0,08	0,09
Anteil des Gesamtstromverbrauchs aus Grünstrom ¹	%	100	100	100

¹ Die Telefónica Deutschland Gruppe bezieht ihren Strom über die Strombörse. Der hier erworbene Strommix wird mithilfe von Herkunftsnachweisen zu 100% als Grünstrom qualifiziert.

T 05: Energie und CO₂: Energieverbrauch

In GWh	2023	2022	2021
Energieverbrauch gesamt	803	799	755
Stromverbrauch gesamt ¹	777	775	732
davon Netzwerk und Rechenzentren ²	760	757	711
davon Büros, Shops, Call-Center	17	18	21
Kraftstoffverbrauch gesamt ³	26	24	23
Energie aus Grünstrombezug ⁴	777	775	732

¹ Der Stromverbrauch ergibt sich aus den tatsächlich abgerechneten und teilweise prognostizierten Verbrauchsmengen je Stromabnahmestelle.

² Der Stromverbrauch Netzwerk ergibt sich aus der Anzahl der Standorte für Mobilfunk und Festnetz multipliziert mit einem durchschnittlichen Stromverbrauch je Standort. Dieser wurde auf Basis von historischen Verbrauchsdaten ermittelt. Aus technischen Gründen können nicht überall Smart Meter eingebaut werden. Daher muss mit einem gewissen Prozentsatz hochgerechnet werden.

³ Der Kraftstoffverbrauch (in Form von Diesel, Erdgas und Fernwärme) umfasst die per Direktvertrag zwischen Versorger und der Telefónica Deutschland Gruppe belieferten Einheiten. Die Berechnung des Kraftstoffverbrauchs erfolgt in Übereinstimmung mit Telefónica, S.A., folglich unter Verwendung der internationalen Umrechnungsfaktoren, und ist von der spanischen Normungs- und Zertifizierungsgesellschaft AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. verifiziert.

⁴ Die Telefónica Deutschland Gruppe bezieht ihren Strom über die Strombörse. Der hier erworbene Strommix wird mithilfe von Herkunftsnachweisen zu 100% als Grünstrom qualifiziert.

Effiziente Netzwerktechnik im Fokus

Im Mobilfunknetz der Telefónica Deutschland Gruppe entfällt der größte Energieverbrauch auf die Netzwerktechnik. Die auf Spitzenlastzeiten ausgelegten Ressourcen werden nicht über den gesamten Tagesverlauf benötigt. In Niedriglastzeiten werden an einem Standort typischerweise nur 20% der zu Hochlastzeiten zugewiesenen Ressourcen belegt. Mit dem Ziel, Energie dort einzusparen, wo sie nicht benötigt wird, lassen sich Sendeanlagen in einen Energiesparmodus versetzen und temporär nicht genutzte Ressourcen in Form eines oder mehrerer Frequenzbänder herunterfahren, wenn – wie beispielsweise in den Nachtstunden – wenig Sprach- und Datenverkehr herrscht. Intelligente Systeme ermöglichen individuelle Energiesparmaßnahmen für jede einzelne Funkzelle. Dabei ist der Anspruch der Telefónica Deutschland Gruppe, dass für die Mobilfunkkund:innen kein Unterschied hinsichtlich der Netzqualität zu bemerken ist. Nach einem erfolgreichen Testlauf im Vorjahr werden seit 2023 fast alle Standorte zu Niedriglastzeiten in den Energiesparmodus versetzt. So konnte der Energieverbrauch trotz insgesamt steigendem Datenvolumen konstant gehalten werden.

Einzelne Sendeanlagen müssen gekühlt werden, um die Technik vor den negativen Folgen von Abwärme und Sonneneinstrahlung zu schützen. Nach Möglichkeit werden die Klimaanlagen an den Basisstationen seit dem Berichtsjahr auf freie Kühlung umgestellt. Die Kühlung erfolgt dann durch zirkulierende Außenluft. So werden Kältemittel eingespart und der Energieverbrauch sinkt.

Mit Smart Metering vollzieht die Telefónica Deutschland Gruppe einen weiteren Schritt auf dem Weg zur erhöhten Energieeffizienz: Die Messung des Stromverbrauchs im Netzwerk erfolgt bereits an vielen Standorten über Smart-Metering-Systeme. Der Verbrauch jeder mit einem Smart Meter ausgerüsteten Mobilfunkanlage wird im Sekundentakt erfasst und über das O₂ Netz an einen Cloud-Server übermittelt. Zukünftig soll bei der Überschreitung von Schwellenwerten mittels Alarmierung eine Analyse des Stromverbrauchs über alle Standorte hinweg erfolgen, was eine vorausschauende Wartung (Predictive Maintenance) ermöglicht, die frühzeitige Identifizierung von Fehlfunktionen erleichtert und die damit verbundenen Kosten senkt. Bis Ende des Berichtsjahres sollten 27.000 der insgesamt über 31.600 Standorte¹ mit Smart Metern ausgerüstet werden (sofern technisch möglich). Der durch die Corona-Pandemie ausgelöste Chipmangel hat dazu geführt, dass diese Zielmarke nicht erreicht werden konnte. Insgesamt verfügten Ende 2023 mehr als 24.000 Standorte über Smart Meter.

Standorte energieeffizient betreiben

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat in den vergangenen Jahren gezielt daran gearbeitet, die Energieversorgung ihrer eigenen betrieblichen Prozesse möglichst klimafreundlicher und effizienter zu gestalten. Um den ökologischen Fußabdruck der Bürostandorte und Shops zu verringern, wurden angemietete Flächen verkleinert, alte Technik bei Bedarf durch energieeffiziente Technik ersetzt, die Beleuchtung auf LED umgestellt sowie Zeitschaltuhren und Bewegungsmelder installiert. Durch all diese Maßnahmen konnte der Energieverbrauch an den Standorten reduziert werden.

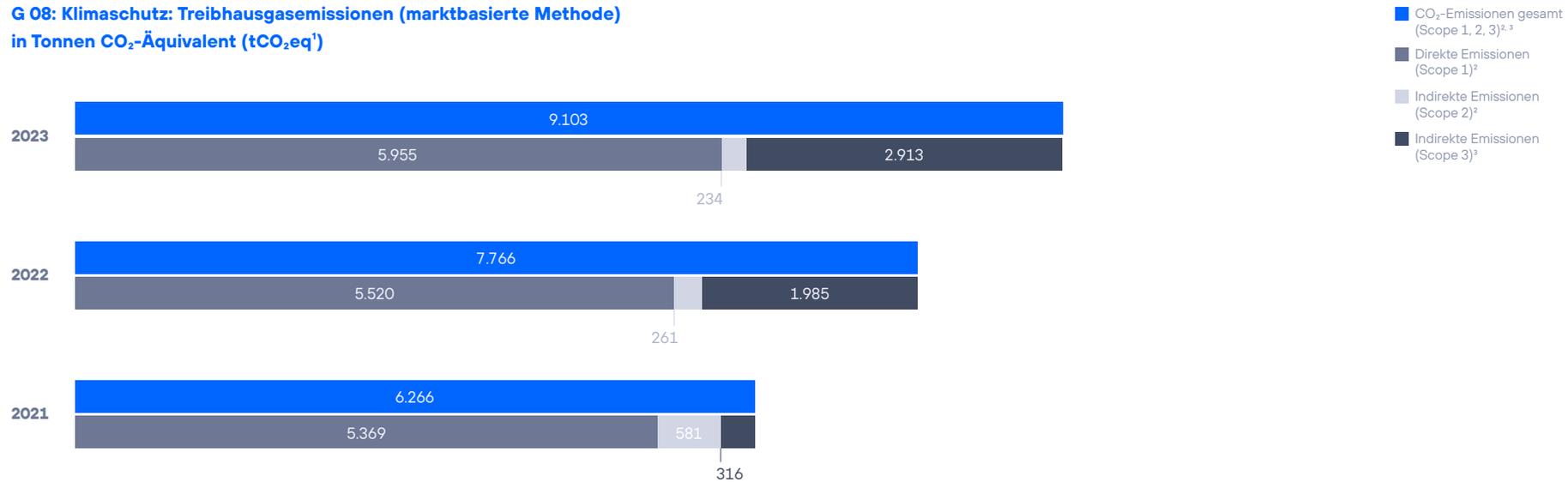
Kompensation nicht vermeidbarer Emissionen

Trotz 100-prozentiger Verwendung von Grünstrom², zwei langfristiger PPAs, hohen Energieeffizienzzielen, Optimierung der Netzwerke, Nutzbarmachung der Potenziale von Green-Cloud-Anbietern und ähnlichen Maßnahmen entstehen weiterhin nicht vermeidbare Emissionen. So lassen sich z. B. nicht alle Kühlmittel der im Unternehmen genutzten Klimaanlagen durch CO₂-freie Alternativen ersetzen. Die verbliebenen Emissionen kompensiert die Telefónica Deutschland Gruppe durch den Zukauf von CO₂-Zertifikaten. Die Projekte, die für die Emissionszertifikate in Frage kommen, müssen nach dem **Verified Carbon Standard**  zertifiziert sein. Im Jahr 2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe 60% der verbleibenden Emissionen kompensiert; diese Quote soll jährlich um 20 Prozentpunkte erhöht werden, bis 2025 sollen 100% der nicht vermeidbaren Scope-1- und Scope-2-Emissionen kompensiert werden.

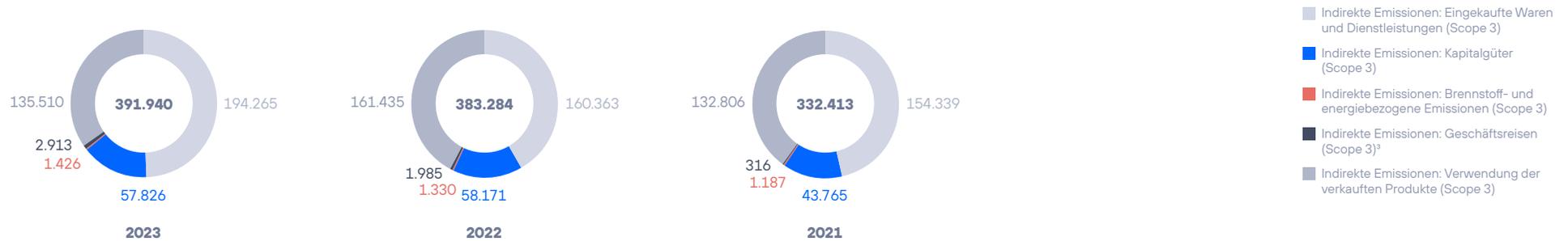
¹ Die Anzahl der Standorte beinhaltet nur Standorte ohne Richtfunkanbindung (Rfu-Repeater), BSC-(Base Station Controller)-/RNC-(Radio Network Controller)-Standorte.

² Die Telefónica Deutschland Gruppe bezieht ihren Strom über die Strombörse. Der hier erworbene Strommix wird mithilfe von Herkunftsnachweisen zu 100% als Grünstrom qualifiziert.

**G 08: Klimaschutz: Treibhausgasemissionen (marktbasierte Methode)
in Tonnen CO₂-Äquivalent (tCO₂eq¹)**



**Indirekte Emissionen im Detail
(Scope 3)**



¹ CO₂eq = CO₂, CH₄, N₂O und klimarelevante Kältegas (F-Gase).

² Die Berechnung der CO₂-Emissionen (inklusive Scope 1 und Scope 2) erfolgt nach ISO 14064, Greenhouse Gas Protocol und ITU-T L.1420. Die Daten und Berechnungen sind von der spanischen Normungs- und Zertifizierungsgesellschaft AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. verifiziert. Für die Umrechnung des Stromverbrauchs in CO₂-Emissionen wird ein deutschlandweit einheitlicher Umrechnungsfaktor zugrunde gelegt. Für die marktbasierte Methode werden 684,03 g CO₂ pro kWh genutzt (Quelle: Association of Issuing Bodies (AIB), European Residual Mixes 2022). Informationen zur standortbasierten Methode sind in der **ESG-Daten und Indizes Tabelle** aufgeführt.

³ Scope-3-Emissionen: andere indirekte Emissionen durch Geschäftsreisen (Flug- und Bahnreisen). Die Emissionen je km für Flug- und Bahnreisen wurden mit gruppenweit angewendeten Emissionsfaktoren berechnet (Quelle: Umrechnungsfaktoren der britischen Regierung für Treibhausgasemissionen für die Unternehmensberichterstattung, 2022). Es gibt auch andere, hier nicht enthaltene Scope-3-Emissionen. Diese werden separat aufgeführt. Der Fokus bei der Telefónica Deutschland Gruppe liegt bei den Geschäftsreisen, da unmittelbar auf die Reisetätigkeit der Mitarbeiter:innen eingewirkt werden kann.



Kreislaufwirtschaft

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

-  Eine neue Kreislaufwirtschaftsstrategie setzt den Rahmen für eine ressourceneffiziente und kreislaforientierte Wirtschaftsweise.
-  Die Telefónica Deutschland Gruppe stellt schrittweise auf Eco-SIM-Karten um, die zu mehr als 90 % aus recyceltem Kunststoff bestehen.
-  Die Telefónica Deutschland Gruppe hat ihre auf Papier gedruckten Produktbroschüren und Flyer vollständig durch digitale Flyer ersetzt.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Ressourcenschonung und Abfallvermeidung im Fokus

Die Endlichkeit natürlicher Ressourcen und Umweltauswirkungen entlang des Lebenszyklus eines Produktes gehören zu den großen ökologischen Herausforderungen der Gegenwart. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist sich ihrer Verantwortung mit Ressourcen schonend umzugehen bewusst und strebt aus diesem Grund die Kreislaufwirtschaft an. Die Telefónica Deutschland Gruppe nimmt sämtliche Wertschöpfungsstufen von der Produktentwicklung über die Nutzungsphase bis hin zum Recycling und zur Entsorgung in den Blick. Es geht also um eine systemische Transformation mit dem Ziel, Kreisläufe zu schließen und den Einsatz von Rohstoffen zu reduzieren.

Eine umfassende Kreislaufwirtschaft bietet die Möglichkeit, Kosten zu sparen sowie den Kund:innen nachhaltig erzeugte und nutzbare Produkte und Dienstleistungen anzubieten. So steigt nicht nur die Wettbewerbsfähigkeit, sondern auch die Glaubwürdigkeit als verantwortungsbewusster Akteur in der Gesellschaft. Bei der Betrachtung des gesamten Lebenszyklus von Produkten müssen auch menschenrechtliche Auswirkungen einbezogen werden. Durch die Substitution von Primärrohstoffen durch Sekundärrohstoffe lässt sich der Abbau von Rohstoffen insgesamt verringern. Dieser kann z. B. bei Konfliktmineralien mit Menschenrechtsverletzungen einhergehen.

Die rechtlichen und politischen Rahmenbedingungen haben sich angesichts des steigenden Handlungsdrucks bereits stark verändert und die Regulierung wird in den nächsten Jahren weiter zunehmen: Insbesondere reguliert eine Reihe von Gesetzen und EU-Verordnungen das Design und Inverkehrbringen von Elektrogeräten und ihre fachgerechte Entsorgung. Dabei rücken in der Vergangenheit vor allem die Verschärfung von Kennzeichnung- und Rücknahmepflichten durch das Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG) in den Fokus. So hat die EU 2023 ein Energielabel für Mobilgeräte beschlossen, das bis März 2025 national umgesetzt werden muss. Der Rat der EU hat im Berichtsjahr vorgeschlagen, den Rahmen für das Ökodesign

nachhaltiger Produkte umfassender zu gestalten und so u. a. neue Anforderungen für die Ressourceneffizienz, Haltbarkeit, Wiederverwendbarkeit und Reparierbarkeit von Produkten festzulegen. Zudem ist die Förderung der Kreislaufwirtschaft ein zentraler Aspekt des Green Deal der Europäischen Union mit entsprechenden Aktionsplänen, auch für die Elektronik- und IT-Branche. Die EU-Taxonomie-Verordnung räumt einer ressourceneffizienten und kreislaforientierten Wirtschaftsweise einen besonderen Stellenwert ein und strebt hier eine Lenkungswirkung bei Investitionen und Kapitalmarktaktivitäten an.

In ihrer 2023 durchgeführten Wesentlichkeitsanalyse hat die Telefónica Deutschland Gruppe das Thema „Kreislaufwirtschaft“ gemeinsam mit dem damit verknüpften Thema „Ressourcennutzung“ erstmals als wesentlich für den gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht definiert, da sie durch das Schließen von Kreisläufen in der eigenen Wertschöpfungskette die Auswirkungen auf Umwelt und Klima reduzieren kann und sich dadurch gleichzeitig finanzielle Chancen durch Kostenreduzierungen oder neue Geschäftsfelder eröffnen. Aus dieser Motivation heraus hat das Unternehmen sein Kreislaufwirtschaftskonzept im Berichtsjahr zu einer umfassenden Kreislaufwirtschaftsstrategie weiterentwickelt. Dabei hat es auch die neuen CSRD-Anforderungen berücksichtigt, die sich sowohl auf die Angabe quantitativer Kennzahlen als auch auf qualitative Angaben etwa zu Zielformulierungen oder Richtlinien beziehen.

PROZESSE UND STEUERUNG

Ressourceneffizienz zielgerichtet managen

Die Kreislaufwirtschaftsstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe setzt den Rahmen für die Ausrichtung ihrer Aktivitäten. Im Fokus stehen die Steigerung der Ressourceneffizienz, die Vermeidung von Abfällen, die Verringerung des CO₂-Fußabdrucks sowie das Achten der Grenzen der planetarischen Ressourcen. Im Rahmen der Strategieentwicklung fanden im Jahr 2023 Workshops mit verschiedenen relevanten Fachbereichen statt. Zusätzlich wurden Experteninterviews geführt.



Die Kreislaufwirtschaftsstrategie basiert auf den Circular Transition Indicators (CTI) des World Business Council for Sustainable Development und definiert für die Telefónica Deutschland Gruppe drei wesentliche Säulen:

1. Zirkulären eingehenden Materialstrom verbessern
2. Förderung von Ökodesign für die Wiederverwendung von Produkten und Materialien
3. Zirkulären ausgehenden Materialstrom verbessern

Für die grundsätzliche Ausrichtung und Steuerung der Kreislaufwirtschaft in der Telefónica Deutschland Gruppe sind ihre Umwelt- und Energierichtlinien maßgebend, die auf die Schonung wertvoller Ressourcen sowie den verantwortungsvollen Umgang mit Abfällen und das Recycling abzielen. Der Schutz natürlicher Ressourcen gehört für die Telefónica Deutschland Gruppe zu den wichtigen Gebieten, die im Rahmen des Umweltmanagementsystems nach ISO 14001 gezielt angesprochen werden. Der Umweltmanagementbeauftragte, der im CR&S-Bereich angesiedelt ist, berichtet zu Maßnahmen und Zielerreichung im Rahmen des RBP 2025 an die Direktorin CR&S, aber auch direkt an die Vorständin für Legal & Corporate Affairs. Jährliche Managementreviews zu Energie- und Umweltaspekten im Rahmen der ISO-Normen 14001 und 50001 werden direkt mit dem Chief Executive Officer und Chief Officer Legal & Corporate Affairs erörtert.

Auch mit seiner Klimastrategie und dem Ziel, bis 2025 die Kompensation von Emissionen in Scope 1, 2 und Scope 3.6 Reisetätigkeit zu erreichen sowie bis 2040 sämtliche Emissionen auf Netto-Null zu senken, setzt das Unternehmen ein deutliches Zeichen für Ressourcenschonung.

Der ökonomische Einsatz von technischer Ausrüstung spart neben Energie auch Ressourcen. Beispielsweise ermöglicht die Nutzung effizienter Cloud-Server bei Partnern eine optimale Auslastung der technologischen Ressourcen, da sich sowohl im Energieverbrauch als auch beim Ressourceneinsatz Skaleneffekte ergeben. Mit IoT-Lösungen hilft die Telefónica Deutschland Gruppe Unternehmen z. B. dabei, die Sammlung von gebrauchten Geräten zu planen und zu steuern und damit Logistikprozesse effizienter zu gestalten (mehr dazu im Kapitel „Verbraucher:innen und Endnutzer:innen“). Auch Leasing, etwa von Routern, bietet eine Möglichkeit, Ressourcen gesichert zurückzuerlangen.

Zero ICT-Waste Company bis 2030

Die Telefónica Deutschland Gruppe verfolgt als Teil der Telefónica, S.A. Group das Ziel, bis 2030 „Zero ICT-Waste Company“¹ zu werden. Aus dem Abfall, der durch Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) im Bereich Netzwerktechnik entsteht, sollen Rohstoffe zurückgewonnen und in die Wertschöpfungskette zurückgeführt werden. Um dieses übergeordnete Ziel zu erreichen, wurden diese Teilziele für Deutschland formuliert:

- Bis 2024 werden 90% der stationären Endgeräte wie Router, die von den Kund:innen zurückkommen, wiederaufbereitet und wiederverwendet.
- Bis 2025 werden für alle Einkäufe von elektronischen Geräten für Kund:innen Zirkularitätskriterien eingeführt.
- Die Telefónica Deutschland Gruppe kennzeichnet Firmenkundenprodukte und Dienstleistungen, die einen wesentlichen Beitrag zur Verringerung in den Bereichen „Energie“, „CO₂“ sowie „Wasserverbrauch“ leisten und/oder die Kreislaufwirtschaft fördern, mit dem „Eco Smart“-Siegel. Ziel ist es, den Anteil der „Eco-Smart“-Siegel bei Firmenkundenprodukten kontinuierlich zu erhöhen.
- Das Teilziel, bis Ende 2025 keinen Abfall von Geräten der Netzwerktechnik mehr auf Deponien zu entsorgen, ist bereits erreicht.² In Deutschland ist die Verwertung von Abfällen verpflichtend und die Beseitigung nur unter ganz bestimmten Bedingungen erlaubt.

Das Thema „Reduzierung von Abfall“ wird bei der Telefónica Deutschland Gruppe prozess- und bereichsübergreifend verstanden. Bei der Entsorgung unvermeidbarer Abfälle wird konsequent darauf geachtet, alle umweltrechtlichen Standards einzuhalten. Im Bereich Abfallmanagement handelt die Telefónica Deutschland Gruppe nach einer eigenen Richtlinie. Die relevanten Abfallmengen dokumentiert sie über das Abfallmanagementsystem „GReTel“ (Gestión de Residuos de Telefónica). In diesem System lassen sich u. a. Abfallarten mit Anfallort und Menge sowie die jeweiligen Entsorgungswege und benötigten Nachweise hinterlegen. Diese zusätzliche Transparenz ermöglicht es der Telefónica Deutschland Gruppe, Optimierungen in der Entsorgungskette vorzunehmen, mit dem Ziel, jede Abfallart einer möglichst hochwertigen Verwertung zuzuführen, die zugleich den besten Schutz von Mensch und Umwelt gewährleistet.

¹ Das Ziel von null Abfall bei Netzwerkgeräten: Abfallvermeidung durch Wiederverwendung und Recycling (100% der Netzwerkgeräte sollen bis 2025 verantwortungsvoll weiterverkauft, wiederverwendet, wiederaufbereitet oder recycelt werden).

² Die Telefónica Deutschland Gruppe gibt Abfälle ausschließlich an Vorbehandlungsunternehmen. Es werden keine Abfälle der direkten Deponierung zugeführt. Etwaige Restbestände aus Recyclingprozessen belaufen sich auf 0,3%.

G 09: Konzept für die Circular Economy

Verbesserte Zirkularität durch Digitalisierung





Über die oben beschriebenen Richtlinien hinaus unterstützen eine Reihe weiterer Richtlinien und Selbstverpflichtungen das Handeln zu einer ressourceneffizienteren Wirtschaftsweise des Unternehmens. Dazu zählen das Bekenntnis zum UN Global Compact und dessen Umweltprinzipien, die [Menschenrechtsrichtlinie](#) sowie die [Supply Chain Sustainability Policy](#) einschließlich der Vorgaben in Bezug auf Konfliktmineralien und der [Beschaffungsrichtlinie für geringen CO₂-Ausstoß](#). Des Weiteren verpflichtet die Telefónica Deutschland Gruppe bestimmte Lieferanten zusätzlich zu kreislaufwirtschaftlichen Maßnahmen mit dem verpflichtenden Umwelt-Annex. Dieser gilt bei produkt- oder dienstleistungsspezifischen Verträgen, die Auswirkungen auf die Umwelt haben (siehe Kapitel „[Arbeitskräfte entlang der Wertschöpfungskette](#)“). Für die eigenen Mitarbeiter:innen gibt die [Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation](#) Vorgaben für umweltbewusstes und soziales Handeln bspw. für Werbematerialien oder Druckartikel.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Betrachtung von Produkten über den gesamten Lebenszyklus

Die Telefónica Deutschland Gruppe bietet über ihre Marken Geschäfts- und Privatkund:innen ein breites Hardware-Sortiment an Handys und weiteren elektronischen Geräten (z. B. Tablets, Spielekonsolen oder Smartwatches) mit und ohne Verbindung zu einem Mobilfunkvertrag. Die gesteigerte Leistungsfähigkeit und die Bündelung von Funktionen in diesen Endgeräten bergen Potenziale zur Ressourcenschonung. Dazu zählen z. B. der Ersatz von Fotokamera oder Festnetztelefon, aber auch Smart-Home-Anwendungen zur Gestaltung eines energie- und ressourceneffizienten Alltags.

Dieser Vorteil wird jedoch aufgewogen, wenn mobile Endgeräte in Summe vorzeitig ersetzt werden und ausgediente Geräte nicht dem Recycling zugeführt werden. Denn bei der Herstellung von Handys und Elektrogeräten kommt es über den Lebenszyklus betrachtet zu wesentlichen Umweltauswirkungen. Insbesondere der Rohstoffabbau von Primärrohstoffen ist sehr ressourcenintensiv und mit sozialen und ökologischen Risiken verbunden. Auch die Relevanz für den Klimaschutz zeigt sich bei der Betrachtung der CO₂-Emissionen in den unterschiedlichen Lebenszyklusphasen: Rund 70 % der Emissionen fallen bereits in der Herstellung an.¹

Die Zusammensetzung von Handys und anderen mobilen Geräten wie Tablets und Laptops ist komplex und die fachgerechte Wiedernutzbarmachung der gebrauchten Geräte verlangt Refurbishment-Unternehmen hohe technische Standards ab. Bei der Auswahl ihrer Partner achtet die Telefónica Deutschland Gruppe konsequent auf die Erfüllung dieser hohen Standards.

Eine weitere Barriere der Kreislaufwirtschaft ist die Schubladenslagerung in Unternehmen und Privathaushalten und die damit fehlende Rückführung vor allem von Handys und kleineren Elektrogeräten. Eine mit Umweltschäden verbundene illegale Entsorgung von Elektroschrott über den Hausmüll sowie der illegale Export von Elektroschrott in Länder mit nur niedrigen Umweltstandards sind ebenfalls problematisch. Die Telefónica Deutschland Gruppe informiert in ihren Shops und auf der [O₂ Website](#) darüber, dass sie gebrauchte Geräte, SIM-Karten und Batterien zurückerkauft.

Gemeinsam mit Tochtergesellschaften und Kooperationspartnern arbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe daran, die Kreislaufwirtschaft über die Sortimentsgestaltung und das ökologische Produktdesign von Eigenmarken-Produkten, Informationen für Kund:innen sowie durch Ansätze zu Wiederverwendung und Recycling mobiler Endgeräte zu stärken. Auch der Sensibilisierung und Aufklärung von Mitarbeiter:innen kommt dabei große Bedeutung zu: Im Berichtsjahr standen mehrere Workshops für Mitarbeiter:innen aus verschiedenen Fachbereichen im Mittelpunkt. Dabei wurden u. a. Maßnahmen abgeleitet, die fortan weiterentwickelt werden.

Sortimentsgestaltung und Verpackungsdesign nach Ökodesignkriterien

Im Rahmen des Einkaufs richtet die Telefónica Deutschland Gruppe zunächst den Blick auf die Auswahl der Smartphones, die sie Kund:innen anbieten möchte. Über ihre [Supply Chain Sustainability Policy \(SCSP\)](#) verpflichtet sie ihre Lieferanten zur Einhaltung hoher ökologischer und sozialer Standards – angefangen bei der Rohstoffgewinnung, über den Wasserverbrauch, die Produktion und den Transport bis hin zum Umgang mit Abfällen. Dabei achtet das Unternehmen auf den gemeinsamen Schutz von Umwelt und Menschenrechten (mehr dazu in den Kapiteln „[Arbeitskräfte entlang der Wertschöpfungskette](#)“ und „[Umsetzung der menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten](#)“). Die SCSP sowie die Allgemeinen Einkaufsbedingungen machen Vorgaben zur Umweltverträglichkeit der verwendeten Ressourcen. Die Telefónica Deutschland Gruppe erwartet von den Herstellern zudem, dass Ökodesignprinzipien und Reparierbarkeit so weit wie möglich berücksichtigt werden und eine bevorzugte Verwendung von Recyclingmaterial erfolgt.

Mit der zunehmenden Gestaltung des Produktsortiments nach den Prinzipien einer ressourcenschonenden Kreislaufwirtschaft will die Telefónica Deutschland Gruppe die Entwicklung und den Absatz ökologisch vorteilhafter Mobilfunkgeräte, Gadgets und Zubehörteile fördern. Mit mehreren Smartphone-Modellen wie z. B. mit dem Fairphone bietet das Unternehmen nachhaltige Geräte an. Der Hersteller der Fairphones legt Wert auf faire Arbeitsbedingungen bei der Produktion, recycelte Materialien, Transparenz bezüglich verwendeter Rohstoffe, Reparierbarkeit

¹ Quelle: Greenpeace (2017): „10 JAHRE SMARTPHONE – Die globalen Umweltfolgen von 7 Milliarden Mobiltelefonen“.



und Langlebigkeit sowie einen durchdachten Recyclingansatz. Zwei seit dem Berichtsjahr von der Telefónica Deutschland Gruppe vertriebene Handymodelle konnten im Schadensfall von den Kund:innen selbst repariert werden.

Auch die unter der Marke O₂ angebotenen Produkte mit ihrer Verpackung will die Telefónica Deutschland Gruppe durch ein gezieltes Ökodesign weiter optimieren. Insbesondere die nächsten Router-Generationen werden dabei in den Blick genommen: Die Außenverpackung des Routers „O₂ HomeSpot 5G SA“ besteht seit 2023 zu 100% aus recyceltem Papier (FSC-zertifiziert). Die Verpackung des Routers „O₂ HomeBox“ wurde so entworfen, dass der weitere Versand ganz ohne Umverpackung auskommt und lediglich ein Adresslabel angebracht werden muss.

Mobilgeräte und SIM-Karten verschickt die Telefónica Deutschland Gruppe ausschließlich in Kartons aus Recyclingmaterial. Um Transportvolumen zu sparen und Füllmaterial zu vermeiden, werden die Pakete für nahezu jedes versandte Gerät individuell zugeschnitten. Auf diese Weise konnte die Versandkartonage für Mobilgeräte und SIM-Karten von durchschnittlich 90 g im Jahr 2019 auf 30 g im Jahr 2023 verringert werden. Darüber hinaus versendet das Unternehmen seine aus Recyclingmaterial bestehenden Pakete auf klimaneutralem Weg mit DHL GoGreen an Kund:innen sowie Shops. In einem Pilotprojekt testet die

Telefónica Deutschland Gruppe derzeit, inwieweit sich die Kunststoff-Stretchfolien, die beim Palettenversand zum Einsatz kommen, durch eine Papiervariante ersetzen lassen.

Ein weiteres Beispiel für Ressourceneinsparung durch Verpackungsdesign ist die Nutzung des Half-SIM-Trägerformats. Dieses ist im Vergleich zum vorher genutzten Scheckkartenformat halb so groß und halb so schwer, was den ökologischen Fußabdruck bei Herstellung und Transport verkleinert und die Abfallmenge reduziert. 2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe rund 11,9 Mio. SIM-Karten in dieser Trägersausführung an Kund:innen und Partner ausgeliefert. Dadurch konnten im Berichtsjahr rund 24 t Plastik eingespart werden. Im Berichtsjahr hat die Telefónica Deutschland Gruppe mit der schrittweisen Umstellung auf Eco-SIM-Karten begonnen, die zu mehr als 90% aus recyceltem Kunststoff bestehen. Damit will das Unternehmen mittelfristig die Menge an Neu-Plastik einsparen, die bisher für die SIM-Karten verwendet wird. Die Eco-SIM-Karten werden auch deshalb schrittweise eingeführt, damit die bereits eingekauften herkömmlichen Kartenträger noch aufgebraucht und nicht verschwendet werden. Komplette auf eine physische SIM-Karte verzichten können Kund:innen, wenn sie sich für die eSIM entscheiden. Diese fest verbaute („embedded“) SIM stellt die Verbindung zum Mobilfunknetz über ein elektronisch übertragbares Profil her.

G 10: Ein nachhaltiges Handyleben mit Telefónica Deutschland / O₂



¹ Nicht berücksichtigt sind Geräte, die von Distributoren bezogen werden und Tablets, es sei denn es liegt ein Eco Rating vor. Anzahl aller Geräte im aktuellen Smartphone- und Feature-Phone-Portfolio der Telefónica Deutschland Gruppe, die mit dem Eco Rating gekennzeichnet sind.

² Für die eingesammelten gebrauchten Handys im Rahmen des Handyrecyclingprogramms zahlt die Telefónica Deutschland Gruppe einen Beitrag an den NABU e. V. für Naturschutzprojekte. Die Anzahl der eingesammelten Geräte umfasst die Handys, die dem Recyclingprozess zugeführt werden und die im Re-Use-Prozess wiederaufbereitet werden.



Reparaturservice, Wiederaufbereitung und Recycling

Über einen Kooperationspartner nimmt die Telefónica Deutschland Gruppe noch funktionsfähige Handys in Zahlung. Kund:innen können gebrauchte Geräte über die Hotline und den Online-Kanal sowie in jedem O₂ Shop in Zahlung geben – unabhängig davon, wo das Gerät ursprünglich gekauft wurde – und auch unabhängig von einem Neukauf. Der Partner bereitet die Handys wieder auf und bringt sie zurück in den Verkehr. Von einem weiteren Logistkdienstleister werden Handys, die das Unternehmen innerhalb von 14 Tagen nach dem Kauf oder aus Kulanzgründen zurücknimmt, bei Bedarf repariert und dann preisreduziert verkauft. In beiden Fällen kommt ein von der DEKRA zertifizierter Prozess zur Datenlöschung zum Einsatz.

2023 konnte die Telefónica Deutschland Gruppe mehr als 42.900 Geräte wiederaufbereiten und erneut in den Markt geben – überwiegend Retouren. Dabei werden z. B. kleine äußere Schönheitsfehler nicht durch den Einbau komplett neuer Gehäuse behoben. Kund:innen, die bei der Telefónica Deutschland Gruppe eine Handyversicherung abgeschlossen haben, können ihr Gerät ebenfalls zur Reparatur einschicken. Auf diesem Weg wurden im Berichtsjahr zusätzlich rund 8.500 Geräte repariert.

Das O₂ Handyrecyclingprogramm ermöglicht es Verbraucher:innen darüber hinaus, ihre gebrauchten Geräte verantwortungsvoll zu entsorgen. Sie können die Geräte in den Shops der Telefónica Deutschland Gruppe, über das Online-Portal www.o2online.de und über die Sammelstellen des Kooperationspartners NABU e. V. abgeben. 2023 machte die Telefónica Deutschland Gruppe mit der mehrtägigen Aktion „The Art of Recycling“ im O₂ Studio im Berliner Shoppingcenter ALEXA zusätzlich auf diese Möglichkeit aufmerksam: Kund:innen, die ihre Altgeräte abgaben, erhielten im Gegenzug ein digitales Kunstwerk, basierend auf einem 3D-Scan ihres alten Handys.

Die Daten auf funktionsfähigen Mobiltelefonen werden über ein TÜV-zertifiziertes Verfahren gelöscht und die Geräte von dem gemeinnützigen IT-Unternehmen AfB (Arbeit für Menschen mit Behinderung), soweit möglich, zur Wiedervermarktung aufbereitet. Das spart Emissionen, Metalle und Energie im Vergleich zur Produktion eines neuen Handys. Funktionsunfähige Geräte, beispielsweise Smartphones mit gebrochenem Display, werden durch einen mechanischen Schredder zerstört. Die nur wenige Millimeter kleinen Einzelteile werden an zertifizierte und von der Telefónica Deutschland Gruppe überprüfte Betriebe übergeben, die eine fachgerechte Entsorgung garantieren. Über ihr Handyrecyclingprogramm konnte die Telefónica Deutschland Gruppe im Jahr 2023 rund 87.000 gebrauchte Handys einsammeln.

Ressourceneffizienz im Produktbereich bestimmt überdies den Umgang mit DSL-Routern, die das Unternehmen von Kund:innen zurückerhält. Auch diese Geräte werden technisch geprüft und, wenn möglich, so aufbereitet, dass sie danach in einem neuwertigen Zustand sind. Nicht wiederaufbereitbare Router werden fachgerecht entsorgt. Durch das Refurbishment von rund 51.500 Routern im Jahr 2023 wurden rund 25,7 t Elektroschrott vermieden.

Information über Geräteeigenschaften und Modellbewertungen

Kundenberatung und Information sind entscheidende Faktoren für den Erfolg der unternehmenseigenen Strategie, denn auf diese Weise werden den Kund:innen die Produkte und Services im Zusammenhang mit einer ressourcenschonenden Kreislaufwirtschaft vorgestellt. Unter dem Leitmotiv „Let’s Keep the Planet Blue“ werden ökologische Initiativen an unterschiedlichen Touchpoints entlang der „Customer Journey“ ausgebaut und kommuniziert, etwa zur Nutzung von gebrauchten Handys. Auf einer Microsite im O₂ Online-Shop „O₂ My Handy“ bündelt die Telefónica Deutschland Gruppe darüber hinaus ihre nachhaltigen Kundenangebote und Informationen. Damit verfolgt sie das Ziel, Kund:innen transparent über entsprechende Geräteeigenschaften und ökologische Vorteile aufzuklären und sie über die Reparatur-, Wiederaufbereitungs- und Recyclingprogramme zu informieren.

Ein zentraler Ansatz in dem Zusammenhang ist die Produktbewertung über das Eco-Rating. Auf der Produktseite von „O₂ My Handy“ werden die Modellbewertungen der teilnehmenden Hersteller transparent angezeigt. Kund:innen können sich so auf einen Blick über Langlebigkeit, Wiederverwendbarkeit, Reparierbarkeit, Ressourceneffizienz und Klimaeffizienz von Mobilfunkgeräten informieren.

Die Telefónica Deutschland Gruppe unterstützt die längere Nutzungsdauer von Smartphones auch dadurch, dass sie im „O₂ My Handy“-Programm u. a. Laufzeiten von 36 Monaten anbietet. Über die Marke Blau bietet die Telefónica Deutschland Gruppe seit 2023 je nach Verfügbarkeit gebrauchte Geräte zu vergünstigten Konditionen an.



Hebel für Ressourceneffizienz im Betriebsalltag

Auch an Verwaltungsstandorten und in Shops gelten die Prinzipien der Kreislaufwirtschaft prozess- und bereichsübergreifend. Aufgrund seiner Größe sieht sich das Unternehmen in der Verantwortung, auch Hebel für eine hohe Ressourceneffizienz am Arbeitsplatz umzulegen. Maßnahmen entwickelt die Telefónica Deutschland Gruppe entlang der relevanten Materialeinsätze im Betriebsalltag: von einem effizienten Papiereinsatz über die konsequente Reduzierung von Verpackungsabfällen in Kantinen und Cafés sowie umweltschonende Werbematerialien bis hin zur IT- und Büroausstattung. Die Recyclingquote der operativen Abfälle an allen Shop- und Bürostandorten liegt im Jahr 2023 bei 90%.

Papierverbrauch senken und Recyclingmaterial nutzen

Um ihren Papierverbrauch deutlich zu reduzieren, hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2022 einen digitalen Flyer entwickelt, der die auf Papier gedruckten Produktbroschüren und Flyer seit Juli 2023 vollständig ersetzt. Vor der Umstellung waren jährlich 3 Mio. Flyer auf 75 t Papier gedruckt und u. a. an die Verkaufsstandorte versendet worden. Gemeinsam mit dem Start-up Webmag, das von der unternehmenseigenen Start-up-Schmiede Wayra gefördert wird, hat die Telefónica Deutschland Gruppe die Flyer in eine webbasierte Plattform eingebunden. Kund:innen können per QR-Code auf die Web-Publikationen zugreifen.

Auch im Kundenservice reduziert die Telefónica Deutschland Gruppe den Einsatz von Papier, indem sie z. B. den Dialog mit Kund:innen über digitale Services wie Apps und Assistenten sucht und Rechnungen bevorzugt online versendet, etwa über die „Mein O₂“-App. Der Anteil der Online-Rechnungen¹ lag Ende 2023 bei 92,6%, womit die Telefónica Deutschland Gruppe ihr für das Berichtsjahr gestecktes Ziel von 92% erreicht hat. Das Unternehmen möchte den Anteil der Online-Rechnungen nach Möglichkeit weiter steigern. So werden alle Neukund:innen, die eine Papierrechnung beauftragen, wiederholt auf eBill hingewiesen. Alle Nutzer:innen von Papierrechnungen finden auf dem Dokument einen QR-Code für den Umstieg auf die Digitalvariante.

Die Dokumentation von Rahmenvertragsvereinbarungen im B2B-Bereich wird seit 2022 zu einem überwiegenden Teil in digitaler Form vorgenommen. Auf diese Weise können pro Rahmenvertragsdokument bis zu 100 Seiten Papier eingespart werden. Zuvor waren die Dokumente immer zweifach ausgefertigt worden, um den Kund:innen und der Telefónica Deutschland Gruppe je ein Exemplar zur Verfügung zu stellen. Nun entfällt auch die Papierarchivierung der Unterlagen. Postwege zwischen Kund:innen und Unternehmen sowie zwischen verschiedenen Unternehmensstandorten werden ebenfalls eingespart.

Ihren Mitarbeiter:innen erleichtert die Telefónica Deutschland Gruppe den ressourcenschonenden Umgang mit Papier, indem sie die digitale Dokumentenverwaltung vorantreibt. An den Bürostandorten wird ausschließlich Recyclingpapier mit dem Zertifikat „Blauer Engel“ verwendet. Der Vergleich zwischen Frischfaser- und Recyclingpapier zeigt das Potenzial zur Ressourcenschonung: Bei Recyclingpapier wird vollständig auf den Primärrohstoff Holz verzichtet und laut Initiative **Blauer Engel**  pro Recyclingpapier rund 70% weniger Energie- und bis zu 80% weniger Wasserverbrauch verwendet. Knapp 10% der Abfallmenge entfielen 2023 auf Papier- und Kartonabfälle. 100% davon führte die Telefónica Deutschland Gruppe dem Recycling zu.

Verpackungen in Kantinen und Cafés reduzieren

An den Standorten mit Kantine oder Café ist das RECUP-Pfandsystem für Coffee-to-go-Becher etabliert, das Einwegmüll vermeidet und Ressourcen schont. Auch für warme Speisen werden nur noch Mehrwegverpackungen ausgegeben. REBOWL heißt das System, bei dem die Reste in einer Verpackung mit Deckel auch mit nach Hause genommen werden können.

Hardware einsparen und gebrauchte Geräte wiederaufbereiten

In den Büros, Call-Centern und Daten-Centern der Telefónica Deutschland Gruppe wird kontinuierlich gebrauchte Hardware durch neue, leistungsfähigere und auch energieeffizientere Modelle ersetzt. Die fachgerechte Entsorgung oder Wiederaufbereitung von gebrauchten Laptops, Monitoren oder Druckern übernimmt ein IT-Servicepartner.

Externe Mitarbeiter:innen erhalten einen Zugang zur virtuellen Desktop-Infrastruktur der Telefónica Deutschland Gruppe. So können sie mit ihren eigenen Geräten auf das Netzwerk und die Applikationen des Unternehmens zugreifen und benötigen keine Laptops der Telefónica Deutschland Gruppe mehr. Das verringert den Bedarf an Hardware. Die CO₂-Einsparung für das Berichtsjahr betrug rund 138 t.

¹ Anteil aller im Abrechnungssystem gekennzeichneten Online-Rechnungen an der Gesamt-Rechnungsmenge.



Umstellung auf nachhaltigere Büromaterialien

Für die Beschaffung von verbrauchsbasierten Materialien gelten die [Beschaffungsrichtlinie für geringen CO₂-Ausstoß](#) sowie die [Supply Chain Sustainability Policy](#) . 2022 hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihr Kernsortiment an verbrauchsbasierten Büromaterialien überprüft und alle Produkte, bei denen es möglich war, auf nachhaltigere Produkte, z. B. FSC zertifiziertes Papier umstellen lassen. Der Artikelbestand wird weiter fortlaufend geprüft. Des Weiteren gilt für das Unternehmen die [Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation](#) . Die darin enthaltenen Anforderungen für Nachhaltigkeit setzt das Unternehmen z. B. durch den weitgehenden Verzicht auf Plastik oder gedruckte Kommunikationsmaterialien um.

Netzinfrastruktur ressourceneffizient modernisieren

Die Telefónica Deutschland Gruppe betreibt ihr Mobilfunknetz mit rund 31.600 Mobilfunkstandorten.¹ Davon befinden sich rund 20.200 Standorte (Dach- und Turmstandorte) und ihre passive Infrastruktur im Besitz von TowerCo-Unternehmen², wobei die Telefónica Deutschland Gruppe die Technik der Anlagen besitzt. Die Verantwortung für diese aktive Infrastruktur (Antennen, Kabel und Systemtechnik) der gesamten Mobilfunkstandorte liegt bei der Telefónica Deutschland Gruppe. Der Materialeinsatz für den Netzausbau aus Antennen, Kabeln, Stahlstrukturen etc. sowie die Abfälle beim Um- oder Rückbau sind entsprechend hoch. Da nur wenige Anbieter die benötigten Netzbauteile bereitstellen, ist der Handlungsspielraum beim Einkauf begrenzt. In erster Linie setzt das Unternehmen daher auf eine ressourceneffiziente Modernisierung der Netzinfrastruktur und die fachgerechte Entsorgung zur Kreislaufführung des Elektroschrotts und der Metalle.

Im Zuge der Modernisierung ihrer Netzinfrastruktur nimmt die Telefónica Deutschland Gruppe Abbauten bei Technikwechseln oder der Erweiterung von Standorten vor. Auf Rückbau wird zunächst bei den Standorten verzichtet, die in Zukunft als 5G-Standort relevant sein können. Die rückgebaute und funktionsfähige Technik der Basisstationen wird, soweit technologisch sinnvoll, wiederverwendet. Mit der Unterstützung eines spezialisierten Recyclingunternehmens wird die nichtwiederverwendbare rückgebaute Technik einer schnellen und effizienten Verwertung zugeführt.

Aus dem Elektronikschrott werden wertvolle Rohstoffe wie Eisen, Aluminium und Buntmetalle weitestgehend zurückgewonnen und können bei hoher Ausbeute direkt in den Wirtschaftskreislauf zurückgeführt werden. Verbleibende Abfälle werden entsprechend den geltenden gesetzlichen Bestimmungen ordnungsgemäß entsorgt. Das Recycling erfolgt analog zur Umweltzertifizierung nach ISO 14001, die eine fachgerechte und nachweisbare Verwertung sicherstellen sollen. Der Abtransport des Elektronikschrotts zur Verwertungsanlage wird überdies durch eine effektive Transportlogistik unterstützt, die Leerfahrten der LKWs vermeidet und zur Verringerung des CO₂-Ausstoßes beitragen soll.

2023 belief sich die Abfallmenge von Elektronik und Elektronikgeräten durch den Netzbetrieb, Büros und Kund:innen³ auf rund 1.192 t⁴ (2022: 1.201 t). Davon hat die Telefónica Deutschland Gruppe 100% an Fachentsorgungsunternehmen zum Recycling gegeben.

¹ Die Anzahl der Standorte beinhaltet nur Standorte ohne Richtfunkanbindung (Rfu-Repeater), BSC-(Base Station Controller)-/RNC-(Radio Network Controller)-Standorte.

² TowerCo-Unternehmen werden in der Regel von Mobilfunknetzbetreibern gegründet, um Infrastruktur gemeinsam zu nutzen und so einen schnelleren und kostengünstigeren Netzausbau zu ermöglichen.

³ Die Abfallmenge von Elektronik und Elektronikgeräten durch Kund:innen umfasst die zurückgegebene Menge an Handys/ EAGs.

⁴ Es handelt sich hier nur um Recycling, nicht um kompletten Elektroschrott. Im Vergleich zu den Vorjahren werden seit dem Berichtsjahr 2022 Monitore und Kühlmittelgase einberechnet. Aus diesem Grund sind die Vorjahreswerte nicht vergleichbar.



Umweltbelange: Commitment, Ziele und Status im Berichtsjahr

Im Folgenden sind die Ziele, Commitments, Leistungskennzahlen und Ambitionen für das Handlungsfeld „Klima und Umwelt“ aus dem Responsible Business Plan 2025 aufgeführt. Ausführliche Informationen zu diesem Plan, der die Grundlage der Nachhaltigkeitsstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe bildet, finden sich im Kapitel „Strategie“.

Klima und Umwelt

„Wir bieten unseren Kund:innen ein grünes Netz.“

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2023	Status Ende 2023	Ziel 2024
100% Kompensation der unvermeidbaren Scope-1- und Scope-2-Emissionen ab 2025	Direkte Emissionen (Scope 1) mit Kältemittel-Emissionen – indirekte Emissionen (Scope 2) – marktbasierter Methode (tCO ₂ -eq).	5.689	6.190	7.350

Energie und CO₂

„Wir nutzen die Möglichkeit der Digitalisierung, um Energieverbrauch zu reduzieren und CO₂-Ausstoß zu vermeiden.“

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2023	Status Ende 2023	Ziel 2024
Reduktion von CO ₂ -Emissionen Scope 1 und 2 (Basisjahr 2015)	Einsparungen CO ₂ -Emissionen im Vergleich zu 2015 (Scope 1: direkte Emissionen aus eigenen oder kontrollierten Quellen; Scope 2: indirekte Emissionen aus der Erzeugung von zugekaufter Energie).	-95%	-97%	-95%
Reduktion von CO ₂ -Emissionen Scope 3 (Basisjahr 2016)	Reduktion CO ₂ -Emissionen in der vor- und nachgelagerten Wertschöpfungskette im Vergleich zu 2016.		+14%	bis 2025: -39%
Senkung des Energieverbrauchs pro Datenvolumen (Basisjahr 2015)	Die Senkung des Energieverbrauchs pro Datenvolumen stellt die Veränderung der Energieintensität gegenüber dem Basisjahr 2015 dar. Die Energieintensität berechnet sich aus: Energieverbrauch gesamt (Strom- und Kraftstoffverbrauch)/Datenvolumen pro Petabyte.	81%	83%	84%

Circular Economy

„Wir richten immer mehr Aspekte unserer Geschäftstätigkeit an Prinzipien der Kreislaufwirtschaft aus.“

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2023	Status Ende 2023	Ziel 2024
„Eco Smart“- Siegel-geprüfte B2B Lösungen	Gesamtzahl der mit dem „Eco Smart“-Siegel geprüften B2B-Lösungen im Vergleich zur Gesamtzahl der B2B-Lösungen im Portfolio.	>50%	63%	55%
Prozentzahl der Mobiltelefone mit Eco-Bewertung	Gesamtzahl der Mobiltelefone, die mit dem Eco-Rating bewertet wurden, bezogen auf die Gesamtzahl der Mobiltelefone im Portfolio.	80%	40%	–
Handyankauf	Gesamtzahl der Mobiltelefone, intern oder von Kund:innen, die zu Wiederaufbereitungszwecken gesammelt wurden, um sie einer zweiten Verwendung zuzuführen.	5.000	≈7.800	10.000

[Hier geht es zu den ESG-Daten und Indizes.](#)



Sozialbelange

Eigene Belegschaft

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:



Beim externen Audit im Rahmen der Teilnahme am Corporate Health Award wurde die Telefónica Deutschland Gruppe zum sechsten Mal als „exzellent“ eingestuft.



Beim Recruiting neuer Mitarbeiter:innen spricht die Telefónica Deutschland Gruppe in Zusammenarbeit mit der Kooperation 2hearts gezielt Menschen mit Migrationshintergrund an.



Die Mitarbeiterzufriedenheit steigt: im Vergleich zum Vorjahr um 11,8 Punkte auf einen eNPS von 78,0.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Leitlinien für die digitale Arbeitswelt

Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte als attraktiver Arbeitgeber die digitale Arbeitswelt vorantreiben. Dazu schafft das Unternehmen einen Rahmen, in dem sich die rund 7.800 Mitarbeiter:innen mit ihren vielfältigen Fähigkeiten bestmöglich einbringen und die Chancen der Digitalisierung für sich nutzen können. Das Unternehmen setzt dabei auf hybride Zusammenarbeit, Flexibilität und Produktivität und will so die digitale Transformation beschleunigen – mit den Bedürfnissen der einzelnen Mitarbeiter:innen und dem eigenen Beitrag für die Gesellschaft im Blick. Auf diese Weise will die Gruppe ihre Wettbewerbsposition stärken, ihre Innovationsfähigkeit sichern und den Herausforderungen des Fachkräftemangels begegnen.

Die Leitlinien der Telefónica Deutschland Gruppe für die digitale Arbeitswelt bilden die „5 Bold Moves“. Ein wichtiges Ziel dieser fünf Schlüsselinitiativen ist es, Engagement und Bindung der Mitarbeiter:innen durch flexible Arbeitsmöglichkeiten zu stärken. So soll das Potenzial der Mitarbeiter:innen über alle Generationen, Geschlechter und fachlichen sowie persönlichen Hintergründe hinweg genutzt und die Vereinbarkeit ihrer verschiedenen Lebensmodelle mit beruflichen Erfordernissen ermöglicht werden. Die Umsetzung des hybriden Arbeitsmodells, das die Telefónica Deutschland Gruppe nach der Pandemie als neuen Standard der Zusammenarbeit eingeführt hat, ist im Berichtsjahr gut gelungen. Viele Mitarbeiter:innen arbeiten nach wie vor virtuell produktiv zusammen, wobei persönliches Zusammenkommen wichtig bleibt (Details zu den „5 Bold Moves“ sind im Abschnitt „Strategische Prioritäten“ zu finden).

Hochwertige Aus- und Weiterbildung in den Lebensphasen

Ihren Mitarbeiter:innen möchte die Telefónica Deutschland

Gruppe in allen Lebensphasen hochwertige Aus- und Weiterbildungsangebote unterbreiten, um ihre langfristige Beschäftigungsfähigkeit durch Zukunftskompetenzen zu stärken. Der Fokus liegt dabei auf dem Auf- und Ausbau digitaler und datenzentrierter Kompetenzen sowie der Verankerung von interner Mobilität und Agilität im Unternehmen. Die digitale Arbeitswelt stellt mit veränderten Arbeitsweisen nicht nur Mitarbeiter:innen vor neue Herausforderungen, sondern auch Führungskräfte. Damit alle gemeinsam die Transformation aktiv gestalten können, investiert die Telefónica Deutschland Gruppe gezielt in eine kontinuierliche, gesteuerte Weiterentwicklung von Mitarbeiter:innen und Führungskräften, z. B. im Hinblick auf Eigenverantwortung, Ergebnisorientierung und Teamentwicklung.

Unterschiedliche Arbeitsrealitäten, etwa in den Zentralfunktionen, im Kundenservice oder in den Shops, erfordern ein durchdachtes Design von Lern- und Weiterbildungsoptionen, um die Angebote allen Mitarbeiter:innen gleichermaßen zugänglich zu machen. Die in den vorhergehenden Jahren erprobten digitalen Formate wie interaktive virtuelle Live-Sessions wurden auch 2023 genutzt. Es war zudem wieder möglich, Entwicklungsmeetings für Führungskräfte oder Treffen für Teambuilding und Teamentwicklung als persönliches Zusammenkommen zu organisieren.

Umfassende Programme für die Gesundheit

Der Telefónica Deutschland Gruppe ist es ein besonderes Anliegen, ein sicheres Arbeitsumfeld zu bieten und die Gesundheit ihrer Mitarbeiter:innen zu erhalten und zu fördern. Vor allem angesichts der sich stetig verändernden Anforderungen der digitalen Welt übernimmt das Unternehmen für die Gesundheit und Arbeitssicherheit aller Mitarbeiter:innen bewusst Verantwortung. Vor diesem Hintergrund betreibt das Unternehmen ein ganzheitliches Gesundheitsmanagement, um die Gesundheit



der Mitarbeiter:innen zu fördern und arbeitsbedingte Erkrankungen sowie Arbeitsunfälle zu verhindern.

Die Tatsache, dass sich mit Ukrainekrieg, Nahostkrieg, Inflation und Energiekrise mehrere Krisen überlagern, erhöht potenziell das gesundheitliche Risiko, insbesondere für psychische Belastungen. Ziel der Telefónica Deutschland Gruppe ist, diese Belastungen frühzeitig zu erkennen und ihnen durch gezielte gesundheitsfördernde Maßnahmen wie Mentaltrainings oder Entspannungskurse wirksam zu begegnen. Umfassende digitale Programme sollen die Gesundheit aller Mitarbeiter:innen unterstützen.

Mit Vielfalt zum Erfolg

Die Telefónica Deutschland Gruppe misst Chancengleichheit und Vielfalt einen besonders hohen Stellenwert bei. Sie ist davon überzeugt, dass Vielfalt das Unternehmen innovativer und leistungsstärker macht. Denn gerade in Zeiten des beschleunigten Wandels ist das Zusammenspiel unterschiedlicher Kompetenzen, Sichtweisen, Erfahrungen und Hintergründe ein maßgeblicher Faktor für Erfolg und Wettbewerbsfähigkeit. Mit einem Arbeitsumfeld, in dem Menschen in ihrer Unterschiedlichkeit Wertschätzung erfahren, will die Telefónica Deutschland Gruppe einen Beitrag zur Schaffung einer resilienten Gesellschaft und Wirtschaft leisten. Mit dem Direktorat Corporate Innovation, DE&I and Culture, welches die Themen Diversität, Inklusion, Innovation und Kultur verantwortet, stärkt die Telefónica Deutschland Gruppe die Verankerung dieser Themen im Unternehmen (mehr dazu im Abschnitt „[Diskriminierung verhindern und Vielfalt fördern](#)“).

Das Unternehmen legt Wert auf ein faires Miteinander, eine partnerschaftliche Zusammenarbeit sowie ein inspirierendes, motivierendes Arbeitsklima. Mit den entsprechenden Maßnahmen und im kontinuierlichen Austausch mit ihren Mitarbeiter:innen möchte die Telefónica Deutschland Gruppe für sie und für externe Bewerber:innen auch in Zukunft ein attraktiver Arbeitgeber sein. Mit verschiedenen Initiativen will sie insbesondere junge Talente, beispielsweise Menschen mit Zuwanderungsgeschichte, für sich begeistern und ihre Entwicklung fördern. Qualifizierte Nachwuchskräfte mit unterschiedlichen Perspektiven und Erfahrungshintergründen sorgen für eine gute Balance zwischen den Generationen und sind eine wichtige Voraussetzung für Innovation.

Ein besonderes Anliegen ist dem Unternehmen eine ausgewogene Balance zwischen den Geschlechtern: Das Bestreben, Frauen in Führungspositionen erfolgreich zu machen und ihren Anteil im Top-Management zu erhöhen, hat die Telefónica Deutschland Gruppe fest in ihren Unternehmenszielen verankert. Eine Herausforderung in diesem Zusammenhang ist, weibliche Nachwuchsführungskräfte in ausreichender Zahl zu gewinnen, um den Anteil von Frauen in Führungspositionen wie geplant ausbauen zu können.

Mit vereinten Kräften engagiert

Das Engagement der Mitarbeiter:innen ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Telefónica Deutschland Gruppe – und entsprechend groß ist das Potenzial der rund 7.800 Mitarbeiter:innen, mit vereinten Kräften in der Gesellschaft einen verantwortungsvollen Umgang mit der digitalen Transformation zu fördern. Aus diesem Grund schafft die Telefónica Deutschland Gruppe unter Einbindung der Führungskräfte ein Arbeitsumfeld, in dem sich die Mitarbeiter:innen aktiv mit ihrer Leistung, ihren Ideen und ihrem sozialen Engagement einbringen, beispielsweise im Zuge einer Volunteering Week rund um die Themen digitale Bildung und Inklusion. Auch in der Nothilfe engagieren sich die Mitarbeiter:innen persönlich, u. a. für geflüchtete Menschen aus der Ukraine oder durch Spenden für die Erdbebenregionen in Syrien, der Türkei und Marokko.

PROZESSE UND STEUERUNG

Personal- und Organisationsentwicklung zusammengeführt

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat die Abteilung Human Resources im Jahr 2023 in „Organizational Development & People“ (OD&P) umbenannt. Der neue Titel geht mit einer strategischen Neuausrichtung einher: Das Team treibt neben klassischen Personalthemen maßgeblich die bereichsübergreifende Weiterentwicklung und Transformation des Unternehmens voran. Dabei geht es auch darum, Kernprozesse effizienter zu gestalten und Ressourcen und Potenziale für Wachstumsthemen freizusetzen.

Die übergeordnete Verantwortung für die Belegschaft trägt im Vorstand die Personalvorständin als Chief Organizational Development & People Officer. Mithilfe ihrer Personalstrategie steuert die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Maßnahmen und Prozesse und legt Schwerpunkte fest. Die Richtlinien zu Menschenrechten, Gleichstellung und Antidiskriminierung enthalten Grundsätze und Leitlinien zum Umgang mit ihren Mitarbeiter:innen. Sie sind ebenso wie die Geschäftsgrundsätze für alle Mitarbeiter:innen verbindlich.

Mitarbeiter:innen geben regelmäßig Feedback

Um die Attraktivität des Arbeitsumfelds und das Vorankommen bei Kernthemen der unternehmensweiten digitalen Transformation zu bewerten, werden regelmäßige Mitarbeiterumfragen durchgeführt. Dazu gehört eine unterjährliche Zwischenbefragung – die sogenannte Pulse Survey – und eine jährliche globale „Employee Experience Survey“. Beide Umfragen werden online, anonym und auf freiwilliger Basis unter allen internen Mitarbeiter:innen, Aushilfen, Auszubildenden, dualen Student:innen und Werkstudent:innen der Telefónica Deutschland Gruppe durchgeführt. Zu den gemessenen Werten zählt der „employee Net Promoter Score“ (eNPS), der darüber Auskunft gibt, mit welcher Wahrscheinlichkeit Mitarbeiter:innen die Telefónica Deutschland Gruppe als Arbeitgeber weiterempfehlen würden. Er ist



damit ein wesentlicher Indikator für die Arbeitgeberattraktivität. Darüber hinaus werden Scores für Agilität, Führungsstärke und Mobilität ermittelt.

In der Mitarbeiterbefragung zum Jahresende 2023 hat das Unternehmen einen eNPS von 78,0 erreicht und damit den Wert aus der Jahresendbefragung 2022 (66,2) um 11,8 Punkte übertroffen. Schon ein Wert über null bedeutet, dass die Mehrheit der Mitarbeiter:innen zufrieden ist und ihren Arbeitgeber weiterempfehlen würde. Im Ergebnisverlauf über die letzten Jahre ist der eNPS kontinuierlich gestiegen. Wesentliche Treiber sind auch für dieses Berichtsjahr u. a. die Unternehmenskultur, Zusammenarbeit in den Teams sowie die hohe Flexibilität bei Arbeitszeit und Arbeitsort. Auch die Work-Life-Balance zählt besonders auf den eNPS ein.

T 06: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Beziehung

	Einheit	2023	2022	2021
Employee Net Promoter Score (eNPS)	Punktzahl	78,0	66,2	60,4
Rücklaufquote	%	79	79	77

Weitere Ergebnisse zeigen, dass sich 94 % der Mitarbeiter:innen in der hybriden Arbeitswelt der Telefónica Deutschland Gruppe als Teil eines Teams fühlen, und dass Kernthemen der Transformation wie der Aufbau wesentlicher Zukunftskompetenzen, Mobilität im Unternehmen und Diversity bereits erfolgreich vorgebracht werden und gleichzeitig das Fundament bilden, um sich stetig weiterzuentwickeln. Mit dem Unternehmenszweck der Telefónica Deutschland Gruppe identifizieren sich 93 % (2022: 93 %) der Befragten: Sie stimmen der Aussage zu, dass das, was die Telefónica Deutschland Gruppe tut, einen bestimmten Zweck hat, von dem die Gesellschaft profitieren wird.

Die Rücklaufquote der Umfrage erreicht 2023 mit 79% einen konstant bleibenden Teilnehmenden-Wert. Zusammen mit der unterjährigen Pulse Survey trägt die globale Employee Experience Survey dazu bei, die Fortschritte der Telefónica Deutschland Gruppe bei ihren personalstrategischen Schwerpunktthemen regelmäßig datenbasiert zu überprüfen und gezielt Maßnahmen zu ergreifen. Führungskräften werden die Ergebnisse zudem in einem digitalen Dashboard bereitgestellt, in dem sie die Werte für ihren Bereich einsehen und entsprechende Maßnahmen ableiten können.

Etablierung einer Feedback- und Lernkultur

93 % der Mitarbeiter:innen haben laut Mitarbeiterbefragung 2023 (2022: 90 %) mindestens einmal im Jahr ein Gespräch mit ihrer Führungskraft zur Entwicklung ihrer Fähigkeiten und Kenntnisse geführt, 69 % mindestens einmal in sechs Monaten (2022: 69 %). Diese Quoten will die Telefónica Deutschland Gruppe weiter erhöhen: Jährliche Entwicklungsgespräche sind für Mitarbeiter:innen der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG seit dem Berichtsjahr verpflichtend. In der OHG ist im Vorjahr ein neuer Performance-Management-Prozess für alle Mitarbeiter:innen eingeführt worden, damit Führungskräfte den Mitarbeiter:innen strukturiertes, regelmäßiges und zukunftsgerichtetes Feedback geben können. Das Entwicklungsgespräch – Herzstück des neuen Prozesses – gibt Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, gemeinsam mit der Führungskraft die eigene Leistung anhand von konkreten Dimensionen zu reflektieren, Entwicklungsziele zu definieren und unterstützende Maßnahmen festzulegen. Ziel ist eine wachstums- und lösungsorientierte Feedbackkultur als Lernkultur, die Weiterentwicklung fördert und motivierend ist.

Wie die Mitarbeiterbefragung zeigt, werden die Möglichkeiten, sich weiterzuentwickeln, für alle Mitarbeiter:innen als fair eingeschätzt (86 %). Zielgerichtete und vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten, die die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeiter:innen berücksichtigen, sollen weiter ausgebaut werden. Seit Ende 2022 steht OD&P noch stärker im Austausch mit den einzelnen Geschäftsbereichen, um die dort stattfindenden Diskussionen über den Bedarf an bestimmten Kompetenzen und Fähigkeiten zu begleiten, gemeinsam herauszufinden, wo noch Lücken bestehen und passende Maßnahmen zu empfehlen, um diese Lücken zu schließen. Die Bedeutung der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter:innen ist in den Geschäftsgrundsätzen („Berufliche Entwicklung“) verankert und in der Personalstrategie weiter ausgeführt. Im Berichtsjahr haben die Mitarbeiter:innen im Durchschnitt 15,6 Stunden mit Aus- und Weiterbildung verbracht. Im Vergleich zum Vorjahr (2022: 16,2) ist der Wert leicht gesunken.

T 07: Aus- und Weiterbildung

	Einheit	2023	2022	2021
Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten ¹	Anzahl	15,6	16,2	17,6

¹ Die Berechnungen ab Geschäftsjahr 2021 erfolgten auf durchschnittlicher Mitarbeiterbasis der aktiven Mitarbeiter:innen (ohne externe Berater:innen und Zeitarbeitskräfte) des jeweiligen Berichtsjahres (Ø PIP 2021: 7.403, Ø PIP 2022: 7.054, Ø PIP 2023: 7.305) der Telefónica Deutschland Gruppe.



Starke Vertretung der Mitarbeiterinteressen

Arbeitnehmervertreter:innen setzen sich an allen Standorten für die Interessen der Mitarbeiter:innen ein. Das deutsche Betriebsverfassungsgesetz erteilt Arbeitnehmervertreter:innen weitreichende Befugnisse und stärkt so die Arbeitnehmerrechte. Schwerbehinderte und ihnen gleichgestellte Arbeitnehmer:innen sind rechtlich durch das Sozialgesetzbuch Neuntes Buch in besonderem Maße geschützt. Ihre Interessen nehmen Schwerbehindertenvertreter:innen im Unternehmen wahr. Der Inklusionsbeauftragte der Telefónica Deutschland Gruppe achtet auf die Umsetzung der Unternehmenspflichten zum Schutz und zur Förderung von schwerbehinderten Mitarbeiter:innen.

Der Schutz von Arbeitnehmer:innen durch das deutsche Betriebsverfassungsrecht ist an vielen Stellen deutlich besser als der Schutz in anderen europäischen und außereuropäischen Ländern. Unabhängig von der betriebsverfassungsrechtlichen Vertretung steht es Arbeitnehmer:innen hierzulande frei, sich gewerkschaftlich zu organisieren. Auch in den Geschäftsstellen der Telefónica Deutschland Gruppe sowie im Aufsichtsrat der Telefónica Deutschland Holding AG sind Gewerkschaften vertreten. Sie bestimmen die Arbeitsbedingungen im Unternehmen mit. Aus diesen Gründen ist in der Telefónica Deutschland Gruppe keine ausgewiesene Politik zur Wahrung der „Koalitions- und Tarifverhandlungsfreiheit“ nötig. Das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen ist Teil der Grundsatzzerklärung zur Achtung der Menschenrechte der Telefónica Deutschland Gruppe.

Diskriminierung verhindern und Vielfalt fördern

Mit der [Grundsatzzerklärung zur Achtung der Menschenrechte](#) , der [Menschenrechtsrichtlinie](#)  und der [Antidiskriminierungsrichtlinie](#)  hat sich die Telefónica Deutschland Gruppe zu einem fairen, respektvollen und diskriminierungsfreien Umgang als Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit verpflichtet. Dem Anspruch verleiht das Unternehmen darüber hinaus durch die Unterzeichnung der „Charta der Vielfalt“ Ausdruck. Zusätzlich sind die Verhaltensstandards der Vereinten Nationen gegen LGBTQI-Diskriminierung für die Telefónica Deutschland Gruppe als Unterzeichnerin (2021) handlungsleitend. Des Weiteren bekräftigt die [Gleichstellungsrichtlinie](#) , dass das Arbeitsumfeld frei von Belästigung und Diskriminierung sein sowie Chancengleichheit bei Beschäftigung, beruflicher Einstufung und beruflicher Entwicklung gewahrt werden sollte. Damit verbunden ist auch das Bestreben, den Anteil von Mitarbeiter:innen mit Behinderung im Unternehmen zu erhöhen. Im Jahr 2022 wurde ein neues Direktorat geschaffen, welches direkt an die Vorständin Chief Organizational Development & People Officer berichtet und die Themen Diversität, Inklusion, Innovation und

Kultur verantwortet. Das Managementteam möchte über alle Funktionen und Hierarchiestufen hinweg Vielfalt im Hinblick auf Perspektiven und Lebensrealitäten fördern.

Bei etwaigen Verstößen gegen die Geschäftsgrundsätze, die Grundsatzzerklärung zur Achtung der Menschenrechte, die Menschenrechtsrichtlinie oder andere Unternehmensrichtlinien, z. B. durch Mobbing, Diskriminierung oder Belästigung, steht den Mitarbeiter:innen ein vertrauliches Hinweisgebersystem mit einer unabhängigen Ombudsperson oder dem Human-Rights-Meldekanal zur Verfügung. Mehr zum Whistleblowing-Kanal, zu den Trainings für Mitarbeiter:innen zum ethischen Umgang miteinander und zu den Geschäftsgrundsätzen findet sich im Kapitel „[Unternehmenspolitik](#)“. Die webbasierte Schulung zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) mit Fokus auf Antidiskriminierung sowie Förderung von Vielfalt und Inklusion ist für alle Mitarbeiter:innen alle drei Jahre verpflichtend. Zum Ende des Berichtsjahres sind 93,5% der Mitarbeiter:innen in den letzten drei Jahren zum AGG geschult worden, dies umfasste insgesamt 5.214 Trainingsstunden.¹

Nulltoleranz bei Zwangsarbeit, moderner Sklaverei und Kinderarbeit

Die Telefónica Deutschland Gruppe toleriert keinerlei Formen der Zwangsarbeit, modernen Sklaverei oder Kinderarbeit (Nulltoleranz). Jede Art von Arbeit oder Dienstleistung muss auf Freiwilligkeit beruhen und darf nicht unter Androhung von Strafe verrichtet werden. Dazu gehören beispielsweise die Anwendung von (körperlicher) Gewalt, die Beschränkung der (Bewegungs-) Freiheit, das Einbehalten von Löhnen (inkl. Rekrutierungsgebühren) oder die Beschlagnahme von persönlichen Dokumenten. Kinder unter 15 Jahren dürfen grundsätzlich keiner erwerblichen Arbeit nachgehen. Jugendliche im Alter von 15 bis 18 Jahren, die gemäß der lokalen Gesetzgebung Zutritt zum Arbeitsmarkt haben, genießen besondere Schutzrechte.

Faire Arbeitsbedingungen sicherstellen

Zum Menschenrecht auf faire Arbeitsbedingungen gehört eine angemessene Vergütung. Die Vergütung der Telefónica Deutschland Gruppe ist wettbewerbsfähig und wird durch weitere Zusatzleistungen ergänzt (siehe Abschnitt „[Umfangreiche Zusatzleistungen](#)“). Mitarbeiter:innen erhalten Informationen zur Lohnzahlung in schriftlicher und verständlicher Form zu Beginn des Arbeitsverhältnisses. Lohnsenkungen als Form der Disziplinierungsmaßnahmen sind untersagt. Anspruch ist es, dass diese Vorgaben auch für die Arbeitskräfte entlang der gesamten Wertschöpfungskette der Telefónica Deutschland Gruppe gelten (mehr im Kapitel „[Arbeitskräfte entlang der Wertschöpfungskette](#)“).

¹ Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.435, Vj. 7.181). In die Berechnung der AGG-Schulungen werden die absolvierten Trainings der Berichtsjahre 2021 bis 2023 berechnet, da diese alle drei Jahre verpflichtend sind. Für das Jahr 2023 bedeutet dies 6.952 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2021 bis zum 31. Dezember 2023.



Verringerung von Lohnunterschieden zwischen den Geschlechtern

Die Telefónica Deutschland Gruppe bekennt sich zur Verringerung und Beseitigung von Lohnunterschieden zwischen den Geschlechtern bei gleichwertiger Arbeit. Die Telefónica Deutschland Gruppe analysiert den Gender Pay Gap im Unternehmen, d. h. den Unterschied in der durchschnittlichen Bezahlung zwischen Männern und Frauen im Detail, und konnte die Lohnlücke in den letzten Jahren verringern.

Der unbereinigte Gender Pay Gap in der Telefónica Deutschland Gruppe lag im Berichtsjahr bei 16,5% (2022: 18,2%). Von 2019 bis 2023 sank der Gender Pay Gap um 5,8 Prozentpunkte. Zusätzlich wird mithilfe eines Schätzmodells auch der sogenannte bereinigte Gender Pay Gap berechnet, welcher den Verdienstunterschied zwischen Männern und Frauen in vergleichbaren Positionen und mit vergleichbarer Erfahrung misst und damit einer zielgenaueren Steuerung von fairer Bezahlung dient. Der bereinigte Gender Pay Gap betrug im Berichtsjahr 1,5% (2022: 1,8%). Die Telefónica Deutschland Gruppe bereitet sich aktuell auf die Änderungen durch die EU-Entgelttransparenzrichtlinie vor, die ab 2026 u. a. zu erweiterten Auskunfts- und Berichtspflichten führen wird. Bereits in diesem Jahr wurde die CEO-Pay-Ratio¹ (2023: 39,5) berechnet.

T 08: Diversität, Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung

	Einheit	2023	2022	2021
Frauen im Senior Management (inkl. Vorstand)	%	32,2	32,1	28,8
Bestätigte Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	Anzahl	0	0	0
Gender Pay Gap	%	16,5	18,2	19,5
Gender Pay Gap (bereinigt) ¹	%	1,5	1,8	n. a.

¹ Die Berechnung des Gender Pay Gap (bereinigt) erfolgt auf Basis der Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe, die entweder aktiv oder in bezahlter Auszeit sind (2023: 7.246).

Ganzheitliche Gesundheitspolitik als Basis

Die Telefónica Deutschland Gruppe baut auf ihr integriertes Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagementsystem, das von einer ganzheitlichen Gesundheitspolitik mit folgenden Zielen geleitet wird:

- die Verhinderung von Arbeitsunfällen und arbeitsbedingten Erkrankungen
- die Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter:innen durch gezielte Maßnahmen

- die Erhöhung der Arbeitszufriedenheit und Leistungsbereitschaft
- die Förderung einer konstruktiven und wertschätzenden Zusammenarbeit
- die gegenseitige Rücksichtnahme

Die Grundlage hierfür bildet das „Handbuch integriertes Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagement“, welches für alle Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe gilt. Dieses Handbuch bildet den Umsetzungsrahmen für eine ganzheitliche Gesundheitspolitik und beschreibt die Zuständigkeiten, Prozesse und Regeln für alle Akteure im betrieblichen Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagement, die dafür erforderlich sind. Ziel ist es, durch ein einheitliches, konsistentes und nachhaltiges Managementsystem die vom Vorstand festgelegten Ziele zur Gesundheitspolitik zu erreichen. Das Managementsystem gilt für alle Gesellschaften der Telefónica Deutschland Gruppe, deren Organe, Führungskräfte und Mitarbeiter:innen. Das Managementsystem und das Handbuch sind an den Zertifizierungsstandard DIN EN ISO 45001:2016 angelehnt.

Die Telefónica Deutschland Gruppe unterliegt den Bestimmungen des Arbeitsschutzgesetzes und des Arbeitssicherheitsgesetzes sowie weiteren gesetzlichen und berufsgenossenschaftlichen Anforderungen. Die Gesamtverantwortung für die Umsetzung tragen der Vorstand bzw. die Geschäftsführung der jeweiligen Gesellschaft sowie die Führungskräfte. Der Direktionsbereich OD&P Digital, Data & Solutions berichtet zu relevanter und aktueller Entwicklung des Arbeitssicherheits- und Gesundheitsmanagements an den Vorstand.

Für die Schaffung und Erhaltung sicherer und gesunder Arbeitsplätze führt das Unternehmen entsprechend des Arbeitsschutzgesetzes physische und psychische Gefährdungsbeurteilungen durch und geht dabei nach einer bundesweit einheitlichen Richtlinie vor. Die Beurteilungen umfassen alle mit der Arbeit verbundenen Unfallrisiken und Gesundheitsgefahren. Im Rahmen der Gefährdungsbeurteilungen werden mögliche Gefahren identifiziert und daraufhin entsprechende Maßnahmen eingeleitet. Dies dient vor allem der Minimierung der Unfallrisiken und der Gesunderhaltung der Beschäftigten² in Büros, Shops und an Technikstandorten. Die Auswertung des Unfallgeschehens obliegt den Arbeitssicherheitsausschüssen in den jeweiligen Gesellschaften. Das Gefahrstoffkataster des Unternehmens ist Bestandteil der ISO-14001-Dokumentation und wird jährlich von externer Stelle im Rahmen der Überwachungsaudits eingesehen und geprüft.

¹ Die CEO-Pay-Ratio wird berechnet, indem die Jahreszielvergütung des CEO durch das Median-Jahreszielgehalt aller Mitarbeiter:innen (ohne CEO) dividiert wird. Median-Jahreszielgehalt bedeutet, dass die Hälfte der Mitarbeiter:innen ein höheres und die andere Hälfte ein geringeres Jahreszielgehalt hat.

² Externe Beschäftigte, die keine Angestellten der Telefónica Deutschland Gruppe sind, haben zudem – neben den Maßnahmen gem. Gefahrstoffkataster – auch unsere Anweisungen zum Umgang mit Gefahrstoffen zu berücksichtigen.



Die Telefónica Deutschland Gruppe führt zudem regelmäßig Arbeitssicherheits- und Gesundheitsaudits durch, so etwa die Überprüfung der Managementsysteme im Rahmen der Rezertifizierung nach den Normen ISO 9001, 14001 sowie 50001. Beim externen Audit im Rahmen der Teilnahme am Corporate Health Award wurde die Telefónica Deutschland Gruppe zum sechsten Mal in die Kategorie „Exzellenz“ eingestuft. Zusätzlich erhielt das Unternehmen 2023 den Sonderpreis Gesundheitskommunikation. Zur weiteren Verbesserung des Sicherheitsbewusstseins der Mitarbeiter:innen werden regelmäßige Schulungen und Unterweisungen durchgeführt. Dazu zählen beispielsweise webbasierte Trainings zur allgemeinen Arbeitssicherheit in den Büros und Shops sowie zum Brandschutz oder zu Tätigkeiten auf hoch gelegenen Arbeitsplätzen sowie Informationsveranstaltungen und Kurse zur Minimierung von psychischen Belastungen. Für Mitarbeiter:innen, die mobil arbeiten, wurde ein zusätzliches Unterweisungsmodul bereitgestellt.

Darüber hinaus findet halbjährlich unternehmensweit ein Health Forum unter Leitung des Corporate Health Managements statt, das sich aus Vertreter:innen von Arbeitgeber und Arbeitnehmer:innen sowie weiteren internen Stakeholder:innen zusammensetzt. Als strategisches Gremium befasst es sich mit der Planung und Steuerung der Gesundheitsthemen und der Umsetzung der Gesundheitspolitik im gesamten Konzern. Der Anteil der in Arbeitssicherheitsausschüssen und Gremien vertretenen Belegschaft beträgt 100% der Mitarbeiter:innen. Außerdem dient das Health Forum dem Informationsaustausch, der Beratung und als Impulsgeber. Vereinbarungen mit den Sozialpartnern (Arbeitnehmervertreter:innen) sind in formellen Betriebsvereinbarungen zu Themen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes schriftlich geregelt.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Hohe Flexibilität im Arbeitsalltag

Mit ihren „5 Bold Moves“ hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Arbeitsweisen der Zukunft definiert und Schritt für Schritt im Unternehmen verankert, beispielsweise durch spezifische Informationsveranstaltungen, Begleitmaterial und Coachings für Führungskräfte und Mitarbeiter:innen. Im Berichtsjahr konnte das Unternehmen sein hybrides Arbeitsmodell weiter etablieren. Die fünf Schlüsselinitiativen tragen dazu bei, die Transformation des Unternehmens zu einer anpassungsfähigen und auch in Zukunft leistungsfähigen Organisation zu beschleunigen, und sind damit wichtiger Bestandteil der unternehmensweiten Personalstrategie. Die Schlüsselinitiativen umfassen:

- Working Anywhere – arbeiten, wo es am produktivsten ist
- Working Anytime – größtmögliche Zeitflexibilität
- Outcome-based Leadership – konsequenter Fokus auf Ergebnisse

- Digital by Default – virtuelle Meetings als neuer Standard
- 70% Less Travel¹ – signifikant weniger interne Dienstreisen

Mit der verstärkt digitalen Arbeitsweise sowie einer Flexibilisierung von Arbeitsort und Arbeitszeit, die mit diesen Initiativen einhergehen, verbessert die Telefónica Deutschland Gruppe die Vereinbarkeit unterschiedlicher Lebensmodelle mit beruflichen Erfordernissen, fördert die Inklusion und möchte dadurch auch neue Möglichkeiten für Frauen in Führungspositionen schaffen. Flexibilität im Job fördert erwiesenermaßen die Gleichstellung der Geschlechter und führt zu einer Reduktion der Einkommensunterschiede zwischen Frauen und Männern.²

Mit dem hybriden Arbeitsmodell ermöglicht das Unternehmen den Mitarbeiter:innen zudem, ihre persönliche Klimabilanz im Arbeitsalltag zu verbessern. Indem sie verstärkt das Homeoffice sowie Videokonferenzen nutzen, leisten sie einen Beitrag zur Senkung des Verkehrsaufkommens sowie der entsprechenden Schadstoffemissionen. Gleichzeitig bleibt persönliches Zusammenkommen wichtig, insbesondere da Teams aufgrund der erfolgreichen deutschlandweiten Recruitingstrategie nun über mehrere Standorte verteilt zusammenarbeiten.

Um den offenen Austausch im Unternehmen zu fördern, bestehen verschiedene Formate der Kommunikation, u. a. zwischen Vorstand und Mitarbeiter:innen. Dazu zählen beispielsweise regelmäßige digitale Austauschmeetings mit den Führungskräften sowie ein digitales Format, in dem Mitarbeiter:innen die Möglichkeit haben, im direkten Austausch mit der Chief Organizational Development & People Officer Informationen zu für sie relevanten Neuerungen zu erhalten, Fragen zu stellen und Feedback zu geben.

Vielfältige Chancen für vielfältige Menschen

Die Telefónica Deutschland Gruppe ist überzeugt, dass Vielfalt nicht nur die Gesellschaft bereichert, sondern auch die Zusammenarbeit. Das Unternehmen arbeitet aktiv im Global Diversity Council des Telefónica Konzerns mit und fördert Vielfalt auf unterschiedlichste Weise: Bei der Telefónica Deutschland Gruppe arbeiten Menschen aus 77 Nationen, junge Talente wie Angehörige älterer Generationen und seit mehreren Jahren zwei Frauen im Vorstand.

Beim Recruiting neuer Mitarbeiter:innen spricht das Unternehmen gezielt Menschen mit Migrationshintergrund an. Seit dem Berichtsjahr kooperiert die Telefónica Deutschland Gruppe mit 2hearts, einer Community von Menschen mit Migrationshintergrund, die in der Tech-Branche arbeiten oder arbeiten wollen. Im Februar 2023 sponserte das Unternehmen eine Veranstaltung, bei der sich die mehr als 200 Teilnehmer:innen mit Führungskräften und Personalverantwortlichen verschiedener Tech-Firmen austauschen und vernetzen konnten. Auch Mitarbeiter:innen

¹ Reduzierung der Geschäftsreisen zwischen nationalen und internationalen Telefónica Standorten um 70% gegenüber 2019. Weitere Informationen sind im Kapitel „Klimawandel“ zu finden.

² Quelle: Nobelpreisträgerin Claudia Goldin über Flexibilität, Chancengleichheit und „greedy work“ – manager magazin ([manager-magazin.de](https://www.manager-magazin.de)).



der Telefónica Deutschland Gruppe waren vor Ort auf der Suche nach neuen Talenten.

Seit dem Berichtsjahr können Mitarbeiter:innen, die kein Deutsch sprechen, die Intranetartikel der Telefónica Deutschland Gruppe per Knopfdruck ins Englische übertragen lassen, sodass sie sich über Entwicklungen im Unternehmen informieren können. Dieser automatisierte Service auf Basis des Online-Dienstes DeepL hilft dabei, Sprachbarrieren abzubauen.

Die Mitarbeiter:innen selbst zeigen sich zufrieden mit den Chancen, die das Unternehmen bietet: 86 % von ihnen gaben bei der unternehmensweiten Befragung Ende 2023 an, dass sie bei den Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten eine ausgeprägte Chancengleichheit erfahren. Die Flexibilität zu entscheiden, wann und wo man in Deutschland arbeitet, macht die Telefónica Deutschland Gruppe zu einem attraktiven Arbeitgeber für Mitarbeiter:innen in verschiedenen Lebensphasen. Chancengleichheit umfasst für die Telefónica Deutschland Gruppe aber auch den gleichberechtigten Zugang zu digitalen Kompetenzen – ein wichtiger Baustein für die Teilhabe an der Arbeitswelt. So bekommen Mitarbeiter:innen z. B. bei der Digital Basics Learning Journey

Inhalte angeboten, die sich gut in den Arbeitsalltag integrieren lassen (mehr zum Programm im Abschnitt „Digitales Know-how vermitteln“).

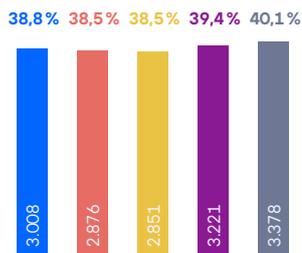
Verbesserte Karriereperspektiven für Frauen

Es ist zentrales Anliegen der Telefónica Deutschland Gruppe, den Anteil von Frauen in Führungspositionen weiter auszubauen: Das Ziel, wonach bis Ende 2023 mehr als 33% des Senior Managements mit Frauen besetzt sein sollten, hat das Unternehmen mit 32,2% knapp verfehlt. Seit 2022 gewichtet sie dieses nichtfinanzielle Ziel bei der variablen Vergütung der Vorstandsmitglieder stärker: Es fließt mit 3% ein, zuvor lag die Gewichtung bei 1% (mehr zum Bonussystem im Kapitel „Unternehmenspolitik“).

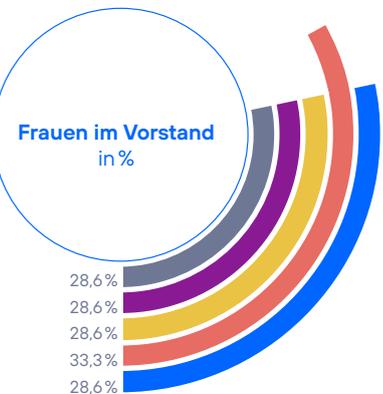
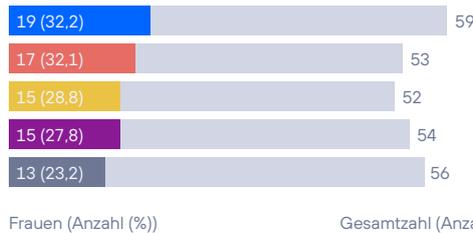
Die Telefónica Deutschland Gruppe ist Beiratsmitglied in der Initiative #SheTransformsIT, die sich für mehr Präsenz von Frauen in der Digitalisierung engagiert. Außerdem ist sie auf gesellschaftlicher Ebene in der Initiative „Chef:innensache“ aktiv, die sich für Chancengerechtigkeit von Frauen und Männern einsetzt.

G 11: Vielfalt¹

Frauen im gesamten Unternehmen
Anzahl und Prozent



Senior Management
1. Berichtsebene (inkl. Vorstand)



Nationalitäten der Mitarbeiter:innen
Anzahl

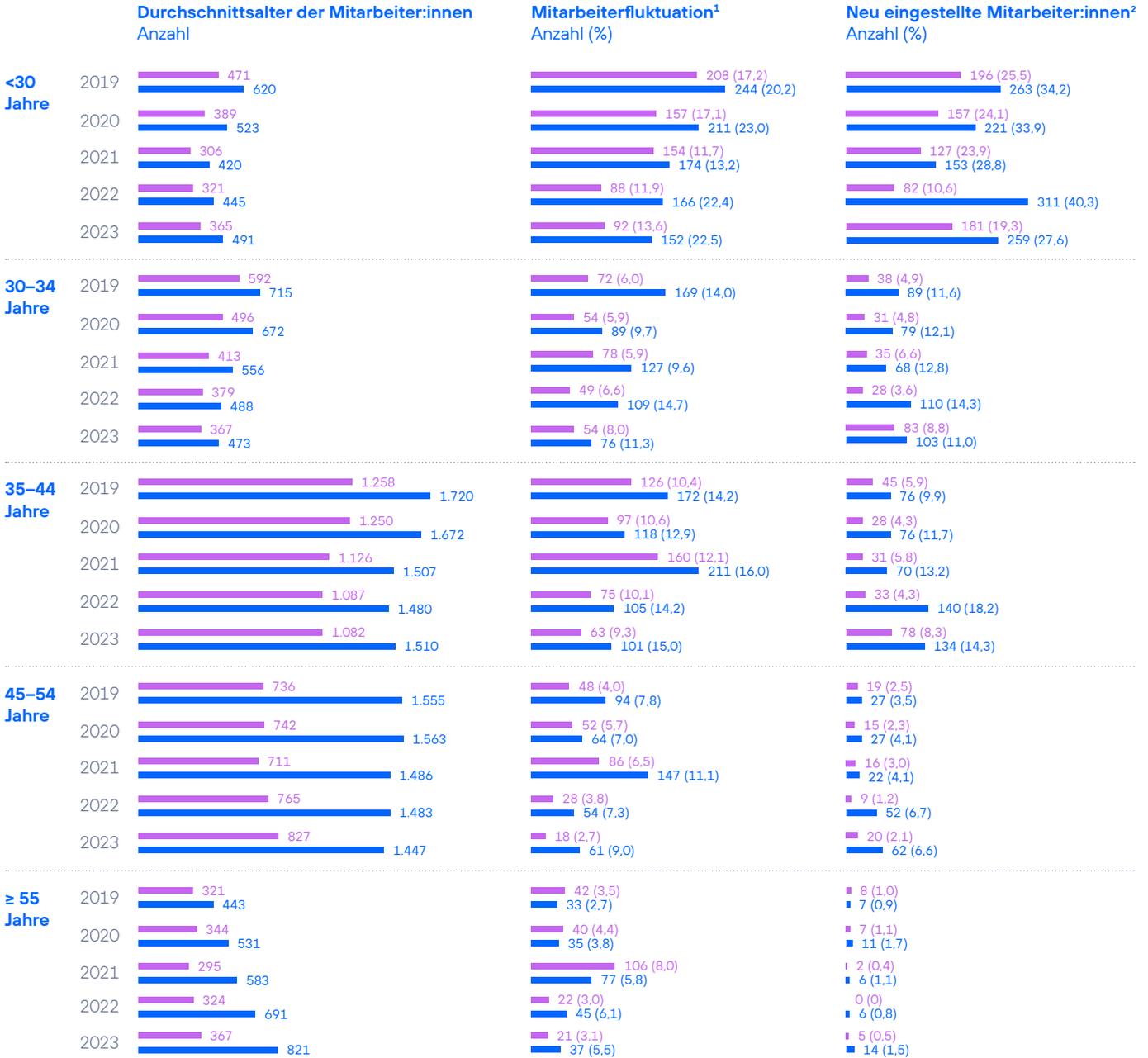


¹ Diverse Mitarbeiter:innen (<10) werden für das Unternehmen erfasst, aber aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht öffentlich dargestellt.



G 12: Mitarbeiterkennzahlen

Frauen Männer



Gesamt	Jahr	Durchschnittsalter (Ø Jahre)	Mitarbeiter:innen (Anzahl)	Fluktuation (%)	Neu eingestellt (Anzahl)	Neu eingestellt (%)
	2019	Ø 40,9 Jahre	1.208	14,0%	768	9,0%
	2020	Ø 41,7 Jahre	917	11,1%	652	7,9%
	2021	Ø 42,4 Jahre	1.320	16,9% ³	530	6,8%
	2022	Ø 42,7 Jahre	741	10,0%	771	10,4%
	2023	Ø 43,0 Jahre	675	8,8%	939	12,3%

¹ Grundlage ist die Anzahl der Austritte im Zeitraum 31. Dezember 2022 bis 31. Dezember 2023/Mittelwert der PIP der fünf Stichtage 31. Dezember 2022, 31. März 2023, 30. Juni 2023, 30. August 2023, 31. Dezember 2023.
² Grundlage ist jeweils die Anzahl der Eintritte im Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres.
³ Die Fluktuationsquote im Jahr 2021 war erhöht durch die Veräußerung der TGCS Essen & Potsdam GmbH und der TGCS Berlin. Bereinigt man diesen Wert um die Veräußerung, kommt man auf eine Fluktuationsquote von 9,9%, sodass von einem stabilen Fluktuationsniveau gesprochen werden kann.



Digitales Know-how vermitteln

Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte allen Mitarbeiter:innen die Möglichkeit bieten, persönlich und beruflich zu wachsen. Eine der Initiativen in diesem Sinne ist das Lernprogramm „Digital Basics Learning Journey“: Dort werden Basiswissen und Grundbegriffe der wichtigsten Technologien und Trends der digitalen Transformation vermittelt, um die „Digital Fluency“, also das „digitale Grundverständnis“ der Belegschaft, zu erhöhen. Auf diese Weise befähigt die Telefónica Deutschland Gruppe alle Mitarbeiter:innen, an der digitalen Transformation teilzuhaben, Chancen zu ergreifen und ihr volles Potenzial zu entfalten.

Um einem der zentralen Ansprüche des Programms – der Inklusion aller Mitarbeiter:innen – gerecht zu werden, sind E-Trainings für die Zielgruppen der Sales- und Call-Center-Agent:innen verfügbar, die sich im Hinblick auf Format, Dauer und Inhalt gut in deren Arbeitsrealität integrieren lassen. Von Herbst 2022 bis Frühjahr 2023 wurden zudem für alle Mitarbeiter:innen weitere Live-Termine zu den aktuellen Entwicklungen bei den Themen „Metaverse“, „Automatisierung“ und „Künstliche Intelligenz“ angeboten, wobei es auch um ethische Themen etwa im Spannungsfeld „Automatisierung und Arbeitsplatzentwicklung“ ging. Auch der Talent- und Innovationshub „Universitas“ von Telefónica, S.A. hat 2023 ergänzend ein globales Digital-Learning-Programm aufgesetzt, in dem digitales Grundwissen zu Themen wie „Data Centric Organisations“, „Industry Trends“, „Growth Mindset“ oder „Digital Thinking“ in Masterclasses und mehrstündigen Kursen behandelt wird.

Seit der Einführung der Digital Basics Learning Journey im Jahr 2021 haben mehr als 3.800 Mitarbeiter:innen an dem Programm teilgenommen und so ihr Wissen zu den grundlegenden Themen und Trends der digitalen Transformation weiter ausgebaut. Mit dem im Vorjahr gestarteten Lernprogramm „Agile Learning Journey“ verfolgt die Telefónica Deutschland Gruppe das Ziel, allen Mitarbeiter:innen und Führungskräften ein einheitliches Lernangebot zu agilen Arbeitsweisen anzubieten. Lernformate auf drei unterschiedlichen Pfaden gehören zum Programm: Selbstlernformate, Vertiefungsformate und Expertenformate. Im Expertenpfad finden die Mitarbeiter:innen zertifizierte Weiterentwicklungen, etwa zum Scrum Master oder Product Owner. Diese sollen dem Unternehmen dabei helfen, kundenorientierte Ergebnisse zu erzielen, sich besser auf die sich ändernden Marktanforderungen einzustellen und eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung zu etablieren. Auch zentrale Angebote zum Thema „Daten und künstliche Intelligenz“ mit dem langjährigen Kooperationspartner StackFuel wurden fortgesetzt. Seit 2020 haben sich mehr als 500 Mitarbeiter:innen mithilfe von StackFuel weitergebildet und können heute Tätigkeiten wahrnehmen, die eine stärkere Datenkompetenz bis hin zu Programmierfähigkeiten erfordern. Insgesamt konnten mit diesem und weiteren

zentralen „Upskilling“-Lernangeboten in diesem Jahr (ohne LinkedIn Learning) mehr als 1.200 Mitarbeiter:innen¹ erreicht werden.

Auch Coachings sind fester Bestandteil der Weiterentwicklung der Mitarbeiter:innen. Im Berichtsjahr wurden insgesamt 20.844 Stunden Coachings im Unternehmen zusätzlich zu den 113.731 Stunden für Training und Entwicklung absolviert.

Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt die auf künstlicher Intelligenz basierende Plattform BEYOND ein, um die interne Mobilität im Unternehmen zu fördern. Die Mitarbeiter:innen bekommen auf Basis ihres Kompetenzprofils passende Entwicklungsmöglichkeiten im Unternehmen aufgezeigt, z. B. offene Stellen, Jobrotationen oder Projekteinsätze. Damit ermutigt die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Mitarbeiter:innen, sich immer wieder auf Perspektivenwechsel einzulassen und durch dauerhafte Rollenveränderungen an neuen Aufgaben zu wachsen. Die BEYOND-Plattform wurde 2023 auf eine neue Version aktualisiert, wodurch sich die Funktionalitäten für die Nutzer:innen verbessert haben. Zusätzlich wurde in diesem Jahr die Option der Teilzeitjobrotation eingeführt, um noch mehr Mitarbeiter:innen die Chance zum zeitweisen Wechsel zu bieten. Nun können Mitarbeiter:innen mit bis zu 40% ihrer verfügbaren Kapazitäten eine Jobrotation durchführen, sie müssen also nicht mehr komplett die Rolle wechseln. Im Berichtsjahr konnten insgesamt fast 38% der Stellen intern besetzt werden und es gab über 90 Jobrotationen.

Führungskräfte stärken und Nachwuchstalente fördern

Mit den Leadership Journeys investiert die Telefónica Deutschland Gruppe gezielt in ihre Führungskräfte, um sie in ihrer Rolle als Treiber:innen für Veränderung, Leistungsfähigkeit und Engagement zu stärken und auch ihnen kontinuierliche Weiterentwicklung zu ermöglichen. Zu den weiteren unterstützenden Maßnahmen für Führungskräfte zählten auch im Jahr 2023 individuelle Coachings und Team-Workshops mit Begleitung durch professionelle Trainer:innen. 2023 wurde zudem an der Umsetzung der individuellen Entwicklungspläne gearbeitet, die das Resultat der 2022 durchgeführten Entwicklungsaudits mit den 200 obersten Führungskräften sind.

Das „Telefónica Digital Transformation Program“ mit jungen berufserfahrenen Talenten ist inzwischen mit kontinuierlich startenden Gruppen etabliert. Ausgerichtet ist das Programm auf Kompetenzen im Bereich „Data“, „Technology“ oder „Commercial“. Diese Qualifikationsprofile sind für das Unternehmen strategisch und bereichsübergreifend von großer Bedeutung. Zu den Stationen der Young Professionals zählen lokale und internationale Projekteinsätze und Jobrotationen in unterschiedlichen Geschäftsbereichen sowie bei der unternehmenseigenen

¹ Jene Mitarbeiter:innen, die mindestens ein Training bei den Upskilling-Lernangeboten (Stackfuel, Data journey, Agile Journey, Digital Basics und Cloud Journey) absolviert haben.



Start-up-Schmiede Wayra. Als Mentor:in steht ihnen eine Person auf Vorstands- bzw. Direktorenebene zur Seite.

Das Angebot für Auszubildende und duale Student:innen wurde fortgesetzt. 2023 konnte die Telefónica Deutschland Gruppe 63 Neuzugänge verzeichnen und damit 2,5-mal so viele wie im vergangenen Jahr. Aktuell sind 121 Young Talents aktiv. Darüber hinaus erhalten auch Praktikant:innen und Werkstudent:innen die Chance, ihren späteren Berufseinstieg mittels erster Einblicke ins Unternehmensumfeld erfolgreich zu gestalten. Im Jahr 2023 wurde bei den Auszubildenden eine Übernahmequote von 63% erzielt. Einige Auszubildende haben trotz Übernahmezusage andere Optionen gewählt und sich z. B. für eine neue Herausforderung in einer anderen Branche entschieden. Die Telefónica Deutschland Gruppe strebt weiter eine Steigerung der Übernahmequote für Auszubildende an.

Gesundheitliche Fürsorge

Mit digitalen Programmen unterbreitete die Telefónica Deutschland Gruppe ihren Mitarbeiter:innen vielfältige Angebote, damit sie sich bewegen, gesund ernähren, Stress und Überbelastung abbauen und ihre Resilienz stärken konnten. Der besondere Fokus lag auch 2023 auf der Gesunderhaltung im Homeoffice. Die Online-Angebote in Form von Impulsvorträgen, Sport- und Entspannungskursen und „Deep Dive Workshops“ wurden größtenteils aufgezeichnet, sodass die Inhalte unabhängig von Ort und Zeit für alle Mitarbeiter:innen über eine Online-Mediathek abrufbar sind.

2023 wurde die neue O₂ Telefónica Feel Good App gelauncht. Diese App bildet eine digitale Basis für bedarfsorientierte und gezielte Angebote der präventiven Gesundheitsförderung und ermöglicht den Mitarbeiter:innen einen einfachen Einstieg in das Feel-Good-Programm der Telefónica Deutschland Gruppe. Diese App ist zukünftig die Basis für das digitale Feel-Good-Angebot und konzernweite Challenges. Sie wurde beim „O₂ Telefónica Run+“ und bei der „Feel Good Mental Health Challenge“ verwendet. Rund 30% der Belegschaft nahmen an den Challenges teil.

Im Rahmen einer fest etablierten Gesundheitskampagne hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihren Führungskräften auch 2023 wieder ein innovatives Mentaltraining angeboten, um ihre psychische Gesundheit zu stärken. Zusätzlich wurde die im Vorjahr eingeführte Führungskräfte-schulung zur mentalen Gesundheit im digitalen (hybriden) Arbeitsumfeld regelmäßig angeboten. Sie beschäftigt sich mit der Frage, wie Führungskräfte psychische Probleme ihrer Mitarbeiter:innen erkennen und damit umgehen können, auch wenn sie nicht am selben Ort arbeiten. Mit digitalen Lösungen konnte die Telefónica Deutschland Gruppe die Reichweite ihrer gesundheitsfördernden Angebote weiter ausbauen. Zu den Hilfestellungen gehörten in puncto Work-Life-Balance auch virtuelle Beratungsangebote für die

Bereiche Lebenslagen-Coaching sowie Kinder- und Seniorenbetreuung.

Die Abwesenheitsrate lag im Berichtsjahr bei 5,2% und ist damit leicht zurückgegangen. Zum einen ist die Anzahl der Mitarbeiter:innen im Berichtsjahr gestiegen, zum anderen sind sowohl die Krankheitstage insgesamt als auch die Arbeitsunfälle, die in Abwesenheitstage resultieren, gesunken. Die Mehrheit der Unfälle waren Wegeunfälle. Sie betrafen überwiegend Mitarbeiter:innen, die im Berufsverkehr unterwegs waren. Die Telefónica Deutschland Gruppe hat keine Möglichkeit, diese Wegeunfälle zu verhindern, überwacht jedoch die Unfallmeldungen genau, um bei Häufungen im Einflussbereich des Unternehmens schnell reagieren zu können. Die Mitarbeiter:innen werden in Webinaren zu Arbeitssicherheit und Gesundheit auch über Unfallprävention aufgeklärt und können darüber hinaus an Fahr-sicherheitstrainings der Berufsgenossenschaften teilnehmen. Die Ausfalltagequote aufgrund von Arbeitsunfällen beträgt im Berichtsjahr 4,7%.¹

2023 wurden für die Beschäftigten der Telefónica Deutschland Gruppe keine Berufskrankheiten gemeldet. Die Berufsgenossenschaften und weitere gesetzliche Unfallversicherungsträger führen eine deutschlandweit gültige Liste von anerkenntungsfähigen Berufskrankheiten und erfassen alle Meldungen von Angestellten, Mediziner:innen und Unternehmen.

T 09: Mitarbeitergesundheit und -sicherheit

	Einheit	2023	2022	2021
Abwesenheitsrate ¹	%	5,2	5,9	4,9

¹ Die Abwesenheitsrate ergibt sich aus der Anzahl der Kranktage geteilt durch das Ergebnis von 250 Sollarbeitstagen multipliziert mit dem Durchschnitt der Gesamtbelegschaft (Ø PIP 2023: 7.644).

Menschenrechtliche und umweltbezogene Risikoanalyse für den eigenen Geschäftsbereich

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat 2022 erstmalig eine Risikoanalyse nach den Vorgaben des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) umgesetzt und diese im Jahr 2023 wiederholt. Dabei hat sie sowohl die geschützten Rechtspositionen nach dem LkSG als auch Risiken auf Grundlage der Mindestschutzanforderungen der EU-Taxonomie² in die Bewertung einbezogen.

Als Datengrundlage für die Risikoanalyse hat das Unternehmen eine Mischung aus internen Daten, wie Risikoanalysen aus den Vorjahren oder Risiko- und Impact-Assessments von Telefónica, S.A., und externen Daten, darunter Studien, Datenbanken, Medienberichte oder Audit-Ergebnisse, herangezogen.

¹ Die Ausfalltagequote ergibt sich aus den Fehltagen aufgrund von Arbeitsunfällen geteilt durch die Gesamtzahl der Arbeitsstunden pro Jahr multipliziert mit 200.000.

² Der sogenannte Mindestschutz gemäß Artikel 18 der EU-Taxonomie-Verordnung soll sicherstellen, dass eine Wirtschaftstätigkeit nur dann als „nachhaltig“ (taxonomiekonform) gelten kann, wenn sie auch internationalen Menschenrechtsstandards und Vorschriften zu Themen wie Bestechung und Korruption, Besteuerung und fairer Wettbewerb gerecht wird.



Die Risiken hat die Telefónica Deutschland Gruppe aus Sicht der Betroffenen bewertet und anhand festgelegter Kriterien priorisiert. Dabei hat sie die Schwere (Grad der Beeinträchtigung, Anzahl betroffener Personen oder Größe betroffener Umweltbereiche, Unumkehrbarkeit) und die Eintrittswahrscheinlichkeit bewertet. Anschließend wurde ermittelt, welche Hebel das Unternehmen hat, um Risiken zu minimieren oder zu vermeiden. Dazu wurden der Verursachungsbeitrag und das Einflussvermögen beurteilt.

Die Ergebnisse der Risikoanalyse wurden im Unternehmen im Rahmen eines Risiko-Booklets geteilt. Das Booklet enthält eine Übersicht der prioritären Risiken, eine Heatmap mit einem Überblick aller Risikobewertungen, eine tiefere Analyse zu den einzelnen Risiken sowie die zugrunde liegende Methodik.

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat die Risiken außerdem mit internen Stakeholder:innen und Risikoverantwortlichen diskutiert und validiert. Dabei wurden auch angemessene Präventionsmaßnahmen identifiziert und geplant. Außerdem wurde der Vorstand über die Ergebnisse der Risikoanalyse informiert.

Im Rahmen der Risikoanalyse im Berichtsjahr 2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe keine prioritären Risiken für den eigenen Geschäftsbereich identifiziert. Das Unternehmen hat dennoch zwei Risiken identifiziert, die proaktiv adressiert werden:

- *Wir arbeiten aktiv daran, das Risiko von Ungleichbehandlung in der Beschäftigung zu verringern (siehe auch Kapitel „Eigene Belegschaft“, insbesondere „Diskriminierung verhindern und Vielfalt fördern“).*
- *Wir halten einen hohen Standard für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz aufrecht, um Unfallrisiken im Bereich der Netzwerkbereitstellung zu verringern. Einen besonderen Schwerpunkt legen wir dabei auf Techniker:innen, die Arbeiten in der Höhe oder unterirdisch durchführen (siehe Kapitel „Eigene Belegschaft“, insbesondere „Gesundheitliche Fürsorge“).*

Im nächsten Schritt werden nun gemeinsam mit den betreffenden Fachbereichen Präventionsmaßnahmen erarbeitet.

Übersicht der menschenrechtlichen Präventionsmaßnahmen für die eigene Belegschaft

Die Telefónica Deutschland Gruppe bekennt sich in ihrer Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte entlang ihrer Wertschöpfungskette. Die Grundsatzerklärung wurde 2023 unter Einbeziehung relevanter interner Stakeholder:innen umfassend überarbeitet, um die Anforderungen des LkSG abzubilden. Sie erläutert die menschenrechtlichen und umweltbezogenen Handlungsfelder der Telefónica Deutschland Gruppe und beschreibt alle Bausteine, die im Rahmen des Due-Diligence-Systems für Menschenrechte umgesetzt werden. Die Grundsatzerklärung wurde von allen Vorstandsmitgliedern unterzeichnet.

Die [Menschenrechtsrichtlinie](#)  der Telefónica Deutschland Gruppe erklärt die Verpflichtungen des Unternehmens zur Wahrung der Menschenrechte und legt die allgemeinen Grundsätze und Leitlinien fest. Im Einzelnen wird auf die Handlungsleitlinien gegenüber maßgeblichen Stakeholdergruppen wie den Kund:innen, den Mitarbeiter:innen, der Gesellschaft und den Geschäftspartnern eingegangen. Die genannten Richtlinien werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.

2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe für ihre Mitarbeiter:innen ein Handbuch zur Menschenrechtsstrategie erstellt. Es definiert die Prozesse und Strukturen des Due-Diligence-Systems, die zur Erfüllung der menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten nach dem LkSG einzuhalten sind. Es soll Mitarbeiter:innen Orientierung bieten und sie arbeitsfähig machen in Bezug auf konkrete Menschenrechtsaspekte, die in ihren jeweiligen Fachbereichen relevant und zu beachten sind. Das Handbuch wurde im Intranet für alle Mitarbeiter:innen zur Verfügung gestellt.

Im Rahmen des Pflichttrainings zu den Geschäftsgrundsätzen wurden in den vergangenen drei Jahren 95,1% der Mitarbeiter:innen¹ auch in Menschenrechtsfragen geschult. Die Schulung wurde 2022 umfassend überarbeitet, um auch einen stärkeren Fokus auf die Aspekte Environment, Social und Governance (ESG) zu legen (siehe Kapitel „Unternehmenspolitik“).

Mit einer weiteren Schulung will die Telefónica Deutschland Gruppe sicherstellen, dass ihre Mitarbeiter:innen das LkSG sowie die Menschenrechtsstrategie und das Due-Diligence-System kennen, verstehen und richtig anwenden. Sie steht seit 2023 im unternehmensweiten Schulungsportal allen Mitarbeiter:innen zur Verfügung. Alle Vorstandsmitglieder haben sich verpflichtet, an der Schulung teilzunehmen. Die Schulung wird auch Lieferanten auf der [Website \(Menschenrechte\)](#)  zur Verfügung gestellt. Mehr Informationen finden sich im Kapitel „Arbeitskräfte entlang der Wertschöpfungskette“.

¹Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.435, Vj. 7.181). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2023 bedeutet dies 7.068 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2021 bis zum 31. Dezember 2023.



Unternehmensweites Engagement

Gesellschaftliches Engagement gehört für die Telefónica Deutschland Gruppe untrennbar zu verantwortungsbewusstem Handeln und ist fest in der Kultur des Unternehmens verankert. Zusammen mit ihrem Partner Aktion Deutschland Hilft e. V. rief die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Mitarbeiter:innen im Jahr 2023 zu Spenden für Menschen auf, die durch die Erdbebenkatastrophe in der Türkei und Syrien in Not geraten sind. Das Unternehmen verdoppelte jeden Spendenbeitrag. Insgesamt kamen so 100.000 EUR an Spenden zusammen. Das Geld setzte die Aktion Deutschland Hilft e. V. ein, um akute Nothilfe im Erdbebengebiet zu leisten.

Im Berichtsjahr haben sich Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe im Rahmen der Corporate Volunteering Week für digitale Bildung und Inklusion eingesetzt. Volunteers engagierten sich bei Online- und Vor-Ort-Bewerbscoachings für Migrant:innen und geflüchtete Menschen bei der ReDI School, bei Recycling-Workshops zur Aufbereitung gebrauchter Laptops für Schulen durch Labdo, bei appgestützten Spaziergängen mit Senior:innen mit der Stiftung Digitale Chancen und sie lernten in einem Online-Tutorial mehr über die Inklusion von hörbehinderten Kolleg:innen.

Als unternehmensweites Teamevent für einen guten Zweck stärkte der „O₂ Telefónica Run+ 2023“ das Wir-Gefühl, die Mitarbeiterbindung und die gemeinsam getragene gesellschaftliche Verantwortung. Vom 15. bis zum 20. September zeigten 2.300 Volunteers in 317 Teams Engagement und Sportsgeist. Sie liefen, radelten und schwammen gemeinsam und erzielten so eine Spende in Höhe von 67.500 EUR für Tafel Deutschland e. V., der bundesweit 2 Mio. armutsbetroffene Menschen mit geretteten Lebensmitteln unterstützt, Aktion Deutschland Hilft e. V. für Betroffene der Naturkatastrophen in Marokko und Libyen sowie für wirmachenwelle.org, einen Verein, der Sportförderung und Surftherapie für benachteiligte Kinder ermöglicht.

In der Adventszeit haben die Volunteers der Telefónica Deutschland Gruppe viele Menschen in schwierigen Zeiten mit vier Weihnachtsaktionen ehrenamtlich unterstützt. So haben sie rund 1.600 kg Lebensmittel an Tafel Deutschland e. V. gespendet. Mit dem digitalen Weihnachtsquiz, das gemeinsam mit der Stiftung Digitale Chancen organisiert wurde, haben die O₂ Telefónica Volunteers einen Nachmittag für Senior:innen mitgestaltet und begleitet. Mit einem Bastel- und Spielnachmittag bei der Arche in München haben die Volunteers Kindern aus sozial benachteiligten Familien schöne Stunden bereitet. Telefónica förderte außerdem gemeinsam mit der Organisation Save the Children

die Resilienz von Kindern und Jugendlichen. Pandemie, Inflation, politische Konflikte und Naturkatastrophen fordern die Krisenkompetenz bei Heranwachsenden. Anhand eines Tutorials mit praktischen Tipps lernten die Volunteers, wie sie die Resilienz von Kindern stärken können.

Insgesamt gab es im Berichtsjahr 3.198 Teilnahmen an den Volunteering-Aktionen, bei denen sich nicht nur festangestellte Mitarbeiter:innen beteiligen können, sondern bei mehreren gemeinnützigen Aktionen auch Zeitarbeiter:innen, Praktikant:innen und weitere externe Mitarbeiter:innen. Im Jahr 2023 haben sich 31,7 % der festangestellten Mitarbeiter:innen ehrenamtlich engagiert, somit konnte das Ziel von 30 % erreicht werden.

Umfangreiche Zusatzleistungen

Die Telefónica Deutschland Gruppe ist nicht tarifgebunden. Sämtliche mitbestimmungspflichtige Regelungen zu Vergütungssystemen und Arbeitsbedingungen verhandelt das Unternehmen mit ihren Betriebspartner:innen direkt und vertrauensvoll, um sicherzustellen, dass die Besonderheiten der Telekommunikationsbranche und die Bedürfnisse der Mitarbeiter:innen berücksichtigt werden können. Im Berichtsjahr wurde die Konzernvereinbarung Altersteilzeit ergänzt, sodass sie nun auch für die Mitarbeiter:innen der Gesellschaften Telefónica Germany Retail, AY YILDIZ und Ortel gilt.

Als wichtigen Baustein ihrer Arbeitgeberattraktivität sieht die Telefónica Deutschland Gruppe die umfassenden Zusatzleistungen, welche sie ihren Mitarbeiter:innen bietet. Dazu zählen in Abhängigkeit von der Konzerngesellschaft sowie der Mitarbeitergruppe Zuschüsse zur betrieblichen Altersvorsorge, Vergünstigungen sowie Zuschüsse für den öffentlichen Nahverkehr, Versicherungsverträge, Essensgeldzuschüsse, Familienservice oder auch Mitarbeiterguthaben für die unternehmenseigenen Produkte und Services. Die für sie persönlich verfügbaren Zusatzleistungen finden Mitarbeiter:innen der OHG seit Ende 2022 im neuen Benefits-Portal „Benify“, indem auch alle individuellen Gehaltsbestandteile dargestellt sind.

Die meisten Nebenleistungen werden Teilzeitkräften auf Basis ihres anteiligen Beschäftigungsgrads oder auf Basis des Teilzeitgehalts gewährt. Bei folgenden Leistungen unterscheidet das Unternehmen nicht zwischen vollzeitbeschäftigten und teilzeitbeschäftigten Angestellten: Gruppenunfallversicherung (inklusive Erwerbsunfähigkeits- und Invaliditätsschutz), Gesundheitsvorsorge, Aktienbeteiligung, Fahrtkostenzuschuss, Gesprächsguthaben für eigene Services sowie die Nutzung von betrieblichen Einrichtungen wie der Kantine oder dem



Sportprogramm. Für unbefristet Beschäftigte besteht der Anspruch auf eine betriebliche Altersvorsorge. Für Mitarbeiter:innen in Arbeitnehmerüberlassung gilt der Grundsatz der Gleichstellung gemäß § 8 des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes. Die Personalaufwendungen lagen im Berichtsjahr bei 669 Mio. EUR¹ (2022: 622 Mio. EUR).

Im Vorjahr wurde anlässlich des hundertjährigen Geburtstags der Unternehmensgruppe ein neuer globaler Aktiensparplan aufgelegt, „PLAN100“, bei dem Mitarbeiter:innen aus allen Gesellschaften des Konzerns zu besonderen Konditionen Anteile des Unternehmens Telefónica, S.A. kaufen konnten. Mehr als 3.000 Mitarbeiter:innen aus Deutschland nahmen teil: Sie entschieden, welchen Betrag sie zwölf Monate lang von ihrem Gehalt für den Kauf von Telefónica, S.A. Aktien investieren wollten. Für jede so erworbene Aktie erhalten sie am Ende der Haltefrist im April 2024 eine weitere Aktie gratis dazu. Zusätzlich gibt es für alle Teilnehmer:innen am Ende der Laufzeit des Plans 100 weitere Aktien gratis.

Den Familienservice bietet die Telefónica Deutschland Gruppe allen Mitarbeiter:innen in Kooperation mit famPLUS an. Dazu gehört u. a. die Unterstützung berufstätiger Eltern bei der Organisation qualifizierter Kinderbetreuung. Zusätzlich bietet Telefónica je nach Konzerngesellschaft und Mitarbeitergruppe seit 2022 einen Zuschuss für die Betreuung von Kindern bis drei Jahren an sowie eine erweiterte Möglichkeit, Arbeitszeit in einem Zeitwertkonto anzusparen und diese bei Bedarf für Urlaub, verlängerte Elternzeit, Pflegezeit, Weiterbildungen oder den vorgezogenen Ruhestand zu verwenden. Darüber hinaus gibt es einen Anspruch auf Sonderurlaub für bestimmte Ereignisse wie Geburt, Hochzeit oder Tod.

Die Telefónica Deutschland Gruppe bietet „Blue Bike Fahrradleasing“ an: Mit einem geleasteten Fahrrad können Mitarbeiter:innen sich umweltschonend fortbewegen und gleichzeitig etwas für ihre Gesundheit tun. Das Leasing erfolgt über eine Entgeltumwandlung.

¹ Die Personalaufwendungen enthalten Löhne und Gehälter, soziale Sicherheit, Altersversorgung sowie Restrukturierungsaufwendungen.



Umsetzung der menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:



Die Telefónica Deutschland Gruppe hat ihre Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte 2023 umfassend überarbeitet.



Im Berichtsjahr hat das Unternehmen das Due-Diligence-System zur Achtung und zum Schutz der Menschenrechte umgesetzt und die Anforderungen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes weiter integriert.



Das Unternehmen hat 2023 eine ausführliche Risikoanalyse in Anlehnung an das LkSG durchgeführt.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Menschenrechte schützen und Risiken minimieren

Als Telekommunikationsanbieter verbindet und erreicht die Telefónica Deutschland Gruppe Millionen Menschen. In einer digital vernetzten Gesellschaft übernimmt das Unternehmen Verantwortung gegenüber seinen Kund:innen, Mitarbeiter:innen, den Menschen in der Lieferkette und weiteren wichtigen Stakeholder:innen. Dabei sind die Achtung und der Schutz der Menschenrechte im eigenen Unternehmen und in der Wertschöpfungskette die Grundlage für eine verantwortliche, nachhaltige und digitale Zukunft. Damit folgt die Telefónica Deutschland Gruppe nicht nur den gesetzlichen Anforderungen, sondern auch dem unternehmenseigenen Werteverständnis. Das Unternehmen ist sich der Tatsache bewusst, dass es aufgrund seiner Geschäftstätigkeit Menschenrechtsrisiken und -verletzungen entlang der Wertschöpfungskette geben kann. Ein umfangreiches Due-Diligence-System soll dabei helfen, Risiken zu identifizieren, zu mitigieren und, wo erforderlich, wiedergutzumachen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe ist davon überzeugt, dass die Bewertung und das Management der Auswirkungen ihrer Tätigkeit auf die Menschenrechte von grundlegender Bedeutung für die Nachhaltigkeit ihres Geschäfts sind. Die Identifikation und Überwachung der Nachhaltigkeitsrisiken sowohl an den eigenen Standorten als auch in der Lieferkette (mehr dazu in den Kapiteln „Eigene Belegschaft“ und „Arbeitskräfte entlang der Wertschöpfungskette“) ist für die Telefónica Deutschland Gruppe besonders wichtig, um das Eintreten von Schäden schon im Ansatz zu vermeiden. Eine Compliance im Menschenrechtsbereich dient darüber hinaus ihrer Reputation und Wettbewerbsfähigkeit.

Umsetzung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes

Seit 2023 sind die Telefónica Germany GmbH & Co. OHG und ihre Tochtergesellschaften zur Einhaltung des deutschen LkSG verpflichtet. Das LkSG regelt die unternehmerische Verantwortung

für die Umsetzung von menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten im eigenen Unternehmen sowie in der Lieferkette.

Die Telefónica Deutschland Gruppe unterstützt das mit dem Gesetz verbundene Ziel von verantwortungsvoller Unternehmensführung und fairen Lieferketten, in denen hohe Menschenrechts- und Umweltstandards gelten. Im Berichtsjahr hat das Unternehmen das Due-Diligence-System zur Achtung und zum Schutz der Menschenrechte umgesetzt, welches die Anforderungen des LkSG integriert. Außerdem hat das Unternehmen sich kontinuierlich mit internen und externen Stakeholder:innen zur Umsetzung des LkSG ausgetauscht. Im Zuge der Anpassungen der Organisation an die gesetzlichen Anforderungen wird der Einkauf bei der Entwicklung von Beschaffungsstrategien und Lieferantenbewertungen eine größere Verantwortung übernehmen.

Die Richtlinie zur Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD) soll EU-weit einen gesetzlichen Rahmen schaffen, der Unternehmen zur Umsetzung von menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten in ihrem Geschäftsbereich und in ihren Lieferketten verpflichtet. Der Gesetzesvorschlag ist umfassender als das deutsche LkSG.

PROZESSE UND STEUERUNG

Due-Diligence-System zur Achtung und zum Schutz der Menschenrechte

Das Due-Diligence-System der Telefónica Deutschland Gruppe zur Achtung und zum Schutz der Menschenrechte stellt den Prozess zur Erfüllung der Sorgfaltspflichten (Human Rights Due-Diligence-System) in den Mittelpunkt und richtet sich dabei an den UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte aus. Diese Leitprinzipien konkretisieren das Konzept im Zusammenhang mit möglichen und tatsächlichen Auswirkungen von

unternehmerischer Tätigkeit auf die Menschenrechte im globalen Maßstab. Das sich daraus ableitende Konzept des Human Rights Due-Diligence-System sieht vor, dass Unternehmen Verfahren etablieren, um ihre möglichen und tatsächlichen negativen Auswirkungen auf Menschen zu ermitteln und Maßnahmen zu ergreifen, um solchen Auswirkungen vorzubeugen und sie zu vermeiden, zu beenden oder auch wiedergutzumachen, sofern bereits Schäden eingetreten sind. Das Due-Diligence-System wurde 2022 und 2023 an die Anforderungen des LkSG angepasst.

Der Prozess beinhaltet fünf Bausteine:

1. Risikomanagement und Verantwortlichkeiten
2. Risiko- und Wirkungsanalysen
3. Präventionsmaßnahmen und Prozessintegration
4. Monitoring und Berichterstattung
5. Beschwerden und Abhilfemaßnahmen

G 13: Der Due-Diligence-Prozess für Menschenrechte



STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Das Due-Diligence-System für Menschenrechte in der Umsetzung

1. Risikomanagement und Verantwortlichkeiten

Für die Überprüfung der Einhaltung und Umsetzung der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten trägt der Vorstand der Telefónica Deutschland Gruppe die Verantwortung. Die Direktorin von Corporate Responsibility & Sustainability (CR&S), die zum 1.1.2023 zur Menschenrechtsbeauftragten ernannt wurde, steht im kontinuierlichen Austausch mit dem

Vorstand. Der Vorstand wird mindestens einmal jährlich über die Arbeit der Menschenrechtsbeauftragten und den Umsetzungsstand des Risikomanagements und der Sorgfaltprozesse informiert.

Als Querschnittsthema werden Menschenrechtsbelange bei der Telefónica Deutschland Gruppe fachübergreifend bearbeitet. Das Menschenrechts- und Umweltkomitee der Telefónica Deutschland Gruppe unterstützt den Austausch und die Zusammenarbeit zwischen den Fachbereichen. Dem Direktorat CR&S obliegt die Steuerung des Komitees sowie die Durchführung und Überwachung der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten. Dem Komitee gehören Vertreter:innen von CR&S, Compliance, Legal und Kapitalmarktrecht, Datenschutz, Human Resources, Corporate Innovation und DE&I, der Inklusionsbeauftragte sowie Vertreter:innen von Telefónica, S.A. und der Einkaufsgesellschaft Telefónica Global Services (TGS) an. Die Mitglieder, die als zentrale Ansprechpartner:innen und Berater:innen für alle Mitarbeiter:innen – auch für verbundene Unternehmen – zur Verfügung stehen, übernehmen entsprechend ihres Bereichs weitere Aufgaben. Dazu zählt beispielsweise, die themenbezogene Expertise im Unternehmen zu bündeln und die Compliance mit dem LkSG sicherzustellen.

Das Komitee ist u. a. mit der Bearbeitung von menschenrechtlichen und umweltbezogenen Beschwerden betraut. Dadurch ist die Telefónica Deutschland Gruppe schnell handlungsfähig, wenn es um die Beantwortung oder Behandlung von gemeldeten menschenrechts- und umweltrelevanten Vorfällen im Human-Rights-Postfach bzw. über die Ombudsperson oder um notwendige Anpassungen von Managementansätzen und Richtlinien geht. Das Menschenrechts- und Umweltkomitee berichtet u. a. regelmäßig an die Arbeitnehmervertreter:innen und die Wirtschaftsausschüsse.

2. Risiko- und Wirkungsanalysen: menschenrechtliche Risiken und Handlungsfelder bestimmen

Regelmäßige Risiko- und Wirkungsanalysen helfen der Telefónica Deutschland Gruppe zu verstehen, wie sich ihre Aktivitäten und Geschäftsbeziehungen sowie Produkte und Dienstleistungen auf die Menschenrechte auswirken und wie sie ihre internen Strategien und Prozesse anpassen kann, um identifizierte Risiken und Chancen anzusprechen. Die Telefónica Deutschland Gruppe führt mindestens jährlich eine Analyse von menschenrechtlichen Risiken im Rahmen des unternehmensweiten Risikomanagementprozesses für den eigenen Geschäftsbereich und die direkten Lieferanten durch. Wo erforderlich, setzt das Unternehmen auch anlassbezogene Analysen um.

Ihre Risiken bewertet die Telefónica Deutschland Gruppe im ersten Schritt anhand einer abstrakten Betrachtung. Dabei nutzt sie beispielsweise Länder-, Standort-, Produkt- und Dienstleistungsrisiken, um ein umfassendes Risikoprofil zu erstellen.



Im zweiten Schritt erfolgt eine Bewertung der konkreten Risiken. Der Telefónica Deutschland Gruppe ist es ein wichtiges Anliegen, dass Risiken aus Sicht der Betroffenen bewertet und anhand Bewertungskriterien priorisiert werden. Dazu ermittelt das Unternehmen die Schwere (Grad der Beeinträchtigung, Anzahl betroffener Personen oder Größe betroffener Umweltbereiche, Unumkehrbarkeit) und die Eintrittswahrscheinlichkeit der Risiken. Außerdem werden der Verursachungsbeitrag der Telefónica Deutschland Gruppe sowie ihr Einflussvermögen zur Behebung oder Vermeidung von Risiken bewertet.

Weitere Informationen zur Vorgehensweise und zu den Ergebnissen der Risikoanalyse finden sich in den Kapiteln „Eigene Belegschaft“ und „Arbeitskräfte entlang der Wertschöpfungskette“.

Die Telefónica Deutschland Gruppe versteht die Durchführung von Risikoanalysen als kontinuierlichen Prozess, den es stets anzupassen und weiterzuentwickeln gilt. Die Schlussfolgerungen aus den Risikoanalysen werden in die unternehmenseigenen Prozesse integriert und Maßnahmen zu prioritären Risiken festgelegt. Diese werden von der Telefónica Deutschland Gruppe regelmäßig hinsichtlich ihrer Wirksamkeit überprüft.

3. Präventionsmaßnahmen und Prozessintegration

Im Rahmen ihres Due-Diligence-Systems adressiert die Telefónica Deutschland Gruppe menschenrechtliche Risiken, die mit ihren Geschäftstätigkeiten und -beziehungen in Verbindung stehen. Um Risiken vorzubeugen, wurden die Ergebnisse der Risikoanalyse in die unternehmenseigenen Prozesse integriert. Außerdem ergreift sie im eigenen Geschäftsbereich und gemeinsam mit ihren Lieferanten und Geschäftspartnern angemessene Präventionsmaßnahmen. Dabei setzt sie sowohl auf die Anpassung und Verbesserung bereits bestehender Maßnahmen als auch auf die Entwicklung neuer Ansätze. Die Telefónica Deutschland Gruppe überwacht auch niedrig bewertete Risiken, um Präventionsmaßnahmen ergreifen zu können, sobald eine Verschlechterung eintritt. Für weitere Informationen zu den umgesetzten Präventionsmaßnahmen siehe „Eigene Belegschaft“ und „Arbeitskräfte entlang der Wertschöpfungskette“.

4. Monitoring und Berichterstattung

Die Wirksamkeit des Risikomanagements und der Sorgfaltsprozesse prüft die Telefónica Deutschland Gruppe jährlich und anlassbezogen. Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf der Wirksamkeitsprüfung der Präventions- und Abhilfemaßnahmen sowie des Beschwerdeverfahrens (siehe Punkte 3 und 5). Das Unternehmen prüft mit regelmäßigen Kontrollen, ob die Umsetzung effektiv ist, um menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken vorzubeugen und diese zu beseitigen. Der Fortschritt der Sorgfaltsprozesse wird anhand geeigneter Kennzahlen gemessen.

In einem jährlichen Bericht an den Vorstand sowie den Konzernbetriebsrat der Telefónica Deutschland Gruppe informiert das Menschenrechts- und Umweltkomitee über den Umsetzungsstand und die Überwachung des menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risikomanagements und der damit verbundenen Sorgfaltspflichten. Darüber hinaus werden aktuelle menschenrechtliche Entwicklungen und Trends in Politik und Gesellschaft in den Bericht aufgenommen. Zusätzlich berichtet die Telefónica Deutschland Gruppe ab 2024 (erstmalig für das Geschäftsjahr 2023) jährlich zur Umsetzung der LkSG-Anforderungen an das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle. Den Bericht und weitere Informationen zu Menschenrechtsthemen stellt sie auf der [Unternehmenswebsite](#) zur Verfügung.

5. Beschwerden und Abhilfemaßnahmen

Trotz der von der Telefónica Deutschland Gruppe implementierten Maßnahmen zum Schutz der Menschenrechte können Risiken oder Verstöße nicht vollständig ausgeschlossen werden. Damit Mitarbeiter:innen, Lieferanten, Geschäftspartner, Stakeholder:innen, Kund:innen oder andere potenziell Betroffene die Telefónica Deutschland Gruppe direkt auf (potenzielle) Missstände aufmerksam machen können, stellt sie ihnen ein Beschwerdeverfahren zur Verfügung. Dieses umfasst drei Meldekanäle, die auf unterschiedliche Weise kontaktiert werden können, um das Verfahren so barrierefrei wie möglich und vertraulich zu gestalten. Der unternehmensexterne Meldekanal wird von einem Rechtsanwalt betreut, der die Rolle einer Ombudsperson einnimmt; das Human-Rights-Postfach wird von dem zuständigen Direktorat CR&S betreut. Zusätzlich können Mitarbeiter:innen Hinweise auch direkt an die Menschenrechtsbeauftragte weiterleiten. Darüber hinaus ist ein weiterer vertraulicher Kanal auf der Lieferantenwebsite der Telefónica, S.A. eingebunden.

Das Verfahren steht jeder Person offen, die eine Beschwerde oder einen Hinweis über menschenrechtliche Risiken oder Verstöße abgeben will, die im eigenen Geschäftsbereich oder in der Wertschöpfungskette der Telefónica Deutschland Gruppe vorgefallen sind oder potenziell vorfallen könnten. Dabei spielt es keine Rolle, ob die hinweisgebende Person selbst betroffen ist oder nicht.

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat eine Verfahrensordnung in Deutsch, Englisch, Spanisch, Französisch und Chinesisch verfasst, welche die unterschiedlichen Meldekanäle sowie den Prozess des Verfahrens für (potenzielle) Nutzer:innen im Detail beschreibt. Die Verfahrensordnung ist auf der Website der Telefónica Deutschland Gruppe unter www.telefonica.de/hinweisgeberverfahren zu finden und mit einer Vorlesefunktion verknüpft. Außerdem ist dort eine vereinfachte Version des Prozesses in einer Grafik dargestellt, um weitere Barrieren zu überwinden.



Alle Anfragen, die die Telefónica Deutschland Gruppe über das Beschwerdeverfahren erreichen, werden vertraulich behandelt und sorgfältig untersucht (detaillierte Informationen dazu finden sich im Kapitel „Unternehmenspolitik“). Sollte die Telefónica Deutschland Gruppe über andere Wege als über die genannten Meldekanäle von Menschenrechtverletzungen erfahren, wird sie auch dort Abhilfemaßnahmen und angemessene Konzepte zur Minimierung oder Beendigung solcher Missstände erarbeiten und implementieren.

Im Jahr 2023 sind vier Hinweise, die die Aspekte Ungleichbehandlung, angemessene Bezahlung und Lärmbelästigung betrafen, über unsere Beschwerdekkanäle eingegangen. Nach sorgfältiger Prüfung durch das Menschenrechts- und Umweltkomitee konnten keine konkreten menschenrechtlichen Verletzungen identifiziert werden. Teilweise wurden dennoch präventive Maßnahmen, beispielsweise Antidiskriminierungsschulungen, umgesetzt, um Risiken aktiv vorzubeugen.

Für den Fall, dass es zu menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Verletzungen kommen sollte, hat die Telefónica Deutschland Gruppe ein Konzept zur Abhilfe entwickelt, um umgehend angemessene und zielgerichtete Maßnahmen durchzuführen. Dabei unterscheidet das Unternehmen zwischen Verletzungen im eigenen Geschäftsbereich und in der Lieferkette.

Im eigenen Geschäftsbereich führt das Unternehmen unmittelbar Maßnahmen zur Beseitigung der Verletzungen durch. Bei Verletzungen, die in der Lieferkette auftreten, arbeitet das Unternehmen mit seinen Lieferanten und Geschäftspartnern zusammen, um eine Behebung der Verletzung zu bewirken. Als letztes Mittel behält sich das Unternehmen vor, die Geschäftsbeziehung zu beenden.

Einbindung von Stakeholder:innen und potenziell Betroffenen

Bei der Umsetzung des Due-Diligence-Systems behält die Telefónica Deutschland Gruppe die Perspektive potenziell betroffener und vulnerabler Gruppen kontinuierlich im Blick. Es ist ihr ein wichtiges Anliegen, dass die Sicht und die Erwartungen von Betroffenen bei der Bewertung von Risiken und Verletzungen, bei der Entwicklung von Präventions- und Abhilfemaßnahmen und bei der Bearbeitung von Beschwerden berücksichtigt werden.

Darüber hinaus engagiert sich die Telefónica Deutschland Gruppe in Multistakeholder-Initiativen wie dem UN Global Compact Netzwerk. Seit 2023 nimmt sie an der Peer Learning Group für Wirtschaft und Menschenrechte teil, um sich branchenübergreifend mit wichtigen Stakeholder:innen zur Umsetzung von menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten auszutauschen. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist seit 2022 Mitglied bei econsense – Forum Nachhaltige Entwicklung der Deutschen Wirtschaft e. V. und engagiert sich dort in der Arbeitsgruppe Menschenrechte & Wertschöpfung, ebenso in der Joint Alliance for CSR (JAC) gemeinsam mit der Telefónica, S.A.

Achtung der Kinderrechte im unternehmerischen Handeln

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat sich verpflichtet, Kinder und Jugendliche in allen Geschäftsaktivitäten besonders zu schützen. In ihrem Handeln orientiert sie sich vor allem an den Grundsätzen zu Kinderrechten und unternehmerischem Handeln von UNICEF. Als ein menschenrechtliches Handlungsfeld hat das Unternehmen für sich das Verbot von Kinderarbeit und den Schutz von Minderjährigen definiert. In seiner Richtlinie zu Menschenrechten wird Kinderarbeit in der eigenen Geschäftstätigkeit ausgeschlossen und alle Lieferanten werden zum Ausschluss von Kinderarbeit in der Lieferkette der Telefónica Deutschland Gruppe verpflichtet.

Um ihrem Ziel nachzukommen, Kinderrechte zu stärken und Kinderarbeit zu verhindern, hat die Telefónica Deutschland Gruppe auf ihrer Website [Commitments](#) veröffentlicht, die sowohl ihre Mitarbeiter:innen als auch andere Stakeholder:innen über ihre Haltung aufklären. Kinderrechte und Jugendschutz sind zudem Bestandteile der Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation sowie des internen Marketingleitfadens. Über vertragliche Regelungen stellt die Telefónica Deutschland Gruppe sicher, dass Jugendschutz in die Produkt- und Angebotsgestaltung ihrer Geschäftspartner integriert ist. Auch in ihrer Kommunikation achtet sie darauf, keine Inhalte zu verbreiten, die Kindern und Jugendlichen schaden oder ihre Manipulierbarkeit ausnutzen könnten (weitere Informationen in den Kapiteln „Digitale Teilhabe“ sowie „Verbraucher:innen und Endnutzer:innen“). Darüber hinaus will die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Kommunikationsmaßnahmen dazu nutzen, das Bewusstsein für die Menschenrechte und die Rechte von Kindern und Jugendlichen kontinuierlich zu fördern.



Arbeitskräfte entlang der Wertschöpfungskette

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

- ✓ Die Telefónica Deutschland Gruppe und Telefónica, S.A. engagieren sich in internationalen Multi-Stakeholder-Initiativen für mehr Transparenz und Nachhaltigkeit in der Lieferkette.
- ✓ Lieferanten und ihre Mitarbeiter:innen können mehrere vertrauliche Kanäle der Telefónica Deutschland Gruppe nutzen, um menschenrechts- oder umweltbezogene Beschwerden zu melden.
- ✓ Das Unternehmen nutzt ein selbstentwickeltes KI-basiertes Tool, das mehr als 150 Mio. Websites und Social-Media-Plattformen scannt, um frühzeitig potenzielle Risiken in der Lieferkette zu erkennen.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Ziel sind stabile und faire Lieferketten

Die Telefónica Deutschland Gruppe verpflichtet sich zu einem nachhaltigen Beschaffungs- und Lieferantenmanagement. Dieses beruht auf ihren Geschäftsgrundsätzen und den Prinzipien Integrität, Verlässlichkeit und Transparenz. Das Unternehmen fördert so bei seinen Lieferanten nicht nur die Einhaltung von Qualitätsstandards für Produkte und Dienstleistungen, sondern auch die Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben sowie ethischen, sozialen, Umwelt- und Datenschutzstandards in der gesamten Lieferkette. Das Unternehmen legt darüber hinaus Wert auf Effizienz und Innovation, gestützt auf neue Technologien und eine möglichst weitgehende Digitalisierung des Beschaffungsprozesses.

Die Gestaltung nachhaltiger Lieferantenbeziehungen ermöglicht der Telefónica Deutschland Gruppe, ihre Einflussmöglichkeiten zur Verbesserung der Situation im Sozial- und Umweltbereich wahrzunehmen und so Risiken von Verstößen gegen Regularien zu reduzieren. Voraussetzungen dafür sind vertrauensvolle Beziehungen zu Lieferanten sowie ein Höchstmaß an Transparenz, das das Unternehmen durch die Analyse seiner Lieferkettenstrukturen und die Ermittlung länderspezifischer sowie produktspezifischer Risiken erreichen möchte. Die von der Telefónica Deutschland Gruppe priorisierten Risiken im Zusammenhang mit Arbeitskräften entlang der Wertschöpfungskette sind: Gefährdung von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz, Arbeitszeitüberschreitungen, unzureichende Löhne, Verstöße gegen die Vereinigungsfreiheit, Ungleichbehandlung und Diskriminierung.

Die Telefónica Deutschland Gruppe pflegt ausgewogene und vertrauensvolle Beziehungen zu ihren Lieferanten. Durch vertrauensvolle Partnerschaften strebt die Telefónica Deutschland Gruppe eine langfristige Zusammenarbeit mit ihren Lieferanten an. Dabei ist ihr die Förderung des Dialogs – auch zu kritischen Themen – ein besonderes Anliegen.

In der nachgelagerten Lieferkette verfügt die Telefónica Deutschland Gruppe allerdings nur über eingeschränkte Handlungsmöglichkeiten. Sie ist zudem kein Produktionsunternehmen. Die zum Einsatz kommenden Endgeräte wie auch die Netzinfrastruktur einschließlich Sendemasten werden nicht vom Unternehmen hergestellt. Ferner ist im Bereich Smartphones und Netzwerkausstattung der globale Markt stark eingeschränkt und die hier agierenden Lieferanten sind kaum austauschbar.

Um an der Lösung dieser und ähnlicher systemischen Problemlagen zu arbeiten, engagieren sich Telefónica, S.A. und die Telefónica Deutschland Gruppe in internationalen Multi-Stakeholder-Initiativen für mehr Transparenz und Nachhaltigkeit in der Lieferkette, z. B. als Mitglied der Responsible Minerals Initiative (RMI). Über Telefónica, S.A. gehört die Telefónica Deutschland Gruppe zudem der Joint Alliance for CSR (JAC) an, in der weltweit größten Telekommunikationsunternehmen vereinigt sind. Ihr Hauptanliegen ist neben dem Erfahrungsaustausch die effiziente und einheitliche Durchführung von Lieferantenaudits für alle Mitgliedsunternehmen auf globaler Ebene. Die Telefónica Deutschland Gruppe arbeitet eng mit Telefónica, S.A. zu aktuellen Themen, beim Engagement in den Initiativen, zu Lieferantenaudits sowie zu Bewertungen von Lieferanten zusammen.

Nachdem die Telefónica, S.A. und die Telefónica Deutschland Gruppe im Vorjahr den Anbieter für das Lieferantenmanagement gewechselt hatten, wurden im Berichtsjahr alle Lieferanten, die mit Telefónica Deutschland eine Geschäftsbeziehung haben, zur Registrierung auf der neuen Risikomanagementplattform eingeladen. Ein Kontrollmechanismus in Form von Self-Assessments trägt dazu bei, dass menschenrechts- und umweltbezogene Erwartungshaltungen in der Lieferkette eingehalten werden.



G 14: Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf die Gesellschaft

Einkaufsvolumen in %/gesamt

79,1% davon eingekauft bei Lieferanten in Deutschland



Die Pandemie und die geopolitische Lage unterbrachen die globale Lieferkette. Infolgedessen überprüfte die Telefónica Deutschland Gruppe 2021 und 2022 den Einsatz von Lean-Manufacturing-Strategien, um die Kontinuität des Netzausbaus sicherzustellen. Im Jahr 2023 war zu erkennen, dass die Gerätehersteller große Anstrengungen unternahmen, um ihre Lieferketten widerstandsfähiger zu machen und das Risiko von Lieferengpässen zu verringern. Auch wenn die Lieferketten stabiler und widerstandsfähiger sind, werden die Hersteller von Telekommunikationsgeräten einem größeren Wettbewerbsdruck ausgesetzt sein.

PROZESSE UND STEUERUNG

Klare Verantwortlichkeiten und Anforderungen für Lieferanten definieren

Die Telefónica Globals Services GmbH (TGS) als Tochtergesellschaft von Telefónica, S.A. und als Vertragspartner der Telefónica Deutschland Gruppe steuert die Prozesse rund um den Einkauf von Waren und Dienstleistungen einschließlich der Registrierung neuer Lieferanten, die Prozesshoheit liegt bei der globalen Gesellschaft Telefónica Compras Electrónicas (TCE). TCE ist verantwortlich für Strategie, Entwicklung und Nutzung der im Beschaffungsprozess eingesetzten E-Commerce-Tools. Der Großteil der Lieferanten der Telefónica Deutschland Gruppe wird im globalen Einkaufsmodell (MCT) geführt, das den standardisierten Beschaffungsprozess innerhalb von Telefónica, S.A. vorgibt. Dieses Modell steht im Einklang mit den Geschäftsgrundsätzen der Telefónica Deutschland Gruppe und basiert auf Transparenz, Chancengleichheit, objektiver Entscheidungsfindung und nachhaltigem Management ihrer Lieferkette. Es wird unterschieden zwischen MCT-Beschaffungsprozessen, die vom Einkauf gesteuert werden, und Non-MCT-Beschaffungsprozessen sowie Low-Value-Einkaufsvorgängen, die ohne Beteiligung des Einkaufs erfolgen. Seit 2022 nutzt die Telefónica Deutschland Gruppe ein von Telefónica, S.A. zur Verfügung gestelltes digitales Einkaufssystem, das anders als das Vorgängersystem cloudbasiert arbeitet und allen Einkäufer:innen Auskunft über finanzielle Risiken (Dun & Bradstreet) und Risiken im Zusammenhang mit ethischem Verhalten und Korruption sowie Reputationsrisiken (Dow Jones Risk & Compliance) gibt.

Die Telefónica Deutschland Gruppe arbeitet weltweit mit den Ländergesellschaften des Konzerns zusammen und steht in engem Austausch mit der TGS und Telefónica, S.A. Die TGS stimmt sich zu Nachhaltigkeit in der Lieferkette eng mit den Abteilungen CR&S, Compliance, Legal und Datenschutz der Telefónica Deutschland Gruppe ab. Die TGS ist zudem im Menschenrechts- und Umweltkomitee sowie bei Bedarf im Energiekomitee vertreten. Über das zentrale Einkaufssystem stellt die TCE den TGS-Einkäufer:innen mit der Bewertung in einer Risikomanagementplattform ESG-relevante Kriterien bezüglich der Risikolieferanten zur Verfügung. CR&S berichtet zum nachhaltigen Lieferkettenmanagement und Risikomanagement an die Vorständin für Legal & Corporate Affairs.

Zu den wichtigsten Richtlinien und Standards, die der Telefónica Deutschland Gruppe als Handlungsprinzipien für ein nachhaltiges und verantwortungsvolles Lieferkettenmanagement dienen, gehören:

- die Einkaufsrichtlinie
- Supply Chain Sustainability Policy (SCSP)
- die Allgemeinen Bedingungen für die Lieferung von Waren und Dienstleistungen
- die Grundsatzerklärung Menschenrechte
- die Menschenrechtsrichtlinie
- die Antikorruptionsrichtlinie
- die Antidiskriminierungsrichtlinie
- die Gleichstellungsrichtlinie
- der Konzernstandard Datenschutz
- die Sicherheitspolitik
- die Gesundheitspolitik mit dem Handbuch zum Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagement
- die Umwelt- und Energierichtlinie
- die Beschaffungsrichtlinie für geringen CO₂-Ausstoß

Supply Chain Sustainability Policy legt Mindeststandards fest
Nachhaltiges Lieferantenmanagement ist Bestandteil des Responsible Business Plan 2025 der Telefónica Deutschland Gruppe. Dabei wird besonders auf Themen im Zusammenhang mit der Lieferkette geachtet, die hohe soziale und ökologische Auswirkungen haben. Die Basis für die Zusammenarbeit mit Lieferanten bildet die [Supply Chain Sustainability Policy \(SCSP\)](#) – ein Supplier Code of Conduct, der von der internen



Supplier Management Instruction ergänzt wird. Diese Policy hat ihren Ursprung in den [Geschäftsgrundsätzen](#) der Telefónica Deutschland Gruppe, der [Grundsatzklärung zur Achtung der Menschenrechte](#) und der [Menschenrechtsrichtlinie](#), die den Referenzrahmen in der Beziehung des Unternehmens zu seinen Stakeholder:innen bilden.

Die SCSP gilt für alle Einkäufe von Produkten und Dienstleistungen und bezieht sich auf die gesamte Lieferkette der Telefónica Deutschland Gruppe. Sie gilt als Bestandteil der Einkaufsverträge mit Wirkung sowohl für unmittelbare als auch für mittelbare Lieferanten. Dies bedeutet, dass unmittelbare Lieferanten die hierin vereinbarten Standards und Sorgfaltspflichten auch innerhalb ihrer Lieferkette angemessen etablieren müssen und verantwortlich und ohne Einschränkungen auf Verstöße gegen die in dieser Richtlinie enthaltenen Mindeststandards innerhalb ihrer eigenen Lieferkette reagieren und eintreten sollten. Einen vollständigen Überblick zu den inhaltlichen Mindestanforderungen liefert die [Grafik auf S. 62](#).

Die Telefónica Deutschland Gruppe muss die Chancengleichheit aller an einem bestimmten Beschaffungsprozess beteiligten Lieferanten sicherstellen, indem die Auswahl von Lieferanten, die Auftragsvergabe und die Entscheidungsfindung nach objektiven Kriterien durchgeführt werden.

Jedes Unternehmen, das als Lieferant der Telefónica Deutschland Gruppe berücksichtigt werden möchte, verpflichtet sich, die Mindestanforderungen und die im Handlungsrahmen der Telefónica Deutschland Gruppe verankerten menschenrechtsbezogenen und umweltbezogenen Erwartungen einzuhalten und entlang der eigenen Lieferkette angemessen zu adressieren. Ziel ist es, menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Risiken vorzubeugen, sie zu minimieren und die Verletzung menschenrechtsbezogener und umweltbezogener Pflichten zu beenden. Bei Verletzungen dieser Pflichten in der Lieferkette arbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe mit ihren Lieferanten und Geschäftspartnern zusammen und nutzt ihr Einflussvermögen, um eine Behebung zu bewirken.

Lieferanten und ihre Mitarbeiter:innen haben die Möglichkeit, zur Einhaltung der Mindestanforderungen für verantwortungsvolles und nachhaltiges Handeln Fragen zu stellen oder Beschwerden zu melden. Dazu können sie den Kanal auf der [Lieferantenwebsite](#) der Telefónica Deutschland Gruppe, das Human-Rights-Postfach für menschenrechts- und umweltbezogene Beschwerden sowie Hinweise nutzen oder Kontakt zu einem unabhängigen Anwalt als Ombudsperson aufnehmen. Hinweise können anonym oder unter Angabe des Namens gegeben werden. Alle Anfragen werden vertraulich behandelt und sorgfältig untersucht. In schriftlicher Form ist ein barrierefreier Zugang zur Ombudsperson in 21 Sprachen verfügbar. Lieferanten sind verpflichtet, auch ihre Zulieferer über die Meldekanäle der Telefónica Deutschland Gruppe in Kenntnis zu setzen.

Der Lieferant muss die Telefónica Deutschland Gruppe so schnell wie möglich informieren, wenn er einen Verstoß gegen eine der in dieser Richtlinie dargelegten Verpflichtungen in seinem eigenen Betrieb oder in der Lieferkette (einschließlich der Sublieferanten) feststellt. Der Lieferant soll seinen eigenen Beschäftigten und auch seinen Sublieferanten die Möglichkeit einräumen, den Meldekanal der Telefónica Deutschland Gruppe zu nutzen. Ausführliche Informationen zum Hinweisgeberverfahren der Telefónica Deutschland Gruppe und Kontakte befinden sich auf der Website und in der Verfahrensordnung unter www.telefonica.de/hinweisgeberverfahren. Weitere Informationen zu den Meldekanälen sind in den Kapiteln „Strategie“ sowie „Unternehmenspolitik“ zu finden.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Risiken minimieren und Lieferantenleistungen verbessern

Das nachhaltige Lieferkettenmanagement der Telefónica Deutschland Gruppe basiert auf einem vierstufigen Prozess. Dieser ist darauf ausgerichtet, Risiken in der Wertschöpfung zu identifizieren. Dadurch sollen diese gemeinsam mit den Lieferanten wirksam begrenzt und deren Leistungen auf dem Gebiet der Unternehmensverantwortung verbessert werden. Die wichtigsten Nachhaltigkeitsrisiken in der Lieferkette der internationalen Telefónica Gruppe betreffen die Arbeitsbedingungen, die Umweltauswirkungen sowie den Datenschutz und die Informationssicherheit.

Schritt 1: Umsetzung von Mindestanforderungen

Alle Lieferanten müssen sich bei jeder neuen Beauftragung vertraglich zur Einhaltung der in der SCSP festgelegten Mindestanforderungen für verantwortungsvolles und nachhaltiges Handeln verpflichten. Die Richtlinie bildet die Basis für die Zusammenarbeit mit den Lieferanten und die Steuerung des gesamten Lieferkettenmanagements. Die globale SCSP müssen die Lieferanten während der Registrierung im Lieferantenregistrierungsportal akzeptieren, andernfalls können sie den Beauftragungsprozess nicht fortsetzen. Um an einer Ausschreibung in Deutschland teilnehmen zu können, müssen Lieferanten die lokale SCSP akzeptieren. Neben den Anforderungen aus der SCSP gelten verbindlich die Allgemeinen Bedingungen für die Lieferung von Waren und Dienstleistungen (General Conditions for the Supply of Goods & Services), die Antikorruptionserklärung, die Datenschutzrichtlinie sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Lieferantenwebsite. Der Umweltmanagement-Annex gilt bei produkt- und dienstleistungsspezifischen Verträgen, die Auswirkungen auf die Umwelt haben. Mit dem verpflichtenden Vertragsbestandteil sichern Lieferanten u. a. zu, bei der Produktentwicklung auf einen möglichen Niedrigenergiebetrieb zu achten und bei der Behandlung und Entsorgung von Abfall die Kreislaufwirtschaft zu fördern.

**G 15: Ansatz der Telefónica Deutschland Gruppe: nachhaltiges Lieferkettenmanagement**

Der Bereich Digital & Data Competence Center (DDC) hat ein KI-basiertes Tool mit externer Unterstützung entwickelt, das mehr als 150 Mio. Websites und über 20 Social-Media-Plattformen in über 180 Sprachen screent, um potenzielle Risiken in der Lieferkette frühzeitig zu erkennen. Nach einem Pilotversuch mit 80 unmittelbaren Lieferanten, in dem auch Umwelt- und Sozialkriterien berücksichtigt wurden, ist das Monitoring bei der Telefónica Deutschland Gruppe inzwischen sowohl für die aktuellen als auch für neu hinzukommende Lieferanten etabliert.

In der Einkaufsrichtlinie der Telefónica Deutschland Gruppe nimmt die Achtung von Menschenrechten und Umweltaspekten eine zentrale Stellung ein. Die überarbeitete Richtlinie soll im Jahr 2024 implementiert werden. Sie wird den Einkauf stärker in das Nachhaltigkeitsmanagement der Lieferkette einbinden.

Mit Stand zum Ende des Berichtsjahres 2023 haben 99,5% (2022: 95,6%) der vom Einkauf gesteuerten Lieferanten die Antikorruptionserklärung akzeptiert.¹ 100% der neuen Lieferanten, die über das Einkaufssystem der Telefónica Deutschland Gruppe abgewickelt werden, haben sich zur Einhaltung der SCSP verpflichtet.² Damit berücksichtigt die Telefónica Deutschland Gruppe Nachhaltigkeitskriterien bereits im Registrierungsprozess und für ihr gesamtes MCT-Einkaufsvolumen mit der lokalen SCSP. Bereits im Berichtsjahr hat das Unternehmen daran gearbeitet, dass auch Lieferanten, die sich außerhalb dieses Einkaufsprozesses befinden (Non-MCT), die SCSP akzeptieren. Dies umfasst beispielsweise Low-Value-Einkaufsvorgänge oder unternehmensübergreifende Abwicklungen wie Lizenzen oder Spenden. 2023 wurden diese Lieferanten aufgefordert, die lokale SCSP, die an die Anforderungen des LkSG angelehnt ist, zu akzeptieren.

Schritt 2: abstrakte Risikoanalyse der Lieferkette

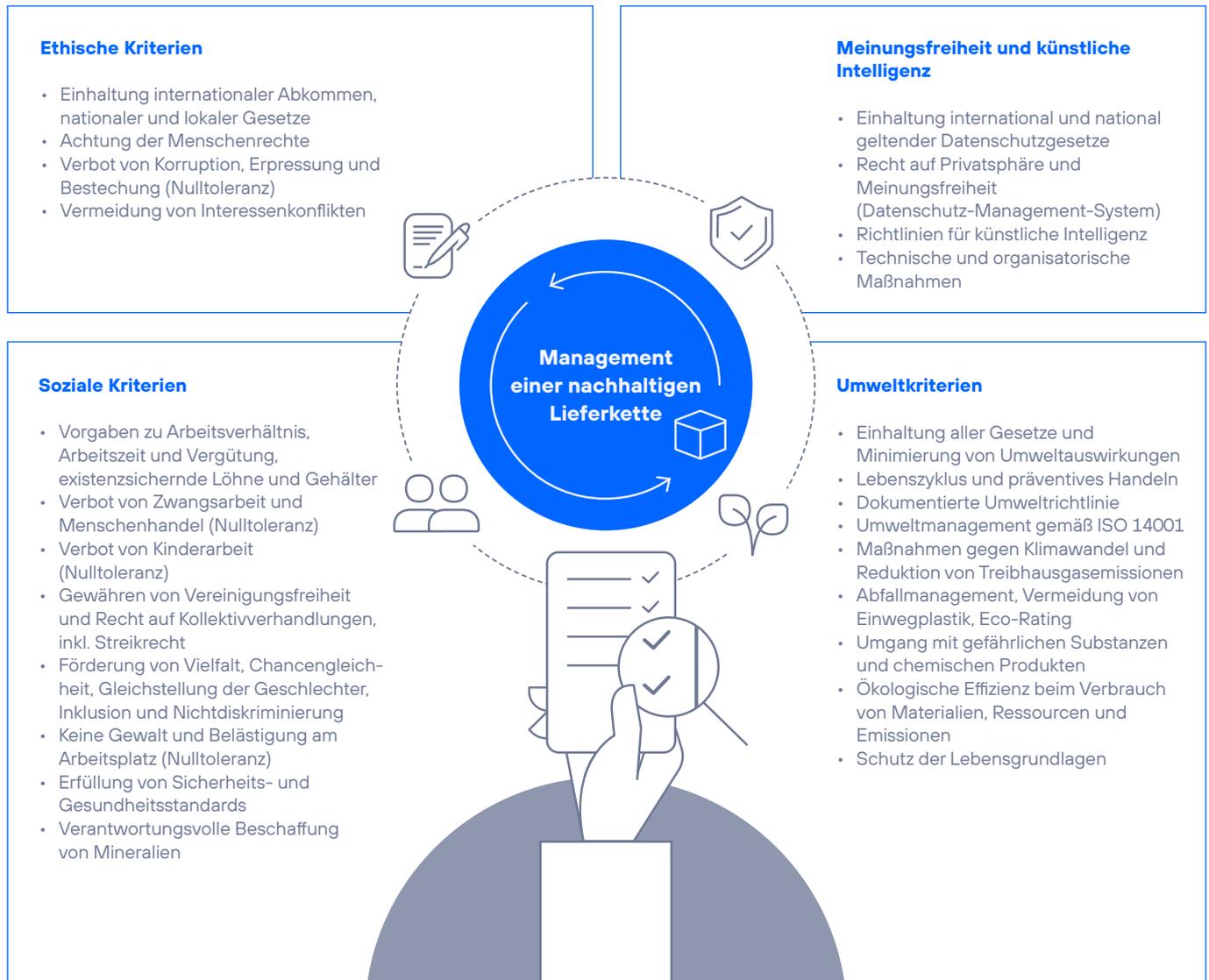
Zu Beginn jedes Jahres führt Telefónica, S.A. für alle Lieferanten eine dreistufige Risikoanalyse durch. Das ermöglicht es der Telefónica Deutschland Gruppe, potenziell risikobehaftete Lieferanten im Bestand unter Nachhaltigkeitsgesichtspunkten zu identifizieren. Im Fokus stehen die Lieferanten, die hinsichtlich ihres potenziellen Risikoniveaus und der Auswirkungen auf das Geschäft gemessen am Auftragsvolumen am bedeutendsten sind. Der Risikoanalyse liegen dabei drei Kriterien zugrunde.

- Erstes Kriterium: Es erfolgt zunächst eine Bewertung des möglichen Risikoniveaus der gelieferten Produkte und Dienstleistungen unter Berücksichtigung der definierten Mindestanforderungen für Nachhaltigkeitsaspekte in der Lieferkette. Dazu zählen insbesondere Arbeitsbedingungen, Gesundheit und Sicherheit, Umwelt, Menschenrechte (Kinder-/Zwangsarbeit), Mineralien aus Konfliktzonen, Wahrung der Privatsphäre und Datenschutz sowie Kundenversprechen.
- Zweites Kriterium: Das Risiko wird nach der Herkunft der Dienstleistung oder des Produkts sowie seiner Komponenten gewichtet. In dieser Analyse werden auch die Auswirkungen potenzieller Risiken in den einzelnen Herstellungsländern berücksichtigt.
- Drittes Kriterium: Hier wird das Risiko einer möglichen Auswirkung auf die Reputation des Konzerns gewichtet. Dabei gilt die Annahme, dass die Auswirkungen umso größer sind, je enger die Beziehung zwischen Dienstleistung bzw. Produkt und Telefónica, S.A. ist.

Unterschieden wird nach Lieferanten mit geringem, mittlerem und hohem Risiko. 44 von 91 Lieferanten (2022: 55 von 80) wurden 2023 als potenzielle Hochrisikolieferanten identifiziert.

¹ Betrifft alle Lieferanten, die im Jahr 2023 beauftragt wurden..

² Alle neuen Lieferanten sind als Vertragspartner dazu verpflichtet, die Supply Chain Sustainability Policy zu akzeptieren.

G 16: Anforderungen für verantwortungsvolles und nachhaltiges Handeln, die in der Supply Chain Sustainability Policy definiert sind**Meldestellen für potenziell betroffene und hinweisgebende Personen**

Lieferanten und ihre Mitarbeiter:innen haben die Möglichkeit, zur Einhaltung der vorgenannten Anforderungen für nachhaltiges Wirtschaften Fragen zu stellen oder Beschwerden zu melden, und zwar über den vertraulichen Kanal auf der [Lieferantenwebsite](#) , über den Kanal für Menschenrechtsbeschwerden  und durch die anonyme Kontaktaufnahme mit einem unabhängigen Anwalt als [Ombudsperson](#) .



Schritt 3: konkrete Risikoanalyse und Bewertung der Lieferkette

In einem nächsten Schritt analysiert und bewertet die Telefónica Deutschland Gruppe potenzielle Risiken bei direkten Lieferanten und in der tiefergelagerten Lieferkette.

- Im Rahmen der gesetzlichen Anforderungen des LkSG hat die Telefónica Deutschland Gruppe im Berichtsjahr zum ersten Mal eine umfassende Analyse konkreter Risiken bei allen direkten Lieferanten und in besonders risikobehafteten tiefergelagerten Lieferketten durchgeführt. In der Analyse hat sie neben den Lieferanten auch risikobehaftete Produkte und Dienstleistungen sowie Sourcingländer identifiziert und analysiert. Interne und repräsentative externe Quellen wurden für die Risikoanalyse herangezogen, um ein fundiertes Verständnis der Risiken zu ermöglichen. Beispielsweise hat das Unternehmen vergangene Sustainability Assessments und Audits, aber auch Berichte von externen Stakeholder:innen zu Rate gezogen. Außerdem wurden Ergebnisse von Lieferanten-Self-Assessments über menschenrechtliche Themen in die konkrete Risikobewertung einbezogen. Zusätzlich wurden Interviews mit den Verantwortungsträgern aus dem Einkauf geführt, um ihre Sichtweise in die Bewertung zu integrieren. Basierend auf diesen Informationen hat die Telefónica Deutschland Gruppe Risiken anhand der im Gesetz vorgeschriebenen Angemessenheitskriterien priorisiert. Die Ergebnisse der Analyse liefern eine substantiierte Informationsgrundlage für Einkäufer:innen und den Ausgangspunkt für Präventionsmaßnahmen zur Minimierung menschenrechtlicher Risiken in der Wertschöpfungskette des Unternehmens.
- Die Telefónica Deutschland Gruppe hat mehrere Monitoring-Tools im Einsatz, die über die konkrete Risikoanalyse hinaus eine fortwährende Beobachtung von Nachhaltigkeitsrisiken in der Lieferkette ermöglichen. Beispielsweise werden Zulieferer anhand von standardisierten Self-Assessments auf ihre Nachhaltigkeitsleistungen (ESG) unabhängig bewertet. Die Themenfelder umfassen u. a. Umweltschutz, Menschenrechte und Arbeitsbedingungen, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Vielfalt, Korruptionsbekämpfung, Lieferkettenverantwortung, Datenschutz, Cybersicherheit und Konfliktmineralien. Über ein eigenes KI-basiertes Lieferantenmonitoring wird die Telefónica Deutschland Gruppe über jegliche digitale Negativmeldungen in Bezug auf Nachhaltigkeit, beispielsweise aus NGO-Berichten oder Social-Media-Kanälen, informiert.
- Die Einkäufer:innen überprüfen zudem ihre Lieferantendatenbank mit Factiva, der von Dow Jones Risk & Compliance erstellten Datenbank. Dieses Screening findet täglich statt. Dank dieses Tools können potenzielle Risiken im Zusammenhang mit ethischem Verhalten und Korruption erkannt und so die bereits bestehenden Prozesse zur Einhaltung der Antikorruptionsrichtlinie verstärkt werden.

Bis Ende 2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe orientiert an den im LkSG vorgeschriebenen Angemessenheitskriterien auf menschenrechtliche und umweltbezogene Themen 100 % der Lieferanten bewertet und priorisiert. Folgende prioritäre Risiken wurden für die direkte Lieferkette identifiziert:

- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz,
- Angemessene Löhne,
- Koalitionsfreiheit und Vereinigungsfreiheit
- Recht auf Kollektivverhandlungen und Ungleichbehandlung in der Beschäftigung.

Die Risiken wurden insbesondere in den Lieferketten der Telefónica Deutschland Gruppe in Asien, Nordafrika und Nordamerika identifiziert. Die menschenrechtsbezogenen Erwartungen des Unternehmens im Hinblick auf die identifizierten Risiken sind in dem Verhaltenskodex für Lieferanten formuliert. Darüber hinaus steht für Lieferanten eine spezielle LkSG-Schulung zur weiteren Sensibilisierung zur Verfügung. Die Telefónica Deutschland Gruppe verfolgt die Performance ihrer Zulieferer durch Lieferantenselbstauskünfte und leitet bei Auffälligkeiten Überwachungs- und Verbesserungsmaßnahmen ein.

Außerdem wurden anhand der Supplier Self-Assessments 79 % der registrierten Lieferanten auf weitere ESG-Kriterien geprüft. Das Unternehmen hat im Berichtsjahr weiterhin Lieferanten über SuMa (Supplier Management der TGS) bewertet: So wurden 47 Bewertungen bei 45 Lieferanten durchgeführt. Auch im SuMa-Prozess werden Bewertungen der Risikomanagementplattform berücksichtigt.

Schritt 4: Audits und andere Maßnahmen in der Lieferkette

Basierend auf den Ergebnissen der Risikoanalyse, die vom LkSG gefordert ist, und den fortlaufenden Lieferanten-Monitorings erarbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe einen Maßnahmenkatalog, welcher mögliche Präventionsmaßnahmen und Verbesserungspläne für die unterschiedlichen Risiken aufzeigt. Gemeinsam mit den im Unternehmen verantwortlichen Personen/Fachbereichen und Lieferanten werden diese Maßnahmen sukzessive umgesetzt. Zusätzlich behält sich die Telefónica Deutschland Gruppe vor, als letztes Mittel die Geschäftsbeziehung auszusetzen oder zu beenden, wenn keine Verbesserungen herbeigeführt werden können.

Um Menschenrechte innerhalb der Lieferkette zu stärken, hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2023 bei ausgewählten Lieferanten Vor-Ort-Audits in Bezug auf Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit und Nachhaltigkeit durchgeführt. Dabei wurden 85 Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet. Aus der durchgeführten Risikoanalyse für den Bereich „Services & Works“ ging hervor, dass risikobegünstigende Faktoren wie undurchsichtige Subunternehmerstrukturen oder Scheinselbstständigkeit insbesondere auf Dienstleistungsprozesse zutreffen. Deshalb hat die

Telefónica Deutschland Gruppe 2022 zwei Lieferanten aus den Branchen Logistik und Kundenservice geprüft. Im Berichtsjahr 2023 hat das Unternehmen zwei Lieferanten in den Sektoren Networks und Facility mit einer internationalen Zertifizierungsfirma auditiert. Beide Lieferanten wiesen in ihrer Nachhaltigkeitsperformance einen hohen Compliance-Grad von über 95% auf, lediglich wenige Verbesserungsmaßnahmen wurden im Bereich Health & Safety und Umwelt identifiziert und in einem Maßnahmenplan aufgenommen.

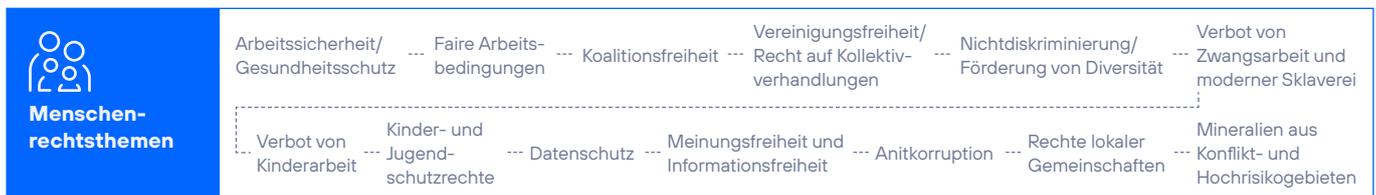
Um Menschenrechte innerhalb der Lieferkette zu stärken, hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2023 bei ausgewählten Lieferanten 248 Vor-Ort-Audits in Bezug auf Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit und Nachhaltigkeit durchgeführt.

Die Leistungsbewertung der Hochrisikolieferanten wird durch den jährlichen Auditplan von Telefónica, S.A. ergänzt, um die Einhaltung der kritischen Aspekte zu überprüfen, die je nach Art des Lieferanten, der erbrachten Dienstleistung und des Produkts sowie der Risiken der einzelnen Regionen oder Länder

ermittelt wurden. Die Audits beinhalten Verbesserungspläne, die beispielsweise soziale oder ökologische Kriterien berücksichtigen und mit den Lieferanten verbindlich vereinbart werden. Hier setzt Telefónica, S.A. auf die Kooperation mit weiteren Unternehmen aus der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT), die in der Initiative JAC zusammengeschlossen sind. Die Audits von JAC umfassen Produktionsstätten hauptsächlich in risikobehafteten Ländern in Asien, Lateinamerika und Osteuropa. Die Telefónica Deutschland Gruppe arbeitet eng mit Telefónica, S.A. zusammen, sie kann Vorschläge für Audits einbringen, überprüft Verbesserungspläne und führt den Dialog mit Lieferanten.

Im Jahr 2023 wurden über JAC 137 Vor-Ort-Audits (davon 91 gruppenweite Lieferanten von Telefónica, S.A.) durchgeführt und daraus 890 Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet, um die identifizierten Risiken u. a. in den Bereichen Arbeitszeit, Löhne und Gehälter, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sowie Umwelt zu beheben.

G 17: Menschenrechte in der Wertschöpfungskette





Besondere Verantwortung im Umgang mit Konfliktmineralien

Die Telefónica Deutschland Gruppe ist bestrebt, menschenrechtliche Risiken in der Lieferkette zu minimieren, die mit der Verwendung von sogenannten Konfliktmineralien wie Zinn, Tantal, Wolfram und Gold einhergehen, deren Abbau oft unter menschenunwürdigen Bedingungen stattfindet. Hier stützt sich das Unternehmen auf die globalen Aktivitäten von Telefónica, S.A., die auch den Rahmen für das eigene Handeln setzen.

Alle Lieferanten der Telefónica, S.A. Group müssen die Richtlinien für Konfliktmineralien als Teil der [Supply Chain Sustainability Policy \(SCSP\)](#) akzeptieren und sich damit zu einer verantwortungsvollen Beschaffung von Mineralien verpflichten. Die Richtlinien basieren auf den OECD-Leitlinien für die Sorgfaltspflicht bei Mineralien („Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-Affected and High-Risk Areas“). Außerdem muss jeder Lieferant, der der Gruppe ein Angebot unterbreitet, Mindestanforderungen an die Nachhaltigkeit in der Lieferkette erfüllen, wie sie in den Allgemeinen Bedingungen für die Lieferung von Waren und Dienstleistungen festgelegt sind. Danach müssen die Lieferanten wirksame Due-Diligence-Prozesse durchführen, um die Rückverfolgbarkeit von 3TG-Mineralien (Zinn, Tantal, Wolfram und Gold) aus Konfliktgebieten sicherzustellen und die Risiken für Menschenrechtsverletzungen zu mindern.

Risikobehaftete Lieferanten werden hinsichtlich der Implementierung von Richtlinien und Due-Diligence-Prozessen zu Konfliktmineralien sowie von Risikominderungsmaßnahmen bewertet. Darüber hinaus verlangt Telefónica, S.A. von Hauptlieferanten die Conflict-Minerals-Berichtsvorlage der Responsible Minerals Initiative (RMI). Bei festgestellten Risiken werden Abhilfemaßnahmen geplant, deren Umsetzung weiterverfolgt und erforderlichenfalls über JAC-Audits überprüft wird.

Telefónica, S.A. engagiert sich als Mitglied in der Responsible Minerals Initiative (RMI) und der Public-Private Alliance for Responsible Minerals Trade (PPA) für Transparenz und Nachhaltigkeit in der Lieferkette.



Betroffene Gemeinschaften

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

-  Ende 2023 erreicht die Telefónica Deutschland Gruppe rund 95 % der Bevölkerung¹ mit dem modernen 5G-Mobilfunkstandard. Bis Ende 2025 sollen es 100 % sein.
-  Beim Netzausbau stimmt sich das Unternehmen eng mit den Städten und Gemeinden ab, auf deren Gebieten die technischen Anlagen errichtet werden sollen, und informiert die Bevölkerung u. a. über das Portal [informationszentrum-mobilfunk.de](https://www.informationszentrum-mobilfunk.de).
-  Smart City Frankfurt: In der Mainmetropole baut das Unternehmen gemeinsam mit Partnern Straßenleuchten zu 5G-Standorten um, die zusätzlich die umliegenden Bäume bewässern.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Überall den Zugang zur digitalen Welt ermöglichen

Die Telefónica Deutschland Gruppe verbindet Millionen Menschen in Deutschland über ein leistungsstarkes Netz. Ihr Ziel ist, Menschen im ländlichen Raum genauso gut anzubinden wie Stadtbewohner:innen, damit alle Menschen überall Zugang zur digitalen Welt und ihren Kommunikationsmöglichkeiten haben. Die Digitalisierung bietet Menschen eine höhere Flexibilität im Alltag, vernetzt sie untereinander und vereinfacht den Weg zu Informationen, Bildungsangeboten, Gesundheitsservices und vielen anderen Dienstleistungen. Weil die Netzanbindung die Teilhabe am ökonomischen, sozialen und kulturellen Leben ermöglicht, hat die Telefónica Deutschland Gruppe das Thema „Betroffene Gemeinschaften“ 2023 als wesentlich eingestuft. Auch die potenziell negativen Konsequenzen, die aus einem mangelnden Netzausbau resultieren könnten, tragen zu dieser Einstufung bei: Bleiben Netzanbieter hinter den Vorgaben der Bundesnetzagentur zum Ausbau der Mobilfunknetze zurück, drohen Reputationsschäden und Bußgeldverfahren.

Damit möglichst alle Menschen die Vorteile der Digitalisierung nutzen können, will die Telefónica Deutschland Gruppe die digitale Kluft dort, wo Menschen aus technischen, sozialen, ökonomischen oder anderen Gründen keinen Zugang haben, verringern. Das Unternehmen fördert mit Sozialprogrammen den Ausbau digitaler Kenntnisse und Fähigkeiten bei jüngeren und älteren Menschen. Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte den neuen Mobilfunkstandard 5G für den Massenmarkt verfügbar machen und mit 5G-Tarifen dazu beitragen, allen Menschen einen Zugang zu digitaler Hightech-Kommunikation zu ermöglichen (siehe auch das Kapitel „[Verbraucher:innen und Endnutzer:innen](#)“).

Wirtschaftliche und soziale Entwicklung fördern

Ein fairer Netzzugang schafft eine Grundlage für die Ausübung bestimmter Menschenrechte, z. B. das Recht auf freie Meinungsäußerung durch den Zugang zu Informationen und den Austausch von Ideen. Die Telefónica Deutschland Gruppe sieht die Chance, Produkte und Dienstleistungen anzubieten, die wirtschaftliche und soziale Entwicklung fördern, beispielsweise durch die Verbesserung der Netzanbindung in ländlichen und abgelegenen Gebieten. Auf diese Weise möchte das Unternehmen seinen Purpose erfüllen: „Wir demokratisieren den Zugang zu einer nachhaltigen digitalen Zukunft, um einen besseren Alltag für alle zu schaffen.“

Wie andere Unternehmen der Branche erhält auch die Telefónica Deutschland Gruppe Informationsanfragen von Regierungsbehörden, Strafverfolgungsbehörden oder Gerichten. Dabei geht es z. B. um Informationen über die Kommunikation von Kund:innen oder Anfragen zur Sperrung des Zugangs zu bestimmten Websites. In solchen Fällen hält sich die Telefónica Deutschland Gruppe an interne Verfahren, die die Einhaltung des geltenden Rechts gewährleisten und gleichzeitig die Grundrechte von betroffenen Personen schützen. Das gruppenweite Engagement für den Schutz der Privatsphäre, das Recht auf freie Meinungsäußerung und Informationsfreiheit zeigt sich im konsolidierten „[Transparency Report](#)“  des Mutterkonzerns Telefónica, S.A., in dem auch die Telefónica Deutschland Gruppe vertreten ist.

Über Mobilfunk und Netzausbau informieren

Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte einerseits die vielfältigen Chancen moderner Netzstandards für Gesellschaft und Verbraucher:innen vermitteln und andererseits gleichzeitig angemessen berücksichtigen, dass Menschen zahlreiche Fragen zum Thema „Mobilfunk und Gesundheit“ haben. Manche von

¹ Die gewählte bevölkerungsbezogene Auswertung umfasst nicht nur die haushaltsbezogene Versorgungsberechnung mit festem Ortsbezug, wie sie an die Bundesnetzagentur gemeldet wird. Sie bezieht auch Pendlerströme der Bevölkerung ein, sodass ein Teil der Bevölkerung sowohl an ihrem Wohn- als auch an ihrem Arbeitsort gezählt wird (Maximalbevölkerung). Damit berücksichtigt die Telefónica Deutschland Gruppe, dass die Dienstleistungen nicht nur stationär am Wohnort, sondern auch unterwegs nachgefragt werden. Bei diesem Wert handelt es sich um den Jahresendwert 2023, der die Verfügbarkeit des Mobilfunkdienstes außerhalb von Gebäuden (outdoor) angibt.



ihnen nehmen an, dass elektromagnetische Felder von Mobilfunkstationen und Endgeräten der Gesundheit schaden und beispielsweise Krebs verursachen. Die Gesundheit von Kund:innen, Anwohner:innen und Techniker:innen zu schützen, hat für die Telefónica Deutschland Gruppe eine hohe Priorität. Dazu zählt zum einen die Einhaltung der Grenzwerte von Mobilfunk-Basisstationen, die von der Bundesnetzagentur geprüft wird. Zum anderen stellt die Telefónica Deutschland Gruppe die Einhaltung der elektromagnetischen Grenzwerte bei den von ihr vertriebenen Handys sicher. Bei elektromagnetischen Feldern, die durch Antennen von Mobiltelefonen und Mobilfunk-Basisstationen erzeugt werden, lassen sich bei Einhaltung der gesetzlich definierten Grenzwerte laut Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) keine gesundheitlich schädlichen Auswirkungen auf den menschlichen Körper nachweisen.

Zur Wirkung der elektromagnetischen Felder im vom Mobilfunk genutzten Frequenzbereich gibt es eine große Anzahl an wissenschaftlichen Untersuchungen. Diese sind dem [BMUV](#) zufolge weitestgehend auch für die derzeit für 5G zur Verfügung stehenden Frequenzen aussagekräftig: Innerhalb der gültigen Grenzwerte und bei Einhaltung der an Mobiltelefone gestellten Anforderungen gibt es demnach keine bestätigten Belege für eine gesundheitliche Auswirkung des Mobilfunks. Die Grenzwerte sind in der Verordnung über elektromagnetische Felder (26. Verordnung zur Durchführung des Bundes-Immissionsschutzgesetzes) festgelegt. Das Bundesamt für Strahlenschutz (BfS) überprüft laufend die Schutzwirkung der Grenzwerte und geht Hinweisen auf gesundheitsrelevante Effekte unterhalb der Grenzwerte mit weiterer Forschung nach. Ein Forschungsschwerpunkt liegt dabei auf neuen technologischen Entwicklungen, inklusive 5G.

Die Bewertungen und Empfehlungen der Internationalen Kommission für den Schutz vor nichtionisierender Strahlung (ICNIRP, 2020), der nationalen Strahlenschutzkommission (2021) sowie des Wissenschaftlichen Ausschusses für Gesundheit, Umwelt- und neu auftretende Risiken der EU (2022) haben das in Deutschland geltende Schutzkonzept bestätigt. Die zugehörigen, nach umfangreichen Forschungs- und Dialogprozessen aktualisierten Richtlinien der ICNIRP gelten auch für die Anwendung des 5G-Standards. Die Telefónica Deutschland Gruppe wird dem in Deutschland geltenden Schutzkonzept stets gerecht.

Zu diesem Themenfeld stellt die Telefónica Deutschland Gruppe daher umfangreiche Informationen – vornehmlich über das Informationsportal [informationszentrum-mobilfunk.de](https://www.informationszentrum-mobilfunk.de) – zur Verfügung. Interessierte können sich außerdem auf den unternehmenseigenen Kanälen der Telefónica Deutschland Gruppe informieren oder sich beraten lassen. Schon 2001 ist das Unternehmen diesbezüglich eine Selbstverpflichtung gegenüber der Bundesregierung eingegangen. Durch externe Gutachten wird

die Erfüllung der Auflagen kontinuierlich überprüft. So führt das Deutsche Institut für Urbanistik (Difu) bereits seit 2002 regelmäßige Umfragen und Untersuchungen zum Thema „Mobilfunk in Städten und Gemeinden“ durch. Diese Selbstverpflichtung wurde im Jahr 2023 umfänglich erneuert.

Allerdings können weder das Unternehmen noch die Mobilfunkbranche allein die Bevölkerung umfassend informieren, da dabei auch Fragen der Unabhängigkeit und Objektivität berührt werden. Daher begrüßt die Telefónica Deutschland Gruppe insbesondere, dass die Bundesregierung das Kompetenzzentrum Elektromagnetische Felder (KEMF) beim Bundesamt für Strahlenschutz eingerichtet hat. Auch die Kommunikationsinitiative „Deutschland spricht über 5G“ und das Gigabitbüro des Bundes unterstützen die sachliche Auseinandersetzung mit dem Themenfeld Mobilfunk und Gesundheit.

Herausforderungen im Berichtsjahr

Während die Telefónica Deutschland Gruppe im Zuge ihres Netzausbaus zunehmend neue Standorte erschließt, steigt der Beratungsbedarf in Kommunen im ländlichen Raum, weil viele von diesen Kommunen zuvor keine Erfahrung mit Mobilfunkanlagen und den damit verbundenen Beteiligungs- und Genehmigungsverfahren gemacht haben. Die Abstimmungsprozesse mit den Kommunen und den Genehmigungsbehörden sind sehr komplex. Zudem wird es immer schwerer, freie Liegenschaften zu finden. Dabei stellt auch ein politischer Zielkonflikt die Telefónica Deutschland Gruppe vor Herausforderungen: Sie ist einerseits gefordert, neue Standorte zu erschließen, die eine möglichst große Akzeptanz in der Bevölkerung finden, andererseits ergeben sich aus den Versorgungsaufgaben seitens der Politik strenge zeitliche Vorgaben für den Ausbau. Im 2. Halbjahr des Berichtsjahres erreichten vermehrt Mastbauten den Status einer Baugenehmigung. Obwohl die zugehörigen Abstimmungsdiskussionen bereits oft zwei bis drei Jahre zurückliegen, führt das Nahen des Baubeginns in verschiedenen Kommunen zu erneutem Informationsbedarf.

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat sich im Berichtsjahr dafür eingesetzt, dass die Bundesnetzagentur eine Verlängerung der 2025 auslaufenden Frequenznutzungsrechte anstrebt, statt sie in einer Auktion zu vergeben. Die begrenzten Investitionsmittel der Netzbetreiber sollten in den Ausbau der Netze und die bessere Mobilfunkversorgung der Bevölkerung fließen. Mehr Informationen zur Position der Telefónica Deutschland Gruppe finden sich auf der [Basecamp-Plattform](#).

PROZESSE UND STEUERUNG

Netzstörungen erkennen und beheben

Der Chief Technology & Information Officer (CTIO) verantwortet die Netzqualität und -abdeckung der Telefónica Deutschland Gruppe. Eine spezialisierte Netzwerkabteilung ist dafür



verantwortlich, das Mobilfunk- und Festnetz zu überwachen und Störungen zu beheben. Durch umfassendes Monitoring der Netzwerkelemente, kontinuierliche Investitionen in die Netzwerkinfrastruktur sowie eine schrittweise Automatisierung will das Unternehmen gewährleisten, dass die negativen Auswirkungen von Beeinträchtigungen der Netzwerkinfrastruktur so gering wie möglich gehalten und schnell wieder ein qualitativ hochwertiger Netzbetrieb hergestellt werden kann (mehr dazu im Kapitel „[Verbraucher:innen und Endnutzer:innen](#)“).

Strikte Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Grenzwerte

Die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und Grenzwerte bei der Implementierung, der Instandhaltung und der Umrüstung des Netzes auf neue Technologien wird von der Telefónica Deutschland Gruppe überwacht und durch die zuständigen Behörden überprüft und bescheinigt. Zur Verifizierung der Einhaltung der Grenzwerte hat das Unternehmen eine Verfahrensanweisung implementiert und führt mit eigenen Teams kontinuierlich interne Audits an den durch Techniker:innen der Telefónica Deutschland Gruppe und durch Dienstleister gewarteten Mobilfunkstandorten durch. Die Verantwortung für die Kontrolle übernimmt eine interne Abteilung im Bereich Radio Networks. Die Fachkräfte für Arbeitssicherheit der Telefónica Deutschland Gruppe achten im Rahmen ihrer Aufsichts- und Kontrollfunktion auf die Einhaltung bestehender Regelungen wie auch gesetzlicher Vorgaben und tragen damit zum Schutz und zur Gesunderhaltung der Beschäftigten bei.

Verbraucherinformation zum Gesundheitsschutz

Die Funkwellen eines Mobilfunkgeräts werden teilweise vom Körpergewebe aufgenommen und in Wärme umgewandelt. Die Energiemenge, die der Körper dabei absorbiert, bezeichnet man als „[Spezifische Absorptionsrate](#)“ (SAR) . Die Internationale Kommission zum Schutz vor nichtionisierender Strahlung (ICNIRP) empfiehlt seit 1998 einen maximalen SAR-Wert von 2 Watt pro Kilogramm für die Nutzung von Handys am Kopf.¹ Die deutsche Strahlenschutzkommission (SSK) und die EU-Kommission haben sich diesen Empfehlungen angeschlossen. Die Hersteller ermitteln die SAR-Werte gemäß den europäischen Normen EN 62209-1 und EN 62209-2. Die SAR-Werte von Handys liegen bei der tatsächlichen Nutzung meist deutlich unter dem zugehörigen Grenzwert, da ihre Sendeleistungen automatisch geregelt und bei Bedarf minimiert werden. Verbraucher:innen können sich in den Shops und auf der Unternehmenswebsite der Telefónica Deutschland Gruppe über den genauen SAR-Wert ihres Mobiltelefons sowie allgemein zum Thema „Gesundheitsschutz“ informieren. Das Unternehmen wird beim Thema „SAR-Werte“ zukünftig auf das Datenportal des Bundesamts für Strahlenschutz referenzieren.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Weißer und grauer Flecken reduzieren

Das Mobilfunknetz der Telefónica Deutschland Gruppe verbindet Millionen von Menschen. Für seine hohe Qualität wird das [Netz im Netztest der Fachzeitschrift connect seit vier Jahren mit der Note „sehr gut“²](#) bewertet. Mit dem modernen 5G-Mobilfunkstandard erreicht die Telefónica Deutschland Gruppe bereits Ende 2023 rund 95 %³ der Bevölkerung. Bis Ende 2025 will sie die deutsche Gesamtbevölkerung mit 5G versorgen. Dazu widmet sie kontinuierlich 4G-Frequenzen auf 5G um. Bis Ende 2024 sollen zudem auf allen Landes-, Bundes- und Staatsstraßen sowie den Schienenwegen (mit Ausnahme der Tunnel) mindestens 50 Mbit/s von mindestens einem Netzbetreiber verfügbar sein.

Parallel zum Ausbau von 5G verbessert die Telefónica Deutschland Gruppe ihr 4G/LTE-Netz konsequent weiter. Ein kontinuierlich wachsendes 4G-Netz ist wichtig, da ca. 90 % aller mobilen Daten über diese Netzinfrastruktur laufen und 4G auch in den kommenden Jahren das Rückgrat des Mobilfunknetzes bleiben wird. Bei ihrem Ausbauprogramm hat die Telefónica Deutschland Gruppe nicht nur die Groß- und Kleinstädte im Blick, sondern vor allem bisher unterversorgte Regionen in Deutschland. In Regionen, in denen die Kapazität bislang nicht ausreicht, ersetzt die Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich entsprechend der Nachfrage alte Standorte durch neue Plattformstandorte mit viel höherer Kapazität. 2023 erweiterte sie auf diese Weise rund 3.000 Standorte für ein schnelleres Internet, vor allem auch in ländlichen Regionen.

Inzwischen versorgt die Telefónica Deutschland Gruppe zum Jahresende 2023 rund 99,6 % der Haushalte mit breitbandigen Mobilfunkdiensten. Das Unternehmen erfüllt dadurch die bundesweite Auflage der Bundesnetzagentur von 98 % Haushaltsabdeckung mit einer Download-Geschwindigkeit von 100 Mbit/s in jedem Bundesland. Die Bundesnetzagentur hat die gemeldeten Ergebnisse im Berichtsjahr bestätigt. Weitere Informationen zu den regulatorischen Anforderungen sind im [zusammengefassten Konzernlagebericht 2023 im Kapitel „Geschäftsentwicklung im Konzern“](#) zu finden. Die Telefónica Deutschland Gruppe konzentriert sich darüber hinaus auf den Netzausbau entlang wichtiger Verkehrsinfrastrukturen wie Autobahnen, Bundesstraßen und Zugstrecken. Sie schließt schrittweise die verbliebenen Abdeckungslücken, damit auch Reisende möglichst überall vom schnellen Netz profitieren.

¹ Quelle: [BfS - SAR-Werte von Handys - Spezifische Absorptionsraten \(SAR\) von Handys](#).

² Quelle: [connect-Mobilfunk- und 5G-Netztest](#), Heft 01/2024: Gesamtnote „sehr gut“ (895 Punkte) für O₂; insgesamt wurden vergeben: zweimal „sehr gut“ (926 und 895 Punkte) und einmal „überragend“ (967 Punkte).

³ Die gewählte bevölkerungsbezogene Auswertung umfasst nicht nur die haushaltsbezogene Versorgungsberechnung mit festem Ortsbezug, wie sie an die Bundesnetzagentur gemeldet wird. Sie bezieht auch Pendlerströme der Bevölkerung ein, sodass ein Teil der Bevölkerung sowohl an ihrem Wohn- als auch an ihrem Arbeitsort gezählt wird (Maximalbevölkerung). Damit berücksichtigt die Telefónica Deutschland Gruppe, dass die Dienstleistungen nicht nur stationär am Wohnort, sondern auch unterwegs nachgefragt werden. Bei diesem Wert handelt es sich um den Jahresendwert 2023, der die Verfügbarkeit des Mobilfunkdienstes außerhalb von Gebäuden (outdoor) angibt.



Lücken schließen will die Telefónica Deutschland Gruppe auch mit den beiden vereinbarten Kooperationen jeweils mit der Deutschen Telekom und mit der Vodafone zur besseren Abdeckung grauer Flecken, also Flächen, in denen nicht alle Anbieter einen mobilen Netzzugang über 4G für ihre Kund:innen anbieten können. An insgesamt mehreren hundert ausgewählten Antennenstandorten wollen die jeweiligen Vertragspartner Netztechnik gemeinsam nutzen. Im Gegensatz zu bisherigen Kooperationen wie Site-Sharing oder dem Betreiber-Abkommen zur Schließung weißer Flecken (komplett unversorgte Gebiete) müssen in diesem Ansatz keine separate Funktechnik oder zusätzliche Antennen installiert werden. Mit dem gegenseitigen Zugang von mehreren hundert Mobilfunkstandorten konnten die Telefónica Deutschland Gruppe jeweils mit der Deutsche Telekom bzw. der Vodafone im Berichtsjahr 2023 die Netztechnik gemeinsam nutzen und die Kooperation zur Schließung grauer Flecken weiter vorantreiben.

Der schnelle Ausbau des Netzes macht sich in einer deutlich besseren Netzqualität und damit auch einem starken Anstieg der Datennutzung bemerkbar. Das liegt vor allem an der steigenden Beliebtheit von Musik- und Videostreaming sowie dem Teilen von Fotos und Videos auf Social Media oder über Messaging-Apps wie WhatsApp. Im Gesamtjahr 2023 transportierte das Netz der Telefónica Deutschland Gruppe 4,75 Mrd. Gigabyte an Datenvolumen in Deutschlands Mobilfunknetzen. Damit hat sich die Datennutzung in dem Netz der Telefónica Deutschland Gruppe um 36 % gegenüber dem Vorjahr erhöht.

Enger Austausch mit Kommunen und Politik

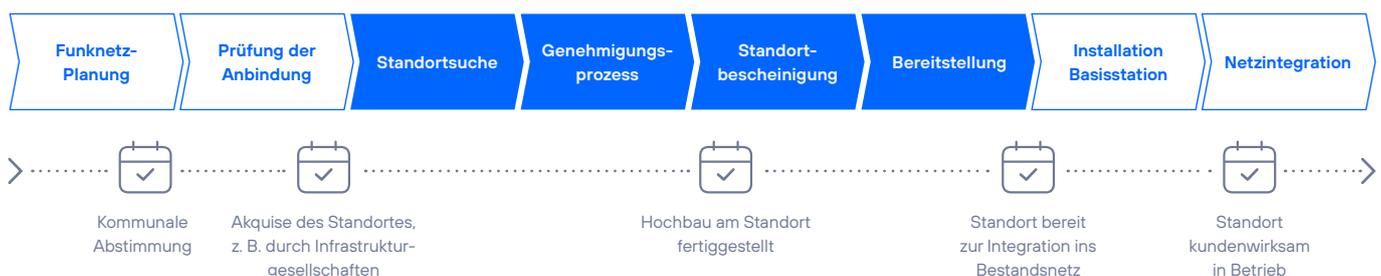
Für den Auf- und Ausbau der Telekommunikationsinfrastruktur sind vor allem die Kommunen wichtige Partner. So stimmt sich die Telefónica Deutschland Gruppe beim Netzausbau eng mit den Städten und Gemeinden ab, auf deren Gebiet die technischen Anlagen errichtet werden sollen. Damit erfüllt sie die Anforderungen der Selbstverpflichtung gegenüber der Bundesregierung, des Bundes-Immissionsschutzgesetzes und einer Vereinbarung mit den kommunalen Spitzenverbänden, der sich die vier deutschen Mobilfunkunternehmen angeschlossen haben. Diese Vereinbarungen bieten den Kommunen ein breites

Spektrum an wirksamen Dialog- und Mitwirkungsmaßnahmen. Ihre Bedeutung wurde im Berichtsjahr in der erneuerten Selbstverpflichtung der Mobilfunkbranche gegenüber der Bundesregierung betont. Die Mobilfunkunternehmen legen demzufolge ihre Netzplanungen offen und stellen diese den Kommunen zur Verfügung. Außerdem findet ein regelmäßiger Austausch über den Ausba- und Planungsstand auf regionaler und lokaler Ebene statt.

Ihre Expertise hat die Telefónica Deutschland Gruppe auch 2023 bei verschiedenen Informationsveranstaltungen vor Ort eingebracht. Das Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen des Landes Baden-Württemberg hat im Berichtsjahr erneut zusammen mit dem Gigabitbüro des Bundes eine Informationsreihe in Aalen und Furtwangen veranstaltet, die die Telefónica Deutschland Gruppe personell durch Ansprechpartner:innen und einzelfallbezogen durch Referent:innen unterstützte. In Nordrhein-Westfalen beteiligte sich das Unternehmen auf Landesebene an der Task Force Mobilfunk, um den dortigen Mobilfunkausbau gezielt voranzutreiben und die Prozesse zu verbessern.¹ In Bayern führte das Unternehmen in tragender Rolle erfolgreiche Verhandlungen über einen Mustervertrag mit den dortigen Kommunalverbänden, um die Verhandlungsphase für Standortverträge für Mobilfunkstandorte abzukürzen.

Gemeinsam mit den Mobilfunkanbietern Telekom Deutschland, Vodafone und 1&1 betreibt die Telefónica Deutschland Gruppe das Informationsportal www.informationszentrum-mobilfunk.de. Im Fokus dieses Informationsangebotes stehen der Auf- und Ausbau der Mobilfunknetze im gesellschaftlichen Konsens, Verbrauchertemen und der Gesundheitsschutz. Im Berichtsjahr hat das Informationszentrum Mobilfunk einen Relaunch seiner Website vorgenommen. Die Themen werden nunmehr übersichtlicher und mithilfe der neusten Web-Standards präsentiert.² Die Telefónica Deutschland Gruppe hat sich im Berichtsjahr gegenüber der Bundesregierung zur Weiterentwicklung dieses mittlerweile anerkannten Informationsportals verpflichtet.

G 18: Schritte beim Aufbau einer Mobilfunk-Basisstation¹



¹ Quelle: <https://www.informationszentrum-mobilfunk.de/mediathek/grafiken/schritte-beim-aufbau-einer-mobilfunk-basisstation>.

¹ Quelle: Task Force Mobilfunk NRW: Land, Telekommunikationswirtschaft und kommunale Spitzenverbände vereinbaren Zusammenarbeit | Wirtschaft NRW.

² Quelle: <https://www.informationszentrum-mobilfunk.de/mediathek/grafiken/schritte-beim-aufbau-einer-mobilfunk-basisstation>.



Beitrag zur Entwicklung von Smart Citys

Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte einen Beitrag zur Entwicklung von Smart Citys leisten, in denen die Menschen von einer höheren Lebensqualität profitieren können. Das Smart-City-Konzept beruht darauf, dass das Unternehmen als Telekommunikationsanbieter Erfahrung damit hat, wie Menschen Technologie verwenden und was die Bewohner:innen einer modernen Stadt erwarten. Dieses Wissen stellt die Telefónica Deutschland Gruppe kommunalen Entscheider:innen unter Einhaltung des Datenschutzes zur Verfügung und entwickelt mit ihnen, den Produkten der Gruppe und offenen Plattformen vielfältige digitale Lösungen. In Frankfurt am Main setzt die Telefónica Deutschland Gruppe gemeinsam mit der 5G-Synergiewerk GmbH und dem Energieversorger Mainova seit 2023 ein innovatives Smart-City-Konzept um. Dabei werden Straßenleuchten zu 5G-Standorten umgebaut, die gleichzeitig durch die Integration eines Bewässerungssystems zu digitalen Gießkannen für umliegende Bäume werden. Ziel ist, die vorhandene städtische Infrastruktur möglichst effizient zu nutzen, mit digitalen Lösungen für ein besseres Mobilfunknetz und die Grünpflege zu erweitern und damit die Lebensqualität der Stadtbewohner:innen zu erhöhen.

Datenanalysen zum Nutzen der Gesellschaft

Als Mobilfunkanbieter mit mehr als 48 Mio. Anschlüssen verfügt die Telefónica Deutschland Gruppe im Zuge des Netzbetriebs über enorme Datenmengen. Oftmals liegen diese – wie etwa Mobilitätsdaten – ausschließlich ihr als Netzbetreiber vor. Mit dem Geschäftsfeld Mobility Insights unterstützt das Unternehmen Forschungsprojekte, die das innovative Potenzial der Datenanalyse für alle Lebensbereiche und zum Nutzen der Gesellschaft erschließen – von der klimafreundlichen Mobilität und der Gesundheitsvorsorge über ein effizientes Energiemanagement bis hin zum privaten Konsum. Im [O₂ Telefónica Mobility Monitor](#)  informiert die Telefónica Deutschland Gruppe über das Mobilitätsverhalten in Deutschland.

Die Relevanz von Mobilitätsanalysen auf Basis von Mobilfunkdaten hat sich auch bei der Auswertung des Deutschlandtickets gezeigt, die die Telefónica Deutschland Gruppe für den Mobility Monitor vorgenommen hat. Die Analyse basierend auf den anonymisierten Daten der Telefónica Deutschland Gruppe hat die Teralytics AG durchgeführt. Das Ergebnis: Das preisermäßigte Ticket, mit dem die Nutzer:innen in Regionalzügen durch ganz Deutschland fahren können, hat der Bahn gut 170.000 Zugreisende zusätzlich pro Tag beschert. Von 1,77 Mio. Fahrgästen pro Tag im Vor-Corona-Jahr 2019 stieg die Zahl seit Einführung des Deutschlandtickets im Mai 2023 auf 1,94 Mio. Fahrgäste täglich. Bei der Analyse der Pendlerfahrten: Seit Start des Tickets ist die Zahl der werktäglichen Pendlerfahrten mit dem Zug um mehr als ein Viertel (27,5%) gestiegen. Das Auto bleibt dafür öfter stehen: Die Zahl der längeren Pendlerfahrten mit dem Auto ging um 11,8% zurück.

Um auszuschließen, dass Daten aus digitalen Quellen wie dem Mobilfunk einer bestimmten Person zugeordnet werden können, nutzt die Telefónica Deutschland Gruppe ein dreistufiges Anonymisierungsverfahren (mehr dazu im Kapitel [„Datenschutz und Informationssicherheit“](#)).



Verbraucher:innen und Endnutzer:innen

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

-  Die Zufriedenheit mit dem Kundenservice von O₂ ist groß: Mit der Note 1,9 belegt O₂ beim connect Kundenbarometer 2023 den zweiten Platz in der Kategorie „Kundenservice“.
-  Die KI-Assistenzfunktion Aura begrüßt Kund:innen der Marke O₂ inzwischen im Chat des O₂ Online-Webportals, im WhatsApp-Service-Kanal und in der Hotline. Sie löst viele Kundenanliegen selbstständig, z. B. die Guthaben-Aufladung oder die Netzstörungsprüfung.
-  Das Mobilfunknetz von O₂ ist im connect Netztest 2023 zum vierten Mal in Folge mit der Note „sehr gut“ ausgezeichnet worden.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Die Kund:innen stehen im Mittelpunkt

Die fortschreitende Digitalisierung verändert alle Bereiche unseres Lebens. Politik und Wirtschaft sehen sich in der Verantwortung, diese Entwicklung im Sinne der Menschen zu gestalten. Ein Kernversprechen ist dabei, dass die Digitalisierung Wachstum, allgemeinen Wohlstand, soziale Gerechtigkeit und Nachhaltigkeit fördert. Als Telekommunikationsanbieter steht die Telefónica Deutschland Gruppe technologisch und mit ihrem Service für die Kund:innen im Zentrum dieser Entwicklung. Ihr Anspruch ist, allen Menschen die Teilhabe am digitalen Leben zu ermöglichen, damit sie ihre Zukunft nachhaltig gestalten können.

Die Telefónica Deutschland Gruppe befindet sich weiterhin in einem dynamischen und zugleich rationalen Marktumfeld und konnte im Jahr 2023 eine starke Kundenentwicklung verzeichnen. In diesem Umfeld, welches durch starken technischen Wandel gekennzeichnet ist, steht das Unternehmen vor der Herausforderung, technischen und regulatorischen Anforderungen gerecht zu werden, die Wünsche der Kund:innen so weit wie möglich zu antizipieren und ihnen in einer komplexer werdenden Produktwelt Orientierung und Begleitung zu bieten. Anspruch ist es, die Welt mit den Augen der Kund:innen zu sehen und ihnen passend zu ihren Lebensgewohnheiten und individuellen Bedürfnissen stets ein exzellentes Serviceerlebnis zu bieten.

Im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse 2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe das Thema „Endkund:innen und Verbraucher:innen“ als wesentlich definiert. Zentral dafür ist, dass die Telefónica Deutschland Gruppe über ihr Netz die Digitalisierung der Gesellschaft vorantreibt und Menschen eine breite und unkomplizierte Teilhabe am digitalen Leben ermöglicht – auch durch die Vermittlung digitaler Kompetenzen. Zum anderen zählt eine hohe Kundenzufriedenheit zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren im Kerngeschäft der Telefónica Deutschland Gruppe, die sie mit ihrem Leistungsangebot stetig stärken will.

Als Teil der kritischen Infrastruktur leistet das Unternehmen einen entscheidenden Beitrag zum Funktionieren von Wirtschaft und Gesellschaft: Ein Ausfall des Netzes würde Einnahmeausfälle für Geschäftskund:innen bedeuten, die Kommunikation öffentlicher Stellen lahmlegen und das Leben der Kund:innen stark einschränken. Auch das Notrufsystem hängt von einer funktionierenden Telekommunikation ab. Für die Telefónica Deutschland Gruppe bergen Netzausfälle finanzielle Risiken und können sich beispielsweise aufgrund von Verbraucherklagen negativ auf die Unternehmensreputation auswirken.

Die Qualität und die Abdeckung des Netzes haben zudem direkten Einfluss auf die Zufriedenheit der Kund:innen. Weitere entscheidende Faktoren für die Kundenzufriedenheit sind die Vertriebs- und Servicequalität, das Preis-Leistungs-Verhältnis für innovative Produkte und Tarife, eine transparente Produktkennzeichnung und eine starke Marke. Ein fairer und respektvoller Umgang mit Kund:innen ist für die Telefónica Deutschland Gruppe selbstverständlich. Den Kund:innen steht neben den persönlichen Kontaktkanälen eine Vielzahl von digitalen Self-Service-Angeboten zur Verfügung, sodass sie ihren bevorzugten Kanal frei wählen können. Durch den weiteren Ausbau von attraktiven und einfachen Self-Service-Angeboten möchte das Unternehmen das Kundenerlebnis im Online-Bereich weiter verbessern.

Der Telefónica Deutschland Gruppe ist in diesem Zusammenhang wichtig, dass ihre Kund:innen jederzeit Transparenz hinsichtlich der Verwendung ihrer Daten haben und über deren Verwendung selbst entscheiden können. Sie sieht sich außerdem in der Verantwortung für den Gesundheitsschutz der Bevölkerung in Verbindung mit der Nutzung von Mobilfunktechnologie ebenso wie für einen verantwortungsvollen Jugendschutz.

Das Netz leistungsfähiger und nachhaltiger machen

Das Netz bildet die Grundlage des Geschäfts der Telefónica Deutschland Gruppe. Ziel ist es, das Netz kontinuierlich leistungsfähiger und nachhaltiger zu machen, um die mit der



Digitalisierung rasant steigenden Datenmengen zuverlässig und verantwortlich zu transportieren. 2023 feierte das Unternehmen das 25-jährige Bestehen seines Netzes. 1998 hatte VIAG Interkom, der Vorgänger der Telefónica Deutschland Gruppe, den Netzbetrieb in acht Ballungsräumen aufgenommen. In der Folgezeit entwickelte sich das Netz zu einer der wichtigsten mobilen Datenautobahnen für Verbraucher:innen. In den vergangenen Jahren hat die Telefónica Deutschland Gruppe in den Auf- und Ausbau des Netzes in Deutschland investiert. Allein in den vergangenen drei Jahren wurden zahlreiche Einzelmaßnahmen für den Netzausbau umgesetzt – einschließlich neuer 5G-Sender, zusätzlicher Netzkapazitäten und neuer Standorte, um Funklöcher zu schließen (mehr zum Schließen von Funklöchern auch im Kapitel „[Betroffene Gemeinschaften](#)“).

Der schnelle Ausbau des 5G-Netzes hilft dabei, das im RBP gesetzte Ziel zu erreichen, Kund:innen bis 2025 ein grünes Mobilfunknetz in Deutschland zu bieten. Bereits seit 2016 arbeitet das Netz der Telefónica Deutschland Gruppe zu 100% mit Grünstrom.¹ Die 5G-Standalone-Technologie (5G SA) funkt deutlich energieeffizienter als der Vorgängerstandard 4G, wodurch sich der Stromverbrauch pro übertragenem Byte um bis zu 90% reduzieren lässt.² Der Mehrwert, den 5G für die gesamte Gesellschaft durch eine enge Vernetzung von Verkehr, Städten, der Berufswelt sowie des täglichen Lebens bietet, wird weit über die individuelle Nutzung hinausgehen. Mit 5G lassen sich erstmals Anwendungen in Echtzeit realisieren und Millionen von Geräten miteinander vernetzen, was z. B. dabei helfen kann, die Sicherheit im Straßenverkehr zu erhöhen oder die Energieversorgung von Haushalten effizienter zu gestalten.

Die Telefónica Deutschland Gruppe entwickelt das Netz, auf dessen Basis Unternehmen und Nutzer:innen digitale Geschäftsmodelle und Anwendungen verwirklichen können, beispielsweise um ihre Produktions- und Logistikabläufe zu flexibilisieren. Speziell bei Anwendungen aus dem Bereich der Industrie 4.0 sorgt die 5G-Technik durch ihre Datenübertragung in Echtzeit für eine schnellere Logistik und verringert den Energieverbrauch pro Datenvolumen im Produktionsprozess. Das 5G-Netz der Telefónica Deutschland Gruppe hilft Unternehmen vieler Branchen dabei, CO₂-Emissionen einzusparen und nachhaltige Geschäftsmodelle zu entwickeln.

Der Netzausbau inklusive Neubau von Standorten für 4G und 5G führt bei vereinzelt Menschen der Bevölkerung zu Sorge vor Gesundheitsrisiken durch Funkwellen, die in Öffentlichkeit und Medien artikuliert wird. Die Telefónica Deutschland Gruppe nimmt das darin zum Ausdruck kommende Informationsbedürfnis sehr ernst und arbeitet weiterhin daran, die Bevölkerung bestmöglich mit Informationen zu versorgen. Die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und Grenzwerte wird durch die

zuständigen Behörden überwacht und regelmäßig überprüft (mehr zum Thema „Mobilfunk und Gesundheit“ im Kapitel „[Betroffene Gemeinschaften](#)“).

Im Berichtsjahr haben sich sowohl die Liefersituation als auch die Lage am Energie- und Stahlmarkt leicht entspannt, die Kosten liegen dennoch über denen aus der Vor-Corona-Zeit und stellen damit weiter eine Herausforderung dar. Auch 2023 war das Unternehmen in der Lage, die Engpässe zusammen mit seinen Partnern zu managen.

Verantwortung für junge Mediennutzer:innen

Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte jungen Menschen einen kompetenten und sicheren Umgang mit digitalen Medien ermöglichen und dazu beitragen, sie vor problematischen Medieninhalten zu schützen. Viele Kinder nutzen bereits mobile Endgeräte und haben Zugang zum Internet. Pornografische Inhalte oder Gewaltdarstellungen sind ohne entsprechende Schutzvorkehrungen nur wenige Klicks entfernt. Zu den Herausforderungen beim Kinder- und Jugendschutz im Internet gehört, dass die Angebote nicht flächendeckend kontrollierbar sind und die Regulierung mit dem technischen Fortschritt nicht mithält.

Die Einhaltung der wichtigen gesetzlichen Vorgaben zum Jugendmedienschutz in Deutschland hat für die Telefónica Deutschland Gruppe hohe Priorität. Die Telefónica Deutschland Gruppe sieht ihre Verantwortung deshalb vor allem darin, ihre Produkte für Kinder und Jugendliche mit Sicherheitslösungen wie bspw. Sperrung von Zusatzoptionen zu versehen. Außerdem setzt sie sich für die Wahrung der Kinderrechte und für den Jugendschutz ein, indem sie digitale Kompetenzen von Kindern und Jugendlichen stärkt und sie über problematische Inhalte und Cybermobbing im Internet aufklärt (mehr dazu im Kapitel „[Digitale Teilhabe](#)“). Eltern hilft sie dabei, einen verantwortungsvollen Umgang mit der mobilen Freiheit ihrer Kinder zu finden, beispielsweise durch die Durchführung von Informations- und Aufklärungsveranstaltungen zum Thema „Cybermobbing“ oder durch die Bereitstellung verschiedener Erklärvideos und Informationsmaterialien für die kompetente Heranführung des Kindes an die erste Smartphone-Nutzung (mehr dazu im Abschnitt „[Tarife und Sicherheitslösungen für Jugendmedienschutz](#)“ und im Kapitel „[Digitale Teilhabe](#)“).

Mit ihrem Engagement Kinderrechte zu stärken, möchte das Unternehmen mögliche negative Auswirkungen für junge Menschen minimieren und zugleich die Reputation sowie die Kundenbindung als Voraussetzungen für ihren Erfolg stärken. Im Jahr 2023 liegen dem Unternehmen keine Informationen zu Vorfällen bezüglich einer Verletzung von gesetzlichen Vorgaben zum Jugendmedienschutz vor.

¹ Die Telefónica Deutschland Gruppe bezieht ihren Strom über die Strombörse. Der hier erworbene Strommix wird mithilfe von Herkunftsnachweisen zu 100% als Grünstrom qualifiziert.

² Quelle: [Nokia confirms 5G as 90 percent more energy efficient | Nokia](#).



PROZESSE UND STEUERUNG

Kundenzufriedenheit transparent messen und steigern

Ziel der Telefónica Deutschland Gruppe ist es, die Bedürfnisse und Meinungen ihrer Kund:innen zu verstehen und zu antizipieren. Den Grad ihrer Zufriedenheit mit den Produkten und Dienstleistungen möchte das Unternehmen möglichst genau messen und kontinuierlich verbessern. Die übergeordnete Verantwortung im Bereich Kundenzufriedenheit tragen der Chief Consumer Officer (CCO) sowie der Chief Partner and Wholesale Officer (CPWO) der Telefónica Deutschland Holding AG. Der CCO verantwortet in dieser Funktion das Privatkundengeschäft mit einem klaren Fokus auf dem Kundenerlebnis, der CPWO ist in seiner Position für das Geschäft mit Partnern verantwortlich, der Chief Executive Officer (CEO) verantwortet das B2B-Ressort selbst. Die zentrale Steuerung der Kundenzufriedenheit und dazugehörige Detailanalysen durch Kundenbefragungen sind durch die Abteilung Consumer Experience im Direktorat Customer Marketing fest im Unternehmen verankert.

Die Telefónica Deutschland Gruppe verfolgt zielgruppenspezifische Produkt- und Servicestrategien, z. B. für Menschen mit Migrationshintergrund, ältere oder jüngere Menschen, Selbstständige sowie mittelständische oder große Unternehmen. Diese gezielte Kundensegmentierung wird u. a. durch die erfolgreiche Partnerstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe erreicht. Partnermarken wie ALDI TALK, Tchibo MOBIL oder NettoKOM ermöglichen den gezielten Marktzugang im Discountsegment und Marken wie AY YILDIZ, Ortel Mobile oder Lebara den im ethnischen Segment. Im Fokus der Geschäftskundenstrategie steht neben dem Wachstum in den Kernbereichen Mobilfunk und Festnetz der weitere Ausbau der digitalen Services rund um 5G, Internet der Dinge (IoT), Cloud und Security. Ziel ist ein beschleunigtes Wachstum im Geschäftskundenbereich.

Als Leistungskennzahlen und wichtige Steuerungsgrößen im Bereich Kundenbeziehungen verwendet die Telefónica Deutschland Gruppe den Net Promoter Score (NPS) sowie die Abwanderungsrate. Der NPS gibt Aufschluss über die Bereitschaft der Kund:innen zur Weiterempfehlung. Dieser Wert reflektiert damit die ganzheitliche Zufriedenheit der Kund:innen mit den Marken sowie mit ihren Produkten, Leistungen und Services. Grundsätzlich erhebt die Telefónica Deutschland Gruppe den NPS auf zwei Ebenen: den Top-down-NPS sowie den Bottom-up-NPS. Der Top-down-NPS wird mehrmals jährlich mithilfe einer externen durchgeführten telefonischen Befragung der eigenen Privatkund:innen für die Marken O₂, Blau, Tchibo MOBIL und ALDI TALK sowie die Wettbewerber ermittelt. Er folgt branchenübergreifenden Standards und ermöglicht so einen Vergleich mit dem Wettbewerb. Die Verantwortung für die Marktforschung liegt beim Director Digital & Data Competence Center (DDC) im Finanzbereich. Mit dem Bottom-up-NPS misst die Telefónica Deutschland Gruppe die Kundenzufriedenheit mit der Marke

O₂ an allen Kontaktpunkten entlang der gesamten Kundenreise. Aus dem direkten Feedback leitet sie konkrete Maßnahmen ab, um die Kundenerfahrung weiter zu verbessern, und prüft, ob die eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen die Kundenanforderungen erfüllen und Wirkung zeigen.

Im Jahr 2023 verzeichnete die Telefónica Deutschland Gruppe eine stabile Entwicklung des NPS. Die Kundenabwanderung in Postpaid kehrte im Geschäftsjahr 2023 erwartungsgemäß nahezu auf das niedrige Niveau vor Umsetzung der EECC-Richtlinie (European Electronic Communications Code) im deutschen Telekommunikationsgesetz zum 1. Dezember 2021 zurück. Die Abwanderungsrate der Marke O₂ lag im Geschäftsjahr 2023 bei 1,0% (-0,12 Prozentpunkte im Jahresvergleich), die implizierte annualisierte Abwanderungsrate der Marke O₂ bei 11,6% und damit 1,4 Prozentpunkte unter Vorjahr (2022: 13,1%) und reflektiert damit insbesondere nachhaltige Qualitäts- und Serviceverbesserungen sowie unseren Fokus auf Kundenbindung.

T 10: Kundentreue: Abwanderungsrate der Marke O₂

	Einheit	2023	2022	2021
O ₂ Consumer Postpaid	%	1,0	1,1	0,9

Klare Leitlinien für den Kundenservice

Für den Kundenservice der Telefónica Deutschland Gruppe gelten klare Leitlinien, die Mitarbeiter:innen im Kundenkontakt und beim Service Orientierung geben. Diese Leitlinien wurden 2022 überarbeitet, um Mitarbeiter:innen neue Impulse zu geben und den ausgezeichneten Kundenservice weiterzuentwickeln. Im Fokus der sechs Leitlinien stehen die Kund:innen. Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte ihr digitales Leben begleiten und bereichern. Die Leitlinien werden durch folgende Maßnahmen mit Leben gefüllt: ein gezieltes Initialtraining für alle neuen Mitarbeiter:innen, Gesprächsleitfäden für den Kundenkontakt, das Qualitätshandbuch, die kontinuierliche Begleitung durch einen standardisierten Coachingprozess inklusive IAS (Internal Audit Score), Qualitätssicherungsprogramme und kontinuierliche Schulungsmaßnahmen beispielsweise zum Beschwerdemanagement oder zur Kommunikation im Kundenkontakt. Ein Nachwuchsförderprogramm hilft dabei, potenzielle Führungskräfte für den Kundenservice weiterzuentwickeln.

Die Rolle der verschiedenen Kontaktkanäle wird laufend überprüft und daraus werden Ziele und Maßnahmen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit abgeleitet. Auch in Zukunft will die Telefónica Deutschland Gruppe sicherstellen, dass die Kund:innen das Unternehmen über ihren favorisierten Kanal erreichen können.



Feedback für Verbesserungen nutzen

Im Sinne einer hohen Kundenzufriedenheit bearbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe eingehende Anfragen schnellstmöglich und entsprechend festgelegten Arbeitsanweisungen. Die Rückmeldungen von Kund:innen und Mitarbeiter:innen werden in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) zur Optimierung der Abläufe und damit auch des Kundenerlebnisses genutzt. Für telefonisch eingehende Gespräche verwendet die Telefónica Deutschland Gruppe nach Zustimmung ihrer Kund:innen z. B. eine automatisierte Sprachanalyse, um die Anrufründe und Kundenwünsche schneller zu evaluieren und systematisch zu erfassen. Die Sprachanalyse erfolgt in anonymisierter Form unter Einhaltung der Datenschutzvorgaben. Auch aus dem Kundengespräch können Mitarbeiter:innen Verbesserungsvorschläge und Kundenwünsche gezielt aufnehmen und im Rahmen des KVP weitergeben und umsetzen. Die ausgewählten Themen werden jeweils einem oder einer Verantwortlichen zugeordnet und die Fortschritte im Rahmen einer regelmäßigen Dokumentation nachgehalten.

Speziell kreierte und geschulte Recall-Teams rufen Kund:innen bezüglich ihres Feedbacks an, wenn sie dies wünschen. Neben der schnellen Problemlösung steht vor allem das noch bessere Verständnis ihrer Bedürfnisse und Wünsche im Vordergrund. Einen dedizierten Rückrufservice bietet die Telefónica Deutschland Gruppe online oder auch über ihre App an, um längere Wartezeiten in der Hotline zu vermeiden. Der Beschwerdeprozess selbst wird in einer Prozessanweisung geregelt.

Im Bereich Kundenzufriedenheit hat sich die Telefónica Deutschland Gruppe ambitionierte Ziele gesteckt: Sie möchte einen exzellenten Kundenservice mit hoher Kundenzufriedenheit bieten. Den Status der Zielerreichung bewertet sie über interne Kennzahlen aus direkter Befragung der Kund:innen sowie aus externen Bewertungen wie den regelmäßigen Tests von Fachzeitschriften. Darüber hinaus verbessert und erweitert die Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich ihre digitalen Angebote, um den Kund:innen rund um die Uhr und ortsunabhängig einen unkomplizierten Service zu ermöglichen. Das Ziel, den Anteil der Kontakte zu O₂ und Blau, die digital im Self-Service-Bereich erfolgen, kontinuierlich zu steigern, hat die Telefónica Deutschland Gruppe erreicht. Ende 2023 liefen 83 %¹ der Service-Kontakte über den Self-Service-Bereich (2022: 81 %). Ziel ist es, den Anteil weiter stabil hoch zu halten und mindestens 82 % zu Ende 2024 zu erreichen.

Netzstörungen frühzeitig erkennen und beseitigen

Privat- und Geschäftskund:innen der Telefónica Deutschland Gruppe vertrauen auf die Zuverlässigkeit des Unternehmens und seiner Leistungen. Sie erwarten, dass Störfälle in den Netzen zügig behoben werden. Durch umfassendes Monitoring der Netzwerkelemente und kontinuierliche Investitionen in die

Netzwerkstruktur will das Unternehmen sicherstellen, dass diese negativen Auswirkungen auf Kund:innen so gering wie möglich gehalten werden.

Die Netzqualität und -abdeckung verantwortet der Chief Technology & Information Officer (CTIO). Für die effiziente Überwachung und Entstörung des Mobilfunk- und Festnetzes ist eine spezialisierte Netzwerkabteilung verantwortlich. Sie sorgt dafür, dass die Auswirkungen von Arbeiten im Netz für die Kund:innen minimiert, Kundenbeschwerden analysiert und Ausfälle schnellstmöglich behoben werden. Die einzelnen Fachabteilungen optimieren nachfolgend die internen Prozesse unter Beachtung der technischen Rahmenbedingungen. Bei ihren Netzwerkelementen will die Telefónica Deutschland Gruppe den Grad der Automatisierung kontinuierlich weiter erhöhen. Für die Analyse und Qualitätsmessung des Netzes verwendet sie verschiedene Werkzeuge, die flächendeckend Werte liefern. So lassen sich Serviceeinschränkungen oder ein Mehrbedarf an Kapazitäten an einem Mobilfunkstandort früher erkennen und es kann entsprechend reagiert werden.

Ethisch verantwortungsvolle Kommunikation und Marketing

Die Telefónica Deutschland Gruppe verschreibt sich der verantwortungsvollen, ethischen und qualitativ hochwertigen Kommunikation. Ihre im Vorjahr implementierte „Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation“, die über die gesetzlichen Anforderungen hinausgeht, ist Bestandteil des Brand-Guardianship-Prozesses. Das heißt, bei Veranstaltungen, in der Unternehmenskommunikation oder in Marketingkampagnen müssen die definierten Leitlinien vor Veröffentlichung auf Einhaltung geprüft werden. Die Verpflichtungen umfassen u. a. eine ehrliche und respektvolle Kommunikation, politische Neutralität sowie genderinklusive Sprache und legen ein besonderes Augenmerk auf den Jugendschutz und auf Nachhaltigkeit. Letzteres setzt die Telefónica Deutschland Gruppe z. B. durch die Verlagerung von Kommunikationsevents in den digitalen Raum oder durch den zunehmenden Verzicht auf gedruckte Kommunikationsmaterialien sowie elektronische Werbegeschenke um.

Freiwillige Selbstregulierung beim Jugendmedienschutz

Der interne Jugendschutzbeauftragte der Telefónica Deutschland Gruppe ist nach gesetzlichen Vorgaben gemäß § 7 Abs. 1 JMStV bestellt und berichtet direkt an die Vorständin für Legal & Corporate Affairs. Er berät und unterstützt das Unternehmen, damit Produkte und Anwendungen den strengen gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Darüber hinaus hat sich die Telefónica Deutschland Gruppe bereits im Jahr 2007 zu einer freiwilligen Selbstregulierung beim Jugendmedienschutz im Mobilfunk verpflichtet. Außerdem sind der Schutz von Kindern und Jugendlichen im Internet und die Förderung einer verantwortungsvollen Nutzung von Technik und Angeboten als klare Verpflichtungen in der unternehmenseigenen Menschenrechtsrichtlinie sowie

¹ Die Berechnungsgrundlage für diese Kennzahl hat sich 2021 aufgrund der Datenschutzverordnung geändert. Deshalb wurde für Web (ab Januar 2021) und App (ab Juli 2021) das Volumen der User:innen ohne Nutzungseinwilligung hochgerechnet.



in der Grundsatzklärung zur Achtung der Menschenrechte verankert. Dies wird auch in der tariflichen Gestaltung für junge Mobilfunknutzer:innen oder bei Sicherheitslösungen für den Schutz vor digitalen Risiken und jugendgefährdenden Inhalten berücksichtigt. Über vertragliche Regelungen will die Telefónica Deutschland Gruppe zudem sicherstellen, dass Jugendschutz in die Produkt- und Angebotsgestaltung von Geschäftspartnern integriert ist.

Um den Jugendmedienschutz weiter zu stärken, wirkt die Telefónica Deutschland Gruppe in entsprechenden Interessenvertretungen wie der Freiwilligen Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e. V. (FSM) mit. Hier engagiert sie sich im Vorstand des Vereins und tritt dafür ein, dass der praktische Jugendmedienschutz in Deutschland stets neue Trends im Nutzungsverhalten von Kindern und Jugendlichen berücksichtigt. Das Unternehmen engagiert sich darüber hinaus seit mehreren Jahren im Advisory Board des Safer Internet Centre DE von Klicksafe und begleitet die medienpädagogische Arbeit dieser Initiative in Deutschland. Die EU fördert die Safer Internet Centres in 27 Ländern mit dem Ziel, die Medienkompetenz von Kindern, Eltern und Lehrer:innen zu fördern, für mögliche Risiken im Internet zu sensibilisieren und Kindern und Jugendlichen eine telefonische Beratung zu Online-Problemen anzubieten.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Ableitung konkreter Serviceleistungen aus dem Kundenfeedback

Mit dem Bottom-up-NPS misst die Telefónica Deutschland Gruppe die Kundenzufriedenheit auch im Kundenservice. Aus dem Kundenfeedback lassen sich konkrete Maßnahmen zur Optimierung des Kundenerlebnisses ableiten. Um den Kundenservice und die Zufriedenheit weiter zu verbessern, wurden im Berichtsjahr u. a. folgende Maßnahmen umgesetzt:

- Verbesserter Prozess und transparentere Information von Kund:innen über Netz-Störungen und deren Behebung
- Einführung einer englischsprachigen Hotline für technische Anliegen
- Etablierung eines Best-Practice-Austausches zwischen den Standorten, um die Lösungsquote im Kundenservice zu verbessern

Die Zufriedenheit mit dem Kundenservice von O₂ ist groß: Das zeigt das connect [Kundenbarometer 2023](#) 📌. Mit der Note 1,9 belegt O₂ den zweiten Platz in der Kategorie „Kundenservice“. Im [Hotline-Service-Test](#) 📌 von connect gab es 2023 die Note „sehr gut“: Die Hotline gehe bei Tariffragen auf das individuelle Nutzungsverhalten ein und empfehle ohne Verkaufsdruck das

passende Angebot, heißt es in der Begründung (mehr über Auszeichnungen für den Kundenservice der Telefónica Deutschland Gruppe auf ihrer [Website](#) 📌).¹

Für die Kund:innen ihrer Ethnomarken Ortel Mobile und AY YILDIZ – zu denen überwiegend Menschen mit Migrationshintergrund oder Tourist:innen zählen – erweitert die Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich die digitalen Zugangskanäle und stellt vereinfachte und jederzeit verfügbare digitale Zahlungsmethoden zur Verfügung. Kund:innen von Ortel Mobile und AY YILDIZ können ihre Prepaid-Karten bereits per Sofortüberweisung, Kreditkarte und PayPal aufladen. Seit dem Berichtsjahr ist die Zahlung nun auch per App möglich. Das Ziel, die Prepaid-Aufladungen über diese Lösungen im Berichtsjahr um mindestens 20% zu steigern, hat die Telefónica Deutschland Gruppe erreicht. Für 2024 strebt sie eine weitere Steigerung um 20% an. Fachhändler:innen und Partnership-Betreiber:innen der Mobilfunkbranche favorisieren Ortel (Platz 1) und AY YILDIZ (Platz 2), wenn es um Ethno-Mobilfunkanbieter geht. Zu diesem Ergebnis kam die Leserwahl der Vertriebsfachzeitschrift Telecom Handel 2023.

Mit dem Service-Angebot „O₂ Switch“ hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2023 den Wechselservice erfolgreich etabliert, um ihren Geschäftskund:innen den Umzug von ihrem Bestandsanbieter zu O₂ zu erleichtern. Hier haben die Geschäftskund:innen persönliche Ansprechpartner:innen und werden somit individuell versorgt. Durch den Service wird die Datenbasis der Verträge automatisch aktualisiert und digitalisiert. Dies geschieht standortübergreifend, digital und aus einer Hand. Die persönlichen Ansprechpartner:innen begleiten die Geschäftskund:innen während der Umzugsphase bis zur Übergabe in die individuelle Betreuung. Ihr Serviceangebot für Geschäftskund:innen baut die Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich aus.

Digitale Servicelösungen vorantreiben

Im Fokus der Maßnahmenplanung der Telefónica Deutschland Gruppe steht die Verbesserung des Kundenerlebnisses. Deshalb optimiert sie neben der Qualität des Kundenservices auch die Kontaktmöglichkeiten durch das Vorantreiben digitaler Lösungen anhand eines digitalen Maßnahmenplans. Im Berichtsjahr wurde u. a. die Formulardownloadseite von O₂ erneuert. Kund:innen finden jetzt zu jedem Formular eine Erklärung und hilfreiche Hinweise. Zudem wird ihnen gleich immer die passende digitale Self-Care-Lösung angeboten. Hintergrund ist, dass die Telefónica Deutschland Gruppe Kund:innen zur selbstbestimmten Nutzung digitaler Technologien durch ihre Produkte inspirieren möchte und ihre Kommunikationsmaßnahmen darauf ausrichtet. Das Serviceportal „Mein O₂“ ermöglicht einen schnellen und intuitiven Zugriff auf Self-Service-Lösungen. Das

¹ Quelle: [Mobilfunk-Hotlines im Test 2023: Wo stimmt die Beratung? - connect](#).



Unternehmen analysiert das Nutzerverhalten, wertet das Kundenfeedback aus und optimiert die Inhalte, um das Serviceportal stetig weiter zu verbessern.

Künstliche Intelligenz (KI) und dynamische Ausspielungen basierend auf natürlicher Sprache (NLU = Natural Language Understanding) erleichtern die Zugänge zu Informationen und verkürzen Klickschritte. Die KI-Assistenzfunktion Aura begrüßt Kund:innen der Marke O₂ inzwischen im Chat des O₂ Online-Webportals, im WhatsApp-Service-Kanal und in der Hotline. Damit bietet die Telefónica Deutschland Gruppe eine über alle Kontaktkanäle konsistente Nutzererfahrung. Die Assistenz nutzt personalisierte Daten, um Kundenanliegen selbstständig zu lösen oder eine:n Mitarbeiter:in zur Lösung hinzuzuziehen. Zu den aktuellen Anwendungsfeldern zählen etwa die Netzstörungsprüfung, das Einsehen des Zahlungsstatus von Rechnungen und Tarifen, die Abfrage von Datenvolumen, die Aufladung von Guthaben im Prepaid-Bereich oder die Nutzung von Multimedia-Angeboten.

Die Telefónica Deutschland Gruppe trägt als Unternehmen beim Einsatz von KI eine besondere Verantwortung und folgt daher ethischen Prinzipien, mit denen sie die Interessen der Menschen in den Mittelpunkt stellt und ihr Vertrauen in diese Technologie stärken möchte. Dafür hat die Telefónica Deutschland Gruppe Leitlinien mit Kriterien erarbeitet (siehe Grafik unten), nach denen Projekte mit KI-Bezug bewertet werden. Zudem hat sich das Unternehmen dem Kodex für Corporate Digital Responsibility (CDR) verpflichtet. Damit bekennt es sich zu neun handlungsleitenden Prinzipien digitaler Verantwortung mit fünf CDR-Handlungsfeldern, zu denen es seine Maßnahmen u. a. zum Umgang mit Daten im CDR-Bericht veröffentlicht hat. Darüber hinaus richtet die Telefónica Deutschland Gruppe ihr Handeln auf diesem Gebiet am Digitalen Manifest der Telefónica, S.A. aus.

G 19: Ethik der künstlichen Intelligenz

Die ethischen Prinzipien zum Einsatz künstlicher Intelligenz der Telefónica Deutschland Gruppe stellen den Menschen in den Mittelpunkt. Alle Projekte mit KI werden nach folgenden ethischen Grundsätzen bewertet.



Fair und für alle zugänglich

Es ist der Telefónica Deutschland Gruppe wichtig, dass die KI-Anwendungen zu fairen Ergebnissen führen. Außerdem sollten alle Teile der Gesellschaft Zugang zu digitalen Möglichkeiten erhalten.



KI soll der Gesellschaft dienen

Das Unternehmen wird die Skepsis der Menschen nur überwinden, wenn KI greifbare Vorteile für den Einsatz schafft.



Regelwerk für KI

Nicht alles, was möglich ist, ist moralisch legitim – KI müssen Grenzen gesetzt werden.



Überprüfung Dritter

Die Telefónica Deutschland Gruppe behält sich vor, die Rechtmäßigkeit, Richtigkeit und Logik von Daten Dritter zu überprüfen.



Transparenz und Datenschutz

Die Verwendung von Daten muss transparent und die Daten müssen geschützt sein.

Als Mitglied der CDR-Initiative bekennt sich die Telefónica Deutschland Gruppe ebenfalls zu den neun handlungsleitenden Prinzipien und den Zielsetzungen des [CDR-Kodexes](#).



Die O₂ Community ist mit mehr als 780.000 registrierten Mitgliedern und jährlich fast 4 Mio. Besucher:innen ein weiterer wichtiger digitaler Anlaufpunkt für O₂ Kund:innen. In diesem Dialogkanal finden sie für ihre individuellen Anliegen Hilfestellung durch andere Kund:innen und O₂ Mitarbeiter:innen, können sich untereinander austauschen, Feedback zu den Produkten und Prozessen aus Kundensicht geben sowie selbst O₂ Produkte und von O₂ vertriebene Geräte und Gadgets kostenlos testen. Für O₂ bietet die Interaktion mit den Nutzer:innen eine große Chance, Kundenbedürfnisse besser zu verstehen und sie direkt in die Produktverbesserung einfließen zu lassen. Um möglichst viele Kund:innen, aber auch Interessierte zu erreichen, ist die O₂ Community sowohl im Portal www.o2online.de und in der „Mein O₂“-App integriert, als auch über die O₂ Social-Media-Kanäle verlinkt.

Bedarfsgerechte Produkte und Services für Privatkund:innen

Nachhaltiges Wachstum und eine ausgezeichnete Kundenzufriedenheit haben für die Telefónica Deutschland Gruppe hohe Priorität. Dafür bietet sie u. a. innovative Tarife an, die das Leben der Kund:innen einfacher, schneller und besser machen sollen. Durch eine individuelle Bedarfsanalyse sollen Kund:innen nur Angebote über diejenigen Produkte und Services erhalten, die sie tatsächlich benötigen. Bestandskund:innen, die mindestens den Tarif O₂ Mobile M nutzen, erhalten bei einer Vertragsverlängerung ein Handy zu ebenso guten Konditionen angeboten wie Neukund:innen. Mit der „Mein O₂“-App können Kunden:innen relevante Informationen wie Datenvolumen oder Vertragskonditionen einsehen und bei Bedarf weitere Produkte kaufen. Im Test der Fachzeitschrift connect erhielt die „Mein O₂“-App 2023 das Siegel „Überragend“.

Im „Internet@Home“-Bereich gibt es mit O₂ Home ein einheitliches Tarifangebot, welches gleichermaßen für DSL, Kabel, Glasfaser und den mobilfunkbasierten O₂ HomeSpot gilt. Kund:innen können die für sie beste Lösung für ihr Zuhause wählen, abhängig davon, welche Internet-Technologie bei ihnen verfügbar ist. Da die Telefónica Deutschland Gruppe die Kooperation mit Vodafone und Tele Columbus 2022 ausgeweitet hat, kann sie inzwischen mehr als 22 Mio. Kabelhaushalten in Deutschland einen O₂ Home Tarif mit 1 Gbit/s anbieten.

Die Telefónica Deutschland Gruppe ermöglicht ihren Kund:innen, Live-TV in HD-Qualität zu nutzen. Durch das Bundling des Produkts O₂ TV mit Streaming-Angeboten z. B. von Netflix und WOW konnte für Kund:innen das TV-Erlebnis um weitere digitale Optionen erweitert werden. Das Entertainmentangebot wird durch Gamingangebote abgerundet, die den Kund:innen Zugang zu diversen Online-Plattformen ermöglichen, u. a. zum Produkt Microsoft Cloud Gaming. Neben den unterhaltungsnahen Angeboten komplettieren O₂ Cloud und das aktualisierte O₂ Protect Portfolio das Angebot an Services für das digitale Leben der Kund:innen.

Mittlerweile akzeptieren viele große Anbieter von digitalen Diensten das Bezahlen per Handyrechnung. Auch 2023 bietet die Telefónica Deutschland Gruppe das Bezahlen per Handyrechnung in ausgewählten Szenarien für nicht digitale Inhalte an, etwa beim Bike-Sharing via nextbike. Auch bei diesen Optionen steht die Sicherheit an erster Stelle. Mit der Teilnahme an Programmen wie der Clean-Market-Initiative, einer gemeinsamen Qualitätsoffensive aller Mobilfunkanbieter, verpflichtet sich die Telefónica Deutschland Gruppe, jederzeit die höchsten Standards im Verbraucherschutz zu erfüllen.

Über die sogenannte SIM-Swap-Schnittstelle der Telefónica Deutschland Gruppe können Anbieter von Sicherheitslösungen erkennen, wann eine SIM-Karte aktiviert oder getauscht wurde, und dadurch mögliche Betrugsfälle aufdecken. Diese Dienstleistung nutzen u. a. Banken, Fintechs, soziale Netzwerke und Behörden, um die Nutzer vor Identitätsdiebstahl und finanziellen Schäden zu schützen. Zusätzliche Sicherheit schafft ein Dienst im Rahmen des „Smart Digits“-Portfolios: Damit können Partner die von Kund:innen angegebene Rufnummer mit der tatsächlichen Rufnummer des mobilen Geräts abgleichen. 2023 hat das Unternehmen mit KYC(Know your customer)-Match eine weitere Schnittstelle zur Betrugsprävention eingeführt.

Tarife und Sicherheitslösungen für Jugendmedienschutz

Ein eigenes Handy gewinnt bei Kindern meist ab dem achten bis zehnten Lebensjahr an Bedeutung. Mit der wachsenden Eigenständigkeit der Kinder wird die mobile Erreichbarkeit mehr zum Thema, z. B. während der Klassenfahrt oder in Notfallsituationen. Wichtig dabei: Ein Handytarif sollte altersgerecht sein. Die Telefónica Deutschland Gruppe unterstützt Eltern durch Produktgestaltung sowie Informationsangebote dabei, kindgerechte Handynutzung und Inhalte auszuwählen.

Für die enge und zugleich sichere Kommunikation zwischen Eltern und Kindern bietet die Telefónica Deutschland Gruppe mit dem O₂ Free Starter Flex den Einsteigertarif an. Dieser sorgt für mobile Erreichbarkeit und gibt den Eltern gleichzeitig Sicherheit und Kostenkontrolle. Beispielsweise sind kostenpflichtige Datenpakete und Zusatzoptionen von vornherein gesperrt. Der Basistarif O₂ Free Starter Flex ist auf das Nutzungsverhalten von Kindern abgestimmt. Neben einer Allnet Flat zum Telefonieren in alle deutschen Mobilfunknetze sowie ins Festnetz sind mobiles Datenvolumen sowie EU-Roaming enthalten. Eltern und wichtige Kontaktpersonen können also jederzeit erreicht werden.

Bei Partnerangeboten von O₂, bei denen ein direkter Zugang zu Medieninhalten angeboten wird, setzt die Telefónica Deutschland Gruppe auf Altersverifikationslösungen. Mit der Sicherheitslösung O₂ Protect erhalten Kund:innen und deren Kinder einen zusätzlichen wirksamen Schutz vor digitalen Risiken. Über die Funktionen Inhaltsfilter, Webschutz und Programmblockierung können die Eltern einzelne Schutzmechanismen aktivieren.



Mit O₂ Protect Mobile können Kund:innen zudem ihr Android-Smartphone absichern.

Auf einer speziellen Website stellt O₂ darüber hinaus Tipps und Informationen zur Sicherheit von Kindern im Internet zur Verfügung. Dazu zählt auch die Möglichkeit, ausgewählte Services automatisch zu sperren, etwa Data Upgrades, Datenroaming oder Zusatzoptionen. Für Drittanbieterdienste und Anrufoptionen sowie Premium-Rufnummern stellt die Telefónica Deutschland Gruppe Eltern detaillierte Anleitungen zur Verfügung und weist sie auf weiterhin bestehende Risiken hin. Die 2023 veröffentlichte Videoreihe „Kindersicher mit O₂“ gibt Eltern wichtige Tipps dazu, wie sie ihre Kinder sicher durch die digitale Welt begleiten.

Nützliche Hinweise finden Eltern und Kinder auch im Ratgeber „Genial Digital“ für eine sichere Nutzung von Internet und Smartphone. Als Weiterentwicklung der bisherigen Internet- und Handyguides hat die Telefónica Deutschland Gruppe dieses Magazin zusammen mit dem Deutschen Kinderhilfswerk, der FSM e. V. und dem Frag Finn e. V. 2022 veröffentlicht, um Familien noch mehr Sicherheit beim Thema „Surfen und Internet“ zu geben. Kinder von acht bis elf Jahren können das Magazin gemeinsam mit Eltern oder Lehrkräften durcharbeiten. 2023 wurde mithilfe von AY YILDIZ auch eine deutsch-türkische Version des Magazins veröffentlicht.

Innovative Lösungen für Geschäftskund:innen

Im B2B-Bereich können Geschäftskund:innen zwischen vielfältigen tariflichen Lösungen wählen, die sicher, fair und zuverlässig sind. Selbstständigen und kleinen Unternehmen bietet die Telefónica Deutschland Gruppe ein Gesamtprodukt aus datenstarken Tarifen, Top-Hardware, Konnektivität von mehreren Verträgen und Geräten pro Vertrag sowie einen umfassenden Service. Seit 2022 können Geschäftskund:innen Endgeräte über O₂ Business Flex Device mieten statt kaufen. Auf diese Weise sichern sie sich zusätzlichen finanziellen Spielraum und können ihren Mitarbeiter:innen immer aktuelle Geräte zur Verfügung stellen.

Die Telefónica, S.A. hat das „Eco Smart“-Siegel eingeführt, um Produkte und Dienstleistungen auszuzeichnen, die einen wesentlichen Beitrag zur Verringerung in den Bereichen „Energie“, „CO₂“, „Wasserverbrauch“ sowie zur „Förderung der Kreislaufwirtschaft“ leisten. Mithilfe des Siegels können auch deutsche Geschäftskund:innen Nachhaltigkeitskriterien in ihrer Kaufentscheidung berücksichtigen: Aktuell verfügen 63%¹ der Firmenkundenprodukte der Telefónica Deutschland Gruppe über eine entsprechende Kennzeichnung. Die Vergabe des Siegels wird von der Zertifizierungsgesellschaft AENOR geprüft (mehr zum Thema im Kapitel „Kreislaufwirtschaft“).

Der Fokus im Berichtsjahr lag weiterhin auf dem Ausbau digitaler Services für Geschäftskund:innen rund um IoT und cloudbasierte Netzwerke – mit dem Ziel, das Wachstum in diesem Kundensegment zu beschleunigen. Die Telefónica Deutschland Gruppe verzeichnete auch 2023 eine hohe Nachfrage in Bezug auf IoT und rechnet mit einem weiteren Wachstum dieses Geschäftsfelds.

Mit 5G erfährt die intelligente Vernetzung über IoT noch einmal eine deutlich größere Anwendungsbreite. Hierbei wird von „Massive IoT“ gesprochen – der Vernetzung von Millionen Geräten untereinander. Die Telefónica Deutschland Gruppe unterstützt durch ihr Netz bereits eine Vielzahl von Unternehmen bei der Digitalisierung ihrer Geschäftslösungen im IoT-Bereich und dabei, ihre Nachhaltigkeitsziele zu erreichen. Das breite Spektrum reicht dabei von Mobilitäts- und Logistikunternehmen über Hersteller von Wearables und Roboterproduzenten bis zu Energieversorgern und Energiewende-Start-ups. Die Lanthan Safe Sky GmbH z. B. setzt auf eine IoT-Lösung der Telefónica Deutschland Gruppe, um die nächtliche Signalbeleuchtung von bis zu 10.000 Windenergieanlagen umzurüsten. Seit 2023 darf diese sogenannte Nachtkennzeichnung nur aufleuchten, sobald sich ein Flugzeug oder Hubschrauber auf weniger als 4 km nähert. Mit ihrer IoT-Lösung reduziert die Telefónica Deutschland Gruppe die Signalbeleuchtung an Windenergieanlagen um 98%. So soll sie nicht nur dazu beitragen, die negativen Auswirkungen einer dauerhaften Beleuchtung auf Tiere zu minimieren, sondern auch die Akzeptanz dieser nachhaltigen Energiegewinnung speziell bei den Anwohner:innen zu erhöhen.

5G wird durch hohe Zuverlässigkeit und kurze Reaktionszeiten zu einer wichtigen Unterstützung bei hochsensiblen, automatisierten Produktionsprozessen, wie etwa der Robotik, und soll der Industrie als enormer Effizienzhebel dienen. 5G ermöglicht eine digitale Fabrik und voll vernetzte (Intra-)Logistikprozesse (Smart Factories). Waren und Güter sind dadurch ununterbrochen verfolgbar und Lieferketten können digital dokumentiert werden. Die Telefónica Deutschland Gruppe hilft Unternehmen, ihre Produktionsstätten zu Smart Factories zu entwickeln und ihre Digitalisierung voranzutreiben. So nutzt die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Erfahrung bei der Planung und Errichtung von Mobilfunknetzen auch für den Aufbau von 5G-Campusnetzen. In einem solchen Netz lassen sich digitale Dienste individuell auf Unternehmens- und Anwendungsanforderung sicher vernetzen. Entsprechende 5G-Campusnetze hat die Telefónica Deutschland Gruppe u. a. für Mercedes Benz Cars im Werk Factory 56, für den Gesundheitskonzern Helios auf einem Klinikgelände in Leipzig sowie für die Prinzhorn Group, einen österreichischen Papier- und Verpackungshersteller, realisiert. Mit dem Lehrstuhl Fördertechnik Materialfluss Logistik der Technischen Universität München hat das Unternehmen im Vorjahr eine

¹ Der Anteil Eco-Smart zertifizierter Produkte berechnet sich durch die Anzahl der durch AENOR als Eco-Smart zertifizierte Produkte dividiert durch B2B Global IoT und Big Data (Produkt- und Lösungsportfolio).



langfristige Zusammenarbeit vereinbart. Wissenschaftler:innen des Lehrstuhls forschen u. a. an fahrerlosen autonomen Robotern, die dank der niedrigen Reaktionszeiten im von der Telefónica Deutschland Gruppe errichteten 5G-Netz nun weitaus flexibler eingesetzt werden können.

Für die automatisierte Datenübertragung zwischen Objekten und Maschinen können Kund:innen die beiden Netzstandards NB-IoT (Narrowband IoT) und LTE-M (Long Term Evolution for Machines) nutzen. Diese LTE-Subtechnologien, die auf derselben Frequenz laufen, haben eine hohe Reichweite und eine besonders gute Gebäudedurchdringung. Dadurch lassen sich [Smart Meter Gateways](#) ➤ beispielsweise auch in Kellerräumen erreichen und durch den Sleep-Modus besonders energie-schonend betreiben, oft auch in rein batteriebetriebenen IoT-Geräten. Anwendung finden die Technologien vor allem dort, wo Funkmodule regelmäßig über eine lange Zeit – oftmals ohne externe Stromquelle – kleine Datenmengen übertragen müssen, etwa für Zähleranwendungen oder in der Gebäudeautomation. Mit einem High-Volume-IoT-Portfolio hat die Telefónica Deutschland Gruppe auf die gestiegenen Marktanforderungen reagiert, um volumenintensive Anwendungen beispielsweise bei der Überwachung von Baustellen bedienen zu können. Die KITE-Plattform bietet Kund:innen Überblick und Kontrolle über die Konnektivität ihrer – oftmals weltweit verteilten – Maschinen, Anlagen und Geräte. Das intelligente SIM-Karten-Management liefert u. a. Berichte über Verbrauchsdaten, Kosten und Nutzungsverhalten auf Geräteebene.

Im Bereich Smart Mobility können über den 5G-Mobilfunk oder den neuen IoT-Mobilfunkstandard LTE-M energieeffizientere Lösungen umgesetzt werden, beispielsweise im Betrieb der Ladesäulen für Elektrofahrzeuge. Zudem können ganze Industriezweige wie die Logistik, aber auch alle anderen Unternehmen von der Möglichkeit zur Digitalisierung ihrer Fuhrparks und Fahrzeuge profitieren. Mit Smart Mobility bietet die Telefónica Deutschland Gruppe Geschäftskund:innen Analyseapplikationen zur Verbesserung der Fahrersicherheit, Reduktion des Kraftstoffverbrauchs und Senkung von Wartungskosten. Telematiklösungen wie Geotab ermöglichen beispielsweise ein intelligentes Fuhrparkmanagement aus einer Hand. Die Telematikgeräte sind bereits ab Werk mit den IoT-SIM-Karten der Telefónica Deutschland Gruppe ausgestattet. Mit einer Plug-and-Play-Lösung werden Fahrzeuge innerhalb von wenigen Minuten intelligent und können Fahrzeug- und Motordaten erfassen. Im O₂ Tower macht die Telefónica Deutschland Gruppe in einer Innovation Experience Area interaktive Lösungen für eine smarte Mobilität, eine smarte Produktion und eine smarte Stadt für Partner, Kund:innen und Mitarbeiter:innen erlebbar.

O₂ Business bietet für den Mittelstand und für Großkund:innen umfassende Cyber-Sicherheitslösungen an. Im [Online-Magazin für Geschäftskund:innen](#) ➤ klärt das Unternehmen regelmäßig über die Gefahren auf, die etwa von Ransomware oder Phishing ausgehen, und erläutert, wie sich Firmen schützen können. Mit O₂ Business IT Protect bietet die Telefónica Deutschland Gruppe Geschäftskund:innen eine auf die Anforderungen des jeweiligen Geschäfts zugeschnittene Sicherheitslösung.

Um die Geschäftskundensparte zu stärken, arbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe in den Bereichen Cyber-Sicherheit, IoT, Cloud, Big Data und KI eng mit Telefónica Tech zusammen. Der Technologieanbieter ist Mitglied der internationalen Telefónica, S.A. Group und führend im Bereich der digitalen Transformation – damit können die Telefónica Deutschland Gruppe und ihre Geschäftskund:innen weltweit auf kompetente Partner setzen.

Plattform für sichere Identitäten auf Smartphones

Smartphones dienen immer öfter zur persönlichen Identifizierung. Um hier ein dem Personalausweis oder anderen ID-Systemen vergleichbares Sicherheitsniveau zu schaffen, bedarf es allerdings noch weiterer Schritte. Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt sich deshalb gemeinsam mit anderen Unternehmen sowie Forschungseinrichtungen für die Schaffung einer Sicherheitsarchitektur für Dienste mit hohem Schutzbedarf ein: Das Projekt „ONCE“, das Prozesse von hoher Alltagsrelevanz mithilfe vertrauenswürdiger, sicherer digitaler Identitäten vereinfachen sollte, ist 2023 erfolgreich zu Ende gegangen: Das vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz geförderte Projekt entwickelte Technologien für ein ID-Ökosystem, das die Nutzung digitaler, amtlicher Ausweis- und Identitätsdaten nach dem Self-Sovereign-Identity-Prinzip ermöglicht. Dazu wurden exemplarisch u. a. Anwendungsfälle wie der digitale Schülerausweis und der mobile Führerschein umgesetzt und getestet. Das im Berichtsjahr gestartete europäische Projekt „POTENTIAL“ dient der Entwicklung einer EU-weit funktionierenden Wallet-App für digitale Identitäten. Die Telefónica Deutschland Gruppe arbeitet mit an einer Lösung für die sichere SIM-Card-Registrierung zur Aktivierung von Mobiltelefon-Verträgen.

Ausbau der 5G-Netzabdeckung

Die Netzausbauinitiative der Telefónica Deutschland Gruppe in den vergangenen Jahren hat dazu geführt, dass die Bürger:innen über das Netz schnelle mobile 4G/LTE-Datendienste nutzen können. 2023 konnte die Telefónica Deutschland Gruppe die 5G-Netzabdeckung weiter ausbauen: Ende 2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe bereits rund 95%¹ der Bevölkerung mit 5G versorgt. Bis Ende 2025 will sie die Versorgung auf ganz Deutschland ausweiten. Im Berichtsjahr baute das Unternehmen u. a. das

¹ Die gewählte bevölkerungsbezogene Auswertung umfasst nicht nur die haushaltsbezogene Versorgungsberechnung mit festem Ortsbezug, wie sie an die Bundesnetzagentur gemeldet wird. Sie bezieht auch Pendlerströme der Bevölkerung ein, sodass ein Teil der Bevölkerung sowohl an ihrem Wohn- als auch an ihrem Arbeitsort gezählt wird (Maximalbevölkerung). Damit berücksichtigt die Telefónica Deutschland Gruppe, dass die Dienstleistungen nicht nur stationär am Wohnort, sondern auch unterwegs nachgefragt werden. Bei diesem Wert handelt es sich um den Jahresendwert 2023, der die Verfügbarkeit des Mobilfunkdienstes außerhalb von Gebäuden (outdoor) angibt.



5G-Netz in beliebten deutschen Urlaubsregionen wie Nord- und Ostsee, den bayerischen Seen, dem Allgäu und den Alpen aus. Für die hohe Qualität wurde das Netz der Telefónica Deutschland Gruppe im **Netztest¹** der Fachzeitschrift connect 2023 das vierte Jahr in Folge mit der Note „sehr gut“ bewertet.

Beim Ausbau der neuen Mobilfunktechnik steht das „pure 5G“ über die leistungsstärkste 3,6-GHz-Frequenz im Mittelpunkt. Knapp 10.000 3,6-GHz-Antennen waren Ende 2023 live. Außerdem nutzt es für die schnellere Erschließung der ländlichen Gebiete 5G auf der reichweitenstarken 700-MHz-Frequenz. Ergänzend kommt die Technologie Dynamic Spectrum Sharing (DSS) zum Einsatz, mit der sich Frequenzen parallel für 5G und LTE nutzen lassen. Kund:innen profitieren von deutlich höheren Datenraten und geringeren Verzögerungszeiten bei der Datennutzung.

Im Berichtsjahr 2023 konnte die Telefónica Deutschland Gruppe mit 80 mobilen Funkstationen bei Großveranstaltungen wie dem Oktoberfest, Festivals oder bei durch Unwetter ausgelösten Notfällen zusätzliche Netzkapazitäten zur Verfügung stellen. Auch wenn ein Gebiet bis zur Fertigstellung eines neuen Standorts abgedeckt werden soll, können die mobilen 5G-Sendemasten überbrücken.

Die Telefónica Deutschland Gruppe entwickelt gemeinsam mit der Deutschen Bahn, dem Netzwerkausrüster Ericsson und dem Funkmastbetreiber Vantage Towers ein Konzept, wie in Deutschland eine umfassende 5G-Mobilfunkinfrastruktur entlang der Gleise aufgebaut werden kann. Bahnreisende sollen für ihre Telefon- und Datenverbindungen Gigabit-Übertragungsraten nutzen können. Schon zu Beginn der 2030er Jahre werden nach Expertenschätzungen zwischen den Funkmasten an der Strecke und den vorbeifahrenden Zügen Datenraten bis zu 5 Gigabit pro Sekunde pro Zug notwendig sein, weil der Datenverbrauch moderner Office- und Entertainment-Anwendungen weiter deutlich wachsen wird. Für die Gigabitversorgung der Bahnreisenden testen die Projektpartner u. a. 5G-Mobilfunk auf den 3,6-Gigahertz-Frequenzen der Telefónica Deutschland Gruppe. Das Bundesministerium für Digitales und Verkehr fördert das Projekt.

T 11: 5G-Abdeckung

	Einheit	2023	2022	2021
Versorgung der deutschen Gesamtbevölkerung mit 5G ¹	gerundet in %	95	80	30

¹ Die gewählte bevölkerungsbezogene Auswertung umfasst nicht nur die haushaltsbezogene Versorgungsberechnung mit festem Ortsbezug, wie sie an die Bundesnetzagentur gemeldet wird. Sie bezieht auch Pendlerströme der Bevölkerung ein, sodass ein Teil der Bevölkerung sowohl an ihrem Wohn- als auch an ihrem Arbeitsort gezählt wird (Maximalbevölkerung). Damit berücksichtigt die Telefónica Deutschland Gruppe, dass die Dienstleistungen nicht nur stationär am Wohnort, sondern auch unterwegs nachgefragt werden. Bei diesem Wert handelt es sich um den Jahresendwert 2023, der die Verfügbarkeit des Mobilfunkdienstes außerhalb von Gebäuden (outdoor) angibt.

¹ Quelle: connect-Mobilfunk- und 5G-Netztest, Heft 01/2024: Gesamtnote „sehr gut“ (895 Punkte) für O₂; insgesamt wurden vergeben: zweimal „sehr gut“ (926 und 895 Punkte) und einmal „überragend“ (967 Punkte).

Parallel zum Ausbau von 5G verbessert die Telefónica Deutschland Gruppe ihr 4G/LTE-Netz – das Rückgrat des Mobilfunknetzes – weiter und fokussiert sich dabei besonders auf bisher unterversorgte Regionen in Deutschland (mehr dazu im Kapitel **„Betroffene Gemeinschaften“**).

Partnerschaften für ein leistungsstarkes Netz

Durch zukunftsfähige Breitband-Kooperationsmodelle stellt die Telefónica Deutschland Gruppe ihren Kund:innen eine flächendeckende Festnetzabdeckung in Deutschland zur Verfügung und bietet einen leistungsstarken Infrastrukturmix aus Kabel, Glasfaser, 4G/5G und DSL. Sie arbeitet dabei mit mehreren Telekommunikationsdienstleistern und Netzbetreibern zusammen, darunter Vodafone, Tele Columbus sowie die Deutsche Telekom, und ist an die in Deutschland führende netzunabhängige Open-Access-Plattform der vitroconnect angebunden. Neben dem Breitband-Kabelnetz von Tele Columbus können O₂ Kund:innen dank einer erweiterten Kooperation mit Vodafone seit April 2022 auch bei über das Vodafone-Zugangsnetz realisierten Anschlüssen Surfgeschwindigkeiten von bis zu 1 Gbit/s nutzen. Über ihre Kooperation mit der Deutschen Telekom kann die Telefónica Deutschland Gruppe seit Ende November 2022 auch echte Glasfaseranschlüsse mit Geschwindigkeiten von bis zu 1 Gbit/s vermarkten. Zudem bietet sie O₂ Home Produkte mit Gigabit-Geschwindigkeit über Glasfaser an, die von der Gesellschaft „Unsere Grüne Glasfaser“ (UGG) für die Marke O₂ zur Verfügung gestellt werden. Bei der UGG handelt es sich um ein Joint Venture, welches die Telefónica, S.A. Group zusammen mit der Allianz SE gegründet hat. Die Telefónica Deutschland Gruppe ist mit 10% beteiligt.

Technologische Innovationen im Mobilfunknetz

5G stellt höchste Anforderungen an das sogenannte Transportnetz im Mobilfunk, das die Mobilfunksignale der Nutzer:innen von den Sendestationen des Zugangsnetzes vor Ort zum Kernnetz leitet. Bisher versprach allein Glasfaser im Transportnetz die Geschwindigkeit zu liefern, die Kund:innen für die Nutzung aller Vorteile von 5G benötigten. Parallel bindet die Telefónica Deutschland Gruppe ihre 5G-Mobilfunkstationen ergänzend dort über hochkapazitive Richtfunksysteme an, wo in absehbarer Zeit keine Glasfaserinfrastruktur zur Verfügung stehen wird. Mit der Verschiebung der bisher geltenden physikalischen Grenzen für Richtfunksysteme und aufgrund der hohen Flexibilität sowie der Kosten- und Zeitersparnis unterstützt die Richtfunklösung somit das Ziel eines schnellen 5G-Netzausbaus.

Kund:innen der Telefónica Deutschland Gruppe können seit 2023 im neuen 5G-Plus-Netz surfen und telefonieren. Dahinter steht die 5G-Standalone-Technologie (5G SA), bei der ausschließlich die für 5G vorgesehenen Frequenzen genutzt werden. Dadurch erlaubt 5G Plus als derzeit modernster Mobilfunkstandard nahezu Echtzeitkommunikation, liefert noch höhere Geschwindigkeiten und bietet neue Funktionen. Das verbessert für die Kund:innen



das Erlebnis digitaler Anwendungen wie Virtual und Augmented Reality oder anspruchsvolles Mobile Gaming.

Die Telefónica Deutschland Gruppe hat die nächste Ausbaustufe im Blick: Der künftige 6G-Standard soll rund hundertmal schneller als 5G sein und die Übertragungszeit auf wenige Mikrosekunden senken. In den kommenden Jahren wird die Nachfrage nach derart schnellen Netzen beispielsweise in der Medizintechnik deutlich steigen, etwa durch die Verbindung von Medizingeräten, Anwendungen und Cloudplattformen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe arbeitet seit 2023 als Infrastrukturpartner eng mit dem „6G Health Lab“ in Markkleeberg bei Leipzig zusammen. Dort wird erforscht, welche Behandlungsmöglichkeiten sich aus der Kombination von Echtzeitkommunikation und extrem hohen Datentransferraten ergeben. In diesem Projekt kommt erstmals die Network-Slicing-Technologie zum Einsatz. Dabei stellt die Telefónica Deutschland Gruppe ihrem Partner ein separat abgesichertes Stück ihres öffentlichen 5G-Netzes zur Verfügung.

Gemeinsam mit ihren Technologiepartnern nutzt die Telefónica Deutschland Gruppe eine herstellerübergreifende Schnittstelle für Software-Defined Networking (SDN) in ihrem Mobilfunknetz. Die Schnittstelle ist mit verschiedenen Richtfunkssystemen kompatibel, sodass sich Änderungen an den Richtfunkverbindungen einheitlich über alle Hersteller und nahezu in Echtzeit umsetzen lassen. Mithilfe von SDN und darauf aufbauenden Microservices konnte die Telefónica Deutschland Gruppe die ersten betrieblichen Vorgänge automatisieren und so extern bezogene Leistungen reduzieren. Außerdem lässt sich der Netzausbau durch einen stärkeren Automatisierungsgrad noch schneller und mit höherer Qualität vorantreiben. SDN eröffnet darüber hinaus neue Geschäftsfelder: Mit ihrem software-defined wide area network (SD-WAN) hilft die Telefónica Deutschland Gruppe Kommunen bei der Digitalisierung. Über dieses Netzwerk können Kommunen Leistungen nach ihren Bedürfnissen konfigurieren und z. B. Cloud-Dienste integrieren.

Die Telefónica Deutschland Gruppe investiert auch 2023 viel Aufwand in die Erprobung der Open-RAN-Technologie (ORAN) und der Cloud-RAN-Technologie. Bei ORAN handelt es sich um ein Funkzugangsnetz, das anders als bisherige Entwicklungen führender Mobilfunktechnikhersteller mit Hard- und Software verschiedener Produzenten modular aufgebaut ist. Bei einer Modernisierung muss so künftig weniger feste Infrastruktur ersetzt oder ausgetauscht werden. Aktuell erprobt das Unternehmen die Technologie und sammelt Erfahrungen. Dazu gehört auch, dass die Telefónica Deutschland Gruppe 2023 gemeinsam mit dem Netzausrüster Ericsson die erste Ericsson Cloud-RAN-Lösung in Europa im Innovationslabor Wayra implementiert hat. Mit dieser Lösung virtualisiert die Telefónica Deutschland Gruppe einige Bestandteile und Funktionalitäten des Funkzugangsnetzes

und betreibt diese als Software. Dafür kann das Unternehmen standardisierte Hardware verwenden.

In einem ganzheitlichen Transformationsprozess flexibilisiert die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Netz- und IT-Systeme und hat zum Ziel bis 2025 Systeme aus den Rechenzentren in die Cloud zu verlagern. Dazu wurde eine detaillierte Strategie ausgearbeitet, die alle technologischen Vorteile der Cloud-Strukturen für das Geschäft berücksichtigt. In Schulungen eignen sich Entwickler:innen zusätzliche Kompetenzen für den Aufbau neuer Architekturen oder die Entwicklung und den Betrieb neuer Anwendungen an (mehr zum Thema im Abschnitt „[Hochwertige Aus- und Weiterbildung in den Lebensphasen](#)“).

Wayra: erfolgreiche Partnerschaften mit Start-ups

Wayra ist das Open Innovation Hub der Telefónica Deutschland Gruppe, das Start-ups dabei hilft, Lösungen und Produkte zu testen und zu skalieren. So steht jedes der von Wayra geförderten Start-ups in direktem Austausch mit einem Fachbereich des Unternehmens – mit dem Ziel der Integration der Produkte in vorhandene Systeme und in das Kerngeschäft. Wayra bietet jungen Unternehmer:innen ein Innovationsnetzwerk über neun Länder hinweg und direkten Zugang zu neuesten digitalen Technologien wie 5G oder Edge Computing. Hinzu kommen Coaching, Mentoring und Consulting, moderne Büros in der Münchener Innenstadt sowie finanzielle Förderung.

Mehr als 480 Start-ups haben bislang zusammen mit Wayra Hightech-Lösungen für Endkund:innen und Industrie entwickelt. 90% aller Start-ups, mit denen Wayra ein Pilotprojekt umgesetzt hat, sind noch auf dem Markt aktiv oder wurden erfolgreich verkauft. 2023 förderte die Telefónica Deutschland Gruppe über Wayra 25 neue Start-ups aus den Bereichen KI, Fintech, IoT, Datenanalyse und Nachhaltigkeit.

Im Berichtsjahr veranstaltete Wayra u. a. den Open House Day, bei dem die Themen Nachhaltigkeit und Social Responsibility mit im Fokus standen. Neben 17 Start-ups nahmen etwa 200 Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe teil.

Im Berichtsjahr waren laut Deutschem Startup Monitor rund 20% der Menschen, die hierzulande ein Start-up gegründet haben, weiblich. Damit setzt sich die positive Entwicklung aus den Vorjahren nicht fort und der Anteil der Gründerinnen stagniert auf niedrigem Niveau. Das zeigt, dass es weiter einer gezielten Förderung von Frauen in Start-ups bedarf. Daher hat Wayra in seiner Strategie das Thema „Diversity“ fest verankert und entsprechende KPIs für alle Mitarbeiter:innen vereinbart. So müssen die Venture Development Manager:innen geeignete weiblich geführte Start-ups scouten und ins Programm aufnehmen, d. h. Start-ups, die von Frauen geführt werden oder die mindestens eine Frau auf C-Level-Ebene vorweisen können. Zu den von Frauen geführten Start-ups, die von Wayra gefördert werden,



zählt beispielsweise guud GmbH, ein Start-up, das nachhaltige Benefits für Mitarbeiter:innen anbietet.

Die Förderung von Wayra konzentriert sich zunehmend auf Start-ups, die nachhaltige 5G-Anwendungen vorantreiben. Um sie zu unterstützen, betreibt die Telefónica Deutschland Gruppe das 5G Tech Lab: In einem Showroom in München, dem mehr als 1.000 m² großen Wayra Office, können Start-ups, die nachhaltige Innovationen im Bereich 5G und IoT entwickeln, die neueste Technologie-Infrastruktur nutzen, mit 5G-Expert:innen und Entwickler:innen zusammenarbeiten und ihre Ideen Unternehmen aus dem Telefónica Netzwerk vorstellen. Zu den Start-ups, die ihre Lösungen im 5G Tech Lab präsentieren, zählt z. B. Haltian. Das junge Unternehmen liefert seinen Kund:innen smarte Daten zur Büronutzung. So können Mitarbeiter:innen auf Bildschirmen sehen, welche Räume belegt sind, und auf Wunsch ihren Arbeitsplatz für den Tag markieren, damit Kolleg:innen sie schneller finden. Haltian erstellt zu diesem Zweck einen digitalen Zwilling der Räume und erfasst mithilfe von IoT-Sensoren neben der Belegung die Temperatur und die Luftqualität. Die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt die Lösung von Haltian im Münchener O₂ Tower.

Ein weiteres Wayra Start-up mit nachhaltigem Ansatz ist Webmag. Die Kund:innen können auf einer Plattform digitale Sales- und Marketing-Materialien erstellen. Die Telefónica Deutschland Gruppe hat in Zusammenarbeit mit Webmag die Printflyer der Marke O₂ komplett digitalisiert. Bei der Dekarbonisierung von Unternehmen hilft auch das von Wayra geförderte Start-up ClimateChoice aus Berlin. Dessen Fokus liegt auf der Lieferkette. Die Telefónica Deutschland Gruppe kooperiert mit ClimateChoice, um die Emissionen in der eigenen Lieferkette zu analysieren und schließlich zu reduzieren (mehr dazu im Kapitel „Klimawandel“).

Zu den Start-ups mit sozialem Fokus, die von Wayra gefördert werden, zählen enna und ARTICLY. Enna hat ein Dock sowie Karten im Scheckkartenformat entwickelt, die älteren Menschen den Zugang zur digitalen Welt eröffnet. So können sie mit Freund:innen und Familie kommunizieren und Unterhaltungsinhalte wie Podcasts und On-Demand-Inhalte nutzen. Das enna Dock ist das erste Produkt aus dem Wayra Start-up-Portfolio, das bei der Telefónica Deutschland Gruppe in den Verkauf gegangen ist. Das Start-up ARTICLY fördert soziale Integration, indem es Menschen, die Schwierigkeiten beim Lesen haben, Artikel aus Zeitungen und Magazinen zum Hören anbietet (mehr über den Abbau von Zugangshürden in der digitalen Welt im Kapitel „Digitale Teilhabe“).



Digitale Teilhabe

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

-  Mit Gesellschaftsprogrammen und Aufklärungsmaterialien für jüngere und ältere Menschen fördert die Telefónica Deutschland Gruppe den Ausbau digitaler Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien und Technologien.
-  Die Initiative WAKE UP unterstützt Jugendliche beim Umgang mit den Chancen und Herausforderungen der digitalen Welt, indem sie die digitale Souveränität von Jugendlichen z. B. bei Cybermobbing, Desinformation oder KI stärkt und schult.
-  Das Programm „Digital mobil im Alter“ setzt sich für die digitale Teilhabe und den sicheren und kompetenten Umgang von Senior:innen im Internet ein und unterstützt diese dabei, mithilfe mobiler Geräte und des Internets länger selbstständig aktiv bleiben zu können.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN Menschen fit für die digitale Welt machen

Damit alle Menschen die Vorteile der Digitalisierung nutzen und sich selbstbestimmt und sicher in der digitalen Welt bewegen können, setzt sich die Telefónica Deutschland Gruppe dafür ein, Ungleichheiten in der Gesellschaft abzubauen und digitale Teilhabe zu fördern. Allen Bevölkerungsgruppen – unabhängig von Alter, Herkunft, Wohnort oder Einkommen – möchte das Unternehmen Zugang zu den in der digitalen Welt verfügbaren Informationen und Kommunikationsmöglichkeiten eröffnen. Voraussetzung dafür sind Kenntnisse und Fähigkeiten für den Umgang mit Technologien. Die Sicherheit digitaler Dienste sowie die Möglichkeit, von überall aus auf Kommunikationsdienste zugreifen zu können, sind weitere essenzielle Faktoren. Mit einem leistungsstarken Netz, das Menschen auf dem Land genauso gut anbindet wie in der Stadt, will die Telefónica Deutschland Gruppe der digitalen Spaltung in der Gesellschaft entgegenwirken (mehr dazu im Kapitel „Betroffene Gemeinschaften“).

Im Rahmen ihres Responsible Business Plan 2025 verfolgt die Telefónica Deutschland Gruppe das Ziel, Menschen fit für die digitale Welt zu machen. Sie möchte ihre Kund:innen bei allen Neuerungen und Herausforderungen im Zusammenhang mit der Nutzung digitaler Services und digitaler Produkte unterstützen. In verschiedenen Projekten und mit unterschiedlichen Produkten und Dienstleistungen baut das Unternehmen Zugangshürden ab und erschließt damit auch neue Kundengruppen. Die Gesellschaftsprogramme der Telefónica Deutschland Gruppe richten sich vor allem an junge und ältere Menschen, die oft nicht über die notwendigen digitalen Kompetenzen verfügen, um die Möglichkeiten der Digitalisierung zu nutzen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe sensibilisiert in ihren Programmen für digitale Teilhabe und Kompetenzvermittlung auch für die Risiken, die mit der Nutzung medialer Inhalte einhergehen können. Zu diesen Risiken gehört z. B., Falschnachrichten und Desinformation nicht als solche zu erkennen und sich von diesen beeinflussen zu lassen. Solche Fake News sind ebenso wie Beleidigungen und Hassbotschaften Phänomene, denen viele Kinder und Jugendliche ausgesetzt sind: 58% der 12- bis 19-Jährigen, die für die [JIM-Studie 2023](#) des Medienpädagogischen Forschungsverbund Südwest befragt wurden, gaben an, im zurückliegenden Monat mit Fake News in Berührung gekommen zu sein. Gut die Hälfte hatte beleidigende Kommentare wahrgenommen, 14% mussten Anfeindungen gegen sich persönlich erleben.

Die Telefónica Deutschland Gruppe möchte sich für die [Wahrung der Kinderrechte](#) und für den Jugendschutz einsetzen, indem sie digitale Kompetenzen von Kindern und Jugendlichen stärkt und sie über problematische Inhalte und Cybermobbing im Internet aufklärt. Eltern hilft sie dabei, einen verantwortungsvollen Umgang mit der mobilen Freiheit ihrer Kinder zu finden, u. a. mit der 2023 gestarteten Youtube-Videoreihe „Kindersicher mit O₂“ (mehr über Tarife und Sicherheitslösungen für Jugendmedienschutz im Kapitel „Verbraucher:innen und Endnutzer:innen“).

Die Kinder und Jugendlichen von heute sind die Fachkräfte von morgen. Indem die Telefónica Deutschland Gruppe die digitalen Kompetenzen junger Menschen fördert, investiert sie auch in die Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandorts Deutschland. Neun von zehn Schüler:innen (87%) bezeichnen einer [Studie des Digitalverbands Bitkom](#) zufolge schlechtes oder fehlendes WLAN als dringlichstes Problem an ihrer Schule. Mehr als die Hälfte der Schüler:innen beklagen sich über die schlechte technische Ausstattung, 48% über den zu geringen Einsatz digitaler Geräte und Bildungsmedien. Die Telefónica Deutschland Gruppe stattet Schüler:innen mit Tablets und Internetzugang aus.



PROZESSE UND STEUERUNG

Zielgerichtete Weiterentwicklung der Gesellschaftsprogramme

Die Telefónica Deutschland Gruppe unterstützt die verantwortungsvolle Nutzung digitaler Medien von Kindern und Jugendlichen u. a. durch speziell dafür gestaltete Programme und Projekte. Das Direktorat CR&S ist verantwortlich für diese unternehmenseigenen Gesellschaftsprogramme, steuert deren Entwicklung sowie die Prozesse mit Kooperationspartnern und berichtet direkt an die Vorständin für Legal & Corporate Affairs der Telefónica Deutschland Gruppe. Digitale Inklusion ist als Teil der Verpflichtung des Unternehmens gegenüber der Gesellschaft in der [Menschenrechtsrichtlinie](#) verankert.

Die Telefónica Deutschland Gruppe trägt zum Schutz von Kindern und Jugendlichen im Internet bei und unterstützt die verantwortungsvolle Nutzung digitaler Medien dieser Gruppe durch speziell dafür gestaltete Programme und Projekte. Dieser Schutz ist ebenfalls als Verpflichtung in der Richtlinie zu den Menschenrechten und in der Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte verankert. Diese leiten das Handeln des Unternehmens ebenso wie die Verpflichtung zur freiwilligen Selbstregulierung beim Jugendmedienschutz im Mobilfunk (mehr dazu im Kapitel „[Verbraucher:innen und Endnutzer:innen](#)“). Auch der interne Jugendschutzbeauftragte berichtet an die Vorständin für Legal & Corporate Affairs.

Um ihre Ziele für mehr digitale Teilhabe zu realisieren, wertet die Telefónica Deutschland Gruppe ihre bundesweiten Maßnahmen und Projekte regelmäßig aus und entwickelt sie auf Basis wissenschaftlicher Studien und Umfragen zielgerichtet weiter. Dazu nutzt sie auch den D21-Digital-Index, eine jährlich erstellte Studie der Initiative D21, die den Digitalisierungsgrad der Bevölkerung ermittelt. Die Telefónica Deutschland Gruppe arbeitet als Partner an der Erhebung mit. Als eine zentrale Plattform für den gesellschaftlichen Dialog über Fragen der digitalen Teilhabe dient das Telefónica BASECAMP. Das Unternehmen wertet Feedback aus den Förderprojekten und den dazugehörigen Veranstaltungen aus und erfasst die Teilnehmerzahlen. Auch wird ermittelt, in welchem Umfang die Ratgeber und die Unternehmenswebsite genutzt werden.

Mit verschiedenen Maßnahmen hat die Telefónica Deutschland Gruppe im Rahmen ihrer Gesellschaftsprogramme mehr als 2,5 Mio. Menschen¹ erreicht und somit das Ziel von 2,5 Mio. Menschen übertroffen.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Zeichen setzen gegen Cybermobbing

Cybermobbing ist zu einem wachsenden gesellschaftlichen Problem geworden, das junge Menschen besonders betrifft. Laut einer Studie des Bündnisses gegen Cybermobbing aus dem Jahr 2022 wurden allein in Deutschland mehr als 1,8 Mio. Kinder und Jugendliche Opfer von Bedrohungen und Beleidigungen im Netz. Das entspricht 16,7 % der Kinder und Jugendlichen im Alter zwischen acht und 21 Jahren. Angst und Schlafstörungen oder Depressionen können Folgen von Cybermobbing sein. Besonders alarmierend: 15 % der betroffenen Kinder und Jugendlichen haben aus Verzweiflung schon mal zu Alkohol, Tabletten oder Drogen gegriffen und 25 % äußerten Suizidgedanken.

Mit ihrer Initiative „WAKE UP! Gemeinsam gegen Cybermobbing“ macht sich die Telefónica Deutschland Gruppe gegen Cybermobbing stark: In einer sechsteiligen Webserie lernen Schüler:innen, Lehrer:innen und Eltern, welche Formen Cybermobbing annehmen kann, und erfahren, wie sie zu einem fairen und respektvollen Umgang im Netz beitragen können. Ein weiteres Element sind eduStories – digitale Lernmodule mit spielerischem Charakter, bei denen den Schüler:innen Aufgaben gestellt werden, die sie mithilfe von multimedialen Inhalten lösen können. Für Schulen und Lehrkräfte gibt es [Unterrichtsmaterial](#) , das neben interaktiven Arbeitsaufträgen einen [Überblick über hilfreiche Anlaufstellen](#) für Betroffene bietet.

2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe ein digitales Tafelbild mit didaktischen Hinweisen entwickelt, mit dem Lehrkräfte eine Unterrichtseinheit über Cybermobbing und digitale Gewalt gestalten können. Alle Angebote und Informationen sowie weitere Hintergründe rund um das Thema „Cybermobbing“ sind auf der Website [wakeup.jetzt](#) gebündelt und kostenfrei zugänglich. Im Berichtsjahr stellte die Telefónica Deutschland Gruppe die Initiative beim dritten Netzwerktreffen der [Allianz für Digitale Kompetenzen](#) im Bayerischen Staatsministerium für Digitales vor.

Außerdem unterstützt die Telefónica Deutschland Gruppe die Online-Beratungsplattform des Vereins [Cybermobbing-Hilfe e. V.](#) mit Spendengeldern. Per Mausklick gelangen Hilfesuchende von der Website auf die Beratungsplattform. Innerhalb von maximal 24 Stunden erhalten sie eine persönliche Antwort von Gleichaltrigen mit entsprechender Ausbildung.

¹Die Berechnung basiert teilweise auf Hochrechnungen. Die Angabe setzt sich für ein Berichtsjahr zusammen aus der Gesamtsumme der Website-Besucher:innen, der Downloads von Materialien, der Besucher:innen von Live- und Online-Veranstaltungen – und Schulungen sowie Podcastaufrufe, Views der Erklärvideos und weiteren digitalen Angeboten. Die Telefónica Deutschland Gruppe unterscheidet zwischen involvierten und erreichten Personen. Involvierte Personen sind diejenigen, die das Unternehmen u. a. auch geschult bzw. beraten hat. Als erreichte Personen gelten auch jene, die sich lediglich über ihre Angebote informiert haben, also inklusive der Medienreichweite. Da das Unternehmen bei diesen Personen nicht weiß, ob die Lernangebote nur wahrgenommen oder auch genutzt wurden, wird diese Unterscheidung getroffen.



Im Berichtsjahr veranstaltete die Telefónica Deutschland Gruppe verschiedene Aktionen und Workshops, um die digitale Souveränität von Jugendlichen und den gesellschaftlichen Zusammenhalt weiter zu stärken: Beispielsweise fand 2023 ein großer Hybridworkshop im O₂-Tower in München statt, an dem nicht nur drei Schulklassen vor Ort teilnahmen, sondern auch rund 7.000 Schüler:innen online zugeschaltet wurden. In diesem interaktiven Workshop mit Cybermobbing-Expert:innen und Influencer:innen erhielten Schüler:innen Antworten auf Fragen wie „Wohin kann ich mich wenden, wenn ich gemobbt werde?“ oder „Wie kann ich damit umgehen und dafür sorgen, dass es aufhört?“. Durch interaktive Tools wie Chats und Live-Umfragen konnten die Teilnehmer:innen mit den Gästen im Studio interagieren und anonym Fragen stellen.

Erstmals hat die Telefónica Deutschland Gruppe in diesem Jahr auch Workshops für Eltern veranstaltet. Im Vorfeld der großen Anti-Cybermobbing-Veranstaltung gab es beispielsweise online eine Informationsveranstaltung für Eltern zu Cybermobbing und digitaler Gewalt. Interessierte Mütter und Väter konnten via Livestream teilnehmen und den Expert:innen Fragen stellen.

Einen Schwerpunkt setzte das Unternehmen 2023 neben Cybermobbing auf Aufklärungsformate zum Thema KI. Beim Anti-Cybermobbing-Workshop komponierten die jungen Teilnehmer:innen gemeinsam mit einer KI und dem Musiker Chima ein Lied gegen Cybermobbing und für Respekt im Netz. Anlässlich der BASECAMP Themenwoche kamen im Rahmen eines **Generationendialogs** Schüler:innen und Senior:innen zusammen, um voneinander zu lernen. Gemeinsam mit Vertreter:innen aus Politik und Medien erfuhren die jüngeren und älteren Teilnehmer:innen in einem interaktiven Erlebnisparkour mehr über Hintergründe, Chancen und Herausforderungen beim Umgang mit KI und probierten in altersgemischten Gruppen verschiedene Programme wie eine Bildgenerierungssoftware oder ein Chatprogramm aus. Mit dem Bundestagsabgeordneten Armand Zorn diskutierten sie zudem über die Gefahren, die mit der Nutzung von KI einhergehen können, wie Diskriminierung oder Desinformation. Die Angebote von WAKE UP! wurden auch im Rahmen der **Allianz für digitale Kompetenzen** (#DigitalDabei) des bayerischen Digitalministeriums verbreitet.

Mit dem Programm „WAKE UP!“ konnten im Jahr 2023 rund 98.200 Menschen in Schulungsangebote involviert werden.¹

Digitale Bildungschancen für Kinder und Jugendliche verbessern

Auch mithilfe ihrer Produkte und Services möchte die Telefónica Deutschland Gruppe einen Beitrag für den Digitalisierungsschub

im Bildungsbereich leisten. So ermöglicht O₂ Business mit einem ebenso einfachen wie effizienten Digitalpaket für Schulen einen schnellen Zugang in das Zeitalter des digitalen Lernens. Abhängig davon, ob an der jeweiligen Schule WLAN und/oder mobile Endgeräte bereits vorhanden sind, umfassen die Pakete Hardware von Apple, einen Mobilfunktarif mit unbegrenzter Datennutzung, Lern-Apps sowie IT-Support. Mit technischen Voreinstellungen ist sichergestellt, dass die Internetnutzung nur für die Einrichtung von Lern-Apps und damit ausschließlich für schulische Zwecke ermöglicht wird. In einem 2023 gestarteten Pilotprojekt der Telefónica Deutschland Gruppe in Kooperation mit dem Bildungsmedienanbieter Cornelsen wird Schulen in Bayern und Nordrhein-Westfalen ein Komplettpaket aus Hardware, Geräatadministration und digitalen Lernmedien angeboten.

Kinder und Jugendliche aus sozial schwachen Familien stehen im Fokus des **Sozialprojekts „HAYDEE!“** , das die Telefónica Deutschland Gruppe gemeinsam mit der Ethnomarke AY YILDIZ mit Sachspenden unterstützt. Die Initiative ermöglicht Schüler:innen mit Migrationshintergrund u. a. kostenlosen Zugang zu Nachhilfe.

Im Berichtsjahr bot die Telefónica Deutschland Gruppe erstmals Workshops zum Thema „Abbau von Sprachbarrieren durch Digitalisierung“ an. Sie fanden in zwei Grundschulen in Dortmund und Schwerte statt sowie am Weltkindertag im Berliner BASECAMP. Der Familiennachmittag in der Hauptstadt wurde gemeinsam mit der Organisation My Migrant Mama durchgeführt. An unterschiedlichen Stationen konnten Erwachsene und Kinder digitale Anwendungen testen, die dabei helfen, neue Sprachen zu lernen, fremdsprachige Inhalte leichter zu verstehen oder miteinander ohne Sprachgrenzen zu kommunizieren. In einer Lesestunde wurde das von O₂ veröffentlichte Kinderbuch „Yuki und die Sprache des Waldes“ vorgelesen. Darin gelingt es Pinguin Yuki mithilfe verschiedener Ideen, sich mit Waldtieren zu verständigen, obwohl er ihre Sprache nicht spricht. Medienexpert:innen gaben außerdem Hinweise, wie Eltern ihre Kinder beim Lernen von Sprachen unterstützen können.

Kommunikation für Migrant:innen und geflüchtete Menschen erleichtern

Die Marke AY YILDIZ der Telefónica Deutschland Gruppe bietet türkischstämmigen Menschen in Deutschland seit 18 Jahren Produkte für die mobile Telefonie und Internetnutzung in Deutschland und der Türkei. Ebenso lange ist Ortel Mobile, ein bedeutender Prepaid-Anbieter für Menschen mit Migrationshintergrund, der ebenfalls zur Telefónica Deutschland Gruppe gehört, am Markt. Mit beiden Ethnomarken möchte das Unternehmen zugewanderten Menschen einen einfachen Zugang

¹ Die Berechnung basiert teilweise auf Hochrechnungen. Die Angabe setzt sich für ein Berichtsjahr zusammen aus der Gesamtsumme der Website-Besucher:innen, der Nutzer:innen der Webserie, von edustories Nutzer:innen, der Besucher:innen von Live- und Online-Veranstaltungen sowie der Nutzer:innen des digitalen Tafelbildes. Beim digitalen Tafelbild erreicht die Lehrkraft zusätzlich durchschnittlich 25 Schüler:innen pro Unterrichtseinheit. Die Telefónica Deutschland Gruppe unterscheidet zwischen involvierten und erreichten Personen. Involvierte Personen sind diejenigen, die das Unternehmen u. a. auch geschult bzw. beraten hat. Mit dem Programm „WAKE UP!“ wurden im Berichtsjahr 98.184 Personen involviert. Als erreichte Personen gelten auch jene, die sich lediglich über ihre Angebote informiert haben, also inkl. der Medienreichweite. Da das Unternehmen bei diesen Personen nicht weiß, ob die Lernangebote nur wahrgenommen oder auch genutzt wurden, wird diese Unterscheidung getroffen.



zur mobilen Kommunikation in Deutschland ermöglichen. Hierfür werden kontinuierlich die digitalen Zahlungsmethoden erweitert. Kund:innen können ihr Guthaben mit PayPal, Kreditkarte, Sofortüberweisung, via App und über einen innovativen WhatsApp-Dialog aufladen. Über Tarife und Vertragsbedingungen informiert die Telefónica Deutschland Gruppe mit mehrsprachigen Dokumenten und über eine Service-Hotline auf Türkisch.

Wie wertvoll der uneingeschränkte Zugang zu Informationen und zu Telekommunikation ist, erleben insbesondere Menschen, die von Krieg, staatlicher Unterdrückung oder Naturkatastrophen betroffen sind. Seit dem 1. Juli 2022 können ukrainische Geflüchtete einen günstigen Prepaid-Tarif über Ortel nutzen, der neben einer Flatrate für Telefonie in alle deutschen Netze monatlich 300 Freiminuten für die Telefonie in die Ukraine umfasst. Nach dem Erdbeben in Syrien und der Türkei 2023 stellte die Telefónica Deutschland Gruppe Anrufe und SMS ihrer Kund:innen von Deutschland in diese beiden Länder kostenfrei. Auch auf das Erdbeben in Marokko und die Flutkatastrophe in Libyen reagierte das Unternehmen umgehend: Kund:innen von Ortel Mobile erhielten kostenlose Minutenkontingente für Telefonate in die beiden Länder. In der gesamten Region Israel einschließlich der palästinensischen Gebiete konnten Kund:innen nach Ausbruch des Krieges über alle Marken hinweg kostenfrei telefonieren und SMS versenden, auch von und nach Deutschland. Informationen über das persönliche Engagement der Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe sind im Kapitel „Eigene Belegschaft“ zu finden.

Digitale Teilhabe für Senior:innen fördern

Seit mehr als zehn Jahren setzt sich die Telefónica Deutschland Gruppe gemeinsam mit der Stiftung Digitale Chancen für mehr digitale Teilhabe von Senior:innen ein. So ermöglichen die Kooperationspartner älteren Menschen im Projekt „Digital mobil im Alter“ [👉](#) beispielsweise, acht Wochen lang unter fachkundiger Begleitung Tablets auszuprobieren und Online-Erfahrungen zu sammeln. Im Rahmen des Projekts stellen die beiden Partner Einrichtungen und Organisationen für Senior:innen kostenfrei Tablets inklusive Mobilatenverbindung zur Verfügung, auf denen hilfreiche Apps vorinstalliert sind. 2023 bekamen 489 Senior:innen¹ in ganz Deutschland Endgeräte samt SIM-Karten ausgeliehen.

Im Projekt „Digital mobil im Alter“ [👉](#) können Senior:innen nicht nur sicherer im Umgang mit digitalen Technologien werden, sondern auch ihre Gedanken, Wünsche und Ängste in Bezug auf die Digitalisierung mitteilen. Im Jahr 2023 wurden rund 74.400 Senior:innen² involviert. 2023 stand das Format „Digitaler Spaziergang“ [👉](#) in mehreren Städten im Fokus. Ein Digitaler

Spaziergang ist eine digital geführte Stadtrallye. Eine Gruppe von Senior:innen nutzt einen digitalen Guide (Actionbound App auf dem Smartphone oder Tablet) während eines Ausflugs oder Spaziergangs in einem Stadtteil, löst Aufgaben und Rätsel und erhält Informationen zu interessanten Wegpunkten. Auch im Rahmen der Telefónica Volunteering Week und dem deutschlandweiten Digitaltag gingen Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe und der Stiftung Digitale Chancen mit Seniorengruppen in München und Düsseldorf auf digitale Schnitzeljagd.

2023 veranstaltete die Stiftung Digitale Chancen erneut virtuelle Spielerunden für Senior:innen an Feiertagen wie Ostern, Halloween oder Weihnachten. Die Mitratenden teilten nicht nur Wissen, Erfahrungen und Ideen, sondern lernten nebenbei auch den Umgang mit einer Videokonferenz-Software oder konnten ihr Wissen vertiefen. In diesem Jahr konnten die Teilnehmenden des Weihnachts-Quizzes erstmals digitale Technik gewinnen. Bei der Vorbereitung und Umsetzung halfen Mitarbeiter:innen im Rahmen des Corporate-Volunteering-Programms der Telefónica Deutschland Gruppe mit (mehr zu dem Programm im Kapitel „Eigene Belegschaft“). Des Weiteren wurde im Berichtsjahr die neue Website www.digital-mobil-im-alter.de [👉](#) gelauncht, die sich mit ihren Inhalten speziell an Senior:innen sowie Unterstützer:innen z. B. in Senioreneinrichtungen oder -initiativen wendet.

Unter dem Titel „Digital(es) einfach erklärt“ bietet die Telefónica Deutschland Gruppe auf ihrer [Website](#) [👉](#) Videos an, die Nutzer:innen in den Gebrauch von Suchmaschinen, Videoplattformen und Betriebssystemen von mobilen Geräten einführen. Mit online abrufbaren „Expeditionen ins Digitalreich“ möchte das Unternehmen bei älteren Menschen das Interesse für digitale Medien wecken und bereits versierte Nutzer:innen animieren, Einsteiger:innen auf dem Weg in die digitale Welt mitzunehmen.

Mit einem Informationspaket unter dem Titel „Faktisch betrachtet – Fit gegen Fake News“ stellt die Telefónica Deutschland Gruppe einen Themenüberblick und eine Checkliste zur Enttarnung von Falsch- und Desinformation zur Verfügung. Auch Erklärvideos, ein Online-Quiz und eine Videogesprächsreihe gehören dazu. Die Materialien können z. B. von Trainer:innen im Rahmen von Weiterbildungsangeboten genutzt werden. Eine wichtige Unterstützung bei der Gestaltung von Lernangeboten für Senior:innen bietet der Leitfaden „Digitale Kompetenzen für ältere Menschen“ [👉](#).

¹ Bei der Summe der Tablet-Ausleihen wurden zzgl. der 489 getätigten Ausleihen an Einzelpersonen ca. 50% der Geräte zusätzlich von einer weiteren Person mitgenutzt und sind in die Anzahl der Senior:innen eingerechnet

² Die Berechnung basiert teilweise auf Hochrechnungen. Die Angabe setzt sich für ein Berichtsjahr zusammen aus der Gesamtsumme der Website-Besucher, der Downloads der Handreichungen und Leitfäden, der Besucher von Live- und Onlineveranstaltungen. Bei der Summe der Tablet-Ausleihen wurden zzgl. der getätigten Ausleihen an Einzelpersonen ca. 50% der Geräte zusätzlich von einer weiteren Person mitgenutzt. Mit dem Programm „Digital Mobil im Alter“ wurden im Berichtsjahr 74.418 Personen involviert.



Im Projekt „Digital mobil im Alter“ lag der thematische Schwerpunkt 2023 auf KI. Zum internationalen Tag der älteren Menschen veröffentlichte die Telefónica Deutschland Gruppe ein [Infopak](#) mit Beiträgen über Funktionsweise und die Verwendungsmöglichkeiten von KI. Auch ein Artikel über mögliche Risiken wie Deep Fakes oder Betrugsmaschinen gehört dazu. Diese Themen wurden auch beim Generationendialog im BASECAMP diskutiert, an dem 50 Senior:innen und 50 Schüler:innen teilnahmen. Ergänzt wird der Schwerpunkt KI durch einen [Podcast mit Ria Hinken vom Netzwerk Alterskompetenz](#). Darin geht es um Herausforderungen, Chancen und Risiken für ältere Menschen im Umgang mit KI und beispielsweise um die Frage, wie Senior:innen stärker in die Entwicklung von KI-Tools einbezogen werden können.

Barrieren in der digitalen Kommunikation abbauen

Die Telefónica Deutschland Gruppe ist bestrebt, den Zugang zu Informationen und Vertragsinhalten so leicht und intuitiv wie möglich zu gestalten, damit alle Personen einfach mit dem Unternehmen in Kontakt treten können und schnell allgemeine Informationen zu Produkten und Services sowie zu den eigenen Vertragsdaten finden. Zu diesem Zweck bietet die Telefónica Deutschland Gruppe auch Videotelefonie sowie die digitale KI-Assistenzfunktion Aura an. Mit ihrem digitalen Serviceangebot auf [o2online.de](#) ermöglicht das Unternehmen auch Anfänger:innen im digitalen Umfeld intuitiven Zugang zu Vertragsangelegenheiten und anderen Informationen. Ein [Leitfaden für Einsteiger:innen](#) erklärt digitale Alltagsbegleiter und technologische Entwicklungen allen, die sich bislang nicht oder kaum damit beschäftigt haben.

Die Frage, wie die Telefónica Deutschland Gruppe die KI-Assistenzfunktion Aura barrierefreier machen kann, hat das Unternehmen im Berichtsjahr beim Hochschulwettbewerb D21 [Digital Future Challenge](#) gestellt: Im Wintersemester 2023/24 haben teilnehmende Studierende die Möglichkeit, ökologische, soziale und Governance-Blickwinkel auf einen verantwortungsvollen Umgang mit KI einzunehmen und nach kreativen Lösungen für diese und andere Herausforderungen zu suchen. Das Team #AI-Allies von der Ludwig-Maximilians-Universität München zeigte, wie KI bei einem Gebärdensprach-Avatar im Kund:innensupport eingesetzt zu mehr Barrierefreiheit und Chancengleichheit führen kann, sowie zur Optimierung der Mensch-Maschine-Interaktion und einem respektvollen Umgang beitragen kann und belegte mit dem Telefónica Use Case den 2. Platz. Die Digital Future Challenge steht unter der Schirmherrschaft von Bundesdigitalminister Volker Wissing. Wie sich Produkte, Services und Initiativen inklusiv gestalten lassen, darüber wurde im Berichtsjahr ebenfalls bei der Konferenz der Corporate Digital Responsibility Initiative diskutiert. Den Workshop unter dem Titel „Wie können Vielfalt und Profit Hand in Hand gehen?“ leiteten Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe und der Deutschen Telekom.

Über Wayra, ihr Open Innovation Hub, fördert die Telefónica Deutschland Gruppe u. a. Start-ups, die Menschen den Zugang zu Medieninhalten und digitalen Tools erleichtern. Dazu gehört beispielsweise [enna](#), ein Produkt, das älteren Menschen dabei hilft, Apps und andere digitale Anwendungen zu nutzen. Das enna Dock wird von der Telefónica Deutschland Gruppe zum Verkauf angeboten. Ebenfalls von Wayra gefördert wird [ARTICLY](#). Das Start-up bietet Menschen, die Schwierigkeiten beim Lesen haben, Artikel und Zeitungen zum Hören an (mehr über Wayra im Kapitel „[Verbraucher:innen und Endnutzer:innen](#)“).

Die Mitarbeiter:innen in den Shops und in der Hotline sind so geschult, dass sie Kund:innen bei Fragen zu digitalen Themen zur Seite stehen können. Im direkten Gespräch vor Ort und über Videochat haben sie auch 2023 Nutzer:innen unterschiedlichen Alters den Umgang mit digitalen Technologien nähergebracht. Die Videoberatungsmöglichkeiten wurden im Berichtsjahr 2,6 Mio. Mal genutzt.

Gehörlose Menschen können sich über die O₂ Servicenummer 089 66 66 300 74 des Gebärdensprachdolmetschdienstes „Tess Relay-Dienste“ an die Telefónica Deutschland Gruppe wenden und erhalten schnelle Hilfe zu Mobilfunk-, Internet- und Festnetz-Themen. Damit wird sichergestellt, dass Anrufe von gehörlosen Menschen priorisiert werden und speziell geschulte Agent:innen erreichen. Menschen mit Hörbehinderung erhalten von der Telefónica Deutschland Gruppe eine Nachrichtenpauschale, damit sie ohne Limit SMS versenden können. Über den SMS-Notfallservice können gehörlose Kund:innen zudem eine SMS mit dem Präfix 329 und der Faxnummer ihres Notfallkontaktes an das Unternehmen senden. Ein spezialisierter Dienstleister schickt die Nachricht dann per Fax weiter. Sehbeeinträchtigte Nutzer:innen können sich bestimmte Inhalte der Website vorlesen lassen.

O₂ bietet zudem Endgeräte an, die durch komfortable Vorinstallation wichtiger Anwendungen Senior:innen und Menschen mit Beeinträchtigungen das Leben leichter machen, wie z. B. das Android-Smartphone emporiaSMART.3 und das Klapphandy emporiaTOUCHsmart. Alle Modelle des Anbieters verbindet eine einfache Bedienbarkeit, ein übersichtliches Display, die Kompatibilität mit Hörgeräten und eine Notruf Funktion.

Auch bei der Tarifgestaltung will die Telefónica Deutschland Gruppe die Möglichkeiten für Senior:innen erweitern, die Digitalisierung einfach und unbeschwert zu nutzen. [Bestandskund:innen ab 60 Jahren](#) erhalten dauerhaft 10 EUR Rabatt auf die monatliche Grundgebühr der aktuellen O₂ Free Mobilfunktarife. Dieser Preisvorteil erleichtert es der Zielgruppe, sich anstelle eines Basistarifs gleich von Anfang an für mehr Datenvolumen zu entscheiden. Mit dem [o2 my Service YouTube-Kanal „Digital\(es\) einfach erklärt“](#) inspiriert die Telefónica Deutschland Gruppe Senior:innen und andere Kundengruppen zur Nutzung digitaler Medien und erklärt z. B., wie man O₂ TV einrichtet oder seine SIM-Karte aktiviert.



Sozialbelange: Commitment, Ziele und Status im Berichtsjahr

Im Folgenden sind die Ziele, Commitments, Leistungskennzahlen und Ambitionen für die beiden Handlungsfelder „Mitarbeiter:innen“ sowie „Kund:innen und Gesellschaft“ aus dem Responsible Business Plan 2025 aufgeführt. Ausführliche Informationen zu diesem Plan, der die Grundlage der Nachhaltigkeitsstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe bildet, finden sich im Kapitel „Strategie“.

Mitarbeiter:innen

„Wir treiben als attraktiver Arbeitgeber die digitale Arbeitswelt voran.“

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2023	Status Ende 2023	Ziel 2024
Employee Net Promoter Score (eNPS)	Der Employee Net Promoter Score (eNPS) gibt darüber Auskunft, mit welcher Wahrscheinlichkeit Mitarbeiter:innen die Telefónica Deutschland Gruppe als Arbeitgeber weiterempfehlen würden.	>40	78	>40

Arbeitsbefähigung für die Zukunft

„Wir schaffen einen Rahmen, in dem alle Mitarbeiter:innen sich mit ihren vielfältigen Fähigkeiten einbringen und weiterentwickeln können, und stärken so ihre langfristige Beschäftigungsfähigkeit. Dabei sind uns Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiter:innen ein besonderes Anliegen.“

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2023	Status Ende 2023	Ziel 2024
Weiterbildung im Bereich Digital & Data	Prozentsatz der Mitarbeiter:innen, die an Weiterbildungsmaßnahmen im Bereich Digital & Data teilgenommen haben.		74,5%	2025: 90%
Mitarbeitermobilität: Jobrotation	Anzahl der Jobrotationen pro Jahr. Als Jobrotation wird ein zeitlich befristeter Wechsel in einen anderen Abteilungs- oder Geschäftsbereich bezeichnet, der den Mitarbeiter:innen die Möglichkeit bietet, Neues zu lernen, das Portfolio zu erweitern und sich persönlich weiterzuentwickeln.	50	92	≥50

Gestaltung des attraktiven Arbeitsumfelds

„Wir setzen auf ein faires Miteinander, Chancengleichheit, Vielfalt und partnerschaftliche Zusammenarbeit, um die Arbeitswelt gemeinsam zu gestalten.“

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2023	Status Ende 2023	Ziel 2024
Frauen im Senior Management (inkl. Vorstand)	Prozentanteil von Frauen in den Führungspositionen (inkl. Vorstand).	33,1%	32,2%	33,7%
Wahrgenommene Ausgewogenheit zwischen Arbeit und Privatleben	Wahrgenommene Ausgewogenheit zwischen Arbeit und Privatleben gemessen an der Mitarbeiterbefragung bei gleichzeitigem positiven Einfluss auf die Produktivität.	>80%	86%	>80%
Bereinigter Gender Pay Gap	Die Berechnung des Gender Pay Gap (bereinigt) erfolgt auf Basis der Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe, die entweder aktiv oder in bezahlter Auszeit sind.	ca. 2,5%	1,5%	ca. 1%

[Hier geht es zu den ESG-Daten und Indizes. ↗](#)



Kund:innen und Gesellschaft

„Wir bieten Produkte und Services von hoher Qualität und stellen mit unserem modernen Netz digitale Inklusion für alle sicher.“

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2023	Status Ende 2023	Ziel 2024
Telefónica Deutschland NPS	Der Top-down-NPS beurteilt die generelle Weiterempfehlungsbereitschaft der Kund:innen auf Basis ihrer ganzheitlichen Erfahrung mit dem Unternehmen (unabhängig davon, ob Kontakt zum Unternehmen bestand). An der Skala 0–10. NPS = % Promotoren - % Detraktoren.	Steigerung	Stabile Performance	Steigerung der Kundenzufriedenheit (NPS)

Produkte, Serviceerlebnis und digitale Kompetenzen

„Wir bieten unseren Kund:innen das beste Preis-Leistungs-Verhältnis und Serviceerlebnis. Wir wollen alle Menschen an den Möglichkeiten der digitalen Welt teilhaben lassen und durch spezielle Initiativen ihre digitalen Kompetenzen fördern.“

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2023	Status Ende 2023	Ziel 2024
O ₂ NPS	Der Top-down-NPS beurteilt die generelle Weiterempfehlungsbereitschaft der O ₂ Kund:innen auf Basis ihrer ganzheitlichen Erfahrung mit dem Unternehmen (unabhängig davon, ob Kontakt zum Unternehmen bestand). An der Skala 0–10. NPS = % Promotoren - % Detraktoren.	Steigerung	Stabil	Steigerung der Kundenzufriedenheit (O ₂ NPS)
B2P NPS	Der Top-down-NPS beurteilt die generelle Weiterempfehlungsbereitschaft der Kund:innen von den Partnermarken auf Basis ihrer ganzheitlichen Erfahrung mit dem Unternehmen (unabhängig davon, ob Kontakt zu Telefónica bestand). An der Skala 0–10. NPS = % Promotoren - % Detraktoren.	Steigerung	Leichte Abweichung	Steigerung der Kundenzufriedenheit (B2P NPS)
RepTrak	Reputationsmessung: Wahrnehmung der Unternehmensperformance durch die Gesellschaft (Skala: 1–100 Punkte).	Stabile Reputationswerte	Verringerte Reputationswerte	–

Netzqualität und -abdeckung

„Wir bieten unseren Kund:innen eine moderne und leistungsstarke Netzinfrastruktur und ermöglichen den Zugang zur digitalen Welt.“

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2023	Status Ende 2023	Ziel 2024
Anteil der ländlichen Bevölkerung mit 100 Mbit/s	Die gewählte bevölkerungsbezogene Auswertung umfasst nicht nur die haushaltsbezogene Versorgungsberechnung mit festem Ortsbezug, wie sie an die Bundesnetzagentur gemeldet wird. Sie bezieht auch Pendlerströme der Bevölkerung ein, sodass ein Teil der Bevölkerung sowohl an ihrem Wohn- als auch an ihrem Arbeitsort gezählt wird (Maximalbevölkerung). Damit berücksichtigt die Telefónica Deutschland Gruppe, dass die Dienstleistungen nicht nur stationär am Wohnort, sondern auch unterwegs nachgefragt werden. Bei diesem Wert handelt es sich um den Jahresendwert 2023, der die Verfügbarkeit des Mobilfunkdienstes außerhalb von Gebäuden (outdoor) angibt.	97 %	98,9%	99,2 %
Versorgung der deutschen Gesamtbevölkerung mit 5G	Die gewählte bevölkerungsbezogene Auswertung umfasst nicht nur die haushaltsbezogene Versorgungsberechnung mit festem Ortsbezug, wie sie an die Bundesnetzagentur gemeldet wird. Sie bezieht auch Pendlerströme der Bevölkerung ein, sodass ein Teil der Bevölkerung sowohl an ihrem Wohn- als auch an ihrem Arbeitsort gezählt wird (Maximalbevölkerung). Damit berücksichtigt die Telefónica Deutschland Gruppe, dass die Dienstleistungen nicht nur stationär am Wohnort, sondern auch unterwegs nachgefragt werden. Bei diesem Wert handelt es sich um den Jahresendwert 2023, der die Verfügbarkeit des Mobilfunkdienstes außerhalb von Gebäuden (outdoor) angibt.		94,5%	Ziel 2025: 99 %



Governancebelange

Unternehmenspolitik

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

-  Die Telefónica Deutschland Gruppe wendet sich gegen jede Form von Korruption und bekräftigt dies mit einem klaren Nulltoleranz-Commitment.
-  Ein digitales Tool führt Mitarbeiter:innen in einer Frage-Antwort-Logik durch die Regelungen der Richtlinie für Geschenke und Einladungen.
-  Ihre Hinweisgeberkanäle zur sicheren und vertraulichen Meldung von Gesetzes- und Regelverstößen hat die Telefónica Deutschland Gruppe weiter ausgebaut.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Gesetzestreue als Fundament unseres Handelns

Integrität und Rechtskonformität sind die Grundlage für gesellschaftliches und wirtschaftliches Leben. Verstöße gegen Regeln und Gesetze haben negative ökonomische, ökologische und soziale Auswirkungen und können die Wahrung der Menschenrechte sowie der Chancengleichheit beeinträchtigen. Auch ein Verlust an Vertrauen in die Marktwirtschaft kann die Folge sein. Gesetzestreue (Compliance) ist für die Telefónica Deutschland Gruppe nicht nur eine unverzichtbare Grundvoraussetzung ihres Handelns, sie ermöglicht zugleich die Reduzierung von Risiken und die Erhaltung ihrer Geschäftsgrundlagen, die bei Nichteinhaltung von Vorschriften und Regeln ernsthaft gefährdet werden würden. Aufgrund dieser Faktoren und wegen der übergeordneten Relevanz sind Korruption und Bestechung als wesentliches Thema für das Unternehmen zu identifizieren.

Die Telefónica Deutschland Gruppe ist ein Unternehmen, dem Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Lieferanten, Aktionär:innen sowie die Gesellschaft vertrauen können. Um eine auf Vertrauen basierende Beziehung zu allen Stakeholder:innen aufbauen zu können, müssen alle Telefónica Mitarbeiter:innen stets integer, transparent und verlässlich handeln. Nur so können sie zu einer hohen Reputation des Unternehmens beitragen, was wiederum langfristige Geschäftsbeziehungen und Finanzierungsmöglichkeiten sicherstellt. Die Telefónica Deutschland Gruppe bietet seit mehreren Jahren Hinweisgeberkanäle, die Mitarbeiter:innen Vertraulichkeit garantieren, wenn sie Missstände melden. Vor Inkrafttreten des neuen Hinweisgeberschutzgesetzes (HinSchG) Mitte 2023 hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Whistleblower-Richtlinie an die Anforderungen des Gesetzes angepasst

und die Hinweisgeberkanäle weiter ausgebaut (mehr dazu im Abschnitt „Strategische Prioritäten“).

Die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben, internationaler Standards und interner Richtlinien ist für die Telefónica Deutschland Gruppe selbstverständlich. Die Geschäftsgrundsätze stellen die Grundlage des Handelns der Telefónica Deutschland Gruppe dar. Diese wurden mit größter Sorgfalt erarbeitet, um sicherzustellen, dass sie den Anforderungen des Marktes und der Gesellschaft gerecht werden. Den Geschäftsgrundsätzen liegen u. a. die UN-Menschenrechtscharta, die Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (International Labour Organization, ILO) und die Prinzipien des UN Global Compact zugrunde, zu denen sich die Telefónica Deutschland Gruppe dezidiert bekennt. Bei dem wesentlichen Thema „Korruption und Bestechung“ orientieren wir uns insbesondere an den OECD-Leitfäden für multinationale Unternehmen sowie an der UN-Konvention gegen Korruption. Die Geschäftsgrundsätze sind an Mitarbeiter:innen, Lieferanten und Geschäftspartner, Gesellschafter:innen und die Gesellschaft als Ganzes gerichtet. Als verbindlicher Verhaltenskodex setzen die Geschäftsgrundsätze ethische, ökologische und soziale Maßstäbe für die Teilnahme am Geschäftsleben.

Das Handeln nach den Prinzipien einer effizienten, nachhaltigen und transparenten Unternehmensführung ist für die Telefónica Deutschland Gruppe ein grundlegender Anspruch. Entsprechend orientiert sie sich an den Vorgaben des Deutschen Corporate Governance Kodex (DCGK). Die Entsprechenserklärung zu den Vorgaben des DCGK und die Erklärung zur Unternehmensführung sind im Geschäftsbericht sowie separat auf der Website des Unternehmens veröffentlicht. Im Berichtsjahr ist



die Telefónica Deutschland Gruppe mit dem ESG Transparency Award von EUPD Research ausgezeichnet worden. Das Marktforschungsinstitut verleiht den Preis an Organisationen, die durch Nachhaltigkeitskonzepte in ihren Unternehmensstrategien hervorstechen und mit ihrem guten Beispiel die nachhaltige Ausrichtung der Wirtschaft fördern.

Für die Telefónica Deutschland Gruppe geht es um mehr, als nur gesetzliche Vorgaben zu erfüllen. Es ist ihr Anspruch, dass sie sich stetig weiterentwickelt und integriertes Handeln im digitalen Zeitalter gewährleistet. Der digitale Wandel bringt eine Vielzahl an rechtlichen Herausforderungen, eröffnet aber auch Gestaltungsspielräume, etwa bei der Entwicklung passgenauer E-Learning-Programme für Mitarbeiter:innen. Eine effiziente Verankerung des Compliance-Management-Systems (CMS) im Unternehmen und gezielte Compliance-Maßnahmen tragen dazu bei, Risiken im Bereich Wirtschaftskriminalität proaktiv zu erkennen und wirksam zu bekämpfen.

PROZESSE UND STEUERUNG

Nulltoleranz gegenüber Korruption

Das Compliance-Management hat eine zentrale Bedeutung für die Telefónica Deutschland Gruppe. Ein besonderer Fokus liegt auf dem Thema „Korruption und Bestechung“, denn Korruptionsvorfälle können nicht nur zu hohen finanziellen Schäden, sondern auch zu erheblichen Reputationsschäden führen. Die Telefónica Deutschland Gruppe wendet sich gegen jede Form von Korruption und bekräftigt dies mit einem klaren Zero-Tolerance-Commitment in ihren Geschäftsgrundsätzen. Sie verpflichtet die Mitarbeiter:innen der oberen Führungsebenen jährlich auf dieses Commitment sowie auf die Einhaltung der Antikorruptionsrichtlinie. Sehen etwa Organe der Telefónica Deutschland Holding AG (z. B. Mitglieder des Vorstands) einen möglichen Interessenkonflikt, legen sie diesen u. a. gegenüber dem Aufsichtsrat bzw. dem Aufsichtsratsvorsitzenden offen.

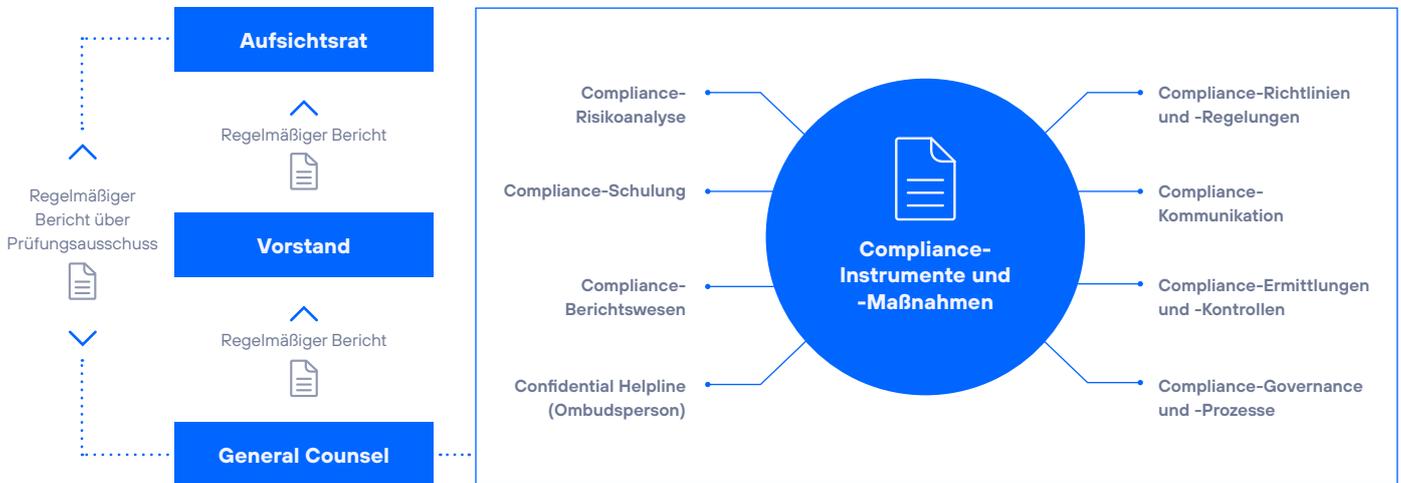
Alle Mitarbeiter:innen werden regelmäßig im Rahmen eines verpflichtenden Trainings zu den Geschäftsgrundsätzen und dem Thema „Korruption und Bestechung“ geschult. Darüber hinaus haben die Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, ihr Wissen zum Thema „Korruptionsbekämpfung“ mittels eines Intensivtrainings auf freiwilliger Basis zu verbessern. Dieses Training wurde im Berichtsjahr umfangreich überarbeitet, um den neuen Regelungen der aktualisierten Richtlinie zum Umgang mit Geschenken und Einladungen Rechnung zu tragen (mehr dazu im folgenden Abschnitt).

Es ist Ziel der Telefónica Deutschland Gruppe, unlauteres Handeln wie Korruption, Wirtschaftskriminalität und Betrug durch präventive Maßnahmen bestmöglich zu verhindern und – wenn das im Einzelfall nicht gelingen sollte – konsequent aufzudecken sowie gegebenenfalls die Maßnahmen anzupassen.

Zertifizierung des Compliance-Management-Systems

Das Vertrauen ihrer Kund:innen ist die Basis für den Erfolg der Telefónica Deutschland Gruppe. Deshalb ist es ihr zentrales Ziel, dieses Vertrauen zu bewahren und stetig zu stärken. Finanzielle Nachteile oder Reputationsschäden für das Unternehmen durch Compliance-Verstöße will die Telefónica Deutschland Gruppe unbedingt vermeiden. Sie hat deshalb bereits seit 2004 ein integriertes Compliance-Management-System (CMS), das die Einhaltung ihrer Vorgaben sicherstellen soll. Zu den Schwerpunkten des CMS zählt neben der Bekämpfung von Korruption ebenso die Vermeidung von unlauterem Wettbewerb und Interessenkonflikten. Die Gesamtverantwortung dafür liegt beim General Counsel, der an den Chief Officer Legal & Corporate Affairs berichtet. Vorstand und Aufsichtsrat der Telefónica Deutschland Gruppe werden regelmäßig über die Compliance-Aktivitäten und die Weiterentwicklung des CMS informiert. Die BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft hat im Jahr 2021 das CMS, Teilbereich Antikorruption, auf Angemessenheit nach dem Standard IDW PS 980 zertifiziert. Damit wurde bestätigt, dass das CMS der Telefónica Deutschland Gruppe insoweit über alle zum Aufdecken von Compliance-Verstößen relevanten Elemente verfügt, diese implementiert sind und regelmäßig kontrolliert werden.

Zu den wichtigsten Compliance-Aspekten im täglichen Handeln hat die Telefónica Deutschland Gruppe klare Richtlinien und Vorgaben definiert. Neben den Geschäftsgrundsätzen zählen dazu u. a. die Richtlinien zu Korruptionsprävention und Kartellrecht, die Richtlinie zum Umgang mit Geschenken und Einladungen sowie die Richtlinie zu Interessenkonflikten. Daneben gelten Regelungen für die Beschaffung von Dienstleistungen, etwa die Verfahrensanweisung zum Umgang mit Dienstleistern, sowie allgemeine Leitlinien wie die Menschenrechtsrichtlinie. Ende 2022 hat das Unternehmen die Richtlinie zum Umgang mit Geschenken und Einladungen überprüft und umfassend angepasst. Dabei wurde u. a. eine allgemeine Wertgrenze für Zuwendungen festgelegt.

G 20: Compliance bei der Telefónica Deutschland Gruppe**Hinweisgeberschutz nach neuen Gesetzesanforderungen konsequent erfüllen**

Um den rechtssicheren und verantwortungsvollen Umgang mit Hinweisen, Beschwerden und anonymen Meldungen von potenziell betroffenen Anspruchsgruppen sowie Dritten sicherzustellen, hat die Telefónica Deutschland Gruppe 2021 eine Whistleblowing-Richtlinie definiert und damit den langjährig bestehenden und gelebten Prozess weiter formalisiert. Die interne Richtlinie wurde jeweils 2022 sowie 2023 überarbeitet, um die Anforderungen des neuen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) und des Hinweisgeberschutzgesetzes (HinSchG) zu integrieren. Die Whistleblowing-Richtlinie schreibt ausdrücklich vor, dass hinweisgebenden Personen keine Nachteile entstehen dürfen, und setzt damit die Anforderungen des HinSchG zum Schutz vor Repressalien um. Dieser wird durch die weitreichende Wahrung der Vertraulichkeit und den Schutz der Identität der hinweisgebenden Person erreicht.

Allen Mitarbeiter:innen, externen Beschäftigten, Lieferanten, Aktionär:innen, Partnern sowie sonstigen Stakeholder:innen steht seit vielen Jahren ein Hinweisgebermeldekanal („Confidential Helpline“) zur Verfügung, der durch eine externe Ombudsperson betreut wird. Die Ombudsperson nimmt vertrauliche und auf Wunsch anonyme Hinweise bezüglich Beschwerden nach dem LkSG entgegen, also solche, die auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken oder Verstöße hinweisen. Ferner nimmt sie Hinweise zu Themen nach § 2 HinSchG entgegen, die beispielsweise Interessenkonflikte, Korruption und andere kriminelle Vorgänge wie Betrug und Untreue sowie kartellrechtliche Verstöße betreffen – auch das vertraulich und auf Wunsch anonym. Eine weitere Meldestelle für Themen, die in die Zuständigkeit der Compliance-Abteilung fallen, ist der Tell-us-Kanal. Auch

dort eingehende Hinweise werden unter Wahrung der Vertraulichkeit bearbeitet.

Die Maßstäbe, nach denen ein Hinweis an die verschiedenen Meldestellen gemeldet werden kann, und wie der weitere Ablauf ist, ist für die hinweisgebenden Personen in der Verfahrensordnung dargestellt. Dabei wird aufgrund unterschiedlicher gesetzlicher Anforderungen zwischen Meldungen nach dem LkSG und Meldungen nach dem HinSchG unterschieden. Dies ermöglicht der Telefónica Deutschland Gruppe, hinweisgebende Personen über das Verfahren zu informieren und im Verfahren einzubeziehen, was wiederum Transparenz und Vertrauen in das Verfahren stärkt. Die Mitarbeiter:innen der Hinweise werden dazu geschult.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN**Stakeholder:innen in Prävention einbeziehen**

Um die Compliance-Maßnahmen umsetzen zu können, ist eine enge Einbindung der Mitarbeiter:innen unerlässlich. Dies erreicht die Telefónica Deutschland Gruppe durch zielgerichtete Kommunikation sowie Umfragen und Trainings. Auch für Geschäftspartner bzw. Lieferanten gelten verbindliche Vorgaben. Das Unternehmen verpflichtet seine Lieferanten und Sublieferanten zur Einhaltung der Supply Chain Sustainability Policy, hat eine Menschenrechtsrichtlinie mit Leitlinien für die Mitarbeiter:innen veröffentlicht und ist in Branchenvereinigungen vertreten. Der Antikorruptionserklärung müssen neue Lieferanten im Registrierungsprozess zustimmen.

Um ihre Mitarbeiter:innen für die wichtigen Compliance-Themen dauerhaft zu sensibilisieren, führt die Telefónica Deutschland



Gruppe u. a. Trainings auf Online-Basis und in einem festgelegten Turnus zwischen einem und drei Jahren durch. Verpflichtend ist die Teilnahme an Schulungen u. a. zu den Geschäftsgrundsätzen alle drei Jahre, zum Datenschutz jährlich, zur Informationssicherheit alle zwei Jahre und zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) alle drei Jahre. Letzteres fördert Diversität und wirkt Diskriminierung im Unternehmen entgegen. Die Führungskräfte der obersten Leitungsebene werden explizit auf die Einhaltung der Geschäftsgrundsätze sowie der Antikorruptionsrichtlinie verpflichtet und dazu geschult. Dabei werden auch Menschenrechtsthemen behandelt. Die Mitarbeiter:innen des Senior Managements müssen jährlich die Durchsicht der Geschäftsgrundsätze digital bestätigen. Zum Ende des Jahres 2023 konnten wir gegenüber dem Vorjahr eine Steigerung der Trainings verzeichnen. 95,1% (Vj. 84,3%) aller Mitarbeiter:innen sind in den letzten drei Jahren zu den Geschäftsgrundsätzen geschult worden, dies umfasste 7.068 Trainingsstunden¹.

Die Schulungsteilnahme wird über das „Success Factors Training Tool“ gesteuert. Alle Mitarbeiter:innen erhalten automatische Erinnerungsmails, sobald ein verpflichtendes Training fällig wird. Nach Trainingsabschluss wird im System ein elektronisches Zertifikat für die erfolgreiche Teilnahme hinterlegt. Der aktuelle Stand der Trainingsquoten wird einmal pro Quartal an den Prüfungsausschuss als Teilgremium des Aufsichtsrats berichtet. Der Vorstand erhält ebenfalls quartalsweise einen Report über den Status der Durchführung der verpflichtenden Compliance-Trainings, aufgeschlüsselt für jedes Vorstandsressort. Ihr Schulungskonzept überprüft die Telefónica Deutschland Gruppe kontinuierlich und passt es an jeweils aktuelle Entwicklungen und den tatsächlichen Bedarf an. Nach der Überarbeitung der Geschäftsgrundsätze wurde 2022 auch die entsprechende Schulung für alle Mitarbeiter:innen angepasst. Der Schwerpunkt liegt dabei noch stärker auf den Themen Environment, Social und Governance (ESG), damit die Telefónica Deutschland Gruppe gemeinsam mit ihren Mitarbeiter:innen die nachhaltige Transformation des Unternehmens vorantreiben kann. Menschenrechte und nachhaltiges Lieferkettenmanagement, Klimaverantwortung, Kreislaufwirtschaft sowie verantwortungsvolle Nutzung von digitalen Technologien sind einige Beispiele des überarbeiteten Trainings. Auf die Neuerungen wurden die Mitarbeiter:innen über verschiedene interne Kommunikationskanäle hingewiesen.

Basierend auf der überarbeiteten Richtlinie für Geschenke und Einladungen wurde das Intensivtraining zum Thema „Korruption und Bestechung“ 2023 entsprechend aktualisiert. Damit können relevante Gruppen von Mitarbeiter:innen noch besser für das Thema sensibilisiert werden. Neben rechtlichen Grundlagen vermittelt die Schulung, mit welchen Formen von Korruption und Interessenkonflikten die Mitarbeiter:innen im Arbeitsalltag

in Berührung kommen könnten und wie man Bestechungsversuche erkennt und adäquat darauf reagiert. Zudem werden die Lerninhalte mithilfe von Praxisbeispielen vertieft. Zusätzlich können die Mitarbeiter:innen nun ein digitales Tool nutzen, das in einer Frage-Antwort-Logik durch die Regelungen der Richtlinie führt.

Im Berichtsjahr hat die Telefónica Deutschland Gruppe mit dem Legal & Corporate Affairs Service Portal ein Tool geschaffen, das Antworten auf rechtliche Fragen und Datenschutz-Services an einem Ort vereint. Damit sollen Prozesse effizienter gestaltet und Fehler vermieden werden. In dem Portal können Mitarbeiter:innen beispielsweise Vertraulichkeitsvereinbarungen generieren, Geschenke und Zuwendungen anmelden oder Datenschutzvorfälle melden (mehr zu den integrierten Datenschutz-Services im Kapitel „Datenschutz und Informationssicherheit“).

Darüber hinaus findet eine anlassbezogene Kommunikation zu korruptionsrelevanten Themen statt, z. B. über Mailings oder das Intranet. So wurden die Mitarbeiter:innen im Intranet beispielsweise auch über das HinSchG und die Möglichkeiten zur Meldung von Verstößen informiert. Bei Bedarf berät die Compliance-Abteilung Mitarbeiter:innen oder Gremien, wie etwa die Arbeitnehmervertreter:innen, zu allen Fragen ethischen und integren Verhaltens. Die Telefónica Deutschland Gruppe nimmt anlassbezogene und prozessbegleitende Prüfungen und Beratungen hinsichtlich möglicher Compliance-Risiken vor. Die Abteilung Internal Audit sowie externe Prüfer:innen kontrollieren anlassbezogen das CMS sowie Maßnahmen zur Verhinderung von Korruption.

Sorgfältige Untersuchung von Vorwürfen

Für die Telefónica Germany GmbH & Co. OHG sowie sämtliche Tochterunternehmen führt die Telefónica Deutschland Gruppe turnusmäßig sowie insbesondere projektbezogen Risikoassessments für die Bereiche Korruption und Interessenkonflikte durch. Sämtliche ihr bekannt gewordene Verdachtsfälle von unlauterem Handeln, beispielsweise mögliche Fälle von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit, werden sorgfältig untersucht. Etwaig nachgewiesene Vorwürfe werden konsequent verfolgt und entsprechend sanktioniert. Das integrierte CMS hilft unternehmensweit, Korruptionsfälle zu erkennen und durch geeignete Maßnahmen so weit wie möglich zu verhindern. Das Unternehmen definiert dabei Korruptionsfälle als jede Form des Missbrauchs der beruflichen Stellung zur Verschaffung unzulässiger materieller oder immaterieller Vorteile.

Im Berichtsjahr 2023 lagen der Telefónica Deutschland Gruppe keine Meldungen zu Verdachtsfällen bezüglich korrupter Handlungen vor und damit gab es auch keine diesbezüglichen arbeitsrechtlichen Sanktionen gegenüber Mitarbeiter:innen. Der

¹ Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.435, Vj. 7.181). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2023 bedeutet dies 7.068 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2021 bis zum 31. Dezember 2023.



Personalabteilung sowie dem Inklusionsbeauftragten sind im Berichtsjahr keine bestätigten Verstöße gegen das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) gemeldet worden; auch entsprechende Gerichtsverfahren wurden nicht geführt. Fälle einer Verletzung der Vereinigungsfreiheit oder von Tarifverhandlungen wurden im Berichtsjahr ebenfalls nicht bekannt. Das Unternehmen leistete keine Geldzuwendungen an politische Parteien.

Im Berichtszeitraum wurden keine Verfahren gegen die Telefónica Deutschland Gruppe aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung bekannt. Ein Bußgeldverfahren aus dem Jahr 2022 wurde im Berichtsjahr im Rahmen einer Einigung beendet. Es gab drei Beanstandungen wegen unlauterem Wettbewerbsverstoß und damit drei Einwände gegen ihr Werbeverhalten. Beschwerden in Bezug auf ökologische Auswirkungen gingen keine ein. Es wurden auch keine Bußgelder oder nichtmonetäre Sanktionen wegen der Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen ausgesprochen. Die Anzahl von Bußgeldverfahren aufgrund der Verletzung gegen die Verordnung über das Nachweisverfahren zur Begrenzung elektromagnetischer Felder im aktuellen Berichtsjahr ist dem Unternehmen nicht bekannt. Wegen behördlichen Verzügen sind daher auch die Höhe und Anzahl von möglichen Bußgeldbescheiden aktuell nicht abschätzbar.

T 12: Antikorruption und Interessenkonflikte

	Einheit	2023	2022	2021
Gesamtzahl an Korruptionsfällen ¹	Anzahl	0	0	0

¹ Bestätigte Verdachtsfälle, die zu arbeitsrechtlichen bzw. sanktionellen Maßnahmen führten.



Nachhaltige Investitionen

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:

-  Künftig sollen Finanzierungen der Telefónica Deutschland Gruppe noch mehr mit Nachhaltigkeitsaspekten verbunden werden.
-  Sustainalytics bestätigt starkes Management der wesentlichen ESG-Themen und die Telefónica Deutschland Gruppe erhält zum zweiten Mal in Folge das Siegel „ESG Industry Top Rated“.
-  Zwei große Power Purchase Agreements für den Direktbezug von Windstrom sollen das Unternehmen gegen das Risiko steigender Preise am Strommarkt absichern.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN Finanzierungen mit Nachhaltigkeitsaspekten verbinden

Als Konsequenz ihrer umfassenden Nachhaltigkeitsstrategie will die Telefónica Deutschland Gruppe ESG-Kriterien in ihre Unternehmensfinanzierung weiter integrieren. Die Berücksichtigung von ESG-Kriterien bei der Wahl von Finanzierungsinstrumenten hilft dabei, nachhaltig erfolgreich zu sein, und das gleich mehrfach: Immer mehr Anleger:innen investieren bevorzugt so, dass ihre Investitionen nicht nur eine ökonomische Rendite erwirtschaften, sondern auch einen ökologischen oder sozialen Wert haben. Staatliche Institutionen knüpfen die Vergabe von Förderdarlehen mit günstigen Zinsen an das Erfüllen bestimmter ESG-Kriterien. Auch die Regulierung zieht an und die Europäische Union nimmt Unternehmen in die Pflicht, darüber zu berichten, wie und in welchem Umfang ihre Tätigkeiten ökologisch nachhaltig sind – ebenfalls mit dem Ziel, den Klimawandel zu bremsen (siehe Kapitel „Telefónica Deutschland – Angaben nach Art. 8 Taxonomie-VO“ im gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht 2023 [↗](#)).

Die Telefónica Deutschland Gruppe setzt auf eine starke Bilanz mit geringer Verschuldung und einer komfortablen Liquiditätsposition, was dem Unternehmen auch in Zeiten volatiler Marktbedingungen finanzielle Flexibilität gibt. Seit 2016 sammelt das Unternehmen Erfahrungen mit Finanzierungsinstrumenten, die sich an Nachhaltigkeitsaspekten orientieren (mehr dazu unten). Künftig sollen Finanzierungen der Telefónica Deutschland Gruppe noch nachhaltiger werden. Ein entsprechendes Framework wird derzeit erarbeitet.

Im Berichtsjahr informierte die Telefónica Deutschland Gruppe erneut bei einer ESG-Roadshow über ihre Leistungen und Erfolge im ESG-Bereich. CEO Markus Haas und Aufsichtsratsvorsitzender Peter Löscher tauschten sich vorrangig mit führenden institutionellen Investoren über die Nachhaltigkeits-Performance und Strategie aus.

Gute bis sehr gute Bewertungen in ESG-Ratings

Um ihre ESG-Performance zu steuern, nimmt die Telefónica Deutschland Gruppe regelmäßig an relevanten ESG-Ratings teil und berücksichtigt die entsprechenden Kriterien für die Optimierung ihrer Nachhaltigkeitsperformance sowie für die damit verbundene Berichterstattung. Sie sieht darin nicht nur ein großes Potenzial für die Stärkung ihres verantwortungsbewussten Handelns und die Resilienz des Unternehmens, sondern auch für die nachhaltige Unternehmensfinanzierung. Eine konsequente Orientierung an ESG-Kriterien ist eine wichtige Voraussetzung für einen Zugang zum Kapitalmarkt. Daher ist es umso wichtiger, den eigenen Beitrag zu nachhaltigem Wirtschaften transparent zu machen und aussagekräftige nichtfinanzielle Informationen für Investitionsentscheidungen zur Verfügung zu stellen.

In wichtigen Ratings wie Sustainalytics, Morgan Stanley Capital International (MSCI), ISS ESG und S&P Global hat sich die Telefónica Deutschland Gruppe im Berichtsjahr erneut verbessert oder ist stabil geblieben und erreicht gute bis sehr gute Bewertungen. Bei Sustainalytics erzielte das Unternehmen den besten ESG-Risk-Score aller Telekommunikationsunternehmen und erhielt zum zweiten Mal in Folge das Siegel „ESG Industry Top Rated“. Weltweit belegt die Telefónica Deutschland Gruppe mit einem Risk Score von 10,6 Rang 1 von 233 Unternehmen der Kategorie.

G 21: Performance bei den ESG-Ratings und Indizes

Hinweis: Die Grafik enthält die neuesten Bewertungen von Institutionen aus dem Jahr 2023 oder später, die jedoch auf Informationen aus diesem Jahr basieren.

Der Mutterkonzern der Telefónica Deutschland Gruppe, die Telefónica, S.A. Group, ist im Berichtsjahr erneut in den Dow Jones Sustainability Index (DJSI) aufgenommen sowie vom CDP bereits zum zehnten Mal in Folge für ihre weltweite Führungsrolle im Klimaschutz mit der Bestnote A ausgezeichnet worden. Telefónica, S.A. ist einer von 20 Telekommunikationsanbietern weltweit, die auf der A-Liste stehen, die Daten der Telefónica Deutschland Gruppe fließen in das CDP Assessment ein. Der jährliche Offenlegungs- und Bewertungsprozess des CDP ist ein Richtwert für 740 Investor:innen mit einem verwalteten Vermögen von 136 Bio. USD.

Positive Erfahrungen mit Finanzierungen, die an Nachhaltigkeitsaspekte angelehnt sind

2019 gehörte die Telefónica Deutschland Gruppe zu den ersten Unternehmen, die einen Sustainability-Linked-Loan abgeschlossen haben. Bei diesem Konsortialkredit ist die Zinsmarge an die Entwicklung eines durch Sustainalytics jährlich erstellten Nachhaltigkeitsratings geknüpft, welches die Telefónica Deutschland Gruppe 2023 gegenüber den Vorjahren in allen bewerteten ESG-Kategorien erneut verbessern konnte. Der Sustainability-Linked-Loan in Höhe von 750 Mio. EUR läuft bis 2026. Positive Erfahrungen mit nachhaltigen, an Energieeffizienzzielen gebundenen Finanzierungen hat das Unternehmen bereits seit 2016 gesammelt: Mit der Europäischen Investitionsbank wurden seither entsprechende Darlehensverträge in Höhe von insgesamt 900 Mio. EUR zum Bau energieeffizienter Mobilfunknetze abgeschlossen.

Absicherung gegen steigende Energiepreise

Absicherungsinstrumente sind ein weiterer wichtiger Baustein der Unternehmensfinanzierung, bei dem die Telefónica Deutschland Gruppe nach Möglichkeit ESG-Kriterien einbezieht. Um sich gegen das Risiko künftiger Preisanstiege am Strommarkt abzusichern, hat die Telefónica Deutschland Gruppe im Februar 2023 ein weiteres Power Purchase Agreement (PPA) mit einem Energielieferanten abgeschlossen. Dieser Vertrag dient der langfristigen Energiesicherheit sowie der Energieversorgung mit erneuerbaren Energien aus einem Offshore Windpark über den Zeitraum von 2025 bis 2040. Für das Geschäftsjahr 2024 wurde der Energiebedarf bereits zum überwiegenden Teil ökonomisch abgesichert.



Datenschutz und Informationssicherheit

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN:



Mit einer Zertifizierung nach ISO 27001 hat der TÜV NORD hohe Standards in der Informationssicherheit bescheinigt.



Seit 2023 informiert eine interne Website die Mitarbeiter:innen leicht verständlich und mit Lernvideos über Datenschutz.



Nutzungsregeln für KI-Tools im Unternehmen sensibilisieren Mitarbeiter:innen für die Risiken von externen KI-Anwendungen und zeigen, wie sich diese sicher nutzen lassen.

GRUNDVERSTÄNDNIS UND HERAUSFORDERUNGEN

Verantwortungsbewusste Digitalisierung erfordert konsequenten Datenschutz und konsequente Informationssicherheit

Die Sicherheit und der Schutz personenbezogener Daten sind von höchster Bedeutung für die Telefónica Deutschland Gruppe, denn die digitale Transformation kann nur gelingen, wenn die Menschen Vertrauen in Unternehmen und deren Umgang mit sensiblen Daten haben. Im Kerngeschäft der Telefónica Deutschland Gruppe werden zahlreiche Daten generiert und verarbeitet. Millionen Kund:innen vertrauen jeden Tag ihrem Mobilfunknetz und ihren Diensten. Der damit einhergehenden Verantwortung ist sich das Unternehmen bewusst: Die Telefónica Deutschland Gruppe legt besonderen Wert auf die Rechte und Freiheiten der Betroffenen im Zusammenhang mit der Vertraulichkeit der Kommunikation, den Schutz personenbezogener Daten sowie die Sicherheit derjenigen Informationen, die über ihre Netze transportiert werden. Dabei will sie sicherstellen, dass die Menschen die Hoheit über ihre Daten behalten.

Datenschutz und Informationssicherheit gewährleistet die Telefónica Deutschland Gruppe auf Grundlage der relevanten Gesetze und Verordnungen sowie über detaillierte, interne Vorgaben. Einzelne Maßnahmen gehen dabei über die rechtlichen Anforderungen hinaus, etwa für bestimmte Geschäftsvorgänge wie die Löschung von Verkehrsdaten für einige Datenverarbeitungsvorgänge bereits nach 90 statt nach 180 Tagen und zusätzliche Regelungen in Datenschutzverträgen. Besonderes Augenmerk legt die Telefónica Deutschland Gruppe dabei auf den Schutz von Kindern und Jugendlichen (siehe „[Commitments zu Kinderrechten](#)“). Auch in ihren [Geschäftsgrundsätzen](#) verpflichtet sie sich zum Datenschutz sowie zur Wahrung der Informationssicherheit und Transparenz. Personenbezogene und sensible Daten behandelt die Telefónica Deutschland Gruppe vertraulich und sichert sie gegen mögliche Zugriffe von unberechtigten Dritten ab. In diesem Zusammenhang hat sich das Unternehmen dem [CDR-Kodex](#) der Corporate Digital Responsibility (CDR) Initiative verpflichtet. In ihrem

[CDR-Maßnahmenbericht](#) stellt die Telefónica Deutschland Gruppe den Umgang mit Daten in den Vordergrund.

In ihren Prozessen und Produkten will die Telefónica Deutschland Gruppe die Daten von Kund:innen und Interessent:innen sowie von Mitarbeiter:innen, Partnern und Investor:innen schützen und eine datenschutzkonforme Geschäftstätigkeit sicherstellen. Damit schützt das Unternehmen auch sich selbst: Gesetzeskonformität ist auf diesem Gebiet unerlässlich für die Reputation und Kundenbindung, die entscheidend für den Unternehmenserfolg sind. Zugleich ist dies ein wichtiger Beitrag zur Risikoprävention, indem Sanktionen wie etwa Bußgelder wirksam vermieden werden.

Aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen

Die Nutzung digitaler Formate und das inzwischen bevorzugt genutzte Homeoffice haben neue Herausforderungen für den Datenschutz und die Informationssicherheit hervorgebracht. Auch große unternehmensweite IT-Projekte, bei denen z. B. die Infrastruktur neu geordnet und Daten in die Cloud verlagert werden, erfordern sorgfältige Planung und Prüfung der Anforderungen an Datenschutz und Informationssicherheit.

Mit Beginn des Ukrainekriegs hat die Telefónica Deutschland Gruppe die Bedrohungslage bezüglich Cyberattacken neu bewertet und das zugehörige Risiko bei der Eintrittswahrscheinlichkeit hochgestuft. Die Anzahl der Angriffe auf das Unternehmen und seine Infrastruktur schwankt, tendenziell steigt die Bedrohungslage jedoch weiter. Um dem Unternehmen und den Daten der Kund:innen bestmöglichen Schutz zu bieten, steht die Telefónica Deutschland Gruppe in intensivem Austausch mit staatlichen Stellen, überwacht die kritische Infrastruktur und stärkt dadurch die Resilienz ihrer Netze. Falls es zu einer Beeinträchtigung des Netzes oder der angebotenen Services durch Cyberangriffe käme, könnte dies negative Auswirkungen für Firmen- und Privatkund:innen haben, z. B. Einschränkungen ihres Rechts auf Meinungsfreiheit oder ihrer Privatsphäre. Um dies zu verhindern, betreibt die Telefónica Deutschland Gruppe ein Cyber Defence Center.



Jüngst erlassene Gesetze und Vorschriften rund um Datenschutz und Informationssicherheit hat die Telefónica Deutschland Gruppe auch 2023 konsequent umgesetzt: Dazu zählte im Berichtsjahr die Weiterentwicklung ergänzender Vertragsabschlüsse und Sicherheitsmaßnahmen bei Datenverarbeitungen in Nicht-EU-Staaten infolge des Schrems-II-Urteils sowie die Anpassung dieser Maßnahmen für die USA auf den Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission zum EU-U.S. Data Privacy Framework. 2023 stand die Telefónica Deutschland Gruppe in intensivem Austausch mit den zuständigen Behörden, um Praxisfragen zur Anwendung der bestehenden Gesetze zu klären. Im Hinblick auf zukünftige nationale und europäische Gesetze wie den Artificial Intelligence Act (AI-Act), den Data Act und das BDSG-Änderungsgesetz bringt sich die Telefónica Deutschland Gruppe bereits in die Gesetzgebungsverfahren ein, um sicherzustellen, dass auch die praktischen Auswirkungen auf den Telekommunikationssektor berücksichtigt werden.

PROZESSE UND STEUERUNG

Klare Regeln und Prozesse etabliert

Klare Regeln und Prozesse tragen dazu bei, Datenschutzanforderungen konsequent zu erfüllen, Informationssicherheit zu gewährleisten und relevante Gesetze sowie Verordnungen einzuhalten. Dafür überarbeitet die Telefónica Deutschland Gruppe regelmäßig bestehende Richtlinien, verabschiedet neue, sofern erweiterter Regelungsbedarf identifiziert wird, und implementiert diese im Unternehmen. Zu den maßgeblichen Rahmenwerken gehört der Konzernstandard Datenschutz als Grundlage des Datenschutz-Management-Systems (DSMS) mit den Leitlinien zum Datenschutz. Damit stellt das Unternehmen seine Prinzipien im Umgang mit Daten und in der Kommunikation mit seinen Kund:innen sowie der Öffentlichkeit in einem Leitdokument übersichtlich dar.

Für die gesamte Organisation gelten die internen Vorgaben zur Informationssicherheit (Informationssicherheitspolitik) sowie Regeln für Mindestsicherheitsanforderungen (Minimum Security Controls). Diese werden durch eine Vielzahl weiterer Standards, Richtlinien und Verfahrensanweisungen zu unterschiedlichen Datenschutz- und Sicherheitsaspekten ergänzt. Dazu gehören beispielsweise die Richtlinien zur Meldung von Datenschutz- und Informationssicherheitsvorfällen, die Richtlinie Datenschutz-Informationspflichten, die Richtlinie Datenschutzverträge, die Checkliste für Betroffenenrechte nach der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) bezüglich der Verarbeitung von Daten von Nutzer:innen bzw. Kund:innen, der Standard-Datenschutzprozess sowie verschiedene Verfahrensanweisungen, z. B. zur Durchführung von Datenschutzassessments oder zum Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten. Die Vorgehensweise zur Identifizierung und Minderung von Informationssicherheitsrisiken ist im Sicherheitskonzept nach § 166 Telekommunikationsgesetz dokumentiert. Die Datenschutz-Governance des

Unternehmens umfasst klare Vorgaben zum Schutz personenbezogener Daten, die teilweise sogar über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehen. Alle Mitarbeiter:innen erhalten jedes Jahr eine Datenschutzbildung, die verpflichtend ist. Zudem sind alle Beschäftigten auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet.

Die Verantwortung für die Steuerung und strategische Ausrichtung des Datenschutzes und der Informationssicherheit tragen der Datenschutzbeauftragte (DPO) sowie der Chief Security Officer (CSO). Beide berichten direkt an die Vorständin für Legal & Corporate Affairs der Telefónica Deutschland Gruppe. Der Gesamt-Vorstand wird mindestens einmal jährlich umfassend über die Informationssicherheit und den Datenschutz in Kenntnis gesetzt. Zusätzlich wird quartalsweise der Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats über diese Themen informiert. Der Vorsitzende des Prüfungsausschusses berichtet dem Aufsichtsrat zur Tätigkeit des Prüfungsausschusses, die Vorständin für Legal & Corporate Affairs berichtet ihrerseits zu Spezialthemen an den Aufsichtsrat.

Dem Security Committee als Ordnungs- und Entscheidungsgremium für Informationssicherheitsthemen und -vorgaben der Telefónica Deutschland Gruppe gehören Mitglieder des Vorstands oder deren Vertreter:innen an. Geführt wird das Committee vom CSO. Das Gremium tagt einmal pro Quartal. Zudem gibt es in einzelnen Fachbereichen Gremien, in denen sich über aktuelle Entwicklungen im Datenschutz ausgetauscht wird, darunter das zweiwöchentlich tagende Datenschutz Steering Committee des Bereichs Digital & Data Competence. Im regelmäßig stattfindenden OC Data Protection Talk klärt das Omnichannel-Team die Fachabteilung von Digital Analytics über neue Entwicklungen und Anleitungen zur rechtskonformen Datenverarbeitung auf.

Ziel: Verstöße verhindern und Sicherheit erhöhen

Vor der Verarbeitung von Daten werden in den IT-Entwicklungs- und Analyseprozessen sowie auch anderen unternehmensbereichsspezifischen Prozessen standardisierte Prüfungsschritte vorgenommen. Die Ziele der Telefónica Deutschland Gruppe im Bereich Datenschutz und Informationssicherheit sind:

- das Unternehmen kontinuierlich sicherer machen
- durch bestmögliche Einhaltung der Datenschutzbestimmungen die Einleitung von Verfahren wegen Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen ausschließen
- Datennutzung transparent darstellen
- bei eintretenden Großstörungen und Gefährdungslagen wie Netzausfällen, Datenmissbrauch, Bombendrohungen o. Ä. schnell reagieren können
- Handlungsfelder im Bereich Informationssicherheit lokalisieren
- das Sicherheitsbewusstsein u. a. durch Schulungen in der Informationssicherheit weiter schärfen
- flexible Sicherheitslösungen für sich verändernde Geschäftsmodelle einsetzen



Die Telefónica Deutschland Gruppe etabliert konsequent effiziente Strukturen und Prozesse, um Verstöße im Bereich des Datenschutzes und der Informationssicherheit zu verhindern. Mit dem unternehmensweiten Datenschutz-Management-System (DSMS) und Informationssicherheits-Management-System (ISMS) steuert das Unternehmen die Prozesse zur Sicherung von Datenschutzstandards, Zielvorgaben, Verantwortlichkeiten und Trainings sowie eine regelmäßige Kontrolle der realisierten Maßnahmen. Im Berichtsjahr wurde der Betrieb von „Applikationen im Core- und Backbone-Netz zur Bereitstellung von mobilen Netzdiensten, einschließlich Sprache, Daten und SMS, und zur Bereitstellung von Festnetzdiensten einschließlich Telefonie“ entsprechend der ISO 27001 durch den TÜV NORD zertifiziert. Dieser hat dem Unternehmen damit für einen Teilbereich der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG hohe Standards in der Informationssicherheit bescheinigt.

In den Fachbereichen sind Business Resilience Manager:innen für die Informationssicherheit sowie Datenschutzkoordinator:innen zur besseren Steuerung des DSMS als feste Ansprechpartner:innen etabliert. Systeme und Prozesse der Fachbereiche werden neben den Prüfungen durch Internal Audit regelmäßig internen Security- und Datenschutz-Assessments unterzogen.

Die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt ein Business-Continuity-Managementsystem, in dessen Rahmen Notfallpläne für als kritisch identifizierte Prozesse erstellt werden. Das IT-Ausfallszenario wird auf Prozessebene von den jeweiligen Notfallplänen abgedeckt und jährlich im Rahmen standardisierter Prozesse aktualisiert. Krisenmanagementprozesse werden etabliert, um auf entsprechende interne oder externe Lagen angemessen reagieren zu können.

Die Telefónica Deutschland Gruppe betreibt zudem ein Cyber Defence Center (CDC), um die Cyberrisiken für das Unternehmen zu reduzieren. Das CDC ist ein zentrales Sicherheitszentrum, welches die digitalen Werte der Telefónica Deutschland Gruppe durch Analysen von Schlüsselereignissen in ihren Netzwerken und dem Internet schützt. Dies hilft, Angriffe gegen das Unternehmen zu identifizieren und schnell darauf zu antworten, um die Auswirkungen von Angriffen zu minimieren. Den Folgen der stetig steigenden Bedrohung durch Cyberkriminalität begegnet die Telefónica Deutschland Gruppe zudem mit mitigierenden Maßnahmen im Rahmen ihres Risikomanagements für Informationssicherheit. Dazu gehören u. a. die Steigerung der Mitarbeiter-Awareness sowie die Durchführung von internen Assessments.

Umgang mit Datenschutzvorfällen

Die Telefónica Deutschland Gruppe behandelt alle personenbezogenen Daten von Kund:innen, Interessent:innen, Mitarbeiter:innen, Aktionär:innen, Lieferanten und anderen Unternehmen absolut vertraulich. Wenn sie Daten von Dienstleistern nutzt oder nutzen lässt, prüft sie im Rahmen

eines Standard-Datenschutzprozesses, ob ausreichende Datenschutzverträge und -regelungen abgeschlossen sind.

Das Unternehmen arbeitet mit Geschäftspartnern zusammen, die seine datenschutzrechtlichen Vorgaben gemäß der Richtlinie zu Datenschutzverträgen und den entsprechenden Verträgen akzeptieren. Lieferanten z. B. müssen sich vertraglich zur Einhaltung der [Supply Chain Sustainability Policy](#) der Telefónica Deutschland Gruppe inklusive der darin enthaltenen Vorgaben zur Einhaltung nationaler und internationaler Datenschutzstandards verpflichten. Darüber hinaus führt das Unternehmen u. a. bei Dienstleistern vor Ort Audits zu Datenschutz und Informationssicherheit durch. Für die Einbindung von Subdienstleistern verfolgt die Telefónica Deutschland Gruppe ebenfalls klare Prozesse und Regelungen und macht entsprechende Vorgaben für Verträge. 2023 wurde ein Tool zur besseren Dokumentation der bestehenden Datenschutzverträge eingeführt. Zudem werden Unternehmensprozesse auch immer wieder von der Bundesnetzagentur (BNetzA) und dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) als zuständige Behörden auditiert.

Auch hinsichtlich der Meldung von Datenschutz- oder Sicherheitsvorfällen handelt die Telefónica Deutschland Gruppe nach festen Regeln, welche in der Richtlinie Sicherheitsvorfälle sowie in der Verfahrensanweisung Datenschutzvorfälle niedergelegt und im Unternehmen kommuniziert sind. Die [Datenschutz-Hotline](#) stellt für Kund:innen und Mitarbeiter:innen eine erste, gut erreichbare Anlaufstelle für die Meldung von Vorfällen dar. Lieferanten und ihre Mitarbeiter:innen können sich bei Beschwerden zudem über das Lieferantenportal der Telefónica Deutschland Gruppe, über eine [Ombudsperson](#) oder über den [Human-Rights-Kanal](#) an das Unternehmen wenden. Im Zuge des neuen Hinweisgeberschutzgesetzes hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Whistleblower-Richtlinie an die Anforderungen des Gesetzes angepasst und den bestehenden Hinweisgebermeldekanal („[Confidential Helpline](#)“) ausgebaut.

Mitarbeiter:innen sind verpflichtet, Datenschutzvorfälle oder entsprechende Verdachtsfälle an ihre Vorgesetzten sowie den Datenschutzbeauftragten des Unternehmens zu übermitteln. Dafür gibt es ein Online-Meldeformular. Bei einem Datenschutzvorfall muss die Telefónica Deutschland Gruppe die Datenschutzaufsichtsbehörden unverzüglich informieren. Dafür gilt eine Frist von 24 Stunden, wenn der Vorfall auch Verkehrsdaten betrifft, sonst 72 Stunden. Die Meldung an die zuständigen Behörden übernehmen der Datenschutzbeauftragte bzw. sein Team. Ist anzunehmen, dass durch die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten Menschen schwerwiegend in ihren Rechten oder schutzwürdigen Interessen beeinträchtigt werden, müssen auch diese Menschen über den Vorfall informiert werden.



Im abgelaufenen Geschäftsjahr wurden keine Verfahren wegen einer möglichen Verletzung des Datenschutzes und eines möglichen Verstoßes gegen gesetzliche Vorschriften in diesem Bereich eingeleitet. Es sind keine Sanktionen in Form von rechtskräftigen Bußgeldern aufgrund von Verstößen gegen gesetzliche Vorschriften im Datenschutz verhängt worden.

T 13: Datenschutz und Informationssicherheit

	2023	2022	2021
Eingeleitete Verfahren aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes (§ 169 TKG) ¹	0	1	0
Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes im laufenden Berichtsjahr	0	0	0
Meldepflichtige Sicherheitsverletzungen bzw. Vorfälle im Zusammenhang mit der Informations- und Netzsicherheit	37	26	16
Sanktionen in Form von Bußgeldern, die im Zusammenhang mit Sicherheitsverletzungen oder anderen Vorfällen im Rahmen der Netzsicherheit gezahlt wurden	0	0	0

¹ Unter eingeleiteten Verfahren während des Berichtszeitraums sind nur laufende und nicht abgeschlossene Verfahren zu verstehen. Im aktuellen Berichtsjahr wurden keine neuen Verfahren eingeleitet. Ein Verfahren aus dem Geschäftsjahr 2019 und eins aus dem Jahr 2020 wurden im Berichtszeitraum 2023 abgeschlossen. Zwei weitere im Jahr 2020 eingeleitete Verfahren betrachten wir als abgeschlossen, da seitens der Behörde keine weitere Kommunikation erfolgte und Abschlüsse von Verfahren nicht immer aktiv mitgeteilt werden. Abgeschlossene Verfahren führen i. d. R. zu einer Sanktion, einem Bußgeld oder zu einer Einstellung des Verfahrens, da sich ein Verdacht einer Behörde als unberechtigt erwiesen hat. Bußgelder werden im Indikator „Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes im laufenden Jahr“ berichtet.

2023 wurden 37 meldepflichtige Sicherheitsvorfälle entsprechend § 168 TKG identifiziert und an die zuständigen Aufsichtsbehörden kommuniziert. Die aufgetretenen Ereignisse beziehen sich ausschließlich auf das Schutzziel Verfügbarkeit und sind u. a. auf Störungen bei Carriern oder von Netzelementen zurückzuführen. Es sind keine Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Sicherheitsverletzungen oder anderen Vorfällen im Rahmen der Informationssicherheit verhängt worden.

STRATEGISCHE PRIORITÄTEN

Sensibilisierung und Aufklärung

Die Telefónica Deutschland Gruppe klärt regelmäßig, zielgerichtet und verständlich über die Art ihrer Datenverarbeitung auf. Dabei richtet sie sich an den Prinzipien Selbstbestimmung, Transparenz, Schutz personenbezogener Daten sowie Innovation aus, die auch in ihren Leitlinien im Bereich Datenschutz verankert sind. Die Datenschutzinformationen zu ihren Verträgen erhalten Kund:innen bei Vertragsschluss und auf Wunsch jederzeit während der Vertragslaufzeit. Sie können sich darüber

hinaus auf der Website über die Datenverarbeitung im Unternehmen informieren.

Zu den wichtigsten Informationsinstrumenten zählen die [Datenschutzwebsite](#) der Telefónica Deutschland Gruppe sowie die jeweils eigenen Datenschutzwebsites ihrer Marken für einen direkten und zielgerichteten Zugriff der Kund:innen. Dort ist detailliert erklärt, welche Arten von Daten die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt, wie sie die Daten ihrer Kund:innen schützt und was diese selbst für ihren eigenen Schutz tun können. Zudem haben Verbraucher:innen dort die Möglichkeit, von ihren Rechten gemäß DSGVO Gebrauch zu machen. Über das „Consent Management“ können sie jederzeit die Einwilligung für Direktmarketingzwecke erteilen oder zurückziehen. So behalten sie die Kontrolle über ihre Daten.

Die Mitarbeiter:innen der Telefónica Deutschland Gruppe werden regelmäßig und verpflichtend zum Datenschutz und zur Informationssicherheit geschult, teilweise auch mit Unterstützung externer Datenschutz- und Sicherheitsexpert:innen. Datenschutzkoordinator:innen, die als Schnittstelle zwischen den Mitarbeiter:innen im Fachbereich und dem Datenschutzteam fungieren, erhalten regelmäßig eine besonders umfangreiche Schulung. Im Berichtsjahr 2023 nahmen 87,2% der Mitarbeiter:innen¹ an dem jährlich verpflichtenden Training zum Datenschutz teil, dies entspricht 6.487 Stunden. Das zweijährliche Pflichttraining zur Informationssicherheit absolvierten 91,3% der Mitarbeiter:innen² in den letzten zwei Jahren, dies entspricht 5.090 Trainingsstunden. Diesen Anteil will die Telefónica Deutschland Gruppe weiter ausbauen.

Im Berichtsjahr konnte sie, anders als in den Pandemie Jahren, wieder einen Präsenzworkshop des Datenschutzbeauftragten für die Datenschutzkoordinator:innen aller Fachbereiche anbieten. Zusätzlich werden regelmäßig Online-Schulungen zu Datenschutzthemen abgehalten, die jeweils auf die Bedürfnisse der Fachbereiche zugeschnitten werden. Auch im Zuge des unternehmensinternen Transformationsprogramms erfolgten mehrere Schulungen für Mitarbeiter:innen und Dienstleister. Damit trug das Unternehmen nicht nur zur gesteigerten Sensibilisierung der Mitarbeiter:innen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Tagesgeschäft bei, sondern brachte auch die Erweiterung und Weitergabe von datenschutzrechtlichem Fachwissen in den Fachabteilungen voran.

Im Berichtsjahr veröffentlichte das Datenschutzteam weitere Handreichungen für Mitarbeiter:innen auf der internen Website des Datenschutzbeauftragten, um die Arbeit mit datenschutzrechtlichen Fragestellungen zu erleichtern. Dazu gehören u. a. die Datenschutz-Checkliste, die dazu dient, den

¹ Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.435, Vj. 7.181). In die Berechnung zum Datenschutz fließen nur die absolvierten Trainings des Berichtsjahres 2023 ein, da diese Schulung jährlich verpflichtend ist.

² Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.435, Vj. 7.181). In die Berechnung zur Informationssicherheit werden die absolvierten Trainings der Berichtsjahre 2022 und 2023 berechnet, da diese alle zwei Jahre verpflichtend sind. Für das Jahr 2023 bedeutet dies 6.787 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2022 bis zum 31. Dezember 2023.



Datenschutzkoordinator:innen und sonstigen Mitarbeiter:innen einen schnellen Überblick über die zu erledigenden Aufgaben im Rahmen des Standard-Datenschutzprozesses zu geben.

Datenschutzrechtliche Beratung als Kernaufgabe

Nach der DSGVO muss ein effektiver Schutz personenbezogener Daten bereits bei der Konzipierung („Datenschutz durch Technikgestaltung“/„privacy by design“) und Konfigurierung („datenschutzfreundliche Voreinstellungen“/„privacy by default“) eines Prozesses oder einer Anwendung wirksam umgesetzt sein. Mit eigenen Tools und Checklisten unterstützt die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Mitarbeiter:innen dabei, alle für den Datenschutz erforderlichen Maßnahmen zu beachten und zu dokumentieren. Alle Bereichsverantwortlichen sind laut DSGVO zudem verpflichtet, ihre Datenschutzmaßnahmen risikoorientiert zu strukturieren und zu managen.

Die Online-Plattform „OneTrust“, die als zentrales Datenschutzmanagementsystem fungiert, erleichtert die Beratung der Mitarbeiter:innen. Sie ermöglicht es beispielsweise, nach festgelegten Workflows zu arbeiten, die den Ablauf der datenschutzrechtlichen Beratung transparenter und effizienter werden lassen. Die Plattform wird kontinuierlich weiter ausgebaut und soll nach und nach andere Tools ablösen. So wurde 2023 beispielsweise die Dokumentation der Datenschutzverträge in die Plattform integriert. Die Mitarbeiter:innen des Fachbereichs Digital & Data Competence haben darüber hinaus Zugriff auf eine Intranetseite, den sogenannten Datenschutz-Info-Hub. Dort werden fachbereichsspezifische Themen erläutert und als Referenz aufbewahrt.

Im Berichtsjahr hat die Telefónica Deutschland Gruppe eine interne Datenschutzwebsite veröffentlicht, die Mitarbeiter:innen leicht verständlich und mit Lernvideos über Datenschutz informiert. Ein über die Kollaborationsplattform Microsoft Teams unternehmensweit verfügbarer Chatbot sorgt dafür, dass viele Fragen von Mitarbeiter:innen zügig beantwortet werden können. Häufig benötigte Services für Datenschutz und Antworten auf rechtliche Fragen sind seit dem Berichtsjahr in dem neuen Legal & Corporate Affairs Service Portal abrufbar. So können Mitarbeiter:innen beispielsweise Datenschutz-Vertragsvorlagen generieren, ein Datenschutzmerkblatt für Gewinnspiele erstellen oder eine Datenschutzberatung anfragen (mehr zu den Services im Kapitel „Unternehmenspolitik“).

Erhebung und Nutzung von Daten

Die Telefónica Deutschland Gruppe erhebt nur Daten ihrer Kund:innen mit einem konkreten Bezug zu deren Vertragsverhältnis. Das Unternehmen erfasst z. B. Name, Adresse und Bankverbindung sowie Informationen über die von den Kund:innen genutzten Produkte, Dienste und Tarife und weitere für die Vertragsabwicklung notwendige Daten. Besondere Arten personenbezogener Daten wie Angaben über die ethnische Herkunft,

politische Meinungen oder sexuelle Neigung werden nicht standardmäßig erhoben.

Die Telefónica Deutschland Gruppe erhebt und verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen der engen Vorgaben des Telekommunikation-Telemedien-Datenschutzgesetzes und der DSGVO. Dasselbe gilt für die Verkehrsdaten, die entstehen, wenn Handys beim Surfen oder Telefonieren mit dem Mobilfunknetz kommunizieren. Diese werden u. a. für Abrechnungszwecke genutzt und um Störungen zu beseitigen. Sie werden nach spätestens 90, in manchen Ausnahmefällen nach 180 Tagen gelöscht. Weder erfasst noch nutzt das Unternehmen verhaltensbasierte Daten, die Aufschluss über Schwächen oder Abhängigkeiten von Personen geben oder eine unangemessene Manipulation ermöglichen könnten. Kund:innen erhalten eine transparente Information, mit der sie darüber aufgeklärt werden, dass bestimmte Daten für Werbezwecke analysiert und zur Platzierung von Werbung verwendet werden. Dieser Verwendung können sie widersprechen.

Für die Mitarbeiter:innen des Bereichs Digital & Data Competence steht mit „Dive“ ein Tool zur Verfügung, das die Freigabe von Daten zur Weiterverarbeitung verbindlich regelt. Im Berichtsjahr wurde der Freigabeprozess erweitert, sodass nun alle Mitarbeiter:innen des Fachbereichs bestimmte Angaben u. a. zum Zweck der Datenverarbeitung machen müssen, bevor eine Datenfreigabe erfolgen kann. Auf diese Weise soll sichergestellt werden, dass Daten nur zu validen Zwecken zur Verfügung gestellt werden.

Durch gut geplantes Modellierungs- und Analysedesign möchte die Telefónica Deutschland Gruppe sicherstellen, dass ihre algorithmischen Systeme niemanden ohne legitimen, rationalen Grund von ihren Leistungen ausschließen. Grundvoraussetzung, um einen ungerechtfertigten Leistungsausschluss zu vermeiden, sind repräsentative und aktuelle Datensätze im Modellerstellungsprozess. Bei entsprechender Relevanz wird dies durch den Einsatz von Exploregruppen sichergestellt. Darüber hinaus ist die Telefónica Deutschland Gruppe in den jeweils relevanten Fällen durch Anwendung von Methoden aus dem Umfeld Explainable AI in der Lage, Kund:innen auf Nachfrage durch künstliche Intelligenz beeinflusste Entscheidungen transparent darzustellen. Die Mitarbeiter:innen werden im Rahmen von Schulungen, beispielsweise zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz, zum Thema „Diskriminierung“ sensibilisiert. Dieses Wissen soll dabei unterstützen, mögliche Fälle von Diskriminierung im Modellierungsprozess zu erkennen und gezielt anzusprechen.

Für Analysezwecke anonymisiert und aggregiert die Telefónica Deutschland Gruppe Daten und lässt durch Partnerunternehmen daraus anonyme und extrapolierte Statistiken zum Bewegungsverhalten der Bevölkerung erstellen. Aus den Analyseergebnissen ergeben sich wichtige Erkenntnisse, die für



Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen, ebenso wie für Kommunen, öffentliche Verkehrsbetriebe und die Gesellschaft insgesamt relevant sind. Dafür hat die Telefónica Deutschland Gruppe ein dreistufiges Anonymisierungsverfahren unter strenger Einhaltung der Datenschutzvorgaben entwickelt: die Telefónica [Data Anonymization Platform \(DAP\)](#) . Damit soll sichergestellt werden, dass beim Erstellen von Statistiken keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen möglich sind (Beispiele für den Nutzen anonymisierter Bewegungsströme sind im Kapitel [„Verbraucher:innen und Endnutzer:innen“](#) aufgeführt).

Datenschutz- und Sicherheitsstandards weiter erhöht

Im Berichtsjahr hat die Telefónica Deutschland Gruppe ihr Informationssicherheits-Management-System weiter optimiert und den Risikomanagementprozess weiter verbessert. Fortlaufende Schulungen der Datenschutzkoordinator:innen in den Fachbereichen sollen ebenso dazu beitragen, die Datenschutzstandards zu erhöhen.

Um die Standards für den Schutz von Kunden- und Mitarbeiterdaten fortlaufend zu optimieren, arbeitet das Unternehmen kontinuierlich an der Einführung neuer und an der Überarbeitung bestehender Sicherheitsprozesse. 2023 setzte die Telefónica Deutschland Gruppe u. a. ein internes Projekt zur Authentifizierung von Anrufer:innen bei der Kundenhotline um und führte dabei eine neue Authentifizierungsmatrix ein. Bestimmte Geschäftsvorgänge können Kund:innen nur dann telefonisch durchführen, wenn sie sich mit einer persönlichen Kundenkennzahl oder PUK legitimieren. Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationssicherheit (BfDI) hob dies in einer Pressemeldung positiv hervor.

Die Telefónica Deutschland Gruppe verlagert nach wie vor Daten in die Cloud, nicht nur um die Ausfallsicherheit zu erhöhen und die Betriebskosten zu reduzieren, sondern insbesondere, um Kund:innen zeitnah maßgeschneiderte Lösungen zu bieten. Im Vorfeld fanden intensive Abstimmungen mit den Aufsichtsbehörden statt und ein umfassendes Sicherheitskonzept wurde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde (BNetzA) eingereicht.

Auch werden Mitarbeiter:innen im Hinblick auf die Gefahren und den richtigen Umgang mit Online-Tools sensibilisiert. So wurde beispielsweise 2023 eine Fair-Use-Policy zur rechtmäßigen Nutzung von M365 innerhalb der Telefónica Deutschland Gruppe eingeführt. Mit ebenfalls im Berichtsjahr veröffentlichten Nutzungsregeln für KI-Tools im Unternehmen macht die Telefónica Deutschland Gruppe ihre Mitarbeiter:innen auf die Risiken von externen KI-Anwendungen aufmerksam und erklärt, wie sich diese Anwendungen sicher nutzen lassen.



Governancebelange: Commitment, Ziele und Status im Berichtsjahr

Im Folgenden sind die Ziele, Commitments, Leistungskennzahlen und Ambitionen für das Handlungsfeld „Prinzipien verantwortungsvoller Unternehmensführung“ aus dem Responsible Business Plan 2025 aufgeführt. Ausführliche Informationen zu diesem Plan, der die Grundlage der Nachhaltigkeitsstrategie der Telefónica Deutschland Gruppe bildet, finden sich im Kapitel „Strategie“.

Verantwortungsvolle Unternehmensführung

„Unsere Prinzipien für verantwortungsvolle Unternehmensführung sind die Basis unseres Handelns.“

Thema/KPI	Ziel 2023	Status Ende 2023	Ziel 2024
In relevanten Nachhaltigkeitsratings wollen wir mindestens gute Ergebnisse erreichen.	Gute Ergebnisse	Gute Ergebnisse	Gute Ergebnisse

Governance

„Nachhaltigkeit ist fest in unseren Geschäftsbereichen verankert. Über den Responsible Business Plan 2025 steuern wir Ziele und Maßnahmen.“

Thema/KPI	Ziel 2024
Nachhaltigkeitsaspekte sollen weiter in bestehende Managementsysteme integriert, Compliance mit Nachhaltigkeitsregulierung sichergestellt sowie Chancen und Potenziale genutzt werden.	Umsetzung eines umfangreichen ESG-Transformationsprogramms

Compliance und ethische Prinzipien

„Wir handeln regelkonform im Hinblick auf alle anwendbaren Gesetze, gesellschaftlichen Richtlinien und Wertvorstellungen.“

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2023	Status Ende 2023	Ziel 2024
Gesamtzahl der Korruptionsfälle	Bestätigte Korruptionsfälle, die zu arbeitsrechtlichen Maßnahmen oder Sanktionen führten.	0	0	0
Trainingsquote der Geschäftsgrundsätze	Anteil der Mitarbeiter:innen und Direktor:innen, die zu den Unternehmensgrundsätzen und Menschenrechten geschult wurden (Anteil in %, Anzahl, Stunden).	>90%	95,1% ¹	>95%

Datenschutz und Informationssicherheit

„Wir setzen uns dafür ein, dass die Hoheit über die Daten bei den Kund:innen bleibt und sie ihr digitales Leben souverän gestalten können.“

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2023	Status Ende 2023	Ziel 2024
Sanktionen in Form von Bußgeldern	Sanktionen in Form von Bußgeldern aufgrund von Verletzungen des Datenschutzes im laufenden Berichtsjahr.	0	0	0
Sanktionen oder Geldstrafen aufgrund von Sicherheitsvorfällen	Sanktionen oder Geldstrafen aufgrund von Sicherheitsvorfällen im laufenden Berichtsjahr.	0	0	0
Hohes Bewusstsein für Informationssicherheit bei Mitarbeiter:innen	Prozentsatz der Mitarbeiter:innen, die eine Online-Schulung zur Informationssicherheit erfolgreich abgeschlossen haben.	>90%	91,7%	>90%

¹ Anteil auf Basis der Mitarbeiteranzahl der Telefónica Deutschland Gruppe, ohne Mitarbeiter:innen in Auszeit und externe Berater:innen sowie ohne Zeitarbeitskräfte (Mitarbeiterbasis 7.435, Vj. 7.181). In die Berechnung fließen jeweils die absolvierten Trainings der letzten drei Jahre ein. Für das Jahr 2023 bedeutet dies 7.068 absolvierte Trainings vom 1. Januar 2021 bis zum 31. Dezember 2023.

**Menschenrechte und nachhaltiges Lieferkettenmanagement**

„Wir verpflichten uns zum Schutz und zur Einhaltung von Menschenrechten, Umwelt- und Sozialstandards, sowohl in unserem eigenen Unternehmen als auch in unserer gesamten Wertschöpfungskette.“

Thema/KPI	KPI-Definition	Ziel 2023	Status Ende 2023	Ziel 2024
Anteil der potenziellen Hochrisikolieferanten, die zu Nachhaltigkeitsaspekten (ESG-Kriterien) überprüft wurden	Anteil der Hochrisikolieferanten, die mit Self-Assessments auf der Integrity Next Plattform zu Nachhaltigkeitsaspekten – unter anderem Menschenrechte und Arbeitsbedingungen, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Umweltkriterien – überprüft wurden. Inkludiert sind auch Hochrisikolieferanten, die zum Assessment eingeladen wurden, aber bei denen die Überprüfung noch nicht final abgeschlossen werden konnte.	100%	91%	100%
Anteil der Lieferanten, die zu Nachhaltigkeitsaspekten (ESG-Kriterien) überprüft wurden	Anteil der auf der Integrity Next Plattform registrierten Lieferanten der Telefónica Deutschland Gruppe der Berichtsjahre 2022/2023, die nach Nachhaltigkeitsaspekten – u. a. Menschenrechte und Arbeitsbedingungen, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Umweltkriterien – überprüft wurden (% im Verhältnis zur Gesamtzahl der eingeladenen Lieferanten)		79%	100% (2025)
Anteil der gelösten Menschenrechtsbeschwerden		Neuer KPI ab 2024		100%

[Hier geht es zu den ESG-Daten und Indizes.](#) ↗



Anhang

ESG-Daten und Rahmenwerke

ESG-Daten

[ESG-Daten und Indizes](#) ¹

Das Dokument „ESG-Daten und Indizes“ umfasst alle veröffentlichten ESG-Kennzahlen ab dem Geschäftsjahr 2019 inklusive ESG-Berichtsstandards, EU-Taxonomieangaben, CR-Ziele, Beitrag zu den SDGs und Indizes (GRI, SASB, TCFD und Bloomberg GEI).

GRI-Standards 2021

[ESG-Daten und Indizes \(siehe Tab GRI-Content-Index inkl. UNGC-Prinzipien\)](#) ¹

Mit ihrem CR-Report 2023 berichtet die Telefónica Deutschland Gruppe in Übereinstimmung mit den Global-Reporting-Initiative(GRI)-Standards 2021 für den Zeitraum vom 1. Januar 2023 bis zum 31. Dezember 2023. Die GRI-Standards dienen dazu, Transparenz über die Auswirkungen von Unternehmen auf die Wirtschaft, Umwelt und die Menschen zu schaffen und aufzuzeigen, wie eine Organisation zu einer nachhaltigen Entwicklung beiträgt oder beitragen will. Die Telefónica Deutschland Gruppe leitet aus einem kontinuierlichen CR-Strategieprozess, der sowohl Stakeholdererwartungen als auch Auswirkungen auf die Gesellschaft und die Geschäftsrelevanz reflektiert, die CR-Schwerpunkte ab. Für die Berichterstattung nach den GRI-Standards sind insbesondere die gesellschaftlichen und ökologischen Auswirkungen der Telefónica Deutschland Gruppe relevant.

UN Global Compact (UNGC)

[ESG-Daten und Indizes \(siehe Tab GRI-Content-Index inkl. UNGC-Prinzipien\)](#) ¹

Seit 2020 berichtet die Telefónica Deutschland Gruppe zu den zehn Prinzipien des United Nations Global Compact (UNGC). Seit dem Jahr 2023 wird der dazugehörige Fortschrittsbericht über die Online-Plattform des UNGCs befüllt. Damit bekennt sich das Unternehmen zu den zehn Prinzipien und verpflichtet sich zu deren Umsetzung im Sinne einer verantwortungsbewussten Unternehmensführung. Im Zentrum stehen dabei die Themen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung.

Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)

Kapitel „Arbeitskräfte entlang der Wertschöpfungskette“, „Eigene Belegschaft“ und „Umsetzung der menschenrechtlichen Sorgfaltspflichten“ sowie auf der [Webseite](#) ¹

Mit dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) sollen die Rechte von betroffenen Menschen und schutzbedürftigen Gruppen entlang der Lieferkette gestärkt werden. Die Telefónica Deutschland Gruppe berichtet zu ihrer menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht in ihrem gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht sowie dem vorliegenden CR-Report.

EU-Taxonomie

www.telefonica.de/nfe ¹

Die Taxonomie-Verordnung ((EU) 2020/852) räumt beispielsweise einer ressourceneffizienten und kreislaforientierten Wirtschaftsweise einen besonderen Stellenwert ein und strebt hier eine Lenkungswirkung bei Investitionen und Kapitalmarktaktivitäten an. Die Telefónica Deutschland Gruppe nutzt den CR-Report auch, um zur Nachhaltigkeit ihres Geschäftsmodells zu berichten. Weitere Informationen finden Sie im gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht.

¹ Das Dokument „ESG-Daten und Indizes“ ist Bestandteil dieses CR-Reports, sofern es nicht anders gekennzeichnet ist.



Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Kapitel „Klimawandel“ und [ESG-Daten und Indizes \(siehe Tab TCFD-Index\)](#) ¹

Der Telefónica Deutschland Gruppe ist bewusst, dass sich aus dem Klimawandel auch für das Geschäftsmodell verschiedene Chancen und Herausforderungen ergeben, denen sich das Unternehmen stellt. Zu den finanziellen Auswirkungen des Klimawandels auf das Unternehmen berichtet die Telefónica Deutschland Gruppe im CR-Report sowie im TCFD-Index in Anlehnung an die Empfehlungen der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Die Empfehlungen der TCFD gliedern sich in die vier Bereiche Governance, Strategie, Risikomanagement sowie Kennzahlen und Ziele, zu denen das Unternehmen berichtet.

Sustainability Accounting Standard (SASB)

[ESG-Daten und Indizes \(siehe Tab SASB-Index\)](#) ¹

Die Telefónica Deutschland Gruppe orientiert sich am Rahmenwerk des Sustainability Accounting Standards Board (SASB) für die Offenlegung von finanziell wesentlichen Nachhaltigkeitsinformationen und berichtet zu relevanten Umwelt-, Sozial- und Governance-Themen.

Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)

[ESG-Daten und Indizes \(siehe Tab Bloomberg GEI\)](#) ¹

Der Bloomberg GEI dient als Maßstab für Unternehmen, die ihre Fortschritte bei der Gleichstellung der Geschlechter und die Auswirkungen der Umsetzung von Maßnahmen zur Förderung der Vielfalt auf die Unternehmensleistung bewerten lassen wollen.

Sustainable Development Goals (SDGs)

Auf der Webseite [Reporting](#) ¹

Mit der Umsetzung des Responsible Business Plan 2025 unterstützt die Telefónica Deutschland Gruppe aktiv die Erreichung der globalen Ziele für nachhaltige Entwicklung (Sustainable Development Goals (SDGs)) der Vereinten Nationen. Mit den Aktivitäten im Rahmen der drei Handlungsfelder und dazugehörigen Themenfeldern ist die Telefónica Deutschland Gruppe darin bestrebt, einen Beitrag zur Erreichung der SDGs und zu einem nachhaltigen Wandel der Gesellschaft zu leisten.

CDR-Initiative

[CDR-Initiative](#) ¹

Die CDR-Initiative hat sich zum Ziel gesetzt, digitale Verantwortung zu einer Selbstverständlichkeit für Unternehmen aller Branchen werden zu lassen und konkrete Lösungsansätze für die nachhaltige Digitalisierung zu erarbeiten. Zudem soll sie die Sichtbarkeit des Themas in der Öffentlichkeit und auf Seiten der Unternehmen erhöhen. Als Mitglied der Initiative bekennt sich die Telefónica Deutschland Gruppe zu den handlungsleitenden Prinzipien und Zielsetzungen des CDR-Kodexes und bezieht diese in die Berichterstattung mit ein.

¹ Das Dokument „ESG-Daten und Indizes“ ist Bestandteil dieses CR-Reports, sofern es nicht anders gekennzeichnet ist.



Mitgliedschaften

Die Auswahl der Mitgliedschaften der Telefónica Deutschland Gruppe orientiert sich an den strategischen Prioritäten. Ziel ist, dass die Mitgliedschaften der Telefónica Deutschland Gruppe die Geschäftstätigkeit unterstützen und einen Rahmen bieten, in dem ein gesellschaftlicher Mehrwert generiert wird. Es ist der Telefónica Deutschland Gruppe zudem ein besonderes

Anliegen, den Austausch zu wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Themen innerhalb der Branche zu fördern. Weiterhin beteiligt sich die Telefónica Deutschland Gruppe an Initiativen, die verantwortliches Handeln stärken. Im Folgenden finden Sie einen Auszug der Mitgliedschaften und Kooperationen.

Mitgliedschaft bzw. Kooperation	Beschreibung
#SheTransformsIT	Initiative für mehr Präsenz von Frauen in der Digitalisierung und bessere Karrierechancen für Mädchen und Frauen
2hearts Community	2hearts ist eine Business-Community für die Technologiebranche. Sie bietet qualifizierten Talenten mit Migrationshintergrund, welche oftmals aus benachteiligten Verhältnissen stammen, eine Austauschplattform
AfB gGmbH (Arbeit für Menschen mit Behinderung)	Gemeinnütziges Unternehmen, das ausgemusterte IT-Hardware von großen Konzernen und öffentlichen Institutionen wieder aufbereitet (inklusive Löschung vorhandener Daten) und auf den Markt bringt; mindestens 50% der Arbeitskräfte sind Menschen mit Handicap
AmCham – American Chamber of Commerce in Germany e. V.	Unternehmensnetzwerk zur globalen Wirtschaftsförderung und für eine deutsch-amerikanische Partnerschaft
Arbeitskreis der Deutschen UNTERNEHMENSSICHERHEIT (AKDU)	Interessenvertretung im Bereich Wirtschaft, Industrie, Logistik, Finanzdienstleistung, kritische Infrastrukturen u. v. m. für den Arbeitsbereich der Organisationseinheit respektive der Schlüsselfunktion Unternehmenssicherheit und den angrenzenden Prozessen
B.A.U.M. e. V. – Bundesdeutscher Arbeitskreis für umweltbewusstes Management	Unternehmensnetzwerk für nachhaltiges Wirtschaften in Deutschland
Bitkom – Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V.	Verband von Unternehmen aus den Branchen IT, Telekommunikation und neue Medien; u. a. mit Arbeitsgruppen zu den Themen Datenschutz, Medienpolitik und Arbeitssicherheit
Cybermobbing-Hilfe e. V.	Verein, der Opfern von Cybermobbing hilft und Präventionsarbeit in der Gesellschaft fördert
Deutsches Kinderhilfswerk e. V.	Verein zur Stärkung von Kinderrechten und zur Abschaffung von Kinderarmut
DICO – Deutsches Institut für Compliance e. V.	Institut, das Maßstäbe für die Compliance-Praxis entwickelt und an der Gestaltung guter Unternehmensführung mitwirkt
DIRK – Deutscher Investor Relations Verband e. V.	Größter europäischer Fachverband zur Förderung des Dialogs zwischen Unternehmen und Kapitalmärkten
eco – Verband der Deutschen Internetwirtschaft e. V.	Verband für Unternehmen aus den Branchen IT und Telekommunikation mit Fokus auf zukünftige Internetthemen
econsense - Forum Nachhaltige Entwicklung der Deutschen Wirtschaft e. V.	Nachhaltigkeitsnetzwerk der deutschen Wirtschaft mit dem Ziel, gemeinsam mit Unternehmen den Wandel zu einer nachhaltigeren Wirtschaft und Gesellschaft aktiv zu gestalten
Europäische Bewegung Deutschland e. V.	Netzwerk für Europapolitik in Deutschland
FSM Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e. V.	Zusammenschluss zur Bekämpfung illegaler, jugendgefährdender und entwicklungsbeeinträchtigender Inhalte in Online-Medien, Bereitstellung einer Beschwerdestelle sowie Medienkompetenzförderung von Kindern und Jugendlichen
Förderkreis Zentrum für Telekommunikations- und Medienwirtschaft e. V.	Gemeinnütziger Verein für den Wissens- und Erfahrungsaustausch für Telekommunikation, Informationstechnik, Medien, Entertainment und elektronische Sicherheit
GDD – Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherheit e. V.	Vereinigung für Datenschutz und Datenschutzbeauftragte
GSM Association – weltweite Branchenvereinigung der GSM-Mobilfunkanbieter	Weltweite Branchenvereinigung der GSM-Mobilfunkanbieter
Information Security Forum	Unabhängige Non-Profit-Organisation zur Vernetzung bei den Themen Cyber- und Informationssicherheit sowie Risikomanagement; aktive Partizipation im Rahmen der Mitgliedschaft von Telefónica, S.A.
Initiative „Chef:innensache“	Netzwerk von Führungskräften aus Wirtschaft, Wissenschaft, öffentlichem Sektor und Medien zur Förderung der Chancengerechtigkeit von Frauen und Männern
Initiative D21 e. V.	Deutschlands größtes gemeinnütziges Netzwerk für die digitale Gesellschaft; Engagement für die Herausforderungen im digitalen Wandel und Anstoß von Debatten, um die Zukunft der digitalen Gesellschaft sinnvoll zu gestalten



Internationale Fernmeldeunion (International Telecommunication Union)	Sonderorganisation der Vereinten Nationen, die sich offiziell und weltweit mit technischen Aspekten der Telekommunikation beschäftigt
Klicksafe	Initiative, die in Deutschland im Auftrag der EU-Kommission Kompetenzen zur sicheren Nutzung von Internet und neuen Medien vermittelt
Klimapakt Münchner Wirtschaft	Pakt von in München ansässigen Großunternehmen, die sich der freiwilligen CO ₂ -Emissionsreduktion verpflichtet haben
MINT Zukunft e. V.	Initiative zur Förderung des MINT-Profiles von Schulen im Allgemeinen sowie des Informatik- bzw. Digitalisierungsprofils im Besonderen durch die Programme „MINT-freundliche Schule“ und „Digitale Schule“ und die Erhöhung des Frauenanteils in MINT-Studiengängen
Mission Female (Netzwerk für erfolgreiche Frauen)	Netzwerk für erfolgreiche Frauen zum Austausch auf Augenhöhe und Stärkung der persönlichen und beruflichen Entwicklung
MÜNCHNER KREIS – Übernationale Vereinigung für Kommunikationsforschung e. V.	Gemeinnütziger Verein, der sich mit Fragen der Technologie, der Gesellschaft, der Ökonomie und der Regulierung im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechniken sowie der Medien befasst
Naturschutzbund Deutschland e. V. (NABU)	Engagement für Mensch und Natur durch zahlreiche Projekte zum Arten-, Umwelt- und Naturschutz in Deutschland
Stiftung Digitale Chancen	Stiftung, die Menschen bei der Nutzung des Internets unterstützt, um dem Ausschluss benachteiligter Bevölkerungsgruppen aus der Entwicklung zur Informationsgesellschaft entgegenzuwirken
UN Global Compact und Deutsches Global Compact Netzwerk	Weltweit größte Initiative für verantwortungsvolle Unternehmensführung und Verfolgung der Vision einer inklusiven und nachhaltigen Weltwirtschaft zum Nutzen aller Menschen, Gemeinschaften und Märkte
VATM – Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e. V.	Interessenvereinigung von rund 100 Telekommunikationsunternehmen und Multimediaunternehmen, die im Wettbewerb zum ehemaligen Monopolisten Deutsche Telekom stehen
VDE – Verband der Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik e. V.	Organisation, die Wissenschaft, Standardisierung, Prüfung, Zertifizierung und Anwendungsberatung unter einem Dach vereint und sich für die Forschungs- und Nachwuchsförderung einsetzt. Fördermitglied im Ausschuss für Blitzschutz und -forschung (ABB)
Wirtschaftsforum der SPD e. V.	Unabhängiger unternehmerischer Berufsverband zur Förderung und zum Ausbau eines nachhaltigen und innovativen, ökonomischen Fortschritts; Themen der Fachforen sind u. a. Energie und Klima, Mobilität und Infrastruktur sowie Ressourcen und Nachhaltigkeit
Wirtschaftsrat der CDU e. V.	Bundesweit organisierter unternehmerischer Berufsverband; Netzwerk und Kompetenzzentrum zur Mitgestaltung der Wirtschafts- und Gesellschaftspolitik durch Dialog zu Themen wie Internet und digitale Wirtschaft, Umwelt-, Klima- und Energiepolitik, Verkehr und Arbeitsmarkt
Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs e. V.	Bundesweit tätige Selbstkontrollinstitution zur Durchsetzung des Rechts gegen den unlauteren Wettbewerb



Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit über Nachhaltigkeitsinformationen

An die Telefónica Deutschland Holding AG, München

Wir haben die Angaben im Corporate Responsibility Report der Telefónica Deutschland Holding AG, München (im Folgenden die „Gesellschaft“), für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2023 (im Folgenden der „Bericht“) einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des Berichts in Übereinstimmung mit den in den Sustainability Reporting Standards der Global Reporting Initiative genannten Grundsätzen (im Folgenden die „GRI-Kriterien“).

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Nachhaltigkeitsberichterstattung sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen Nachhaltigkeitsangaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines Berichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

Unabhängigkeit und Qualitätsmanagement der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Wir haben die deutschen berufsrechtlichen Vorschriften zur Unabhängigkeit sowie weitere berufliche Verhaltensanforderungen eingehalten.

Unsere Wirtschaftsprüfungsgesellschaft wendet die nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen – insbesondere der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer (BS WP/vBP) sowie des vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) herausgegebenen IDW Qualitätsmanagementstandards 1 „Anforderungen an das Qualitätsmanagement in der Wirtschaftsprüferpraxis“ (IDW QMS 1 (09.2022)) an, welcher von der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft verlangt, ein Qualitätsmanagementsystem, das den gesetzlichen und satzungsrechtlichen Anforderungen entspricht, auszugestalten, einzurichten und durchzusetzen.

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit über die Angaben im Bericht abzugeben.

Nicht Gegenstand unseres Auftrages ist mit Ausnahme des Dokuments „ESG-Daten und Indizes“, das als Bestandteil des Berichts gekennzeichnet ist, die Beurteilung von externen Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen, auf die im Bericht verwiesen wird.

Wir haben unsere betriebswirtschaftliche Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit begrenzter Sicherheit beurteilen können, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass die Angaben im Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2023 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den GRI-Kriterien aufgestellt worden sind.

Bei einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir u.a. folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Verschaffung eines Verständnisses über die Struktur der Nachhaltigkeitsorganisation und über die Einbindung von Stakeholdern
- Beurteilung des Prozesses zur Durchführung der Materialitätsanalyse nach den Vorgaben der GRI-Kriterien
- Befragung der gesetzlichen Vertreter und relevanter Mitarbeiter, die in die Aufstellung des Berichts einbezogen wurden, über den Aufstellungsprozess, über das auf diesen Prozess bezogene interne Kontrollsystem sowie über ausgewählte Angaben im Bericht
- Identifikation wahrscheinlicher Risiken wesentlicher falscher Angaben im Bericht unter Zugrundelegung der GRI-Kriterien



- Analytische Beurteilung ausgewählter Angaben im Bericht
- Abgleich von Angaben mit den entsprechenden Daten im Jahresabschluss und zusammengefassten Lagebericht
- Beurteilung der Darstellung des Berichts
- Verwertung der Zertifizierung der Indikatoren für Energieverbrauch und Treibhausgasemissionen nach ISO 14064 durch einen unabhängigen Dritten
- Beurteilung der CO₂ Kompensationszertifikate ausschließlich hinsichtlich ihres Vorhandenseins, jedoch nicht hinsichtlich ihrer Wirkung

Prüfungsurteil

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass die Angaben im Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2023 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den GRI-Kriterien aufgestellt worden sind.

Verwendungszweck des Vermerks

Wir erteilen diesen Vermerk auf Grundlage des mit der Gesellschaft geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt und der Vermerk ist nur zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Der Vermerk ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der Gesellschaft gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

München, den 26. März 2024

PricewaterhouseCoopers GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Holger Lutz
Wirtschaftsprüfer

Annette Maria Fink



AENOR

Verification Statement of AENOR for Telefónica Germany on the Inventory of greenhouse gas emissions corresponding to the year 2023

DOSSIER: 2009/1133/GHG/01

Introduction

Telefónica (hereinafter the company) has commissioned AENOR Confía, S.A.U. (AENOR) to make a limited revision of the inventory of Greenhouse Gases (GHG) for the verification period of its activities included in the Greenhouse Gas Inventory Report 2023, which is part of this Declaration.

AENOR is accredited by Entidad Mexicana de Acreditación, with number OVVEI 004/14, in accordance with Standard ISO 14065:2020, for the verification of greenhouse gas emissions in accordance with the requirements established in Standard ISO 14064-3:2019 for the energy and waste sectors.

Inventory of GHG emissions issued by the Organisation:

- Corporate: C/ Ronda de la Comunicación, Distrito Telefónica, Madrid (Spain).
- Germany: Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München (Germany).

Representatives of the Organisation: Maya Ormazábal Herrero/Camilo Andrés Guarín García, Climate Change and Energy Efficiency Office, and Jürgen Franke, Energy Manager NT Network Implementation/Real Estate & Energy of Telefónica Deutschland.

Telefónica was responsible for reporting its GHG emissions according to the GHG PROTOCOL standard.

Objective

The objective of the verification is to provide the interested parties with an independent and professional opinion on the information and data contained in Telefónica's GHG Inventory.

Scope of the Verification

The greenhouse gases and emission sources considered as well as the geographical scope of the activities included in the organisation's greenhouse gas inventory are described below.



AENOR

The organisation's GHG emissions inventory includes the following GHGs CO₂, CH₄, N₂O, HFCs and HCFCs.

For the verification process, a control approach is considered, under which Telefónica accounts for emissions attributable to the operations and facilities over which it exercises operational control.

Facilities are defined as base stations, technical buildings, vehicle fleets, office buildings, call centres and shops. Under this approach, the scope of the geographical verification is established for the following countries where the Telefónica Group operates:

Organizational and geographic boundaries
Europe
Alemania (mobile network)

Direct, indirect activities and exclusions from verification.

The activities subject to verification are set out in 3 scopes (following the GHG Protocol guidelines), which are:

- Scope 1- Direct GHG emissions
- Scope 2 – Energy indirect GHG emissions
- Scope 3- Other indirect emissions. It is included:
 - o Purchase of goods and services
 - o Capital goods
 - o Activities related to the consumption of energy and fuel (not included in scopes 1 and 2)
 - o Business travel
 - o Use of sold products

General Exclusions:

There are no exclusions.



AENOR

Base year

Telefónica has selected 2015 as the base year for Scope 1 and 2 and 2016 for Scope 3.

Materiality

For the verification it was agreed to consider as material discrepancies those omissions, distortions or errors that could be quantified and result in a difference of more than 5% with respect to the total of emissions declared.

Criteria

In general, the verification of the Greenhouse Gas Inventory Report has been performed taking into account the requirements set out in:

- a) ISO 14064-3:2019: Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions.
- b) GHG Protocol, Corporate Accounting and Reporting Standard (Revised Edition).
- c) GHG Protocol, Corporate Value Chain (scope 3) Accounting and Reporting Standard.

Finally, the emissions report drawn up by the organisation, dated 2023, was subject to verification.

AENOR waives any responsibility for decisions, regarding investment or of any other type, based on this declaration.



AENOR

Conclusion

As a conclusion according to the limited level of assurance agreed, AENOR states:

Based on the above, and in accordance with the limited level of assurance, there is no evidence to suggest that the information on GHG emissions reported in the Greenhouse Gas Inventory Report for the period 2023 is not a true and fair representation of the emissions from its activities.

In consequence with this Declaration below is a list of the emissions data that were finally verified.

Year: 2023	Unit	TOTAL
Scope 1: Direct GHG emissions	tCO2e	5.955,4
• Operations	tCO2e	681,2
• Fleet	tCO2e	4.811,7
• Refrigerant gases and fire extinguishing gases	tCO2e	462,5
Scope 2: Indirect GHG emissions (market-based)	tCO2e	234,3
• District heating	tCO2e	234,3
• Electricity (market-based)	tCO2e	-
Scope 2: Indirect GHG emissions (location-based)	tCO2e	337.458,6
• District heating	tCO2e	234,3
• Electricity (location-based)	tCO2e	337.224,3
Scope 3: Other indirect GHG emissions (total)	tCO2e	391.939,8
• Purchased goods and services	tCO2e	194.264,9
• Capital goods	tCO2e	57.825,5
• Activities related to energy and fuel consumption (not included in Scope 1 and 2)	tCO2e	1.426,3
• Business travel	tCO2e	2.913,3
• Use of sold products	tCO2e	135.509,8
Scope 1 + 2_{market-based} emissions	tCO2e	6.189,7
Total GHG emissions Scope 1 + 2_{market-based} +3	tCO2e	398.129,4
Total GHG emissions Scope 1 + 2_{location-based} +3	tCO2e	735.353,7
Emissions offsets	tCO2e	3.714,0
Directed actions	tCO2e	13.353,3

AENOR

Year: 2023	Unit	TOTAL
Total energy consumption	MWh	802.605,7
• - Total electricity consumption + Self-generation of renewable energy	MWh	777.126,1
o Consumption at base stations	MWh	659.312,7
o Consumption in Central Stations (Fixed Switch Sites)	MWh	25.409,2
o Consumption in Mobile Telephone Switching Offices (MTSOS)	MWh	45.576,5
o Consumption in Data Centers	MWh	29.958,4
o Consumption in Others (Offices, Call Centers, Shops, Landing Stations, Pops and Waves)	MWh	16.549,0
o Self-generation of renewable energy	MWh	111,6
o Consumption in electric vehicles	MWh	208,6
• - Fuel consumption + District heating	MWh	25.479,6
o Operations fuel consumption	MWh	3.604,4
o Fleet fuel consumption	MWh	18.486,0
o District heating consumption	MWh	3.389,3
Electricity consumption from renewable sources including self-generation	MWh	777.126,1
% of renewable electricity consumption in own facilities	%	100
Directed actions	MWh	30.767,9

Directed actions:

Energy Efficiency Plan 2023: In order to optimise the energy consumption of Telefónica Germany's communications network, various actions have been implemented, including the following:

- Power Saving Features

Derived from the implementation of the Energy Efficiency Plan 2023, a saving of **13.353,28 tCO₂e** has been achieved (equivalent to a saving of **30.767,93 MWh** in electricity consumption).

In Madrid, 8th of February 2024



Rafael García Meiro
Consejero Delegado / CEO



Impressum

Herausgeber

Telefónica Deutschland Holding AG
Georg-Brauchle-Ring 50
80992 München
Tel.: +49 89 2442 0
www.telefonica.de

Corporate Responsibility & Sustainability

Kontakt: cr-de@telefonica.com
www.telefonica.de/nachhaltigkeit

Investor Relations

Kontakt institutionelle Investor:innen:
ir-deutschland@telefonica.com
Kontakt Privataktionär:innen:
shareholder-deutschland@telefonica.com
www.telefonica.de/ir

Social Media

www.youtube.com/telefonicadeutschland
www.youtube.com/O2de
www.twitter.com/telefonica_de
www.linkedin.com/company/telefonica-germany
www.instagram.com/telefonica_de/

Verantwortlich für den Inhalt

Claudia von Bothmer

Projektverantwortung

Melanie Borsos, Lisa Schwarzmaier

Konzeption, Redaktion, Design und Umsetzung

Telefónica Deutschland Holding AG,
Corporate Responsibility & Sustainability, München
Scholz & Friends Reputation, Berlin
heureka, Essen

Veröffentlichung

April 2024 – alle Zahlen wurden, sofern nicht anders gekennzeichnet, zum 31. Dezember 2023 erhoben. Dieser Bericht liegt in deutscher und englischer Sprache vor. Die deutsche Ausgabe ist im Zweifel verbindlich.

Diese Veröffentlichung stellt weder ein Angebot zum Verkauf noch eine Aufforderung zum Kauf von Wertpapieren in den Vereinigten Staaten von Amerika dar. Wertpapiere dürfen bei fehlender Registrierung nach dem US Securities Act von 1933 in geänderter Fassung oder bei fehlenden Ausnahmen nach dem Gesetz nicht in den Vereinigten Staaten von Amerika angeboten oder verkauft werden. Der Emittent hat weder Wertpapiere nach dem US Securities Act von 1933 in geänderter Fassung registriert, noch beabsichtigt er eine solche Registrierung oder das Angebot von Wertpapieren in den Vereinigten Staaten von Amerika.

Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen sind nicht zur Verteilung oder Weitergabe in die bzw. innerhalb der Vereinigten Staaten von Amerika, Kanada, Australien, Südafrika oder Japan bestimmt.

Der CR-Report ist online verfügbar unter
www.telefonica.de/cr-report

Der gesonderte nichtfinanzielle Konzernbericht ist online verfügbar unter www.telefonica.de/nfe

Bildnachweise

S. 01 Brand Bildpool: Blend Images – Mike Kemp, Hero Images, Westend61
S. 05/06 Telefónica Deutschland Gruppe