

**Raport de Sustenabilitate
Vodafone România
2017-2019**

De-a lungul anilor, ne-am concentrat eforturile pentru a deveni un model de excelență.

Credem că am reușit.



> Cuvânt din partea CEO-ului

Mergând înapoi în timp, primii pași i-am făcut în anii '90, într-un context turbulent, dar și de creștere pentru economia românească. Am devenit parte din această minunată poveste a interacțiunilor în creștere între oameni și a accesului din ce în ce mai mare la informație. Iar mulțumită entuziasmului care a marcat anii '90 și a eforturilor depuse în acea perioadă, lumea noastră arată astăzi foarte diferit: comunicarea, informația și divertismentul sunt la doar un clic distanță, oriunde și oricând.

De-a lungul anilor, am fost pionieri în tehnologie și deschizători de drumuri prin soluțiile pe care le oferim.

Toate eforturile noastre s-au materializat prin respectarea întocmai a valorilor noastre de bază și prin atenția acordată potențialului de a îmbunătăți deopotrivă performanța activității, dar și viața clienților și a oamenilor cu care lucrăm. Aceste eforturi au condus la multe premiere pe piața de telecomunicații din România. Enumerând doar câteva: prima rețea digitală de comunicații mobile digitale din România și prima companie care a lansat un centru destinat relațiilor cu clienții în anul 1997. De asemenea, am fost primul operator de servicii mobile care a lansat tehnologia GPRS, în anul 2001, și tehnologia 3G, în anul 2004. În anul 2016, am lansat Supernet™ 4G+, iar în anul 2017, Supernet™ 4.5G, prin care am pășit într-o nouă eră a internetului mobil, cu viteze și mai mari și o calitate video îmbunătățită. Am continuat să inovăm și în anul 2018, lansând primul NarrowBand-IoT din Europa de Sud-Est. În plus, începutul anului 2019 a marcat o altă premieră, atât pe piața locală, cât și la nivel global — primul concert live cu o hologramă care a avut loc vreodată în lume, susținut de rețeaua 5G a Vodafone România.

A fi cei mai buni în domeniul nostru de activitate nu a fost niciodată suficient pentru noi. Am aspirat mereu să ne folosim expertiza și beneficiile oferite de cele mai noi tehnologii pentru a îmbunătăți viețile celor care aveau cea mai multă nevoie. În anul 1998, la scurt timp după ce compania noastră a devenit operațională, am lansat prima fundație corporativă din România, o entitate nonprofit independentă având ca obiectiv fundamental încununarea tuturor eforturilor noastre și direcționarea lor către persoanele vulnerabile, care au nevoie de sprijin. Am fost și

primii care am apelat la metoda donațiilor salariale pentru a face o schimbare reală în viața oamenilor. În prezent, Fundația Vodafone România este o instituție de referință în ceea ce privește cele mai bune practici de implicare corporativă și impactul asupra comunității. Fundația noastră se concentrează pe educație, sănătate, inclusiv prin folosirea tehnologiei digitale pentru a oferi servicii îmbunătățite de asistență medicală, asistență socială și voluntariat. Toate aceste aspecte sunt esențiale pentru crearea unei societăți sănătoase și prospere.

Am parcurs un drum lung de la primii pași și până în prezent, dovedind că suntem o organizație care se bazează pe idealuri bine-definite și depunând eforturi pentru a ne traduce viziunea în realitate. În tot ceea ce facem, ținem cont de obiectivul nostru de a contribui la construirea unei societăți cu un grad sporit de digitalizare, asigurând în același timp incluziune pentru toți, adică acces la tehnologie, abilități digitale pentru tineri și asistență medicală corespunzătoare cu ajutorul tehnologiei. În final, dar nu mai puțin important pentru noi, ne propunem să tratăm Planeta cu responsabilitate și grijă. Acțiunile noastre, deși au efecte pozitive asupra comunităților în care ne desfășurăm activitatea, pot totuși influența negativ mediul înconjurător în absența unor măsuri adecvate. În plus, toate eforturile și activitățile noastre sunt alinate la viziunea globală a Grupului Vodafone, aceea de a conecta lumea pentru un viitor mai bun, și suntem mândri de ceea ce am obținut până acum în acest sens.

O organizație care plasează clienții în centrul tuturor activităților — E ceea ce ne reprezintă și am demonstrat-o în repetate rânduri. În anul 2018, am încheiat procesul de internalizare a colegilor din call-centerele Vodafone, un proces care a constat în recrutarea a peste 700 de angajați în unitățile din București, Brașov, Craiova și Pitești pentru ca ei să facă parte din familia Vodafone România. Acest demers a fost declanșat de convingerea noastră că serviciile pentru clienți înseamnă mult mai mult decât preț și asistența de bază. Înseamnă încredere, interacțiune de calitate și siguranță, și reprezintă un punct de contact esențial cu clienții noștri.

Această mișcare s-a dovedit a fi cea corectă de vreme ce s-a tradus într-un suport sporit și dedicat clienților noștri, ceea ce ne-a permis să le asigurăm acestora cea mai bună experiență cu putință.

Anul 2018 a fost cu adevărat un an fantastic pentru noi în ceea ce privește inovația și expansiunea! Am achiziționat compania Evotracking, un jucător român important în domeniul IoT și, mai târziu, în anul 2019, am lansat primul NB-IoT din sud-estul Europei, cu acoperire națională pentru a oferi un spectru larg de servicii și soluții clienților noștri business. Tot în anul 2018, și mai apoi în anul 2019, am inițiat procesul la finalul căruia sperăm să devenim o companie de telecomunicații complet integrată. Acest proces a început cu achiziționarea operațiunilor UPC România, pentru a oferi clienților noștri un portofoliu de servicii mai diversificat și mai relevant, sub formă de oferte combinate de comunicații mobile, fixe și servicii TV. Acesta a fost un pas uriaș pentru noi, o adevărată transformare care credem că va avea un efect de catalizator pentru inovațiile viitoare, în special în ceea ce privește capacitățile rețelei, dar și serviciile — convergență, configurația pachetelor de servicii, acces la conținut pe mai multe platforme etc. Ne așteptăm ca acest lucru să fie în beneficiul clienților individuali și al celor juridici, în egală măsură.

Al doilea punct focal pentru noi a fost și continuă să fie Big Data și Inteligența Artificială, din nou, cu scopul de a ne putea deservi mai bine clienții. Aceasta presupune un proces complex implementat atât la nivelul echipelor, cât și la nivel de portofoliu. Ne folosim de această arie pentru a concepe oferte și pachete de servicii personalizate. Până în prezent ne-a ajutat, spre exemplu, să creștem numărul de oferte personalizate propuse clienților noștri de la 7 la 10.

Rețeaua Vodafone și-a dovedit capacitățile și rezistența în fiecare an, motiv pentru care performanțele sale au fost recunoscute anual de auditorul independent P3 communications. O mare parte a societății se bazează pe serviciile noastre de telecomunicații, iar noi ne-am concentrat mereu eforturile și investițiile asupra extinderii rețelei pentru a reuși să conectăm milioane de oameni în România. Am fost deschizători de drumuri în inovarea și progresul rețelei, oferind clienților noștri experiențe mereu mai bune. Spre exemplu, Supernet™ 4.5G este prima rețea de telecomunicații mobile cu o viteză înregistrată de circa 800 Mbps. Capacitățile rețelei Vodafone sunt în parte rezultatul muncii unei echipei profesioniste și dedicate de ingineri care împărtășesc viziunea comună de a asigura servicii sustenabile clienților. Acest lucru este deosebit de important din punct de vedere al impactului pe termen lung asupra utilizatorilor serviciilor de telecomunicații și asupra mediului.

Protejarea mediului înconjurător este un alt aspect esențial pentru noi, asupra căruia dorim să ne concentrăm și mai mult în următorii ani. Deși operațiunile noastre de bază au un impact limitat asupra mediului, suntem conștienți că nevoia de energie și alte aspecte conexe pot avea un anumit impact, motiv pentru care facem tot ce ne stă în putință să-l minimizăm. Suntem certificați în conformitate cu standardul ISO 14001 și ne măsurăm și monitorizăm amprenta de carbon folosind metodologia Protocolului GHG.

Atenția noastră nu se limitează doar la un comportament ecologic; ne implicăm și partenerii, furnizorii și clienții în acțiunile noastre. Inovația este cheia în acest proces, iar nevoile și interesele părților implicate au o contribuție semnificativă la aceste inițiative. În prezent, scopul nostru este de a ne reduce cu 50% amprenta asupra mediului și a ajunge să folosim energie din 100% surse regenerabile până în anul 2025.

Toate realizările noastre au fost posibile mulțumită entuziasmului echipei noastre de profesioniști. În cadrul Vodafone România, stimulăm curiozitatea și dorința tuturor de a inova. Am dezvoltat o cultură a incluziunii și motivației, în care toți suntem apreciați pentru ceea ce suntem și pentru contribuția noastră. Motto-ul nostru colectiv s-a modificat în timp, pentru a ne exprima mai bine personalitatea, trecând de la „Încredere, Viteză, Simplitate” la „Încredere, Determinare, Curiozitate și Apartenență”, valori care sunt adânc înrădăcinate în Spiritul Vodafone și care pot fi traduse cu ușurință în abordarea față de activitățile noastre cotidiene. Investim permanent în cursuri de formare, oferim îndrumare în carieră colegilor noștri și încurajăm generațiile mai tinere să ne cunoască. De asemenea, investim și în crearea unui mediu de lucru sigur și securizat. Astfel, Vodafone România continuă să fie un angajator dezirabil, iar premiile acordate — ca de exemplu Cel mai dorit angajator din telecomunicații, din partea Catalyst Solutions și Cel mai bun angajator, din partea BestJobs în 2018, precum și 2019 titlul de Cel mai dorit angajator din telecomunicații, acordat de Catalyst Solutions — vin să confirme acest statut.

Privim cu încredere spre un viitor mai bun, în care ne dorim să reușim mult mai multe.

Scopul nostru este de a sprijini noile generații în a-și imagina și a modela job-urile viitorului, aducând tehnologia mai aproape de ei și făcând-o accesibilă. Aspirăm să ne reducem amprenta asupra mediului dezvoltând utilizarea tehnologiilor prietenoase cu mediul și educând oamenii în acest sens, indiferent dacă ne sunt colegi, colaboratori sau clienți. De asemenea, vom continua să dezvoltăm soluții IoT de avangardă pentru a ne face viețile mai ușoare și mai sigure. Prin aceste acțiuni, urmărim să fim lideri în inovație, să devenim și mai transparenți în activitățile noastre și dorim să îi invităm pe cei care ne iau eforturile drept sursă de inspirație să ni se alăture în această călătorie!

Murielle Lorilloux,
CEO Vodafone România



Vodafone România dintr-o privire



1 Vodafone România dintr-o privire

Prezența noastră la nivel local

Vodafone România este o filială a Grupului Vodafone, unul dintre cei mai importanți furnizori de tehnologii de comunicații din lume, care conectează oameni și organizații de toate dimensiunile cu societatea digitală. Deținem o vastă experiență în domeniul conectivității, convergenței și Internetului Lucrurilor (Internet of Things), și suntem în avangarda serviciilor financiare mobile și a transformării digitale pe piețele emergente.

Grupul Vodafone desfășoară operațiuni mobile în 22 de țări, are încheiate parteneriate cu rețele mobile în alte 42 de țări, iar în 17 piețe oferim și servicii fixe în bandă largă. La data de 31 martie 2020, Grupul Vodafone avea 362 milioane de clienți, inclusiv 115 milioane de clienți pentru servicii mobile, 25 milioane de clienți pentru servicii în bandă largă și 22 de milioane de clienți pentru servicii de televiziune în Europa, la care să adaugă cele 168 milioane de clienți pentru servicii mobile din Africa.

Vodafone este compania care a implementat prima rețea GSM din România în aprilie 1997, dar și primul operator de comunicații mobile care a lansat servicii 3G pe piața românească în aprilie 2005, iar ulterior, cel mai înalt nivel de performanță, reprezentat de tehnologiile în bandă largă HSDPA¹ 3G. Vodafone este și operatorul care a lansat prima rețea de date mobile 4G în România, în octombrie 2012. În anul 2017, Vodafone România a lansat rețeaua Supernet™ 4.5G, care oferă o optimizare superioară pentru redare video (video streaming), niveluri superioare de securitate în rețea și bandă mai largă.

Vodafone România creează valoare pentru clienți integrând inovația, ca factor esențial pentru succes, în fiecare segment al activității sale. Facem parte dintr-o industrie locală puternică care deține toate atuurile pentru a concura la nivel global cu piețe mai bine consolidate.

Viziunea

Conectăm pentru un viitor mai bun

Our code

Încredere

Încrederea consumatorilor
Societatea Digitală
Evitarea micro-reglementărilor

Corectitudine

Nimeni nu este lăsat în urmă
Calitatea infrastructurii
Condiții corecte de investiții

Spirit de lider

Parteneriate
Inovație
Devotament pentru lucrurile
în care credem

Compania, cu sediul central în Globalworth Tower, B-dul Barbu Văcărescu, nr. 201, Sector 2, București, România, oferă servicii de telecomunicații mobile prin cele peste 100 de locații proprii și alte aproximativ 100 de francize din toată țara, iar proprietarii declarați ai companiei sunt VODAFONE INTERNATIONAL HOLDINGS BV și VODAFONE EUROPE BV.

¹ Acces la pachete cu legătura descendentă de mare viteză



- > **1997** **Prima rețea de comunicații mobile digitale din România;**
Prima companie de telecomunicații din România care a oferit un Serviciu de relații cu clienții.
- > **1998** **Primul operator GSM din România care a lansat serviciul de mesaje - SMS;**
- > **1999** **Primul operator GSM din România care a oferit servicii complete de Internet, prin intermediul Xnet;**
- > **2001** **Primul operator din România care a lansat tehnologia GPRS (General Packet Radio Service) pentru exploatare comercială;**
- > **2003** **Primul operator din România care a oferit servicii de comunicații integrate pentru companii: soluții de voce și date, servicii de telefonie vocală fixă, servicii de date fixe dedicate.**
- > **2004** **Prima demonstrație a unui sistem de telefonie video folosind tehnologia 3G din România;**
- > **2005** **Achiziția Connex de către Vodafone, considerată la acea dată drept cea mai mare tranzacție din România în ultimii 15 ani;**
Primul operator care a lansat servicii 3G în România, oferind servicii de telefonie video, servicii rapide de internet și voce la tarife mai avantajoase;
- > **2011** **Certificarea de către auditorul independent a P3 communications drept cea mai bună rețea GSM/UMTS/CDMA din România, pentru servicii de date mobile, în urma măsurărilor efectuate la operatorii locali**
- > **2012** **Primele servicii comerciale 4G din România; țara noastră s-a numărat printre primele piețe europene unde Vodafone a implementat o rețea 4G, după Germania, Portugalia și Italia.**

Lansarea primei biblioteci digitale din România, de unde utilizatorii au putut descărca gratuit secțiuni din cărțile preferate direct pe telefonul mobil sau pe tabletă printr-o simplă scanare a codului QR.

Lansarea aplicației Zonga, cea mai mare colecție de muzică online din România și primul produs românesc cu acces la cel mai bogat conținut muzical de pe computer și telefonul mobil.
- > **2013** **Auditorul independent P3 communications a certificat Vodafone România pentru „cel mai bun serviciu de date pe smartphone” și „cel mai bun serviciu de date mobile în bandă largă”**

Deschiderea Centrului Regional de Operațiuni de Rețea „Danubius”, care oferă sprijin mai multor divizii Vodafone din Europa prin monitorizarea și gestionarea incidentelor produse în rețea, pentru servicii de voce și date

-
- 2014**
- Lansarea Vodafone Shared Services Romania, un nou centru global de servicii care oferă, din sediul din București, servicii IT și de asistență pentru clienți operațiunilor Vodafone din mai multe țări.
- Lansarea primului serviciu de Recunoaștere vocală automată (Automatic Speech Recognition) din România, dedicat Serviciului de relații clienți apelabil prin *222 (robotul Andreea)
- Lansarea rețelei Supernet, menită să asigure viteză mare, mai multă stabilitate și protecție completă în rețeaua Vodafone, totul pentru a oferi utilizatorilor o experiență superioară.
-
- 2015**
- Auditorul independent P3 communications certifică Vodafone România drept operator Best in Test pentru serviciile de date și telefonie mobilă.
-
- 2016**
- Lansarea Supernet™ 4G+, care oferă clienților o nouă generație de experiențe viitoare – certificare Best in Test.
- Auditorul independent P3 communications certifică Vodafone România drept Cea mai bună rețea de comunicații mobile pentru al doilea an la rând
- Ookla desemnează Vodafone drept Cea mai rapidă rețea de comunicații mobile din România.
- Lansarea serviciului de redare video și muzică 4G TV+ și încheierea parteneriatului cu Netflix.
-
- 2017**
- Lansarea Supernet™ 4.5G, care oferă clienților o optimizare superioară pentru redare video (video streaming), niveluri superioare de securitate în rețea și bandă mai largă.
- Pentru al treilea an la rând, auditorul independent P3 communications certifică Vodafone România drept Cea mai bună rețea de comunicații mobile din România.
- Ookla desemnează Vodafone drept Cea mai rapidă rețea de date mobile.
- Aniversarea a 20 de ani activitate.
-
- 2018**
- Vodafone România și OMV Petrom finalizează primul pachet de teste pentru tehnologia NarrowBand - IoT din țară, pe o rețea de telecomunicații comercială din domeniul petrolului și gazelor naturale.
- Vodafone încheie o tranzacție cu Telekom România pentru servicii wholesale.
- UPC aniversează 25 de ani de prezență și inovare tehnologică pe piața românească.
- Liberty Global plc. anunță ajungerea la un acord cu privire la vânzarea operațiunilor din România, Germania, Ungaria și Cehia către Vodafone Group Plc.
-
- 2019**
- Soluții IoT oferite de către Vodafone pentru lanțul de supermarketuri Mega Image - „Smart Counting”, „Smart Analytics”, „Heat Map”, „Stock Alert”, „Queue Management” etc. — pentru crearea primului magazin inteligent din România;
- Primul concert live din lume cu o hologramă, realizat cu ajutorul tehnologiei 5G;
- Lansarea primei rețele 5G din România - Supernet 5G;
- Achiziționarea UPC România și lansarea primelor oferte de telecomunicații mobile, fixe și servicii TV de la Vodafone



Structura și guvernanta Vodafone România

Entitatea de guvernanta și rolurile acesteia

Echipa de Conducere Executivă (ECE) reprezintă este cel mai înalt nivel de guvernanta în cadrul Vodafone România și are ca sarcină principală stabilirea direcțiilor strategice de activitate. În același timp, ECE se implică în mod activ și în alinierea strategiei naționale de dezvoltare la direcțiile stabilite pentru Grupul Vodafone în ansamblu.

De asemenea, ECE supraveghează și analizează toate datele (interne și contextuale) aferente aspectelor economice, sociale și de mediu care prezintă o mare relevanță pentru dezvoltarea ulterioară a activității, având în vedere toate efectele majore ale acestora pentru Vodafone România și comunitățile în care își desfășoară activitatea. Aceste analize au loc în conformitate cu un calendar recurent, dar se pot întâmpla ad-hoc în circumstanțe extraordinare. Pentru mai multe informații despre structura de guvernanta a companiei, vă rugăm să consultați Anexa tehnică la prezentul raport.

Stabilirea direcțiilor strategice

Direcțiile strategice ale companiei sunt stabilite de ECE a Vodafone România în timpul întâlnirilor organizate periodic. În conformitate cu procedurile interne existente cu privire la delegarea competențelor, deciziile sunt comunicate echipelor de conducere prin diferite canale de comunicare internă. Aspectele specifice privind sustenabilitatea, în legătură, spre exemplu, cu chestiuni de mediu, economice și de resurse umane, sunt evaluate și dezvoltate în Comisiile relevante, iar sarcina implementării acestora este delegată mai departe echipelor de conducere corespunzătoare.

Inițiativele dedicate comunității/cu caracter social sunt dezvoltate și implementate direct de Fundația Vodafone România. Pentru mai multe informații despre Fundație, consultați capitolul 6. Comunitatea.

Afilieri

**Camera de Comerț
Americană în România
(AmCham Romania)**

**Asociația Operatorilor
Mobili din România
(AOMR)**

**Institutul Aspen
România**

**Camera de Comerț
Româno-Britanică
(CCRB)**

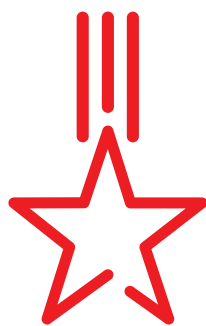
**Coaliția pentru
Dezvoltarea României
(CDR)**

**Consiliul Investitorilor
Străini (CIS)**



Premii și realizări

Performanțele și rezultatele Vodafone România au fost recunoscute de diverse organizații și prin numeroase premii acordate și poziții superioare în clasamente realizate de publicații foarte apreciate. Dintre cele obținute în ultimii ani, enumerăm:



Vodafone România a fost inclusă în Clasamentul Anual al Celor mai inovatoare companii, publicat de Business Magazin (2017);

Cel mai bun proiect de marketing de conținut (Best Content Marketing Project) - Premiile IAB MIXX România (2017);

Cel mai bun serviciu de comunicații mobile în cadrul Galei revistei Comunicații Mobile (2017);

Premiul pentru cel mai bun Președinte Executiv (CEO) din România acordat de revista Capital (2017);

„Comerciantul online al anului” în cadrul Galei NoCash (2016);

Premiul „Performanță în afaceri” obținut de Daniel Bobu, a Enterprise Marketing Director, în cadrul Galei Tinerilor Manageri de Top organizate de Business Magazin (2016);

Auditorul independent P3 communications acordă Vodafone România certificarea „Cea mai bună rețea de comunicații mobile” timp de patru ani la rând (2014-2017);

Cea mai rapidă rețea de comunicații mobile din țară, conform Speedtest® realizat de Ookla® (2016-2017);

Ookla desemnează Vodafone drept „Cea mai bună rețea de comunicații mobilă în roaming din Europa” (2018);

Cel mai dorit angajator din telecomunicații (desemnat de Catalyst Solutions) în anul 2019;

Categoria Cel mai bun proiect, colaborare sau eveniment (Premiile IABM - BaMAwards), Cel mai bun proiect sau inovație 5G (premiile CSI) - Concertul HoloRock 5G (2019);

Cel mai cool brand din telecomunicații (desemnat de Forbes România) în anul 2019.

Dezvoltare durabilă și performanță economică



2 Dezvoltare durabilă și performanță economică

Prezentarea Raportului privind sustenabilitatea pentru AF 2017/19

Prezentul raport tratează activitățile desfășurate de Vodafone România SA în anii fiscali 2017 și 2018 (AF 2017/18 și, respectiv, AF 2018/19), definiți ca perioada de timp cuprinsă între 1 aprilie 2017 și 31 martie 2018 și 1 aprilie 2018 și 31 martie 2019. Orice date actuale, care nu privesc această perioadă, sunt marcate ca atare.

Raportul este structurat pe 8 capitole care tratează aspectele importante identificate în procesul de implicare a părților interesate, precum și alte informații necesare conform standardelor GRI: Opțiunea de bază. Este important de reținut faptul că în Capitolul 6 (Comunitatea. Fundația Vodafone România și alte inițiative CSR) este descrisă activitatea Fundației Vodafone România, un ONG care funcționează ca o entitate de sine-stătătoare, independent de operațiunile comerciale ale Vodafone România. Inițiativele noastre destinate comunității sunt implementate în principal prin intermediul Fundației. De asemenea, același capitol descrie și inițiativele CSR dezvoltate de echipa dedicată din cadrul companiei. Raportul include și indicele GRI, o Anexă tehnică cu informații suplimentare și/sau mai detaliate, precum și un Glosar de termeni și Referințe.

Viziunea și obiectivele noastre cu privire la impactul economic

De-a lungul anilor, ne-am remarcat drept o companie care pune clienții, nevoile și interesele acestora în centrul activității noastre. Respectul și responsabilitatea sunt două caracteristici cheie ale acestei abordări. Aceste valori se reflectă și în modul în care ne raportăm la întregul lanț de activitate.

Pe lângă respect și responsabilitate, atenția pe care o acordăm inovației și calității ne definește abordarea pe care o adoptăm în toate interacțiunile cu partenerii și furnizorii noștri. Având în vedere calitatea noastră esențială de furnizor de servicii, ne bazăm foarte mult pe lanțurile de aprovizionare ale partenerilor pentru a răspunde promisiunilor față de clienți.

Sustenabilitatea este cheia succesului în economia zilelor noastre. Deși inovația este de o importanță capitală pentru ca activitatea noastră să facă pași încrezători spre o dezvoltare economică constantă și permanentă, comportamentul etic, preocuparea pentru siguranță și conștiința față de mediu sunt la fel de importante. Aceste aspecte sunt o parte integrată a culturii noastre și reprezintă pilonii relațiilor pe care le stabilim cu lanțul de aprovizionare și partenerii de afaceri. În consecință, aspirăm să creăm valoare adăugată, respectând întocmai principiile sustenabilității și nefăcând niciodată rabat de la valorile noastre fundamentale.





În AF 18/19, compania s-a angajat într-un amplu proces de redimensionare și adaptare a operațiunilor la realitățile locale. Unul dintre cei mai mari pași făcuți a fost reprezentat de achiziționarea UPC România, o companie care oferea servicii complementare portofoliului nostru de servicii de telecomunicații mobile. Scopul acestei achiziții a fost crearea unei companii de telecomunicații 100% integrate.

Un alt proiect crucial al AF 18/19 a fost internalizarea serviciilor noastre de call-center. Astfel, am angajat peste 700 de noi colegi în București, Brașov și Pitești. Un astfel de efort în zona de resurse umane ne asigură capacitatea de a oferi clienților noștri cea mai bună experiență.

În ultimul, dar nu și cel din urmă rând, în AF 18/19 s-au făcut pregătirile necesare pentru Big Data și digitalizare. Procesul urmărește să caute sursele de eficientizare din interiorul organizației noastre și să exploateze la maximum operațiunile interne, cu scopul de a dezvolta și personaliza portofoliul de servicii adresat clienților noștri.

Performanța economică.

AF 2017/18 a fost unul dintre cei mai prolificali ani pentru Vodafone România¹ în ceea ce privește atragerea de clienți și rezultatele financiare. Tendința de creștere înregistrată în AF 17/18 a continuat și în AF 2018/19 și ne-a adus la cota de **9.749.664** de clienți. Am înregistrat o creștere a numărului de clienți în AF 17/18 — o creștere de 2,1% față de anul precedent — și o creștere suplimentară de 1,1% în anul fiscal următor. În ceea ce privește veniturile din servicii, acestea au ajuns la nivelul de 723,6 milioane EURO (AF 17/18) și 715,3 milioane EURO (AF 18/19). Scăderea generală a veniturilor înregistrată în ultimul an a fost cauzată de Tarifele de terminare a apelurilor mobile de la 0,96 eurocenți/minut la 0,84 eurocenți/minut pentru apelurile vocale mobile.

Produse și servicii

În prezent, deservim aproximativ 9,7 milioane de clienți și mii de companii din România, acoperind cu rețeaua noastră peste 98% din teritoriul țării.

Abordarea noastră a fost și va fi întotdeauna să ne axăm pe calitatea serviciilor și produselor pe care le oferim. De-a lungul anilor, Vodafone România a primit de mai multe ori certificarea „Best in Test”², recompensând eforturile și etosul nostru de a face mereu acel pas în plus pentru a ne deservi clienții noștri în cel mai bun mod cu putință.

Brandul Vodafone se bucură de o largă recunoaștere pe piața românească. Acest lucru se datorează, într-o anumită măsură, atenției pe care o acordăm calității, dar și unui portofoliu divers de produse și servicii inovatoare:

- serviciile IoT: NarrowBand-IoT, Vodafone Auto Manager etc.;
- Viteze 4.5G în spectrul de 800Mbps pe un smartphone lansat comercial, optimizare pentru redare în flux video, securitate integrată superioară și o lărgime de bandă mai mare, alături de diferite accesorii și opțiuni de dispozitive;
- Servicii complete de roaming;
- Conținut divers pe dispozitive mobile prin Vodafone live!;
- Acces la servicii de date de mare viteză pe telefoane mobile, tablete, laptopuri sau PC-uri prin intermediul Vodafone Mobile Connect;
- Acces la e-mail și internet de pe telefon pentru BlackBerry și Outlook Mobile;
- Servicii de telefonie fixă prin „Vodafone Acasă” și „Vodafone Zona Mea” (pentru persoane fizice), plus „Vodafone Office Zone” și „Vodafone Office Zone Mobile” (pentru companii);
- Servicii 3G de mare viteză în spectrul de bandă largă de 2100 MHz și 900 MHz;
- Servicii de telefonie mobilă GSM și fixă;
- Servicii SMS și MMS;
- Servicii de transfer de date (WAP/GPRS).

În AF 18/19, ne-am concentrat eforturile pe dezvoltarea serviciilor Big Data și a proiectelor personalizate pentru clienții noștri.

¹ Datele financiare includ performanțele economice ale Vodafone România SA în AF 2017/18 și AF 18/19

² Emisă de P3 communications GMBH.



Vodafone România și Mega Image au lansat primul magazin inteligent din România, pe Bulevardul Barbu Văcărescu din București. Magazinul folosește soluții IoT care îi permit să înțeleagă mai bine comportamentul clienților și să răspundă nevoilor acestora mai eficient. Satisfacția clienților și optimizarea serviciilor care le sunt oferite, sunt cele două obiective ale acestei inițiative, totul cu scopul de a crea o experiență de cumpărare îmbunătățită.

Primul magazin conceput IoT oferă Wi-Fi, informații despre stocuri, soluții de feedback pentru clienți, date statistice și asistență. Întregul ecosistem bazat pe senzori inteligenți IoT colectează și trimite instantaneu informații, formând volume mari de date care sunt apoi analizate, ajutând astfel Mega Image să îmbunătățească gradul de satisfacție a clienților și să optimizeze timpii de așteptare pentru aceștia.

„Lansarea primului magazin inteligent este un moment cheie pentru piața IoT locală. Vodafone a fost întotdeauna mai mult decât un simplu furnizor de servicii. Este un partener pentru toți clienții săi, ajutându-i să reușească într-o lume digitală și punând tehnologia și inovația în slujba lor. Lansarea recentă a serviciilor NarrowBand-IoT cu acoperire națională reprezintă o reafirmare a misiunii noastre de a ne folosi tehnologiile pentru a transforma viitorul companiilor.”

Natalia Chirițescu, Corporate and High Corporate Director, Vodafone Romania.

“Modul tradițional de a face cumpărături a fost complet reinventat și a devenit digital. Clienții noștri sunt mai riguroși și sunt în căutarea de experiențe și soluții adaptate propriului stil de viață. Aceștia își doresc magazine intuitive capabile să le ofere experiențe superioare atunci când sunt la cumpărături. Astfel, soluțiile digitale ne ajută să îi înțelegem mai bine și să le îmbunătățim gradul de satisfacție identificând și răspunzând mai rapid la nevoile lor diverse pentru că avem acum capacitatea de a aloca personalul mai eficient pentru a crește productivitatea magazinelor noastre.”

Adrian Nicolăescu, Marketing VP, Mega Image.

Fiscalitate și contribuții economice

Conformitatea cu legea este o parte esențială a operațiunilor noastre. Respectăm întocmai cerințe de raportare a datelor financiare anuale impuse de legislația din România. Datele financiare sunt disponibile atât pe site-ul nostru, cât și pe site-ul Ministerului de Finanțe. Începând cu acest an, ne vom folosi și de Raportul privind sustenabilitate pentru a comunica astfel de date și vom profita de acest prilej pentru a contextualiza datele raportat la impactul pe care îl avem. De asemenea, începând cu anul 2013, Grupul Vodafone publică un amplu raport în care sunt detaliate aspecte fiscale și legate de contribuția economică a Grupului în fiecare țară. Contribuția companiei noastre la finanțele publice este actualizată în mod constant, iar date în acest sens se regăsesc și în raportul pe care îl puteți accesa [aici](#).

Implicarea politică și ajutorul financiar al statului

Din poziția de companie responsabilă care operează într-un stat membru al UE, nu facem contribuții către niciun partid politic, aleși publici sau candidații la alegeri și nu intervenim în problemele politice. Ne conformăm întocmai reglementărilor naționale și comunitare, iar Codul nostru de conduită prevede norme specifice stricte cu privire la cadouri, protocol și sponsorizări care implică oameni politici și oficiali guvernamentali și nu numai. Mai mult, Vodafone România nu a beneficiat niciodată de sprijin financiar guvernamental pentru niciuna dintre activitățile sale în perioada de referință (AF 2017/18 și, respectiv, AF 2018/19).



O strategie de afaceri bazată pe sustenabilitate

Vodafone are un impact internațional în viețile oamenilor prin produsele și serviciile oferite. Fiind parte a uneia dintre cele mai dinamice industrii, cea a tehnologiei informațiilor și comunicațiilor, suntem, în multe privințe, cei care dăm tonul tendințelor în ceea ce privește asigurarea accesului la informații, conectarea persoanelor cu familia și prietenii și crearea de noi modalități de a face afaceri. Industria TIC ne modelează viața în bine în multe modalități, de la îmbunătățirea felului în care trăim astăzi, la construirea unei zile de mâine și mai interesante. În cadrul Vodafone, acceptăm deopotrivă provocarea și responsabilitatea de a ne folosi abilitățile și cele mai noi tehnologii pentru a aduce în atenția publicului teme critice ale vremurilor noastre - cum ar fi protecția mediului, susținerea femeilor, abilitățile digitale ale tinerilor și ocuparea tinerilor și inovația în domeniul energiei.

Fundamentele strategiei noastre de afaceri bazate pe sustenabilitate

Protecția mediului

Problemele de mediu sunt o prioritate pentru Vodafone în toate piețele în care activăm. În perfectă simetrie cu rețelele noastre, problemele de mediu sunt intercorelate și ne afectează pe toți, indiferent dacă trăim sau nu în locuri care se confruntă cu provocările iminente ale schimbărilor climatice. Așadar, pornind de la propriile noastre resurse și expertiza pe care o deținem, și beneficiind de implicarea colegilor, clienților și partenerilor, dorim să avem un aport semnificativ în domeniul protecției planetei. Preocuparea noastră pentru mediu se reflectă și în atenția pe care o acordăm îmbunătățirii experienței clienților noștri și oferirii de soluții capabile să contribuie la reducerea amprente de carbon a acestora. Spre exemplu, companiile pot folosi soluția noastră IoT Vodafone Auto Manager care, printre altele, permite companiilor să își monitorizeze și eficientizeze parcul auto, reducând astfel emisiile de CO₂. În consecință, oferim și, în egală măsură, căutăm soluții inovatoare pentru a reduce amprenta de carbon a companiei noastre, a clienților și a partenerilor noștri comerciali. A se vedea Capitolul 7: Performanța în domeniul mediului, pentru mai multe detalii.

Suport acordat femeilor

Susținem cu tărie diversitatea și incluziunea. Când fiecare dintre noi oferim tot ce avem mai bun, nu există provocare care să nu poată fi depășită. Grupul Vodafone aspiră să devină cel mai bun angajator pentru femei până în anul 2025 în toate centrele sale de exploatare, inclusiv în Vodafone România. Pentru a veni în completarea acestei inițiative interne, dorim în plus să oferim femeilor acces la educație, securitate fizică și economică și oportunități de dezvoltare a competențelor. Ne propunem să ne achităm de partea noastră de responsabilitate în promovarea capacității femeilor, motiv pentru care am dezvoltat mai multe programe care se adresează în mod specific acestei teme. A se vedea Capitolul 5: Resursele Umane, pentru mai multe detalii.

Abilități și locuri de muncă pentru tineri

La fel ca alte țări, și România se confruntă cu o rată îngrijorătoare a șomajului în rândul tinerilor. Printre factorii care au condus la această stare de fapt se numără decalajul între politicile sistemului educațional și nevoile pieței muncii, lipsa de orientare în carieră, dar și probleme mai profunde, cum ar fi lipsa accesului la educația de bază în numeroase zone rurale. Alături de partenerii noștri locali și naționali, încercăm să venim cu soluții pentru cât mai mult dintre aceste lacune și să încurajăm tinerii să urmeze o carieră în tehnologie. Aspirăm, de asemenea, să aducem tehnologia mai aproape de ei pentru a le facilita accesul la deprinderile digitale de care au nevoie pentru a avea succes pe piețele naționale și internaționale ale forței de muncă. A se vedea Capitolul 5: Resursele Umane, pentru mai multe detalii.

Optimizarea utilizării energiei

Suntem conștienți atât de impactul pe care îl avem asupra mediului, cât și de provocările pe care trebuie să le depășim în acest sens. Impactul pe care îl avem asupra împrejurimilor noastre se datorează consumului de energie în rețeaua noastră, eliminării terminalelor, dar și activităților administrative. Depunem eforturi intense pentru a atenua aceste efecte. Un mediu sănătos este un aspect crucial pentru calitatea vieții. Vodafone România își propune să utilizeze tehnologia pentru a îmbunătăți viața clienților, reducându-și în același timp amprenta asupra mediului. În consecință, monitorizăm utilizarea resurselor și modul de gestionare a emisiilor și deșeurilor și comunicăm în mod transparent cu privire la aceste aspecte prin raportul privind amprenta de carbon a Vodafone România pentru AC 2017 și 2018³. A se vedea Capitolul 7: Performanța în domeniul mediului, pentru mai multe detalii.

³ Vodafone Romania has in previous years measured and compiled data on emissions associated with its activity.

Credem cu tărie că aceste obiective au capacitatea de a transforma comunitățile și a îmbunătăți calitatea vieții. Fiecare dintre acestea reprezintă o provocare pe care dorim să o depășim în România pentru că, în opinia noastră, societatea are nevoie de soluții noi pentru a ajuta oamenii să devină mai activi, mai echilibrați, mai motivați și mai prosperi și să simtă că pot construi vieți fericite și împlinite pentru ei și pentru ceilalți.

Transparența în atenția și în activitatea noastră

Pentru a evidenția progresul în activitățile noastre cotidiene, ne propunem să comunicăm în mod transparent informații despre performanțele noastre și progresele obținute în atingerea obiectivelor pe care ni le-am stabilit. Intenționăm să comunicăm în mod periodic cu părțile interesate de practicile și evoluțiile noastre financiare și nefinanciare, dar și de produsele noastre, așteptările clienților, impactul asupra comunității și eforturile pe care le depunem alături de partenerii noștri pentru a servi comunitățile din care facem parte. Canalele diferite de comunicare, rapoartele pe care le elaborăm pe anumite teme, cum ar fi amprenta economică, amprenta de carbon și altele, precum și raportul actual privind sustenabilitatea sunt o dovadă a comportamentului nostru responsabil în această privință.

Gestionarea riscurilor

Gestionarea riscurilor este o componentă esențială a succesului oricărei afaceri, iar companiile se concentrează din ce în ce mai mult pe identificarea și gestionarea riscurilor înainte ca acestea să se materializeze în probleme reale pentru operațiunile comerciale. Deși cunoașterea riscurilor potențiale cu care se pot confrunta va determina plaja de opțiuni de atenuare a acestora din care pot selecta, capacitatea companiilor de a gestiona riscuri le va permite și să acționeze cu mai multă încredere și îndrăzneală cu privire la deciziile viitoare de activitate.

Vodafone România a pus în aplicare diferite procese și politici menite să ajute la identificarea posibilelor evenimente care îi pot influența activitatea în scopul menținerii nivelului riscurilor în limite acceptabile și oferirii de garanții rezonabile cu privire la continuitatea activității.



Când vine vorba de riscuri, atenția noastră se îndreaptă spre mai multe aspecte:

- **Tehnologia** – analizăm probabilitatea și impactul unei plaje largi de amenințări specifice care ar putea conduce la întreruperi în rețea. Stabilind ordinea corectă de priorități, putem implementa măsuri de reducerea probabilității sau atenuare a impactului acestor amenințări în rețeaua Vodafone România.
- **Întreprinderea** – presupune compilarea și atenuarea riscurilor la toate nivelurile companiei, care riscuri sunt colectate și raportate. Riscurile prioritare sunt gestionate de un membru al Comitetului Executiv, care elaborează și supraveghează punerea în aplicare a unui plan de acțiune.
- **Fraudă** – Pe lângă gestionarea riscurilor, prevenirea pierderilor este o altă parte esențială a succesului companiei. Politica existentă în acest sens pune accentul pe o analiză și gestionare atentă capabilă să prevină fraudele, furturile sau alte infracțiuni, la nivel intern sau extern, precum și pierderile de venituri cauzate de astfel de fapte. Avem toleranță zero la orice fraudă, furt sau alte infracțiuni comise de angajați, furnizori sau alte părți și care vizează bunurile, produsele sau serviciile companiei.
- **Securitate** – Angajații și activele Vodafone sunt protejate împotriva atacurilor, atât la locul de muncă, dar și în timpul deplasărilor în interes profesional. Aceste riscuri sunt reduse la un nivel minim asigurându-ne că angajații, clienții, oaspeții sau contractorii noștri sunt singurii autorizați să aibă acces la proprietățile noastre și că sunt protejați în mod corespunzător în timp ce lucrează sau vizitează locațiile Vodafone din întreaga lume.
- **Conformitate** – Respectarea tuturor politicilor cu risc ridicat este esențială pentru a asigura protecția Vodafone împotriva daunelor. Aceste politici includ o abordare bazată pe toleranță zero față de orice aspecte legate de mită și confidențialitate. Toți angajații trebuie să respecte politicile în vigoare pentru că luăm foarte în serios protecția și confidențialitatea informațiilor clienților noștri. Eforturile pe care le depunem pentru a respecta toate cerințele de conformitate – în special în ceea ce privește securitatea – se reflectă cel mai bine în succesul cu care ne menținem certificarea în conformitate cu standardul ISO 27001:2013.
- **Continuitatea activității și gestionarea crizelor** – reprezintă măsurile de control pe care le luăm pentru a ne proteja împotriva impactului întreruperilor asupra operațiunilor de activitate critice printr-un răspuns eficient și oportun la o situație de urgență sau de criză. Planul nostru de continuitate a activității este în conformitate cu standardul internațional ISO 22301, Vodafone România fiind prima companie de telecomunicații din România certificată din punct de vedere al Continuității activității încă din anul 2014. Această certificare ne-a fost acordată de Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) și acoperă întreaga activitate Vodafone România, inclusiv operațiunile de rețea, vânzări și marketing, serviciile pentru clienți și funcțiile de asistență. Certificarea a fost prelungită în anul 2017 și este valabilă până în anul 2020.

De asemenea, Vodafone România este o companie certificată în conformitate cu standardul ISO 9001 (20084) – Standardul de management al calității (SMC) – din anul 2007. În lunile august și septembrie 2017, a avut loc o vizită de supraveghere a respectării standardului ISO 9001 care nu a constatat deficiențe.

Sistemul complex de gestionare a riscurilor utilizat de Vodafone România asigură un răspuns rapid în orice tip de urgență sau de criză, în oricare dintre operațiunile noastre critice.

⁴ Lloyd's Register Quality Assurance.

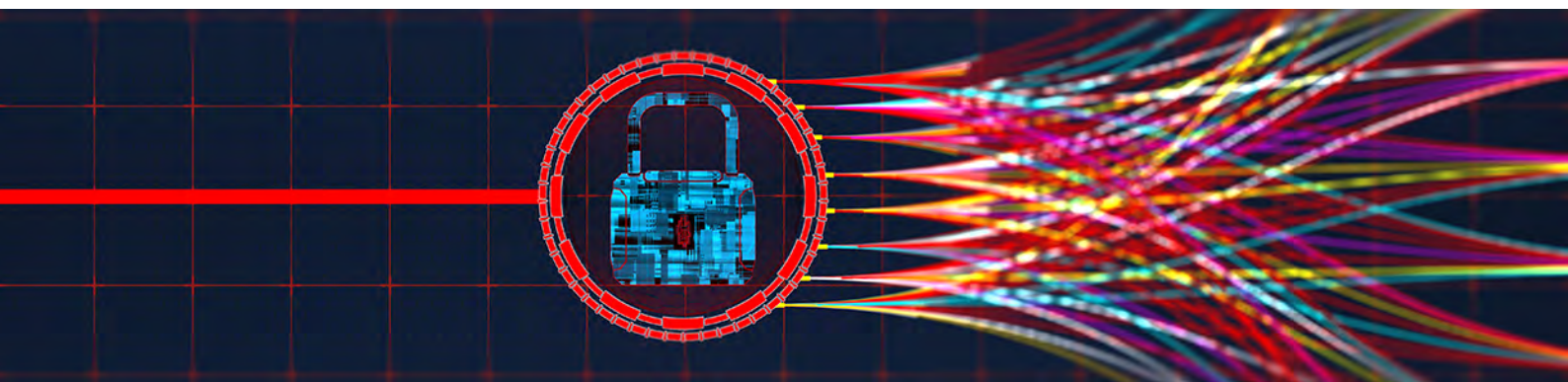
Produsele și bunăstarea clienților

Toate produsele și serviciile Vodafone sunt definite de calitate. Vorbim aici de grija pentru sănătatea clienților noștri pentru că prioritatea noastră este să cunoaștem și să le garantăm toate serviciile și produsele pe care le aleg. Toate dispozitivele și stâlpii noștri funcționează în limitele stricte stabilite de Comisia internațională pentru protecția împotriva radiațiilor neionizante (ICNIRP)⁵ și oferim periodic informații accesibile imediat despre acest subiect pentru a ne menține clienții informați. Deși în România nu au fost exprimate aproape deloc îngrijorări, considerăm că este de datoria noastră să oferim servicii care nu au un impact negativ asupra vieților utilizatorilor noștri și să îi informăm despre pericolele potențiale asociate acestora, dacă există.

Drepturi și libertăți în mediul digital

În anul 2005, Vodafone România a beneficiat de prima certificare în conformitate cu standardul ISO 27001 din industria telecomunicațiilor pentru securitatea datelor, certificare care a fost prelungită în anul 2014. Securitatea este un aspect important pentru calitatea experienței clienților, drept pentru care acordăm o atenție aparte tuturor dimensiunilor protecției informațiilor, inclusiv securității organizaționale și fizice a datelor.

Ca parte a unui grup internațional, Vodafone România și clienții companiei au acces la Digital Rights & Freedoms Reporting Centre (Centrul de raportare a drepturilor și libertăților în mediul digital). Pe această pagină web, clienții noștri pot consulta politici și principii, dar pot și accesa o largă plajă de informații pe teme conexe, cum ar fi aplicarea legii, supraveghere, confidențialitate, libertatea de exprimare, drepturi în mediul digital din perspectiva copiilor.



Politica și abordarea noastră cu privire la practicile etice, mită și corupție

Corupția este o temă fierbinte atât în lumea dezvoltată, cât și în țările în curs de dezvoltare. Este o problemă generalizată care accentuează sărăcia, de-capacitează grupurile vulnerabile, afectează productivitatea întreprinderilor și conduce la inegalitate și creșterea infracționalității și la un climat global imprevizibil în politică și pentru societatea civilă care, la rândul său, este o sursă de neîncredere și înstrăinare. Având în vedere caracterul de subminare a societății în ansamblu al fenomenului corupției, este imperativ ca această problemă să fie abordată, în special în contextul global, european și local actual.

„Să faci ceea ce este corect” este deviza sub care acționăm în fiecare zi. Excelența are la bază standarde etice înalte, iar acest principiu este adânc înrădăcinat în cultura noastră de afaceri. Codul de conduită Vodafone este o politică unitară la nivel de grup care ghidează întreg personalul Vodafone România în aspecte legate de securitatea persoanelor și a datelor, conflictele de interese, securitatea, prevenirea hărțuirii sau intimidării, practicile anti-mită etc.

Din poziția noastră de unul dintre cei mai mari investitori internaționali în multe dintre țările în care ne desfășurăm activitatea, înțelegem importanța luptei împotriva corupției și ne propunem să ne aducem propriul aport la acest demers. Am investit zeci de miliarde de euro din fondurile acționarilor noștri în construirea de afaceri și companii care să dureze. Aceste activități comerciale, la rândul lor, creează locuri de muncă – direct și indirect – pentru sute de mii de oameni și furnizează servicii pe care sute de milioane de oameni se bazează în fiecare zi. Este, fără doar și poate, în interesul nostru comercial să facem tot ce ne stă în putință pentru a contribui la asigurarea prosperității pentru toți, stabilității sociale și respectării principiilor statului de drept de care fiecare companie are nevoie pentru a prospera în fiecare țară în care ne desfășurăm activitatea. Nu vom tolera mita și corupția în nicio formă. Ca organizație, preferăm să ratăm o oportunitate de afaceri decât să ne implicăm într-un act de corupție sau care ar putea fi perceput drept corupție.



⁵ În calitate de organizație independentă, ICNIRP oferă recomandări și îndrumări cu caracter științific cu privire la efectele radiațiilor neionizante (RNI) asupra sănătății și mediului cu scopul de a proteja oamenii și mediul împotriva expunerii nocive la RNI.



Guvernanță și evaluarea riscurilor

Eforturile noastre de prevenire a actelor de mită și corupție în toate companiile noastre sunt conduse de la cel mai înalt nivel, iar structurile de guvernanță sunt supravegheate de Președintele Executiv al Grupului și Comitetul Executiv al Grupului.

Fiecare dintre directorii noștri executivi locali este responsabil să se asigure că programul nostru anti-mită și anti-corupție este aplicat cu eficacitate pe piața de care răspunde, cu sprijinul specialiștilor locali și al unei echipe înființate la nivelul Grupului care se ocupă exclusiv de politicile de combatere a mitei și corupției. În consecință, Departamentul de Conformitate al Vodafone România se implică în verificarea tuturor furnizorilor, partenerilor și solicitărilor de sponsorizare.

Ca parte a eforturilor în acest sens, departamentul întocmește trimestrial rapoarte complexe cu privire la Combaterea mitei, în care sunt examinate și verificate peste 10 tipuri de activități întreprinse de angajați în mai multe domenii și care sunt prezentate periodic Președintelui Executiv și membrilor Echipei de Conducere Executivă (ECE).

Toate contractele noi, prelungirile contractelor, propunerile de colaborări comerciale și cererile de sponsorizare sunt supuse unui proces de screening detaliat, care cuprinde multiple investigații, respectarea principiilor noastre de Combatere a mitei fiind doar primul criteriu aplicat în procesul de evaluare. În consecință, echipa de conformitate din cadrul Vodafone România verifică toate contractele (nou semnate sau prelungite) pentru a se asigura că acestea conțin clauza Anti-mită, iar echipa se implică în mod activ în auditarea unor eșantioane de furnizori și contractori selectate aleatoriu în fiecare an.⁶

Echipa de conformitate coordonează și procesul de Revizuire a respectării politicilor (RRP). Acesta este un proces amplu în care politicile cu risc ridicat (cele de combatere a mitei fiind aproape omniprezente) sunt testate de Auditorii și Inițiatorii de politici (Policy Champions) ai Grupului pentru a stabili gradul de respectare a standardelor Grupului și a cerințelor legislației din România. Rezultatele celor mai recente RRP – AF 2016/17 cu privire la Combaterea mitei au constatat o situație de deplină conformitate, iar în AF 2017/18 Vodafone România s-a clasat pe locul 1 între toate entitățile europene – demonstrând astfel eficiența muncii Echipei de conformitate a Vodafone România. De asemenea, în perioada Decembrie 2017 – Februarie 2018, s-a realizat un audit intern a cărui temă a fost, de asemenea, Combaterea mitei. Acest audit s-a finalizat cu un rating B- și cu 6 recomandări de îmbunătățire. Toate măsurile de remediere au fost implementate și verificate de diviziile de audit intern și Conformitate ale Grupului înainte de termenele limită stabilite pentru implementarea acestora.

Comportamente anticoncurențiale

Comportamentele anticoncurențiale și de monopol pot distorsiona grav funcționarea oricărei piețe. Suntem un jucător important pe piața locală și suntem conștienți că practicile noastre pot avea efecte adânci atât în domeniul în care ne desfășurăm activitatea, cât și în comunitățile unde suntem prezenți. Astfel, ne ghidăm după propriile principii pentru a lupta împotriva oricărui comportament anticoncurențial și de monopol și ne așteptăm ca toți partenerii noștri să ne urmeze exemplul. În AF 17/18 și AF 18/19, Vodafone România nu a fost acționată în instanță pentru astfel de comportamente și dorim să menținem aceeași bună practică și pe viitor.



⁶ Deși toate (100%) contractele sunt examinate, procentul de furnizori auditați și o defalcare a acestora după obiectul lor de activitate nu poate fi prezentat datorită constrângerilor de confidențialitate (în anumite categorii, avem doar un număr limitat sau chiar un singur partener, ceea ce îi face ușor de identificat).



Cursuri de formare pe tema combaterii mitei și corupției

Respectarea Legilor aplicabile de combatere a mitei și corupției este o chestiune de importanță capitală pentru Vodafone România. Acesta este unul dintre motivele pentru care Departamentul de Conformitate este puternic implicat în activitățile curente, prin anumite activități, cum ar fi cursuri tradiționale și în mediul online și audituri ale furnizorilor și partenerilor pe tema combaterii mitei.

Este de la sine înțeles că toți noii angajați participă la un curs pe teme juridice asociate cu combaterea mitei și a principiilor anticoncurențiale. De asemenea, în plus față de participarea la acest curs, la fiecare doi ani, angajații Vodafone România care ocupă poziții identificate cu risc ridicat trebuie să participe la un al curs față-în-față în care le sunt prezentate materiale și informații actualizate în legătură cu eforturile de combatere a mitei și la finalul căruia trebuie treacă un test.

În AF 2017/18 și AF 18 / 19, un număr de 582 de angajați au fost instruiți în 10 cursuri față-în-față, ei reprezentând aproximativ 30% dintre angajații Vodafone România care lucrează în „poziții cu risc ridicat”⁷ și pentru care durata de valabilitate a acestui curs a expirat în perioada de raportare.

Comunicarea cu angajații, furnizorii/terțele părți și societatea civilă

În cadrul Vodafone, căutăm mereu să ne asigurăm că toți cei care lucrează pentru și cu noi sunt conștienți de obligațiile pe care le au de a contribui la eforturile noastre de atenuare a riscului de mită și corupție în activitatea noastră. La nivel de Grup, derulăm un program de comunicare internă de mare calibră – „Făcând ceea ce este corect” – pentru a menține un nivel constant de înțelegere la nivelul tuturor rolurilor și funcțiilor din companie. În cadrul Vodafone România, campaniile Anti-Mită sunt comunicate în fiecare an prin e-mail, aplicația noastră internă – Vodafone News – și pe platformele noastre de pe rețelele de socializare. Politicile și procedurile anticorupție aplicate de Vodafone au fost comunicate tuturor membrilor organului de guvernare și tuturor angajaților Vodafone România.

De asemenea, furnizorii și contractorii noștri sunt informați periodic prin e-mail cu privire la politicile noastre și alte detalii relevante, dar și despre importanța combaterii mitei pentru Vodafone România. În AF 17/18 și AF 18/19, politicile și procedurile anticorupție au fost comunicate către 100% dintre partenerii de afaceri ai Vodafone România.

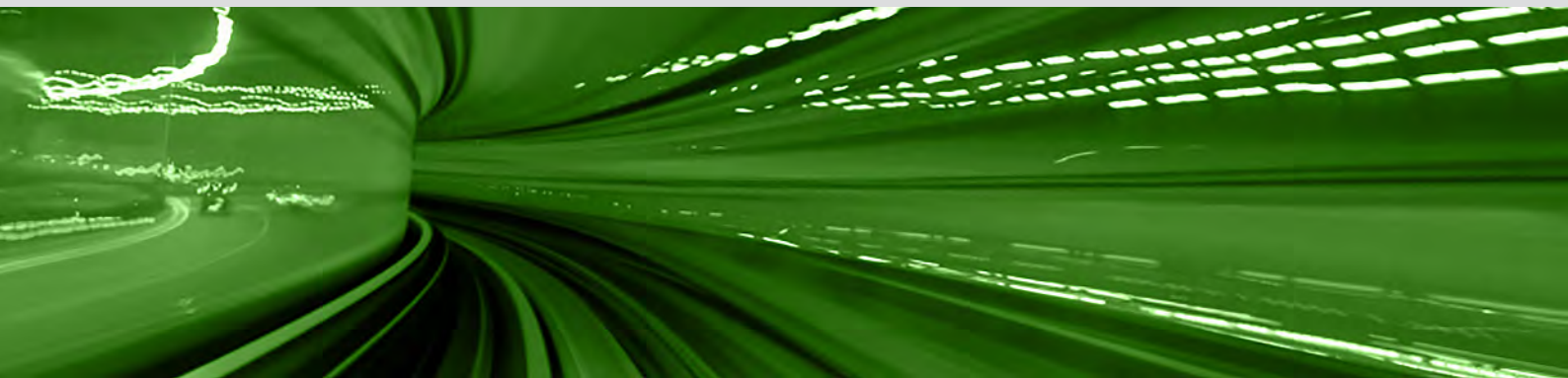
Societatea civilă este un partener important al Vodafone România având în vedere dorința noastră de a juca un rol activ în susținerea unei game largi de părți interesate care ne împărtășesc acest interes de combatere a mitei și corupției. La nivel de Grup, suntem membri activi sau participanți în cadrul:

- Instrumentului de Transparență al Forumului Internațional privind Transparența în Afaceri (Transparency International Business Integrity Forum);
- Institutului pentru Etică în Afaceri (Institute of Business Ethics); și
- Forumului privind Buna Guvernare (Good Governance Forum).

În decursul perioadei (fiscale) de doi ani la care am făcut referire mai sus, nu am înregistrat nici cazuri de luare/dare de mită, nici încălcări ale normelor și reglementărilor anti-luare de mită și, drept urmare, nu au fost realizate astfel de investigații în perioada de referință.



⁷ O defalcare pe categorii de angajați nu a putut fi realizată deoarece identificarea pozițiilor cu risc ridicat în cadrul companiei considerate este supusă anumitor constrângeri legate de confidențialitate.



Integritatea și siguranța lanțului de aprovizionare

Considerate domenii „verzi”, Tehnologia Informației și Telecomunicațiile se confruntă cu propriile provocări atunci când vine vorba de minerale provenite din zone de conflict sau condițiile de muncă oferite propriilor angajați de furnizorii de terminale. În cazul nostru, aceste riscuri sunt reduse la un nivel minim, de vreme ce Vodafone România nu este contractat direct pentru produse și servicii cu risc ridicat care ar putea să nu respecte întocmai politicile privind drepturile omului și/sau de mediu. Aceasta nu înseamnă însă că nu ne realizăm propriile analize de due diligence.

Activitatea noastră înseamnă, înainte de orice altceva, interconectare, iar modul nostru de operare se bazează pe colaborare cu o largă plajă de furnizori și distribuitori. În consecință, nu am putea să ne desfășurăm în mod optim activitatea fără sprijinul acestora și le recunoaștem și apreciem întotdeauna eforturile pe care le depun pentru ca serviciile și produsele noastre să „facă dreptate” brandului nostru.

Vodafone ocupă o poziție de top în comunitatea de afaceri din România și este o companie bine-cunoscută pentru accentul pe care îl pune pe oferirea de servicii de calitate. Ne alegem cu mare atenție partenerii și lucrăm doar cu cei care ne împărtășesc cultura și valorile, de vreme ce modul în care aceștia fac afaceri ne poate afecta propriile standarde. Pentru noi, acest lucru se traduce în proceduri de achiziție exacte, transparente și etice, iar toți furnizorii noștri trebuie să se conformeze Politicii privind achizițiile etice. Această procedură urmărește să promoveze condiții de muncă sigure și corecte, precum și să asigure o gestionare responsabilă a problemelor de mediu și sociale de-a lungul lanțului de aprovizionare Vodafone.

Ne asumăm cu mândrie rolul de lider în domeniu și de unul dintre actorii economici cheie din țară și suntem pe deplin conștienți de responsabilitățile pe care le generează. Achiziționăm produse și servicii de la aproximativ 300 de companii care operează în mod activ în România. Majoritatea furnizorilor noștri sunt societăți comerciale și de tehnologie, care își au sediul și au o prezență activă pe piața națională. Experiența noastră internațională în ceea ce privește lanțul de aprovizionare și provocările cu care se confruntă ne ajută să monitorizăm și să reducem la un nivel minim orice situații cu potențial de pericol în contextul local.

Politicile privind achizițiile etice

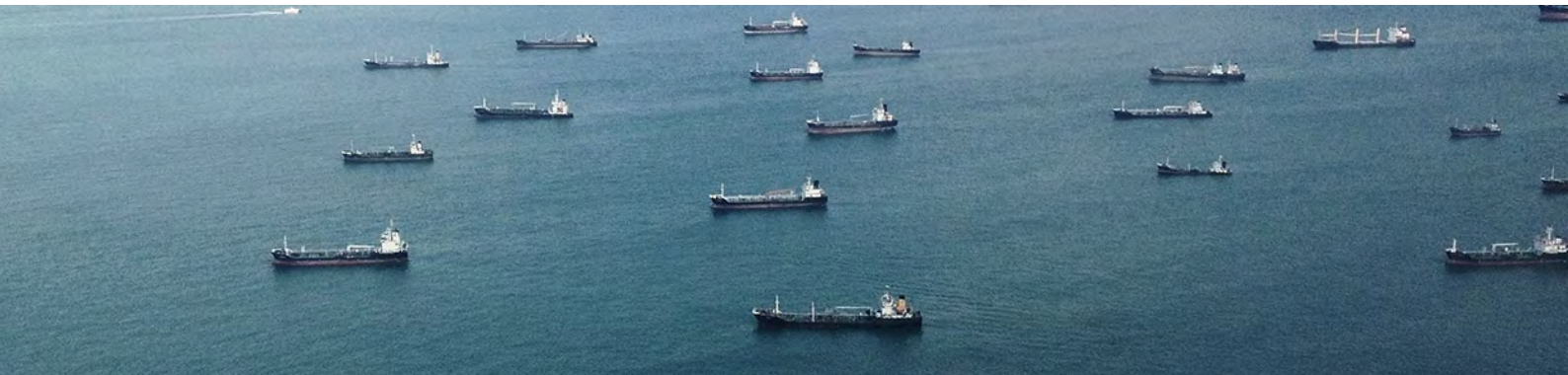
Politica Vodafone privind achizițiile impune tuturor furnizorilor să:

- Asigure un mediu sănătos și sigur pentru proprii angajați;
- Pună în aplicare sisteme și să organizeze programe de instruire pentru pregătirea angajaților pentru a răspunde la accidente, probleme de sănătate și situații de urgență previzibile;
- Se asigure că programul de muncă al angajaților nu depășește pragul maxim stabilit prin legislația locală;
- Plătească salarii corecte și rezonabile și să se asigure că angajații își înțeleg condițiile de angajare;
- Nu tolereze mita;
- Nu se implice și să nu sprijine cazurile de abuz sau discriminare fizică/verbală;
- Nu angajeze nicio persoană care nu are vârsta legală minimă pentru angajare.

Solicităm tuturor potențialilor noștri furnizori să declare clar că înțeleg, acceptă și respectă pe deplin cerințele standardelor stabilite în Regulamentul nostru privind achizițiile etice. Termenii și condițiile standard ale fiecărui acord contractual pregătit pentru furnizori menționează expres și acceptarea acestora, indiferent de dimensiunea companiei sau de valoarea tranzacției. În cazul în care un furnizor nu este de acord să respecte Regulamentul privind achizițiile etice, acesta nu va finaliza cu succes procesul de achiziție și, prin urmare, nu va putea avea raporturi comerciale cu Vodafone România. Ca urmare a acestor eforturi de due diligence, în AF 17/18 și AF 18/19, în lanțul nostru de aprovizionare, nu au fost raportate incidente în legătură cu drepturile omului și nici alte probleme legate de muncă, aspecte sociale și protecția mediului.

Principiile de afaceri sunt celălalt instrument important prin care ne asigurăm de calitatea parteneriatelor noastre. După cum se prevede în Codul de conduită, atunci când ne analizăm propriile practici de afaceri, avem în vedere criterii economice care sunt interconectate cu considerentele sociale și de mediu. Considerăm că nicio performanță economică nu este posibilă în absența unui angajament ferm asumat față de comunitate și de mediu.

În procesul de selecție, toate entitățile interesate să devină furnizorii noștri trebuie să ne comunice și să ne demonstreze că practicile lor respectă drepturile sociale ale omului și politicile de mediu. De asemenea, toți noii furnizori înregistrați în SAP sunt evaluați inclusiv raportat la relațiile negative din mass-media cu privire la acte de corupție, mită, companii de stat sau persoane expuse politic. Analiza noastră media acoperă și orice relații în legătură cu sancțiuni sau aspecte comerciale. În AF 17/18 și AF 18/19, toți noii furnizori ai Vodafone România au respectat aceste proceduri și au trecut testul media, conducând astfel la o rată de verificare și validare a furnizorilor de 100%.



Sănătatea și siguranța în lanțul nostru de aprovizionare

Investim resurse importante și în formarea și susținerea dezvoltării partenerilor noștri. Siguranța și bunăstarea ar trebui să fie aspecte integrate organic în orice experiența de angajare și facem tot ce ne stă în putință pentru a ne asigura că furnizorii noștri respectă aceste drepturi pentru proprii angajați. Companiile care doresc să ne devină furnizori au acces la aceste cerințe contractuale online, precum și la toate aceste criterii care sunt prevăzute în contractele pe care le încheiem. Mai mult, monitorizăm și evaluăm periodic performanța furnizorilor noștri raportat la aceleași criterii.

Prevenția este primul pas în reducerea incidentelor și accidentelor în compania noastră și în raporturile noastre cu furnizorii. Practica noastră are la bază o toleranță zero pentru încălcarea normelor de siguranță, însă, înainte de toate, depunem toate eforturile pentru a ajuta personalul și partenerii să învețe și să înțeleagă politicile noastre de siguranță.

Trebuie menționat și faptul că în decursul AF 2017/2018 nu au existat modificări semnificative în ceea ce privește dimensiunea, structura, proprietatea sau lanțul de aprovizionare ale companiei. În AF 18/19, Vodafone Group a demarat procedurile pentru achiziția operațiunilor Liberty Global, care acoperă următoarele țări europene: Republica Cehă, Germania, Ungaria și România. Pe piața locală, Liberty Global este principalul acționar al operatorului de telecomunicații în bandă largă UPC.

Sprijinirea Obiectivelor globale ale ONU

Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (ODD) ale ONU reprezintă un set de obiective ambițioase, care necesită eforturi comune din partea sectoarelor economice și publice, alături de eforturile individuale ale fiecăruia dintre noi. Combaterea sărăciei, inegalității și nedreptății și atenuarea efectelor schimbărilor climatice impun o abordare la cel mai înalt nivel, dar și măsuri concrete la nivel micro și individual.

Alături de Fundația Vodafone România, am început să abordăm aceste probleme încă din primii ani de activitate în România și dorim să ne creștem în mod constant și să ne eficientizăm și mai mult eforturile în aceste privințe. Fundația Vodafone România se implică, în principal, în probleme legate de educație, sănătate și asistență socială. Pe de altă parte, Vodafone România, în calitate de companie, se concentrează pe o creștere economică în condiții de etică și crearea unui mediu de afaceri durabil în România, punând tehnologia la treabă în scopul reducerii decalajelor pentru anumite categorii de vârstă, gen sau alte minorități și al protejării mediului, dar și al promovării și susținerii manifestărilor culturale și artistice.

Obiectivele Vodafone la nivel global se subscriu mai multor ODD ("Obiective de Dezvoltare Durabilă" sau SGDs - Sustainable Development Goals) și, prin activitatea noastră, contribuim în mod activ la atingerea următoarelor dintre ele: Obiectivul 4 - Educație de calitate; Obiectivul 5 - Egalitatea de gen, Obiectivul 8 - Munca decentă și creșterea economică, Obiectivul 9 - Industrie, inovație și infrastructură și Obiectivul 13 - Combaterea schimbărilor climatice. Vă invităm să descoperiți modalități în care ne aduce contribuția la aceste ODD parcurgând următoarele capitole ale acestui raport.



A hand holding a smartphone, with a white leaf outline overlaid on the screen. The background is a blurred city street.

Produsele responsabile

3 Produsele responsabile

Viziunea și țelurile noastre cu privire la produse responsabile

Tehnologia este o parte integrată din viața noastră de zi-cu-zi, creând o rețea de informații, dezvoltând noi abilități și oferind acces la multiple oportunități, locuri de muncă, noi afaceri, divertisment și multe altele. În același timp, oferind servicii cu un impact atât de mare asupra vieților oamenilor, suntem la fel de conștienți de responsabilitatea pe care o avem pentru datele și siguranța clienților, sănătatea clienților ș.a.m.d. În consecință, acordăm o atenție deosebită tuturor acestor subiecte și colaborăm cu clienții și partenerii noștri pentru a ne asigura că serviciile noastre le oferă cele mai bune experiențe în ceea ce privește calitatea, siguranța și confidențialitatea.

În anul 2017, am sărbătorit 20 de ani de prezență pe piața românească, un moment minunat pentru a ne mândri cu realizările noastre, dar și o confirmare a eforturilor pe care le-am depus de-a lungul anilor. În prezent, deservim peste 9,7 milioane de clienți în România, dar și câteva mii de companii, oferindu-le acces la servicii de calitate pe care se pot baza în fiecare zi. Este o responsabilitate uriașă, iar pentru a ne achita de ea trebuie să ne asigurăm că serviciile noastre acoperă o largă plajă de nevoi și cerințe și că sunt suficient de flexibile și fiabile pentru a putea asigura același nivel de calitate pentru toți clienții noștri, în orice moment.

Crezul nostru în prezent - care este parte integrantă a Spiritului Vodafone, „**Încredere, Determinare, Curiozitate, Apartenență**” este transpusă direct în abordarea noastră cu privire la produsele oferite. Tehnologia este soluția care ne ajută să contribuim la o mai bună calitate a vieții pentru clienții noștri și chiar să salvăm vieți. Serviciile digitale au capacitatea de a reduce impactul asupra mediului și de a elimina decalajele sociale. Drept urmare, ne pregătim astăzi pentru mâine dezvoltând și implementând noi modalități de a îmbunătăți relația utilizatorilor cu tehnologia și făcând din Încredere, Determinare, Curiozitate și Apartenență o realitate pentru toți.

Strategia de afaceri a Vodafone se bazează pe inovație, o experiență superioară pentru clienți și autenticitate, dar și pe responsabilitate și adaptabilitate.

Suntem atenți la nevoile și așteptările clienților noștri, indiferent dacă sunt persoane fizice sau companii, și le avem în vedere atunci când ne planificăm și executăm activitățile.





Serviciile Vodafone pentru astăzi și mâine

În ceea ce privește soluțiile tehnologice, suntem mândri de statutul de pionier pe piața românească: căutăm mereu și oferim noi soluții la problemele existente și ne străduim să anticipăm nevoile viitoare.

Am făcut acest lucru în mod constant și consecvent de-a lungul întregii noastre istorii, începând cu primele servicii GPRS în anul 2001, continuând cu 3G în anul 2005 și 4G în anul 2012. Am lansat prima unitate de Servicii Clienți din România în anul 1997, dar și prima fundație corporativă în anul 1998, Fundația Vodafone România. În anul 2014, am lansat primul serviciu de recunoaștere vocală automată, încă o premieră pe piața de telecomunicații din România. Serviciile noastre 4G Supernet™ au fost lansate în anul 2016 și au fost primite cu entuziasm de clienții noștri mulțumită internetului de mare viteză, experienței video HD și securității sporite.

La scurt timp după lansare, Supernet™ 4.5G a fost premiat din nou drept cea mai bună rețea din țară. Certificatul **Best in Test**, care ne-a fost acordat în anul 2018 de către auditorul independent P3 communications, pentru al patrulea an la rând, este confirmarea excelenței în performanță, cu care se pot lăuda doar alți doi operatori la nivel global, unul din Germania, iar celălalt din Elveția. Doresc să mulțumesc echipei noastre tehnice pentru această realizare, precum și pentru cele ce i-au urmat. Aceste rezultate de excepție înregistrate în timpul tuturor auditurilor independente realizate asupra rețelei noastre sunt o dovadă a angajamentului nostru pe termen lung, precum și consecvenței cu care acționăm pentru a oferi clienților noștri cea mai bună experiență în telecomunicații.

Murielle Lorilloux, Președinte Executiv Vodafone România.

De asemenea, am fost primii din România în a oferi servicii de telecomunicații și internet dedicate mediului de afaceri. Serviciile noastre includ, printre altele, acces la date și soluții IoT - NarrowBand — Internetul Lucrurilor, instrumente de gestionare a parcurilor auto și instrumente de evaluare comparativă a tehnologiei sau măsuri de creștere a eficienței (de exemplu, SmartInvoice) — pentru operatorii economici. Dezvoltăm mereu noi servicii IoT dedicate mediului de afaceri din România.

Toate aceste eforturi și produse ne consolidează poziția de cel mai bun furnizor de astfel de servicii.

Responsabilitatea noastră față de nevoile zilei de astăzi

Produsele și serviciile noastre sunt concepute pentru a satisface o gamă largă de nevoi și ne dorim să rămânem aproape și să oferim asistență oricărei persoane sau organizații care are nevoie de sprijin în ceea ce privește serviciile pe care le oferim. Drept urmare, acordăm o atenție deosebită nevoilor clienților noștri. Indiferent dacă se confruntă cu dependența copiilor față de Internet, au probleme de natură medicală sau au pur și simplu nevoie de servicii de telecomunicații de bază fiabile, cum ar fi, spre exemplu, persoanele în vârstă, facem tot ce ne stă în putință pentru a ne asigura că serviciile pe care le oferim sunt adaptate la nevoile fiecăruia dintre clienții noștri.

Ambiția noastră este să oferim clienților noștri cea mai bună experiență cu putință atunci când ne folosesc produsele și serviciile. Oferim informații detaliate despre toate acestea, dar și despre drepturile și responsabilitățile utilizatorilor serviciilor Vodafone.

Acestea sunt disponibile online pe site-ul nostru web www.vodafone.ro, dar și în toate magazinele Vodafone. În AF 17/18 nu am înregistrat nicio plângere și niciun incident în legătură cu produsele și serviciile noastre.



Servicii Vodafone adaptate nevoilor specifice ale persoanelor

În prezent, tehnologia devine parte din viața noastră încă din etapele foarte timpurii ale dezvoltării noastre ca indivizi. Astfel, este esențial să îi protejăm pe cei mai tineri utilizatori atunci când navighează Internetul. În cadrul Vodafone, ne propunem să ajutăm părinții, copiii și adolescenții să se bucure de interacțiuni sigure și securizate când vine vorba de tehnologie și dispozitivele electronice, precum telefoanele inteligente (smartphone-urile).

Jocurile, muzica, filmele, rețele de socializare, temele făcute cu ajutorul tehnologiei și Internetul reprezintă oportunități extraordinare de dezvoltare personală, dar, în același timp, pot avea efecte nedorite. Ne propunem să ajutăm părinții să reducă riscurile la care pot fi expuși copiii lor atunci când accesează internetul și să evite orice situații potențial periculoase.

Numere de urgență dedicate

116000 este numărul pe care îl poate apela oricine pentru a semnaliza dispariția unui copil. Numărul este disponibil din anul 2009, poate fi apelat din orice rețea din România și din alte 13 țări ale Uniunii Europene (Belgia, Danemarca, Franța, Grecia, Ungaria, Italia, Marea Britanie, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia și Spania) și este disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. Pentru mai multe informații, a se vedea Capitolul 6. Comunitatea, sau vizitați site-ul nostru web.

Consumatorii seniori

Pentru clienții noștri care ne utilizează serviciile de telecomunicații la un nivel de bază am conceput un pachet special de servicii de voce și SMS la prețuri accesibile. De asemenea, oferim și dispozitive speciale cu afișaje și tastaturi adaptate pentru a fi utilizate de persoanele în vârstă.

Acordăm atenția cuvenită și mediului de afaceri. Ca parte a unui grup multinațional, Vodafone România înțelege importanța



critică a comunicării pentru derularea fără probleme a operațiunilor, în orice moment. Dedicăm resurse importante dezvoltării de soluții și servicii care să răspundă perfect nevoilor și dorințelor clienților noștri comerciali.

Mediul de afaceri din România este definit de capacitatea întreprinderilor de a răspunde în timp real și eficient. Multe domenii de activitate și-au schimbat modul de relaționare cu clienții și partenerii și s-au mutat în spațiul virtual pentru că au nevoie de cele mai rapide instrumente de comunicare. Pentru a cultiva flexibilitatea, în anul 2017, am lansat Ready Business Industry Score și am conceput un nou instrument ca parte a portofoliului Ready Business, și anume Factura Inteligentă (Smart Invoice).





Serviciile Vodafone pentru companii

Ready Business Industry Score

În România, rata de penetrare a digitalizării în sectorul de afaceri a sărit de la 36% în octombrie 2016 la 44% în martie 2017. Instrumentul Ready Business Industry Score permite companiilor din același sector de activitate să își compare eficiența în mediul digital și capacitatea de adaptare la noile tehnologii. Scorul pe Industrie (Industry Score) este o componentă a platformei Ready Business Score, un instrument inovator care permite companiilor să acceseze analize ale propriilor operațiuni comerciale, alături de un set de recomandări personalizate, toate cu titlu gratuit.

„După cum am aflat de la 4.500 de companii prin intermediul Ready Business Score, 55% dintre companiile românești folosesc un software dedicat pentru a-și gestiona activitatea financiară. Smart Invoice, un instrument rapid și eficient, reprezintă o soluție optimă la provocările ridicate de acest proces.

Necesitatea unei astfel de soluții este confirmată de mobilitatea crescută identificată pe piață și de rata foarte ridicată de penetrare a pieței cu smartphone-uri și tablete”.

Daniel Bobu, Director IMM și SoHo, Vodafone România.

Smart Invoice

Acest instrument online permite companiilor să își desfășoare operațiunile zilnice, cum ar fi: să creeze, să trimită și să arhiveze facturi și alte instrumente financiare (încasări, avize etc.). Smart Invoice este ușor de accesat de pe orice dispozitiv cu conexiune la internet și are la bază soluții de înaltă securitate care permit operarea plăților prin intermediul tuturor furnizorilor naționali de servicii de plată online. Folosind Smart Invoice, companiile își pot gestiona acum mai ușor și în mai multă siguranță instrumentele financiare online, în orice moment.



¹ <https://www.vodafone.ro/despre-noi/media/media/comunicate-de-presa-2017/vodafone-romania-lanseaza-scorul-pe-industrie-in-cadrul-platformei-ready-business-score/index.htm>



Responsabilitatea noastră față de viitor

Deși aspirăm să ne dezvoltăm continuu serviciile, menținând în același timp cele mai înalte standarde de calitate, suntem și într-o permanentă căutare de noi idei și soluții. Ca parte a acestui demers ambițios, am dezvoltat de-a lungul anilor mai multe servicii inovatoare. Nici anul 2017 nu a fost diferit, întrucât am lansat campania „Vezi în viitor” și multe alte proiecte noi (Vodafone Auto Manager, NarrowBand - Internet of Things (NB - IoT), servicii de internet prin fibră optică pentru companii care garantează utilizatorilor beneficiul unei lărgimi de bandă dedicate, cu viteze de până la 1 Gbps etc.), dar și servicii care evidențiază abordarea noastră responsabilă față de afaceri (Eco Scor).

Frânturi din viitor, astăzi. Serviciile Vodafone concepute pentru ziua de mâine.

„Vezi în viitor”

În luna martie 2017, Vodafone a lansat campania „Vezi în viitor”, un eveniment cu scopul de a sărbători 20 de ani de prezență a companiei pe piața din România, dar și un eveniment cu perspectivă asupra viitorului. În această campanie, ne-am folosit de realitatea virtuală de tip 360° pentru a ilustra modul în care vedem tipurile de muncă sau job-urile viitorului. Această inițiativă constituie o premieră pentru Vodafone România și este prima inițiativă de acest fel din industria locală a telecomunicațiilor. Campania a fost implementată în peste 50 de magazine din București și din alte 22 de orașe. Fiecare instalație a fost echipată cu ochelari și smartphone-uri VR Samsung Gear, care au oferit fiecărui vizitator oportunitatea de a vedea cum pot arăta profesiile actuale, cum ar fi cea de medic sau de arhitect, în viitor.

Vodafone Auto Manager

Prima și singura soluție plug-and-play de pe piață, destinată localizării și monitorizării prin GPS a parcurilor auto de dimensiuni mici. Rapoartele generate oferă informații despre ruta, timpul petrecut în trafic și viteza medie de deplasare. Această soluție plug-and-play are nevoie doar de o funcție GPS și o cartelă SIM cu conexiune de date și este disponibilă pentru sistemele de operare Android și iOS. Pentru a utiliza această soluție de optimizare, utilizatorul trebuie să conecteze un instrument dedicat la o mufă OBD II a autovehiculului și să o sincronizeze cu aplicația Vodafone Auto Manager instalată pe un telefon mobil compatibil.

Soluția de gestiune oferă o viziune clară a tiparelor de conducere, posibilitatea gestionării rutelor în funcție de oră și locație, și semnalează orice încălcări ale regulilor de circulație, cum ar fi depășirea vitezei, sau deplasări neautorizate.

Deși a fost conceput în principal ca un instrument de eficientizare a gestiunii, Vodafone Auto Manager s-a dovedit excelent și în reducerea poluării și ne poate ajuta să ne atingem obiectivele de protecție a mediului.

NarrowBand - Internet of Things (Internetul Lucrurilor)

Vodafone România și OMV Petrom au testat cu succes utilizarea standardului NarrowBand - Internet of Things (NB-IoT) în industria petrolului și gazelor naturale. Tehnologia a fost testată ca o soluție pentru locații izolate, în principal sondele de petrol, fără acces la Internet sau acoperire GSM. NB-IoT este o WAN de putere redusă (LPWA) utilizată pentru conectarea a milioane de dispozitive – senzori, contoare, mașini, consumabile casnice, dar și conducte de petrol, gaze naturale sau apă. Tehnologia reprezintă un pas uriaș în modul în care ne raportăm la diferitele echipamente și utilitatea lor. NB-IoT este o tehnologie concepută pentru conectarea dispozitivelor din zone izolate sau din locații greu accesibile, unde există tehnologii radio, care sunt supuse unor cerințe de consum redus de energie și a căror conectare a fost până acum excesiv de costisitoare. Este de asemenea important de menționat că tehnologia NB-IoT oferă întreprinderilor fiabilitatea și garanțiile de care au nevoie pentru că operează într-un spectru licențiat și oferă aceleași niveluri de securitate ca și 4G. Proiectul de parteneriat pentru generația a 3-a (3rd Generation Partnership Project - 3GPP) a standardizat soluția la nivel global începând cu luna iunie 2016, iar Grupul Vodafone a fost primul furnizor de telecomunicații din lume care a lansat tehnologia NB-IoT în Spania în luna ianuarie 2017.



Proiectul NarrowBand – Internet of Things (Internetul Lucrurilor) – merită remarcat în mod special. Importanța și noutatea sa sunt cel mai bine descrise prin cuvintele lui Valeriu Nistor, Directorul Unității de Business Enterprise din cadrul Vodafone România:

„Aceasta este cu adevărat o premieră în România, atât pentru sectorul telecomunicațiilor, cât și pentru alte domenii de activitate din economia națională, cum ar fi industria petrolului și gazelor naturale, care pot beneficia enorm de pe urma utilizării acestei tehnologii. Rentabilitatea, monitorizarea și controlul în timp real, în condiții de deplină siguranță sau impactul redus asupra mediului sunt doar câteva dintre avantajele acestei tehnologii. NB-IoT poate conecta milioane de dispozitive și poate ajuta la reducerea costurilor, toate acestea cu eforturi minime. Așa arată o poveste de succes, atât pentru Vodafone România, cât și pentru OMV Petrom.”

Valeriu Nistor, Directorul Unității de Business Enterprise, Vodafone România

Dar și cuvintele lui Peter Zeilinger, reprezentantul partenerului nostru principal în acest proiect, OMV Petrom, sunt la fel de percutante:

„Tehnologia și inovația sunt vectori cheie în Strategia 2021+ a OMV Petrom. Începând cu anul 2009, am inițiat un proiect de automatizare și digitalizare a depozitelor noastre. Am reușit să implementăm astfel de proiecte la 4.200 dintre cele 8.100 de sonde active, însă pentru cele aflate în zone izolate, fără acces GSM, conexiunea de date este o adevărată provocare. Continuăm automatizarea și digitalizarea sondelor și echipamentelor noastre; până în 2020, 70% din sondele noastre vor fi automatizate și monitorizate la distanță.”

Peter Zeilinger, membru în Consiliul Director al OMV Petrom, Upstream Responsible

Acest proiect reflectă eforturile Vodafone România în ceea ce privește inovația și dezvoltarea de servicii orientate spre viitor care nu numai că răspund nevoilor actuale, ci și anticipează pe cele viitoare.

Dispozitivele Vodafone și siguranța

De-a lungul anilor au fost exprimate îngrijorări cu privire la siguranța utilizării telefoanelor mobile și efectul acestor dispozitive și/sau al antenelor radio asupra sănătății umane. Având în vedere că aceste dispozitive sunt în centrul activităților noastre, acordăm o atenție deosebită studiilor și recomandărilor internaționale privind modul în care frecvențele radio și câmpurile electromagnetice ne pot afecta. În anul 2014, Organizația Mondială a Sănătății (OMS) a realizat un studiu analizând efectele CEM asupra sănătății. Studiul a concluzionat că, „până în prezent, nu au fost constatate efecte negative asupra sănătății cauzate de utilizarea telefoanelor mobile”. Aceasta nu înseamnă însă că nu ne realizăm propriile analize și verificări. Toate dispozitivele noastre funcționează în conformitate cu liniile de îndrumare stabilite de Comisia Internațională pentru Protecția împotriva Radiațiilor Neionizante, o organizație independentă și un partener al OMS.

Suntem întotdeauna deschiși să comunicăm pe această temă cu orice parte interesată, iar toate operațiunile noastre sunt certificate în conformitate cu cele mai înalte standarde din industrie.



² OMS (2014). Câmpurile electromagnetice și sănătatea publică: telefoanele mobile. Organizația Mondială a Sănătății.

Resurse Umane



Viziunea și obiectivele noastre cu privire la responsabilitatea față de echipa Vodafone

La nivel global, Vodafone aspiră să devină cel mai bun angajator pentru femei și tineri. În mod similar, Vodafone România își propune să atingă acest statut pe piața locală.

Piața muncii din România se confruntă cu o criză structurală a resurselor umane pe termen lung. Conform datelor obținute de la INSSE¹, în anul 2017, populația României a scăzut cu 120.700 locuitori ca urmare a plecării unui număr foarte mare de persoane calificate pentru a lucra în alte țări ale UE. Declinul a continuat în anul AF 18/19 și nu se întrevade nicio oportunitate de reversare a acestei tendințe. În ultimii ani, un număr semnificativ de tineri, cu niveluri superioare de educație, au ales să trăiască și să lucreze în străinătate, generând astfel un dezechilibru pe piața muncii din România și afectând predictibilitatea nucleului forței de muncă.

Transparența în modul în care ne desfășurăm activitatea și relația cu angajații noștri sunt pilonii pe care construim o cultură a încrederii, dorinței de inovare și, cel mai important, a respectului. Ambiția noastră este să devenim cel mai bun angajator pentru femei până în anul 2025 și să ne extindem continuu programele de formare și îndrumare pentru tineri pentru a le oferi cele mai bune oportunități de muncă.

Legislația din România a creat un mediu relativ echitabil în ceea ce privește distribuția salariilor pe genuri. După cum a indicat și Eurostat, deși la nivelul UE se constată o diferență medie de 16% între salariile plătite bărbaților și femeilor, acest decalaj a fost redus la doar 5,2% în România. Cadrul legislativ în vigoare nu garantează însă o prezență egală a genurilor pe piața muncii, iar datele Eurostat confirmă acest lucru, indicând că, din totalul angajaților din România, doar 43% este reprezentat de femei:

Ratele de ocupare la nivel național	2016
Total	8,078
Femei	3,470
% de femei în rândul angajaților	43%



¹ INSSE (2017); nu există date disponibile pentru anul 2018



Diversitate, remunerare, beneficii și egalitate de șanse

Cultura Vodafone plasează în centrul său excelența resurselor umane. Îmbrățișăm diversitatea pentru că aceasta reprezintă o cale sigură spre evoluție și progres. O atitudine bazată pe respect și incluziune permite oamenilor să își exploreze și valorifice potențialul, iar noi ne propunem să alimentăm dorința tuturor de împlinire profesională prin politicile și practicile interne.

AF 18/19 a adus îmbunătățiri interne semnificative, iar structura companiei a trecut la rândul ei prin schimbări importante. Decizia de reintegrare a serviciilor de call-center, pentru a oferi clienților o experiență îmbunătățită în ceea ce privește suportul tehnic din partea Vodafone, a condus la creșterea numărului de angajați. Am urat din toată inima bun venit celor peste 700 de colegi noi și am fost nerăbdători să continuăm să creștem împreună ca o echipă unită.

Structura generală a angajaților ne reflectă eforturile de a aduce talente feminine în companie. Din cei 2.935 de angajați înregistrați în AF 2017/18, 59% erau femei, iar dintre cei 3.107 angajați raportați în AF 2018/19, procentul de femei a crescut la 61%. Ne propunem să facem mai mult decât să comunicăm un număr semnificativ de colegi; în acest sens, depunem eforturi semnificative pentru a le oferi și sprijinul de care au nevoie în evoluția lor profesională. La nivel global, echipele de conducere ale Vodafone, inclusiv la nivel de manageri seniori, au avut în componență 25% femei în anul 2017. În România, angajamentele pe care ni le-am asumat au adus femei în 47% dintre pozițiile similare, inclusiv în cea de Președinte Executiv. Suntem foarte mândri de această realizare.

Demersurile noastre nu se limitează, însă, la atingerea unui echilibru de gen în companie. Același tratament just îl aplicăm și când vine vorba de remunerare. În general, diferența dintre salariile plătite colegilor bărbați și femei se situează la nivelul de 19%, dar dacă privim mai atent la diferența salarială dintre bărbații și femeile care ocupă funcții similare, diferența se reduce la mai puțin de 5% în anul 2017.

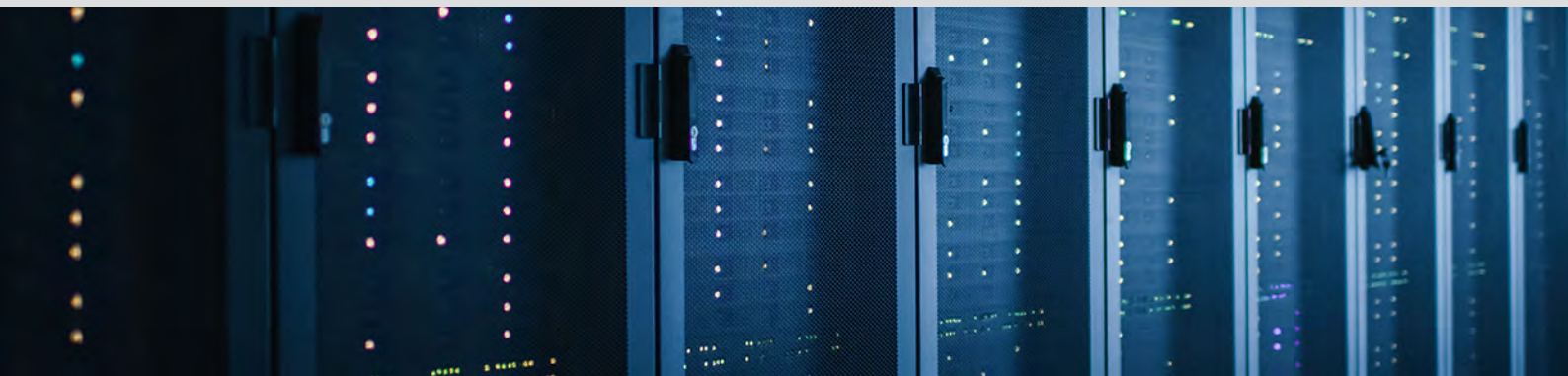
Cultura noastră se bazează pe diversitate; dorim ca toți colegii să se simtă bineveniți în echipa noastră și să prospere în parcursul profesional pe care și l-au ales. Conceptul de incluziune se sprijină pe doi piloni principali: încredere și sprijin. Astfel, toleranța noastră față de orice formă de discriminare este zero. Așa cum se prevede și în Codul de Conduită intern al companiei, ne dorim ca toți colegii să aibă o atitudine corectă și bazată pe respect față de ceilalți și să semnaleze orice motiv de îngrijorare pe care îl au cu privire la o posibilă conduită incorectă către departamentul de resurse umane sau prin intermediul canalului nostru intern „Vorbește liber” (Speak Up)

Speak Up este un canal intern care permite angajaților noștri să semnaleze orice motive de îngrijorare pe care le au în ceea ce privește intimidarea (bullying), hărțuirea, conflictul de interese, pericolele la adresa sănătății și siguranței angajaților și clienților, dar și orice eventuale încălcări ale drepturilor omului sau probleme grave de mediu.

Compania ia în serios toate aceste alarme transmise de angajații noștri și nu recurge la represalii cu privire la o sesizare făcută cu bună credință.

Este important de menționat faptul că, în decursul celor doi ani fiscali care reprezintă perioada de referință, în cadrul Vodafone România nu am înregistrat niciun incident în legătură cu acte de discriminare.





Domeniul Tehnologia informației și comunicațiilor (TIC) este recunoscut ca un mediu extrem de dinamic, care necesită motivație, interes pentru inovație și contact cu tot ceea ce este nou. Având în vedere că fluctuația personalului în cadrul companiei² se încadrează în media industriei TIC de 30%, eforturile noastre de creștere a echipei sunt constante și proactive. Ca echipă, ne dorim să excelăm în activitatea noastră, indiferent că este vorba de tehnologie, vânzări sau orice alt aspect al activității noastre și acordăm o mare atenție colegilor noștri care sunt permanent în contact cu clienții. Pentru a atinge acest obiectiv, ne concentrăm pe trei elemente cheie: Talent, Capabilitate și Cultură.

Toate componentele și nivelurile salariale sunt stabilite împreună cu părțile interne și externe implicate (Grupul Vodafone), pe baza performanțelor individuale și în conformitate cu politicile Grupului — în special raportat la bonusurile corporative. Aceste proceduri se aplică în egală măsură echipei de execuție și celei de conducere. Pachetele noastre salariale includ: salariu, bonusuri corporative și plăți variabile, asistență medicală standard, asigurare de viață, beneficii flexibile — inclusiv fonduri private și reduceri acordate de către companii terțe. De asemenea, angajații cu funcții de conducere pot opta pentru indemnizații/mașini de serviciu și achiziționarea de acțiuni în companie, în funcție de performanță și potențial.

Sistemul de evaluare a performanței este același pentru toți angajații. Acesta are la bază Sistemul de Management al Performanței, care se bazează pe obiectivele stabilite la începutul exercițiului financiar și evaluează atât performanța, cât și potențialul angajatului, pornind de la un set de competențe clar definite și indicatori ai potențialului în viitor.

Și de vreme ce dorim să oferim oportunități egale de dezvoltare profesională întregii noastre echipe, toate beneficiile pe care le oferim angajaților cu normă întreagă se regăsesc incluse și în pachetele salariale acordate cu normă fracționată (2.126 de angajați cu normă întreagă și 30 de angajați cu normă fracționată). Pentru noi, opțiunea de a deține un loc de muncă cu normă fracționată nu



echivalează cu un nivel mai redus de implicare sau o valoare limitată a angajaților noștri, ci reprezintă mai degrabă o modalitate de a alinia nevoile colegilor noștri la nevoile companiei.

În AF 17/18, am oferit peste 150 de noi locuri de muncă, în special pentru tineri activi, în Centrul nostru de Relații Clienți din Pitești, extinzându-ne astfel rețeaua noastră de servicii dedicate clienților către o nouă comunitate. Procesul a continuat și în anul 2018, când am făcut un număr mare de angajări în București, Brașov, Craiova și Pitești. Abordarea noastră are la bază nu doar obiectivele noastre de dezvoltare a activității, ci și dorința de a ține tinerii în comunitățile locale, care altfel s-ar orienta spre orașe mai mari sau ar pleca în străinătate.



² În AF 18/19, am înregistrat o fluctuație de 791 de angajați.



Dezvoltare profesională și învățare continuă

În anul 2017, am lansat programul ReConnect în România, o inițiativă care vizează recrutarea de femei talentate care au fost ieșite din câmpul muncii mai mulți ani (în majoritatea cazurilor pentru a se ocupa de familiile lor), dar care doresc să se întoarcă la muncă cu normă întreagă sau cu un program flexibil. În jur de 3% dintre colegii noștri (atât femei, cât și bărbați) au fost în concedii de creșterea copilului în AF 17/18, iar procentul acestora a crescut la 6% în AF 2018/19³. Prin acest program, am dorit să creăm un mediu și mai incluziv, concentrându-ne pe crearea unui cadru flexibil capabil care să încurajeze deprinderea de noi abilități și cunoștințe și să pună bazele acelor conexiuni profesionale necesare pentru a avea succes.

Folosim o platformă dezvoltată intern, denumită Vodafone University, dar și diverse alte platforme online pentru a crește nivelul de calificare al tuturor angajaților. Pentru a stimula învățarea continuă, platforma Vodafone University oferă angajaților noștri peste 30.000 de cursuri online. Temele abordate acoperă o gamă largă de probleme legate de dezvoltarea carierei, dar și alte aspecte esențiale, cum ar fi Politica și Drepturile Omului. Angajații noștri au acces la programe de dezvoltare a competențelor digitale cu accent pe Agile, Big Data și IoT.

ReConectarea cu piața locurilor de muncă

Programul ReConnect include activități de recrutare care vizează femeile care și-au suspendat temporar prezența pe piața muncii, alături de cursuri care urmăresc să le reconstruiască și îmbunătățească abilitățile profesionale. Ca parte a acestor eforturi, ne propunem și să colaborăm cu managerii pentru a-i ajuta să înțeleagă și să accepte provocările cu care se confruntă femeile în carieră, precum și nevoile care sunt asociate în mod specific cu atingerea unui echilibru între viața profesională și cea personală. Spre exemplu, angajatele aflate în astfel de situații sunt încurajate să găsească soluții comune în ceea ce privește un program de lucru flexibil și opțiunile de reintegrare graduală.

ReConnect este o inițiativă care se subscrive eforturilor depuse de Grupul Vodafone în vederea sprijinirii femeilor. Mai multe informații despre această temă sunt disponibile aici.

Abilități și locuri de muncă pentru tineri

O altă inițiativă importantă menită să anticipeze și să răspundă nevoilor și aspirațiilor tinerilor este reprezentată de investiția făcută într-un nou laborator IT din cadrul Facultății de Cibernetică, Statistică și Informatică Economică a Academiei de Studii Economice din București. Investițiile pe care le-am făcut în acest laborator permit studenților să învețe într-un mediu modern și să se pregătească pentru viitoarele lor cariere.

Egalitate de șanse pentru femei în tehnologie

Girls in STEM ("Fete din Știință, Tehnologie, Inginerie și Matematică") este o inițiativă dezvoltată de Vodafone la nivel internațional. În anul 2017, programul a demarat cu un obiectiv foarte clar: să încurajeze elevele de liceu să își continue educația la universități tehnice, iar ulterior să își construiască o carieră în domenii mai tehnice. Programul are la bază ateliere de lucru de 4 zile organizate de formatori Vodafone care vizează dezvoltarea abilităților tehnice și comunicarea conceptelor și instrumentelor de codare. În luna august 2017, Vodafone România a organizat primele sesiuni „Girls in STEM”, când 22 de participante au beneficiat de această experiență.

Discover este un program derulat pe durata a doi ani conceput pentru tinerii care se apropie de absolvirea facultății și pentru proaspeții absolvenți cu puțină sau nicio experiență profesională.

În cadrul programului Vodafone Discover, există 3 posibilități distincte de plasamente profesionale, spre exemplu, primele două pe o durată de 6 luni fiecare, iar ultima pentru restul de 12 luni, în diferite arii/departamente/echipe, a ajuta participanții la program să înțeleagă mai bine activitatea și să exploreze diferite oportunități profesionale.

Pe durata celor 3 plasamente, angajatul Discover va avea anumite responsabilități de îndeplinit, în funcție de specificul și nevoile echipei. Programul Discover oferă oportunitatea dobândirii de experiență practică de vreme ce participanții se dezvoltă pe sine, dar și competențele lor profesionale într-o manieră accelerată, prin intermediul diferitelor procese, sesiunilor de feedback și relaționării.

³ În AF 18/19, aprox. 190 dintre colegii noștri, deopotrivă bărbați și femei, erau în concediu de creștere a copilului.



Stagiile de practică/internship în cadrul Vodafone România constau în 3 săptămâni de ateliere de lucru și prezentări utile susținute în fața unui număr maximum de 21 de elevi de liceu.

Vodafone România a organizat astfel de sesiuni de internship în perioada 25.06 - 13.07.2018, când 21 de liceeni au beneficiat de această experiență.

Politica privind violența domestică și abuzul

Această politică globală reprezintă angajamentul Vodafone de a preveni violența domestică și abuzurile și de a oferi siguranță și sprijin victimelor acestor fenomene.

Violența domestică și abuzurile pot afecta orice angajat indiferent de vârstă, gen, mediul economic și educațional, cultură, rasă sau religie. Politica prevede măsuri specifice în legătură cu prevenirea și oferirea de sprijin și asistență, inclusiv ajutarea angajaților să își mențină performanța profesională, mai ales atunci când se luptă să evadeze dintr-o relație violentă sau abuzivă. Angajații afectați pot avea acces la un program de lucru flexibil și concediu fără plată (de până la maximum zece zile, pentru ca victima să poată obține un ordin de protecție sau să pună în aplicare alte măsuri de siguranță, să solicite asistență juridică sau să participe la un proces sau alte proceduri legale, să găsească un loc sigur pentru copii, să găsească o nouă locuință sau să apeleze la consiliere și alte forme de sprijin).

Program de lucru de acasă – Smart Working

În cadrul Vodafone, viziunea noastră este cea a unui loc de muncă flexibil pentru angajații noștri, care poate maximiza oportunitățile de colaborare și contribui la creșterea productivității. Valorificându-ne propriile tehnologii, conceptul de muncă de acasă (Smart Working) ne permite să oferim condiții de lucru mai flexibile și ne aduce mai aproape de ambiția noastră de a deveni o companie cu adevărat digitală. Munca inteligentă permite angajaților să lucreze de la distanță timp de 4 zile pe lună, o zi în fiecare săptămână, sub rezerva acceptării în prealabil a condițiilor de siguranță impuse.

Această abordare nu doar că are un caracter puternic ecologic (elimină naveta, reduce traficul și economisește combustibil), dar poate contribui și la bunăstarea angajaților noștri, permițându-le să lucreze în mediul preferat și să atingă un mai bun echilibru între viața profesională și cea personală și să petreacă mai mult timp cu familia, fiind în același timp și mai productivi.

Reprezentarea angajaților

Angajații Vodafone au la dispoziție instrumente suplimentare de reprezentare, care le oferă un sprijin permanent și eficient în interacțiunile cu compania. Angajații noștri pot alege să comunice prin intermediul reprezentanților angajaților (desemnați în conformitate cu Codului Muncii din România), dar pot semnala diferite preocupări și nevoi curente în cadrul grupurilor informale ale angajaților. Anumite aspecte, cum ar fi necesitatea aparatelor de aer condiționat, accesul la consumabile și alte probleme, sunt rezolvate cu ușurință în cadrul întâlnirilor lunare. Compania colectează toate sugestiile și solicitările și le răspunde în cel mai scurt timp posibil, pe baza prioritizării și disponibilității resurselor.

Toate procedurile interne în legătură cu relația dintre angajator și angajați sunt în deplină conformitate cu cadrul legal stabilit prin legislația națională⁴ și precizează aspecte importante, cum ar fi contractul de muncă, procedurile de remunerare, concediul de maternitate, canalele de comunicare și notificarea oricărei modificări aduse condițiilor de muncă sau alți factori care afectează raporturile cu angajații.

Un exemplu specific de comunicare cu angajații noștri privește modificările aduse Codului Fiscal în anul 2018 cu privire la contribuțiile fiscale de la angajator la angajat. În acest sens, am dedicat canale de comunicare și ne-am asigurat că stăm la dispoziția angajaților pentru a le explica implicațiile acestor schimbări pentru ei. Directorul nostru de Resurse Umane a coordonat eforturile de comunicare, iar Departamentul RU a răspuns tuturor întrebărilor colegilor.

⁴Cadrul include Codul Muncii (Legea nr. 53/2003, actualizată în anul 2018); Legea nr. 319/2006 a securității și sănătății în muncă; Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date; Directiva 679/2016; Legea nr. 67/2006 privind protecția drepturilor salariale în cazul transferului întreprinderii, al unității sau al unor părți ale acestora; Legea concurenței nr. 21/1996; OUG nr. 96/2003 și Legea nr. 154/2015 privind protecția maternității la locurile de muncă.



Sănătate și siguranță

În ultimele 2 exerciții financiare, am depus eforturi importante pentru a ne consolida cultura organizațională în materie de siguranță și am făcut mai mult decât ceea ce ne impune legea pentru simplul fapt că suntem de părere că siguranța este un aspect primordial al relației noastre cu colegii, furnizorii sau orice terțe părți. Începând cu anul 2017, principalele noastre arii de interes sunt:

- Gestionarea riscurilor;
- Siguranță pozitivă;
- Recunoașterea realizărilor și aprecierea angajaților noștri;
- Practicile furnizorilor raportat la cerințele de sănătate și siguranță;
- Delegarea, participarea și expertiza angajaților și
- Inovarea digitală.

Fiecare departament are cel puțin un reprezentant al angajaților în Comitetul de sănătate și siguranță, alături de reprezentanți ai companiei și medici de medicina muncii.

Trecând dincolo de cerințele legale și cu scopul de a deschide cât mai multe canale de comunicare ușor de utilizat, am inițiat linia directă internă „Întreabă RU” și am dedicat o adresă de e-mail pe care angajații o pot folosi pentru a adresa orice fel de întrebări relevante sau a semna îngrijorări cu privire la această temă.

În ultimii 2 ani, unul dintre colegii noștri a fost accidentat ușor în timpul programului de muncă în cadrul Vodafone, 4 dintre noi am suferit accidente în timpul deplasărilor în interes profesional, iar alți 14 colegi au fost implicați în incidente potențial periculoase (accidente de circulație).

Având în vedere natura activităților noastre, angajații noștri **nu sunt expuși la riscuri ridicate de boli profesionale** în legătură cu ocupația lor și nu am înregistrat niciun astfel de incident în ultimii 2 ani.

Uitându-ne înapoi la istoria noastră, vedem că am construit o cultură a siguranței la locul de muncă, cu un accent sporit pe conformare cu scopul de a atinge și menține o rată zero de decese, atât în rândul angajaților, cât și în rândul forței de muncă a furnizorilor noștri. Pentru a atinge acest obiectiv, investim permanent în cursuri de formare și instructaje pentru angajații și partenerii noștri, facilităm întâlniri formale și informale cu reprezentanții angajaților, monitorizăm activitățile cu risc ridicat, organizăm campanii permanente pe temele de siguranță și sănătate pe care le considerăm relevante, organizăm cursuri de prim ajutor și dotăm sediile noastre principale cu echipamente AED.

Noua strategie a Vodafone România în domeniul siguranței se axează pe creșterea gradului de conștientizare și o atenție sporită acordată prevenirii accidentelor și controlului riscurilor. Această abordare a condus la o scădere continuă a numărului de accidente de muncă și, în același timp, la o creștere a numărului de incidente la limita producerii unui accident (near miss) raportate, care, după ce au fost cercetate cu rigurozitate, ne-au permis să tratăm cauzele care ar fi putut conduce la vătămări pentru angajații sau furnizorii noștri.

Aliniindu-ne eforturile la strategia Grupului Vodafone, nu doar respectăm întocmai cerințele legale în materie de siguranță, dar reușim și să ne **îmbunătățim performanța de ansamblu și să ne responsabilizăm, protejându-ne astfel cea mai importantă resursă - oamenii noștri.**





Strategia companiei în domeniul sănătății și siguranței include:

O coordonare pozitivă a măsurilor de siguranță:

- **84 de tururi de siguranță (safety tours)** organizate sub coordonarea directă a membrilor din conducere;
- **100% din incidente raportate în termen** și urmate de investigații riguroase și recomandări de îmbunătățire implementate;
- **2 campanii de conștientizare pe teme de sănătate și siguranță** care au implicat toți angajații și furnizorii cu risc ridicat;
- **2 sesiuni de recunoaștere și recompensare a realizărilor angajaților** care au contribuit la consolidarea culturii de sănătate și siguranță;
- **3 sesiuni de recunoaștere și recompensare a realizărilor furnizorilor**, în semn de apreciere a contribuției importante avute de aceștia la performanța companiei. Am premiat 4 companii pentru eforturile depuse în acest domeniu, alături de 3 angajați din cadrul furnizorilor noștri: manageri, specialiști în SSM și manageri de proiecte;
- **4 campanii pe tema sănătății ocupaționale.**

Gestionarea riscurilor de sănătate și siguranță și evoluția acestora:

- **O evaluare riguroasă a riscurilor**, ca prim pas înainte de implementarea oricărui proiect;
- **Pașapoarte de sănătate și siguranță în muncă (SSM) pentru întreg personalul implicat în activități cu risc ridicat;**
- Pașapoartele descriu competențele și toate instruirile specifice necesare pentru fiecare loc de muncă: experiență, aprobări medicale și certificările/permisele necesare pentru activități cu risc ridicat;
- **Un registru al riscurilor care acoperă toate operațiunile companiei;**
- **21 dintre partenerii noștri au fost evaluați din punct de vedere al performanței SSM;**
- **538 de inspectii SSM pe teren** desfășurate de personal certificat și foarte experimentat;
- **233 de audituri de siguranță în magazinele Vodafone;**
- **Curs introductiv în SSM** organizat pentru toți noii angajați (inclusiv parteneri);
- **350 de angajați au beneficiat de un curs pe tema procedurilor de prim ajutor:** cel puțin o persoană din fiecare locație Vodafone, dar și orice persoană care a dorit să participe voluntar la acest curs;
- **Cursuri SSM specializate pentru furnizorii noștri;**
- Am format anual 400 de coordonatori, manageri de proiecte sau lideri de echipă.
- **Cursuri SSM specializate pentru 66 dintre angajații noștri** care desfășoară activități cu risc ridicat (manageri de proiecte, responsabili de conturi, șoferi etc.);
- **3 evenimente SSM organizate în lanțul nostru de aprovizionare**, inclusiv recunoașterea și premierea celor mai bune practici și a inițiativelor de îmbunătățire. Evenimentele au adus laolaltă, în medie, 50 de companii și 150 de participanți.
- **Siguranța în mediul digital** – în luna noiembrie 2017, am organizat un eveniment pe tema „Intervenții cu muncă la înălțime” dedicate angajaților și furnizorilor noștri. Am folosit un simulator de realitate virtuală pentru a reproduce intervențiile la înălțime, echipamente de siguranță de ultimă generație și aplicații concepute pentru a crește gradul de conștientizare cu privire la riscurile asociate cu aceste intervenții. În continuare, vom continua să investim resurse în cursurile noastre bazate pe realitatea virtuală și activitățile de e-learning dedicate angajaților și furnizorilor noștri.
- **Responsabil SSM în fiecare departament și unitate de activitate.** Scopul acestei abordări descentralizate este simplificarea comunicării pe marginea activităților cu riscuri ridicate, eficientizarea procesului de recunoaștere și control al riscurilor, creșterea gradului de conștientizare pe teme SSM în rândul angajaților și partenerilor noștri.
- **Liniile de îndrumare specifice** pentru activitățile cu riscuri ridicate din cadrul companiei (șofat, munca la înălțime, lucrări electrice, lucrări în spații publice, lucrări de ridicare) și monitorizarea permanentă a celor șapte Norme absolute pe care orice parte care lucrează cu noi trebuie să le respecte.

Obiectivele SSM pentru departamentul Rețea:

- **100% dintre activitățile cu riscuri ridicate realizate cu respectarea unui plan SSM predefinit**, integrat în contractele noastre.
- **Împărtășirea practicilor și colaborarea cu toți operatorii de telecomunicații** în scopul îmbunătățirii siguranței în industria de telecomunicații din România.
- **Auditarea SSM a tuturor locațiilor noastre tehnice** și corectarea tuturor neconformităților.

Monitorizare externă din partea Inspectoratelor Teritoriale de Muncă (ITM)

În ultimii 2 ani, am avut **22 de vizite de monitorizare** din partea ITM. La finalul acestor vizite, în 11 dintre ele nu s-a elaborat niciun plan de acțiune, în timp ce pentru restul de 9 au fost necesare măsuri de îmbunătățire pe care le-am implementat în termenele stabilite. Vodafone România nu a fost amendată în legătură cu procedurile și practicile SSM.



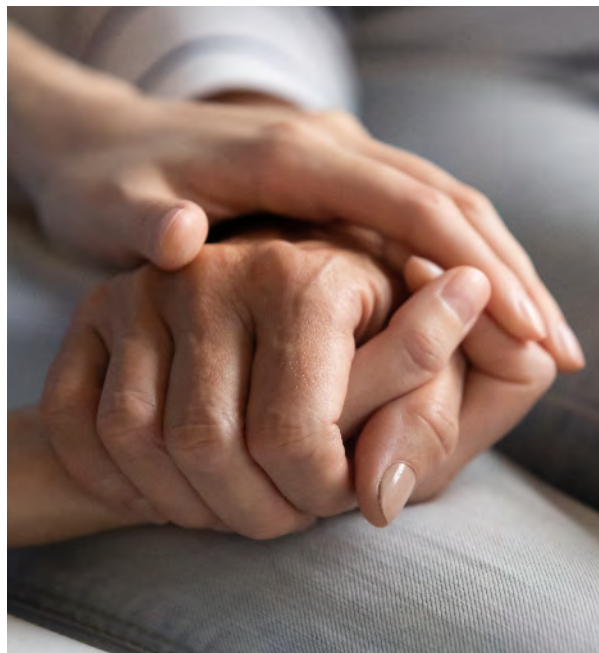
Comunitate. Fundația Vodafone România

5 Comunitate. Fundația Vodafone România

Comunitate

În anul 1998, imediat după ce ne-am început activitatea în România, am inițiat și primele noastre programe comunitare sociale pentru grupuri expuse la risc, iar implicarea noastră în comunitate nu a încetat nicio clipă de atunci. Comunitățile în care intervenim și-au exprimat întotdeauna recunoștința față de oamenii care și-au oferit voluntar sprijinul, făcând donații și încercând să schimbe în bine viața celor mai puțin norocoși. Suntem mândri de tot sprijinul pe care Vodafone îl oferă celorlalți.

Empatia și grija pentru toți cei care pot fi afectați de activitățile și operațiunile noastre, în prezent sau în viitor, sunt trăsături definitorii pentru Vodafone România. Încă de la începutul prezenței noastre locale, am căutat cele mai eficace modalități de a investi în comunitățile vulnerabile, cu un accent aparte pe inițiative în domeniul educației și sănătății și nu intenționăm să ne oprim nici în viitor. Ca parte a intervențiilor noastre, ne propunem să folosim tehnologia ca un motor pentru rezolvarea nevoilor actuale și emergente ale tuturor comunităților în care suntem prezenți.



Inițiativele noastre comunitare se desfășoară în principal prin intermediul Fundației Vodafone România, dar anumite proiecte CSR sunt derulate și direct de către companie, prin intermediul departamentului specializat, cum ar fi aplicația Salvamont, asigurarea numărului de urgență pentru raportarea disparițiilor de copii etc.

Fundația Vodafone România

Fundația Vodafone România este o componentă importantă a Vodafone România, dar are personalitate juridică distinctă și acționează independent de operațiunile comerciale ale companiei. Vodafone România contribuie în mod semnificativ la munca Fundației Vodafone România, însă organizația non-profit este cea care își dezvoltă și implementează propriile planuri strategice și operaționale în funcție de nevoile sociale care îi sunt semnalate și care sunt analizate și evaluate de propriul consiliu de conducere.

Fundația se implică în special în oferirea de sprijin comunităților vulnerabile din România, iar rolul și acțiunile sale sunt cel mai bine descrise de Angela Galeța, Director și membru al Consiliului de Administrație al Fundației Vodafone România:

„Fundația își investește cea mai mare parte a resurselor pentru a îmbunătăți viețile oamenilor aici și acum, însă obiectivul nostru final este să schimbăm mentalități astfel încât faptele bune să nu mai fie considerate ieșite din comun sau drept excepții, ci acțiuni perfect normale și naturale pentru fiecare persoană. Drept urmare, analizăm nevoile stringente din societate, dar în același timp acordăm o atenție deosebită și modului în care oamenii doresc să ofere sprijin și motivelor pentru care fac acest lucru. Susținem procesele care ajută oamenii să facă bine, le mulțumim celor care aleg să le folosească și le prezentăm poveștile celor care au nevoie de încurajare și speranță.”



Ariile de activitate și investițiile Fundației în comunitate

Ca organizație, facem tot ce ne stă în putință pentru a îmbunătăți viețile persoanelor aflate în nevoie. Explorăm permanent soluții care să le dezvolte capacitatea de a se ajuta singuri pe termen lung și de a-și modela viața pe baza propriilor visuri și aspirații. **Activitatea Fundației se sprijină pe patru piloni fundamentali: asistență medicală, educație, servicii sociale și voluntariat.**

Acești piloni asigură acea abordare holistică de care este nevoie pentru îmbunătățirea vieților oamenilor prin furnizarea de soluții pentru nevoi urgente, dar și analizând alte soluții pe termen lung prin care existența acestora să fie cu adevărat transformată în bine. Fiecare dintre acești piloni se traduce în programe strategice și parteneriate al căror scop fundamental este realizarea de fapte bune pentru cei aflați în nevoie.

Asistență medicală

Inițiativele în domeniul asistenței medicale reprezintă cel mai important pilon de intervenție în activitatea Fundației pentru că accesul la asistență medicală și bunăstare este un drept fundamental al omului. Din nefericire însă, anumite categorii de persoane încă nu au acces la asistență medicală corespunzătoare și există încă zone izolate în țară unde serviciile de sănătate de bază nu sunt deloc accesibile. Copiii, persoanele în vârstă și grupurile sociale defavorizate sunt cele mai expuse în acest sens, iar Fundația Vodafone România a investit de-a lungul anilor în programe pe termen lung care urmăresc să rezolve problemele legate de asistența medicală din țară.

În plus, am demonstrat că tehnologia **joacă un rol crucial în practica medicală de astăzi** și că ne putem folosi de tehnologia și expertiza de care dispunem pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor medicale. În consecință, am căutat soluții care să ne permită să folosim tehnologia în mod optim. Implicarea noastră în acest domeniu constă, spre exemplu, în prima soluție de telemedicină implementată în România (dotarea SMURD¹ cu ambulanțe prevăzute cu aparate medicale și dispozitive de comunicații) sau caravanele medicale care permit medicilor să consulte pacienți din zone izolate. Un alt exemplu în acest sens este sprijinul financiar acordat pentru construirea **Secției de Terapie Intensivă nou-născuți a spitalului Marie Curie.**



Inițiativele Fundației în domeniul asistenței medicale

Modernizarea centrelor de transfuzie sanguină din România

Sănătatea este un factor cheie pentru dezvoltarea comunităților noastre. **Intervențiile medicale de calitate și survenite în timp util pot salva vieți și pot reduce la minimum tratamentul pe termen lung la spitale.** Donațiile de sânge sunt cruciale pentru multe intervenții. Cu toate acestea, centrele de transfuzie din România erau în situații disperate, cu nevoi stringente care variau de la renovarea clădirii în care își desfășurau activitatea până la dotarea lor cu echipamente în conformitate cu standardele europene.

¹ Serviciul Mobil de Urgență, Reanimare și Descarcerare sau, pe scurt, SMURD este un serviciu de urgență din România.



Astfel, ne-am dat seama că pentru a încuraja donarea de sânge, este nevoie de centre medicale adecvate. Intenția noastră a fost să oferim donatorilor un mediu cald și primitor, motivându-i să devină donatori recurenți, iar personalului medical condiții la standardele europene.

Iată doar câteva dintre realizările noastre într-o perioadă de cinci ani:

- **2014: renovarea și dotarea Centrului de Transfuzie Sanguină București (Sânge)**, cel mai mare de acest fel din țară;
- **2015: extinderea programului la alte 7 centre de transfuzie sanguină** din Buzău, Cluj-Napoca, Giurgiu, Iași, Slatina, Suceava și Târgu-Jiu;
- **2016: renovarea și dotarea a 10 centre de transfuzie sanguină** din Alba-Iulia, Arad, Brașov, Călărași, Slobozia, Bistrița și Drobeta-Turnu-Severin;
- **În perioada 2017 -2019:** Programului i s-au adăugat alte **23 de centre**, extinzând astfel intervenția noastră la toate centrele de transfuzie sanguină din România;
- **Peste 830.000 de pacienți** au beneficiat de sângele donat în centrele renovate și/sau dotate în cadrul programului;
- **În total, a fost renovată o suprafață totală de 33.761 mp.**
- **Peste 6.000 de donatori au dat curs apelului nostru de a se alătura campaniilor de donare de sânge**, inclusiv colegi din cadrul Vodafone, dar și angajați ai altor 40 de companii partenere;
- **Per ansamblu, investițiile Fundației au depășit 1 milion euro.**

Centrul de instruire mobil pentru intervenții de urgență „Fii pregătit!”

Există situații în care avem câteva secunde la dispoziție pentru a lua o decizie. În astfel de momente, viteza noastră de reacție poate salva vieți. Indiferent dacă vorbim despre incendii, inundații, cutremure sau accidente, cu cât suntem mai bine pregătiți, cu atât avem șanse mai mari de a lua cele mai bune decizii în situații de urgență. Acesta este motivul pentru care am ales să facem parte din programul care permite tuturor să învețe cum să fie pregătiți pentru astfel de evenimente.

Lansată în anul 2016, caravana „Fii pregătit!” a vizitat peste 60 de comunități și a angrenat peste 20.000 de oameni. Aceasta este formată dintr-un centru mobil montat pe șasiul unui camion, care include o sală de curs cu 40 de locuri dotată cu toate echipamentele medicale și de prim ajutor necesare. Cursurile se adresează atât publicului larg, cât și forțelor de intervenție în situații de urgență și sunt susținute de formatori specializați, angajați ai IGSU. Oamenii se pot înscrie la cursuri on-line sau prin aplicația Departamentului pentru Situații de Urgență. Modulul de instruire include rularea de materiale video de pregătire realizate de Departamentul pentru Situații de Urgență și Inspectoratul General pentru Situații de Urgență, la care se adaugă o sesiune de demonstrații interactive susținută de paramedicii SMURD.





Reconstruirea și modernizarea Secției de terapie intensivă nou-născuți a Spitalului Județean Constanța

Rata mortalității infantile a depășit 9,7 la 1.000 de nou-născuți în partea de sud-est a României, depășind astfel media națională și fiind de trei ori mai mare decât media la nivel european. Secția de terapie nou-născuți a Spitalului Județean Constanța, care deservește o zonă geografică amplă din partea de sud a țării, include două compartimente: unul de terapie intensivă nou-născuți și unul pentru prematuri. În secție sunt internați anual în jur de 900 de nou-născuți, iar două treimi dintre aceștia au nevoie de terapie intensivă. Secția îngrijește în permanență 15-20 de pacienți, în condițiile în care compartimentul de terapie intensivă are de fapt numai opt paturi normate. Alți în jur de 350 de pacienți sunt copii născuți prematur, însă unității care ar trebui să le ofere îngrijire îi lipsesc resursele necesare. Secția nu a mai fost renovată de la înființarea spitalului, cu aproximativ 50 de ani în urmă – drept urmare, aici se înregistrează una dintre cele mai ridicate rate de mortalitate infantilă, iar situația continuă să se deterioreze.

Fundația Vodafone România coordonează proiectul de renovare și modernizare a Secției de terapie intensivă nou-născuți a Spitalului Județean Constanța și a alocat fonduri în valoare de 1,1 milioane euro pentru finanțarea proiectului, din bugetul total estimat de 1,5 milioane euro.

După renovare, Fundația Vodafone România va susține dotarea Secției de terapie intensivă nou-născuți cu un sistem de telemedicină care va permite medicilor să monitorizeze copiii chiar și din afara spitalului, să transmită informații medicale vitale sau să organizeze videoconferințe cu medici specialiști din alte spitale din România și din străinătate.

Educație

Suntem conștienți de schimbările rapide care ne influențează societatea. Domeniul TIC este unul dintre motoarele principale ale acestei transformări. La urma urmei, prima rachetă NASA care a ajuns pe lună a folosit o memorie de 4KB – cu infinit mai mică decât orice tehnologie folosită astăzi în activități obișnuite. Aceste transformări conduc și la schimbări importante în comportamentul nostru social. Spre exemplu, tehnologia elimină anumite locuri de muncă, dar introduce și altele noi în viața noastră. În aceste condiții, am înțeles că educația – în special filierele tehnice și antreprenoriale – joacă un rol crucial sprijinirea generațiilor tinere să țină pasul cu noile cerințe de pe piața muncii.

Conform datelor Eurostat, rata șomajului în rândul tinerilor (14 – 25 de ani) din România a fost de 20% în 2016, ceea ce înseamnă că unul din cinci tineri adulți a avut dificultăți în a-și găsi un loc de muncă. Mai mult, copiii din zonele rurale sărace sunt captivi într-un cerc vicios, cu șanse minime de a duce o viață mai bună decât cea a părinților. Pornind de la această realitate, depunem eforturi pentru a sprijini educația în diferitele ei forme de manifestare, investind în centrele Școală după școală și oferind burse copiilor și tinerilor talentați.

Rezultatele nu au întârziat să apară de vreme ce, în anul școlar 2017-2018, am asistat peste 300 de copii din opt centre sociale din județele Alba, Bistrița, Constanța, Ialomița, Ilfov, Maramureș, Neamț și Teleorman.

Majoritatea dintre aceste tipuri de inițiative implică doi dintre principalii piloni ai comunității noastre – educația și asistența socială pentru grupurile sociale defavorizate având în vedere că acești copii și tineri, dar și familiile lor sunt cei care au nevoie de intervenții complexe pentru ca noi să reușim să le schimbăm destinele.





Școala din valiză

Educația digitală, ca mod de pregătire a copiilor pentru meseriile viitorului, este misiunea declarată a programului Școala din valiză. Ne propunem, în primul rând, să ajutăm profesorii și elevii din 10 școli din mediul rural să își dezvolte competențele digitale adoptând metodele interactive de lucru în sala de clasă și conținutul digital în educație.

Cu ajutorul unei platforme de e-learning www.scoaladinvaliza.ro și a valizei mobile "Instant Classroom" (cuprinde un laptop, 25 de tablete, un videoproector, un sistem audio, o soluție încorporată de încărcare a echipamentelor, un router Wi-Fi și un modem 4G), profesorii de la cele 10 școli din zona rurală transformă actul didactic într-o experiență interactivă și distractivă.

Platforma www.scoaladinvaliza.ro oferă acces atât la un hub educațional dedicat publicului larg cu peste 500 de materiale și link-uri educaționale, cât și la un spațiu dedicat școlilor. În această zonă care poate fi accesată doar de membri prin autentificare, profesorul își creează lecțiile digitale în funcție de materiile pe care le predă. Secțiunea oferă acces la soluții livestreaming, tutoriale, webinarii și forumuri. Grație funcționalităților pe care le oferă platforma, profesorul poate fi el însuși creator de conținut digital.

Pentru a-și dezvolta și mai mult abilitățile digitale, profesorii sunt sprijiniți permanent cu cursuri de formare, atât online, cât și față-în-față.

Servicii sociale

În România, numărul copiilor care trăiesc în sărăcie sau sunt expuși la riscul de sărăcie este dublu în comparație cu media europeană, majoritatea acestor copii trăind în zonele rurale ale țării. Studiile au arătat că, în anul 2014, între 9% și 25% dintre copii erau vulnerabili la sărăcie. Pentru acești copii, munca nu este o activitate opțională și ei ajung deseori să meargă la culcare cu stomacul gol². În conformitate cu Monitorul educației și formării 2017 al Direcției Generale a UE pentru Educație și Cultură, abandonul școlar timpuriu (AST) „are cea mai mare incidență în zonele rurale și în rândul populației de etnie romă. Procentul de copii și tineri care abandonează timpuriu școala, în rândul tinerilor cu vârste cuprinse între 18 și 24 de ani, a scăzut ușor (de la 19,1% în anul 2015 la 18,5% în anul 2016), dar rămâne al treilea cel mai ridicat la nivelul UE³.” Astfel de provocări limitează drepturile acestor copii la o dezvoltare normală și îi obligă să își asume responsabilitățile casnice de la o vârstă fragedă.

Investițiile pe care le facem în comunitățile rurale în cadrul programului „Investiții în zonele rurale” urmăresc să aducă normalitatea înapoi în viața acestor copii, oferindu-le un mediu educațional adecvat printr-o colaborare strânsă cu grădinițele, școlile, bibliotecile și asociațiile locale. Primii pași ai programului vizează restabilirea și dezvoltarea spiritului comunitar în localitățile cu până la 30.000 de locuitori din România și transformarea școlii rurale într-o experiență mai prietenoasă.

Datorită celor doi ani de investiții, am reușit să rezolvăm problemele de bază pentru elevii din diferite școli rurale. Încurajați de rezultate, am dorit să vedem cum am putea ajuta și mai mult. Astfel, din februarie până în iulie 2017, împreună cu Fundația World Vision România, am derulat un studiu la nivel național: „Investiție în educația copiilor din mediul rural”. Cu acest studiu, am urmărit să cuantificăm efectele sărăciei asupra sistemului educațional și să ne folosim de rezultatele sale pentru a fundamenta proiectele din cea de-a treia ediție a programului „Investiție în zonele rurale” pentru a ne corela mai bine eforturile cu nevoile din lumea reală. Rezultatele studiului au indicat că mai bine de două treimi dintre școlile rurale înregistrează rezultate slabe la evaluările naționale, au un risc ridicat de abandon școlar și rate ridicate de absenteism și nepromovare, iar mulți elevi provin din familii cu probleme sociale. Acest lucru a confirmat necesitatea continuării sprijinului pe care îl acordăm centrelor Școală după școală pentru a treia ediție la rând.

În cadrul celei de-a 4-a ediții a programului, 6 parteneri strategici s-au alăturat eforturilor noastre de a implementa 115 proiecte ce au vizat 60.375 de beneficiari. Proiectele au fost implementate cu ajutorul a 791 de voluntari și cu contribuții comunitare în valoare de 740.000 euro, în plus față de cele 1,3 milioane euro investite de Fundație.

² World Vision România (2014). Bunăstarea Copilului din Mediul Rural. p. 88.

³ Comisia Europeană (2017). Monitorul Educației și Formării 2017 România, p. 4.



Voluntariat

Al patrulea pilon al inițiativelor noastre dedicate comunității este reprezentat de voluntariat. În fiecare an, sute de voluntari se alătură cauzelor Fundației Vodafone România, dedicând proiectelor noastre din energia, ideile și entuziasmul lor sincer. Din ce în ce mai mulți oameni consideră că este firesc să își suflece mânecile și să contribuie la rezolvarea problemelor, să se implice acolo unde este nevoie de ei și să ajute unde și cum pot. Uneori, nu este nevoie de nimic mai mult decât o zi grea de muncă pe șantierul unde se construiește o casă pentru ca voluntarii noștri să schimbe definitiv viața unei familii defavorizate.

În fiecare an, mai mult de două treimi dintre colegii noștri din cadrul Vodafone România se oferă voluntari într-unul dintre proiectele noastre în derulare, iar compania le încurajează eforturile și implicarea. În consecință, fiecare angajat al Vodafone România poate opta să dedice 2 zile lucrătoare plătite pe an activităților de voluntariat, opțiune aleasă de majoritate și, ulterior să continue să se implice la nivel personal.

Și pentru că nu toți putem contribui în același mod și cu aceleași sume, am creat o platformă prin care le-am permis colegilor noștri din Vodafone România să găsească mijloacele pentru a susține cauzele sociale care îi sensibilizează cel mai mult. Principalele mecanisme pe care le putem la dispoziție sunt:

- direcționarea a 2% din impozitul pe venit către Fundația Vodafone România;
- donații salariale;
- implicarea în inițiativele de voluntariat ale Fundației noastre.

Realizările Fundației Vodafone România

În peste cei 20 de ani de activitate, Fundația Vodafone România a finanțat peste **1.132 de programe** având **706 de ONG-uri** ca parteneri în comunitate.

Am acoperit peste **3 milioane de beneficiari** – copii, vârstnici, persoane expuse riscurilor (persoane cu nevoi speciale sau lipsite de mijloace financiare).

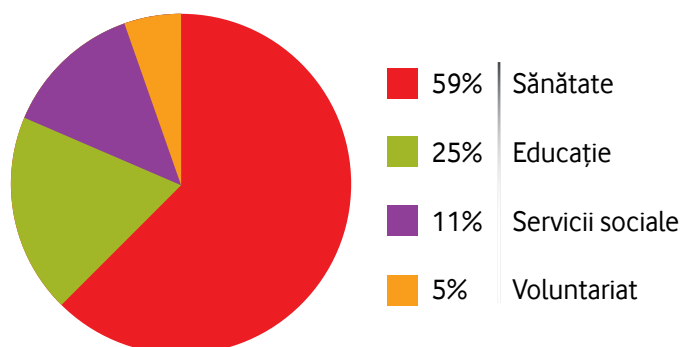
De la înființarea Fundației, investițiile acesteia au depășit **30 de milioane de euro**.

Realizările Fundației Vodafone România

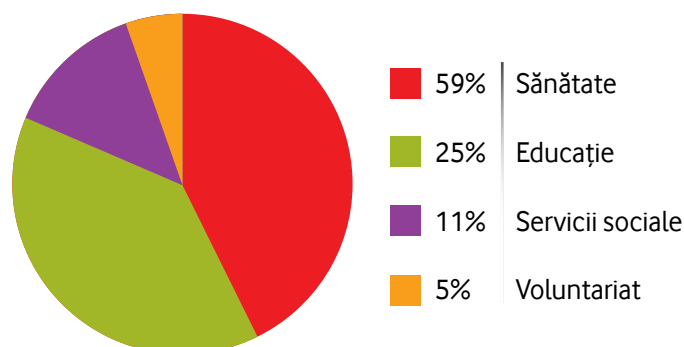
	2017	2018
Total granturi EURO	1,689,700	1,854,630
Beneficiari	105,938	238,000
Proiecte și programe	37	44

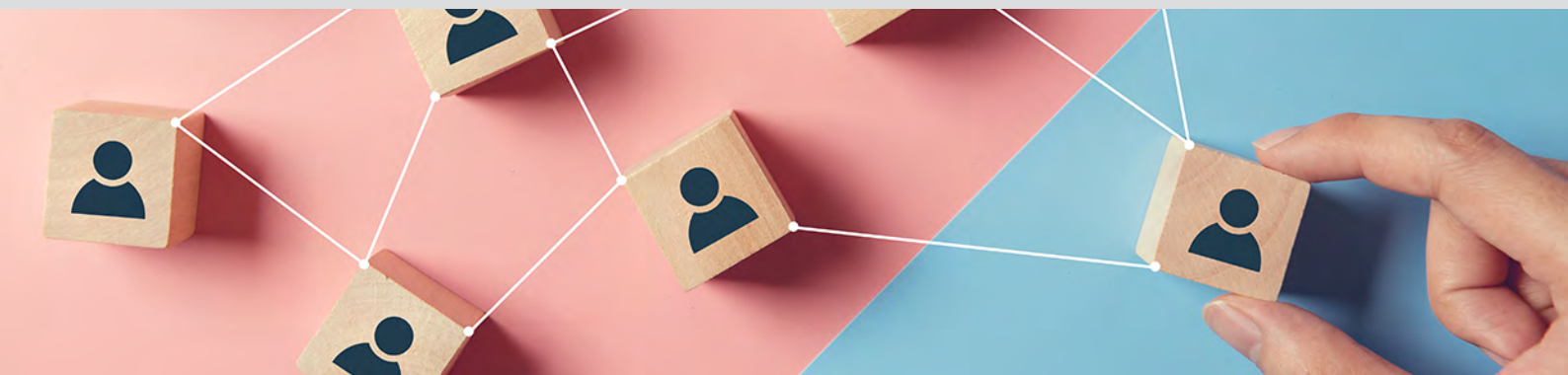
Distribuirea resurselor în cadrul programelor strategice în anii 2017 și 2018

2017



2018





Principalele proiecte și programe sprijinite de Fundație:

- Renovarea secției de terapie intensivă nou născuți a Spitalului Județean Constanța;
- Connecting for Good;
- Investiție în Mediul Rural;
- Renovarea centrelor de transfuzie sanguină;
- Caravana SMURD „Fii pregătit!”.

Pentru mai multe informații despre programele noastre, vizitați:

www.fundatia-vodafone.ro

<http://jurnaldebine.fundatia-vodafone.ro/>

www.facebook.com/fundatiavodafone.

Suprapunerea mai multor piloni: Connecting for Good

Folosirea tehnologiei ca instrument de îmbunătățire a vieții oamenilor, investirea în schimbări sustenabile în comunitatea noastră și ajutorarea celor aflați în nevoie sunt punctele focale ale inițiativelor Grupului Vodafone la nivel global. Fundația Vodafone este inițiatorul unuia dintre cele mai inovatoare și transformatoare programe prin care tehnologia digitală este pusă în slujba oamenilor aflați în situații de risc: Connecting for Good.

Programul a fost lansat în România în anul 2012, iar de la lansarea sa a contribuit la 55 de proiecte cu o valoare totală de peste 4 milioane euro și peste 40.000 de beneficiari.

Finanțarea proiectelor din cadrul Connecting for Good este acordată în urma unor runde sau înscrieri de proiecte pe care Fundația le lansează o dată pe an. Prin intermediul acestui program, susținem proiecte care urmăresc să ofere publicului larg beneficiile tehnologiei în domenii cum ar fi sănătatea, educația și serviciile sociale.

Exemple de programe sprijinite prin intermediul Connecting for Good

- Servicii de telemedicină și tele-monitorizare medicală pentru persoanele în vârstă care suferă de boli grave și cronice, ca modalitate de a le îmbunătăți calitatea vieții;
- Monitorizare și evaluare în timp real prin intermediul aplicației mobile pentru copiii cu autism care urmează un proces de terapie și reabilitare, prin interconectarea medicilor, psihologilor, asistenților sociali, părinților și educatorilor;
- Înființarea și dotarea primului „Centru de telemedicină în diabetul pediatric” care permite înregistrarea și urmărirea a 150 de copii dependenți de insulină din toată țara;
- Sistemul de neuronavigație și sistemul de monitorizare a electrofiziologiei pentru a ajuta echipa de neurochirurgi pediatri din Spitalul Marie Curie;
- PEDITEL 1791 – Servicii de urgență și de asistență medicală non-stop prin telefon pentru copii și părinți, care răspunde la aproape 28.000 de apeluri într-un an;
- Linie de asistență pentru vârstnici care oferă informații utile și sprijin moral persoanelor în vârstă;
- 9 soluții de telemedicină (ex. pe ambulanțele SMURD, pentru pacienții din zonele rurale, în unitățile de terapie intensivă pentru nou-născuți);
- Diferite aplicații (ex. pentru copii cu autism, copii cu boli grave și spitalizare extinsă, transport public inteligent pentru pacienții cu deficiențe de vedere).



Activitatea de Responsabilitate Socială Corporativă a Vodafone România

Inițiative comunitare ale Vodafone România

Pentru că nevoile comunității sunt complexe și comportă abordări diferite, unele dintre inițiativele noastre sunt gestionate direct de companie și nu prin intermediul Fundației, în timp ce altele necesită o abordare de tip „hibrid” (cu implicarea ambelor entități). Acționăm de regulă în această manieră atunci când nevoile comunității pot fi conectate direct la produsele și serviciile noastre. În acest sens, donațiile prin SMS și numerele de urgență sunt doar două exemple pentru cum ne punem expertiza în slujba comunităților.

Donații individuale și recurente prin SMS

Alături de alți trei operatori de telecomunicații prezenți pe piața românească și în baza unui parteneriat strategic încheiat cu o organizație non-profit, am conceput un program comun de donații prin SMS care își propune să sprijine într-un mod eficient și transparent cauze sociale importante pentru clienții noștri. Inițiativa – donatie.ro – este utilă atât pentru clienții noștri (adică donatorilor), cât și ONG-urilor care beneficiază de aceste donații de vreme ce platforma oferă acces la toți cei patru operatori de pe piață printr-un singur proces simplu. Acest program exemplifică perfect abordarea noastră combinată cu privire la găsirea de soluții pentru nevoile societății, deoarece atât Fundația noastră, cât și Vodafone România se implică în mod activ în sprijinirea mecanismului de donare.

În cei doi ani fiscali de referință, clienții noștri au trimis **1.527.326 mesaje text** (inclusiv donații lunare recurente) în urma cărora a fost strânsă suma de **3.291.920 euro**. Acest mecanism de donare este convenabil pentru clienți (majoritatea având telefonul mobil la îndemână), rentabil pentru noi și pentru organizațiile non-profit pe care clienții aleg să le susțină, dar este în plus și extrem de eficient.

SMS pentru Viață – reperul mecanismului de donare prin mesaje text

Asociația M.A.M.E. este o organizație nonprofit care a fost selectată pentru a gestiona alocarea numerelor scurte de SMS 8824 și 8826 către cazuri individuale de adulți cu boli grave care au nevoie de intervenții medicale în străinătate.

Grupul țintă al acestui proiect este reprezentat de pacienții adulți diagnosticați cu afecțiuni grave, care nu pot beneficia de tratament sau intervenții chirurgicale în România. M.A.M.E. oferă o gamă variată de servicii pacienților și familiilor acestora, cum ar fi

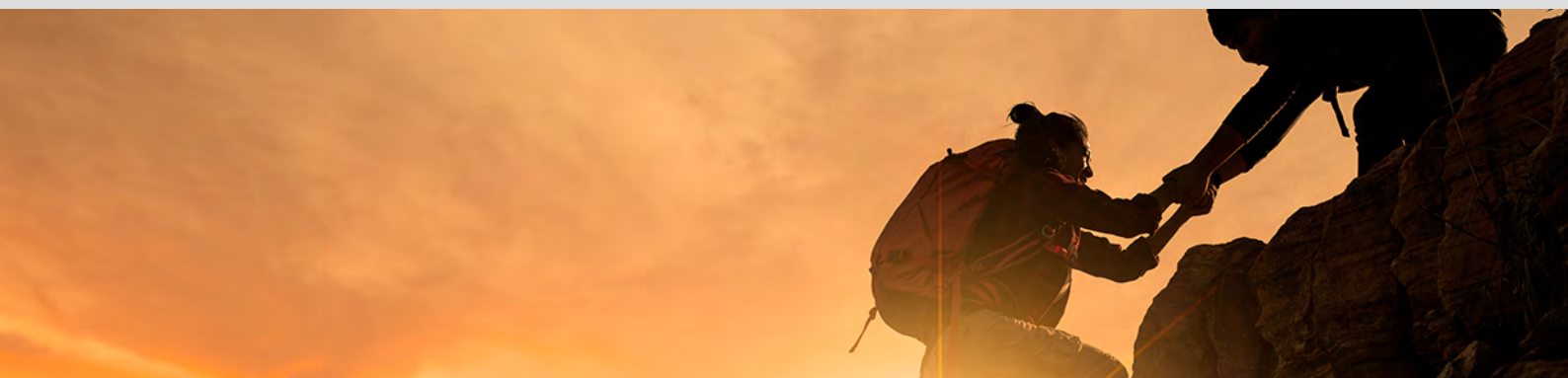
- îndrumare cu privire la modul de accesare a numărului de SMS;
- selectarea cazurilor eligibile în condițiile convenite cu partenerii proiectului;
- furnizarea unei baze de date cu clinici din străinătate potențialilor beneficiari;
- sprijin în realizarea planului mass-media de promovare a numărului de SMS;
- transferarea sumelor colectate din donațiile făcute prin SMS către beneficiari;
- urmărirea cheltuiirii corecte ale fondurilor colectate de către beneficiari.

Acest proiect face parte din programul „Fondul de Rezervă pentru Viață pentru Adulți” implementat de Asociația M.A.M.E. cu sprijinul financiar al Fundației Vodafone România și în colaborare cu alte ONG-uri și alți furnizori de servicii mobile. Astfel de parteneriate și sprijinul financiar asociat lor sunt esențiale pentru proiect, după cum ne spune Maria Culescu, Președinte Asociației M.A.M.E.:



„Serviciile asigurate cu ajutorul acestui proiect sunt vitale pentru pacienții adulți cu boli grave care au nevoie de bani pentru a accesa diferite servicii medicale care nu pot fi prestate în țara noastră sau care nu le pot fi acordate la timp. Practic, printr-un număr de SMS dedicat, beneficiarii au acces la un mecanism simplu de strângere de fonduri, care este ușor de utilizat de către donatorii individuali. Sumele strânse prin campanii de donare prin SMS au făcut, în cele mai multe cazuri, diferența între viață și moarte pentru că le-au oferit pacienților șansa de a beneficia de tratament în clinici și spitale din întreaga lume. Peste 70% dintre acești pacienți sunt astăzi în viață mulțumită generozității a mai bine de 350.000 de membri ai comunității care au ales să se implice în cei 6 ani de când se derulează acest proiect și care au donat peste 800.000 euro pentru tratamentul celor în nevoie. Asociația M.A.M.E. este recunoscătoare Fundației Vodafone România pentru parteneriatul pe termen lung care ne permite să oferim o șansă la viață pacienților cu boli grave din întreaga țară.”

Maria Culescu, Președinte Asociația M.A.M.E.



Numărul de urgență 116000

Dincolo de inițiativele derulate prin intermediul Fundației, echipa noastră de CSR se implică și în alte activități în beneficiul direct al comunităților. Un exemplu în acest sens este numărul de apelare gratuită 116000 unde, începând cu anul 2009, oamenii pot semnaliza cazurile de dispariții de copii. Numărul poate fi apelat 24 de ori pe zi, 7 zile pe săptămână din orice rețea din 14 țări europene, inclusiv România (celelalte țări sunt: Belgia, Danemarca, Franța, Grecia, Ungaria, Italia, Marea Britanie, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia și Spania).

Centrul Român pentru Copii Disparați și Exploatați Sexual gestionează programul la nivel național și intervine în cazurile de copii dispăruți semnalate alături de Inspectoratul General al Poliției Române.

De la inaugurarea liniei, în fiecare zi au fost semnalate între 200 și 500 de cazuri, iar organizația Focus s-a implicat de la bun început în rezolvarea a 2.100 de cazuri, dintre care 85 sunt în curs de investigare.

Mai multe detalii despre numărul 116000 pot fi consultate pe www.copiidisparuti.ro.



Parteneriatul strategic cu Salvamont

Începând cu anul 2004, Vodafone România este partener oficial al Asociației Naționale a Salvatorilor Montani din România (ANSMR). În cadrul acestui parteneriat, Vodafone România a oferit de-a lungul anilor sprijin financiar și material constat, care este esențial pentru operațiunile de salvare montană și din peșteri în care se implică ANSMR. Parteneriatul este important atât pentru Vodafone România, cât și pentru partenerul ANSMR.

„Sprijinul acordat de Vodafone România salvării montane este semnificativ și valoros. Acest parteneriat ne-a permis nu doar să rezolvăm o serie de probleme – finanțare, echipamente etc. – cu care ne confruntăm atunci când desfășurăm activități de salvare montană, dar a reprezentat și o oportunitate importantă pentru formarea profesională continuă a resurselor noastre umane și pentru dezvoltarea organizațională a structurilor de salvare din toată țara.”

Sabin Cornoie, Președinte Salvamont România

Reperetele colaborării

Colaborarea noastră cu ANSMR este benefică pentru comunitate și cu viziune pe termen lung. Dorim să evidențiem doar câteva dintre realizările noastre comune:

- Înființarea Centrului Național de Dispecerat și asigurarea resurselor financiare și materiale necesare funcționării acestuia;
- Dezvoltarea aplicației „Salvamont” pentru telefoane mobile și a site-ului Salvamont și asigurarea tuturor resurselor financiare necesare pentru întreținerea și dezvoltarea permanentă a acestuia;
- Achiziționarea de echipamente vitale pentru munca echipelor Salvamont (dispozitive GPS, telefoane mobile, târgi, echipamente de protecție, echipamente medicale, materiale didactice etc.);
- Acoperirea costurilor de editare și tipărire a unei serii de manuale și pliante informaționale (Manualul salvatorului montan, materiale educative pentru turiști);
- Finanțarea întreținerii traseelor de drumeție montană și a centrelor de instruire ale Salvamont;
- Finanțarea formării și dezvoltării membrilor Salvamont, precum și a organizării reuniunii naționale anuale a organizației.

Rezultate notabile ale ANSMR:

Cu ajutorul infrastructurii naționale de care beneficiază organizația, Salvamont a rezolvat cu succes peste 85.000 de urgențe, salvând peste 55.000 de persoane în ultimii 10 ani. În această perioadă, ANSMR a gestionat peste 262.000 de apeluri prin operarea unui centru de apel care oferă asistență 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, și prin cele 42 de unități din toată țara.

Pentru mai multe detalii, vizitați [website-ul ANSMR](http://www.ansmr.ro).



Aplicația Salvamont pentru dispozitive mobile

În anul 2013, împreună cu partenerul nostru tradițional Salvamont, am lansat o aplicație pentru persoanele care au nevoie de informații cruciale, precum hărți, prognoze meteo și acces la comunicații cu salvatorii montani. Datele aplicației acoperă 51 de zone montane, 600 de trasee, 150 de cabane și refugii și 180 de pârtii de schi. În plus față de accesul asigurat la aceste informații, aplicația are integrată și o funcție SOS care permite excursioniștilor să își marcheze locația GPS și să trimită mesaje către salvatorii montani în situații de urgență. Această caracteristică s-a dovedit crucială în operațiunile de salvare.

„Este o aplicație excelentă. Mă întrebam când vom avea un astfel de instrument disponibil pe telefoanele noastre. Sunt foarte interesat de prognozele meteo înainte de a mă aventura pe trasee. Aceste prognoze meteo sunt cruciale mai ales în cazul traseelor pe vârfuri. Felicitări, Salvamont și Vodafone România!”

Utilizator al aplicației Salvamont

Pe lângă faptul că a fost foarte apreciată de utilizatori, aplicația devenind instrumentul oficial de comunicare al Salvamont, aceasta a fost evaluată de site-urile de profil drept una dintre cele mai eficiente surse de informare. Suntem mândri de a putea contribui la dezvoltarea și întreținerea unui astfel de instrument indispensabil și ne propunem să continuăm în aceeași notă și pe viitor. De asemenea, căutăm permanent și alte modalități de a contribui la rezolvarea problemelor cheie ale societății prin utilizarea tehnologiei și valorificându-ne expertiza.

Sprijinirea manifestărilor culturale și artistice

De-a lungul anilor, am luat parte la viața culturală a comunității formând parteneriate pentru evenimente importante, precum TIFF (Festivalul Internațional de Film Transilvania), Future Shorts, Teatrul Act sau Festivalul de muzică George Enescu. Toate aceste evenimente pe care le-am susținut de-a lungul anilor ne-au oferit posibilitatea de a aduce culoare și bucurie în viața oamenilor, dar și capacitatea de a oferi acces la diferite culturi, moduri de divertisment și, mai ales, de a inspira creativitatea tinerilor. Pentru mai multe informații despre această temă, accesați [site-ul nostru web](#).

O privire în viitor

Credem cu tărie că toate aceste inițiative sunt o dovadă a angajamentului nostru față de bunăstarea comunităților în care ne desfășurăm activitatea. Ne propunem să continuăm – și chiar să extindem – sprijinul acordat prin proiectele Fundației Vodafone România, precum și prin alte activități de CSR implementate de echipa dedicată din cadrul Vodafone România.

Performanța în domeniul mediului



6 Performanța în domeniul mediului

Viziunea și ambițiile cu privire la responsabilitatea față de mediu a companiei

„Roșul iubește verdele!” este o valoare fundamentală pentru Vodafone România. Prin urmare, aspectele legate de mediu sunt integrate în procesul decizional la nivel de companie pentru că responsabilitatea față de mediu este ceva în care credem și este plasată în centrul a tot ceea ce facem.

În anul 2017, am inițiat un Studiu privind reputația, iar rezultatele acestuia au confirmat faptul că suntem pe drumul cel bun în demersurile noastre privind responsabilitatea socială corporativă¹ (CSR). Dat fiind faptul că marea majoritate a respondenților studiului au indicat protejarea mediului, reciclarea și educația în domeniul mediului drept priorități pentru compania noastră, i-am ascultat și am început să lucrăm pe mai multe fronturi: elaborarea și publicarea raportului de sustenabilitate al companiei, măsurarea amprente de carbon, implicarea celor mai reprezentative ONG-uri din punct de vedere al activității lor ca parteneri Vodafone România în dezvoltarea și implementarea proiectelor de mediu, precum și demararea de campanii interne de reciclare pentru angajații noștri. Aceste acțiuni se vor adăuga demersurilor deja în derulare și vor contribui decisiv la o îmbunătățire treptată a practicilor noastre actuale.

„Scopul nostru este să trecem de la „roșul iubește verdele” la „suntem verzi” și dorim să profităm de această ocazie pentru a mulțumi tuturor oamenilor minunați care ne-au fost alături, ne-au îndrumat și ne-au inspirat în această călătorie.”

Stefan Panaitescu, Specialist CSR, Vodafone România



Din postura de companie cu o atitudine responsabilă față de mediu, Vodafone România își propune să devină verde prin reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră² și să își îmbunătățească practicile de reciclare, inclusiv reciclarea DEEE generate de operațiunile noastre.

Această viziune este împărtășită și de unul dintre partenerii noștri tradiționali în domeniul reciclării și în activitățile de protecție a mediului, ECOTIC:

„Colectarea selectivă și reciclarea reprezintă un prim pas către eficientizarea utilizării resurselor și o dovadă a angajamentului companiei față de protecția mediului. În același timp, reprezintă și un element important în cultura organizațională, care are capacitatea de a aduna angajații în jurul unui obiectiv comun și de a poziționa compania drept o organizație responsabilă.”

Diana Trifu – Ofițer de Comunicare, ECOTIC

¹ Marea majoritate a grupurilor de părți interesate (pentru mai multe informații despre aceste grupuri, consultați capitolul Metodologie. Implicarea părților interesate din prezentul raport) a indicat „Grija pentru mediu” drept un domeniu cheie de interes pentru ei, dar și drept o componentă importantă a activității noastre.

² Ambiția noastră este să reducem, în principal, emisiile de gaze cu efect de seră asociate cu energia Directă (domeniul 1) și Indirectă (domeniul 2) (adică emisiile care provin din surse deținute sau controlate de organizație) pentru că acestea sunt cele asupra cărora putem exercita cel mai mare control. Domeniul 2 (energia indirectă) poate fi controlat doar într-o măsură mai redusă, dar suntem pregătiți să facem pași suplimentari pentru a găsi toate soluțiile disponibile pe piața românească.



ECOTIC este prima schemă colectivă a producătorilor și importatorilor de echipamente electrice și electronice (EEE) din România. Fondată în 2006, își propune să eficientizeze, unifice și uniformizeze modul de îndeplinire a responsabilităților de mediu.

ECOTIC gestionează Deșeurile de echipamente electrice și electronice (DEEE) în numele a peste 600 de producători și importatori afiliați. Organizația asigură și supraveghează întregul proces, de la preluare, transport, dezmembrare și reciclare, până în punctul în care DEEE nu mai constituie o amenințare pentru mediu. Până în prezent, peste 110.000 de tone de DEEE au fost gestionate de sistemul ECOTIC.

Puteți consulta mai multe informații despre ECOTIC aici.

O gândire în spiritul sustenabilității la nivelul companiei înseamnă că facem trecerea la o perspectivă diferită și mai inovatoare, dar și că plasăm responsabilitatea în centrul strategiei și activităților noastre comerciale. Suntem conștienți că atât consumatorilor, cât și angajaților noștri le pasă de mediu și că a fi responsabil față de mediul vine la pachet deopotrivă cu riscuri și cu oportunități. Drept urmare, ne propunem să integrăm o gândire în spiritul sustenabilității în operațiunile noastre în așa fel încât să fie în beneficiul clienților, angajaților, mediului și activității noastre în egală măsură.

Activitatea Vodafone România și mediul înconjurător.

În prezent, nivelul de înțelegere a efectelor distructive ale schimbărilor climatice și a rolului major pe care activitatea umană (mai precis, emisiile de gaze cu efect de seră generate de aceste activități) îl joacă în aceste transformări de mediu este destul de bun. Utilizarea excesivă și iresponsabilă a combustibililor, domeniile și procesele de producție care sunt mari consumatori de energie, precum și practicile de eliminare neglijente au condus la dezechilibre la nivel de ecosisteme care ne afectează pe toți, iar abordarea acestor probleme reprezintă o chestiune de gândire strategică — adică modul în care indivizii și întreprinderile pot reduce și inversa impactul negativ al activității umane asupra mediului.

Deși este percepută în general drept o industrie ecologică, TIC își lasă propria amprentă deloc neglijabilă asupra mediului. Una dintre problemele cele mai grave este reprezentată de cantitățile semnificative de DEEE generate de acest domeniu și perspectivele asupra finalului ciclului de utilizare.

Terminalele necesare pentru utilizarea serviciilor celulare conțin materiale de valoare, dar și potențial periculoase. Dacă nu sunt gestionate corespunzător, acestea se pot transforma în amenințări la adresa mediului. Pe măsură ce viteza cu care consumatorii își doresc și achiziționează noi gadgeturi crește și tot mai multe persoane au acces la telefoanele mobile, este nevoie acută de o strategie clară pentru eliminarea în siguranță a terminalelor uzate.



³ Al cincilea raport de evaluare IPCC (2013).



De-a lungul anilor, legiuitorii au propus o gamă de posibile soluții în acest sens și, în funcție de țară, există fie inițiative guvernamentale, fie inițiative private care vizează reducerea cantității acestor deșeuri. Vodafone România se mândrește cu apartenența la o astfel de inițiativă privată în cadrul căreia, alături de ECOTIC — partenerul nostru tradițional —, ne străduim să creștem cantitățile de materiale potențial regenerabile care sunt reciclate și să reducem cantitățile care ajung în depozitele de deșeuri.

Un alt aspect important al activității noastre este legat de emisiile de gaze cu efect de seră (GES), care provin, în cea mai mare parte, din energia electrică pe care o utilizăm. Și de vreme ce obiectul nostru principal de activitate se bazează foarte mult pe energie electrică, investigăm permanent noi modalități de a eficientiza consumul de energie și noi mijloace de a ne asigura aprovizionarea cu energie.

Informații generale privind consumul de energie al companiei

Domeniul telefoniei mobile presupune existența unui număr foarte mare de contoare energetice distincte, cu consumatori de energie de dimensiuni relativ mici răspândiți pe un teritoriu geografic (așa-numitele stații de bază — BTS), dar și existența mai multor „centre de comutare locale” consumatoare de energie. Pe lângă elementele de producție (stații de bază și centre telefonice), există și un număr mare de consumatori de energie reprezentați de spațiile de birouri, magazinele sau centrele de apel ale companiei.

Locațiile cu un consum lunar mai mare (peste 35 MWh/lună) au dispozitive care măsoară gradul de încărcare orară și un modem GSM pentru transmiterea datelor la distanță, dar având în vedere că au destinații multiple (centrale telefonice, spații de birouri, centre de apel etc.) în aval de punctul de măsurare a cantității totale de energie, a fost dezvoltat un sistem de contorizare online raportat la tipul de consumatori de producție și de birou. În spațiile tehnice, cantitatea și evoluția fiecărui tip de consumator sunt monitorizate permanent (atât echipamentele de telecomunicații, cât și echipamentele de răcire). Drept urmare, dacă eficiența echipamentelor de telecomunicații se datorează în mare măsură nivelului tehnologic, unitățile de climatizare pot fi simplificate. Și acest lucru poate fi cuantificat cu ușurință.

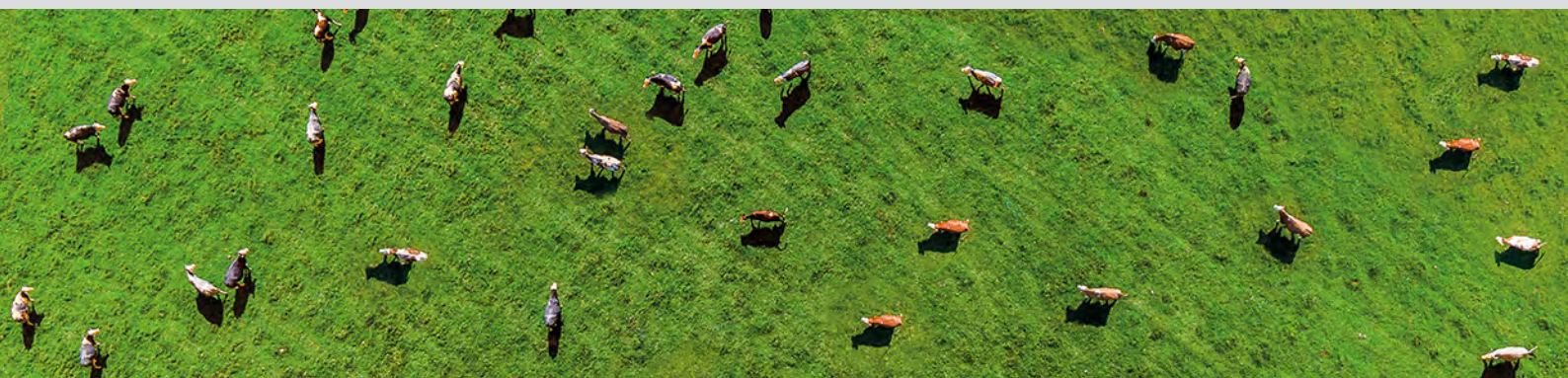
Vodafone România — Programul de îmbunătățire a eficienței energetice. Îmbunătățirea eficienței energetice în telecomunicații



Terminalele mobile utilizate de clienții noștri sunt consumatori obișnuiți de energie, dar, mai important, activitatea noastră de bază — de la funcționarea stâlpilor la serviciile de transport și activitățile noastre de birou — necesită un flux continuu de energie, care generează în mod inevitabil GES. Și pentru că înțelegem pe deplin impactul pe care îl putem avea asupra mediului, căutăm în permanență soluții inovatoare și fiabile și ne adaptăm periodic procedurile la aceste modalități, astfel încât să reducem la minimum utilizarea resurselor neregenerabile și să limităm cantitatea de emisii de GES generată.

Vodafone este un mare investitor în inovație la scară globală. În acest sens, explorăm neîncetat diferite soluții de optimizare, cum ar fi o rețea de site-uri tehnologice cu un consum dezagregat și relativ mic sau colaborări cu furnizorii/partenerii noștri pentru identificarea de soluții pentru echipamente. Folosim, de asemenea, tehnologii inteligente de gestionare a energiei, echipamente SRAN⁴, caracteristici de economisire a energiei și Rețele autoorganizate sau tehnologii free-cooling (în locul condiționării convenționale a aerului) — acestea fiind doar câteva exemple subscrise acestei abordări.

⁴ Rețea radio cu acces unic, care permite unei componente hardware radio să ruleze mai multe tehnologii (2G, 3G și 4G).



Vodafone România și Obiectivele de Dezvoltare Durabilă

La nivel global, Vodafone și-a afirmat public sprijinul pentru o serie de ODD și contribuie în mod activ la atingerea acestora (Obiectivul 4 - Educație de calitate; Obiectivul 5 - Egalitatea de gen, Obiectivul 8 - Munca decentă și creșterea economică, Obiectivul 9 - Industrie, inovație și infrastructură și Obiectivul 13 - Combaterea schimbărilor climatice). Vodafone România înțelege această provocare la adresa mediului înconjurător și își propune să influențeze viețile tuturor celor din jurul nostru în bine.

Am derulat deja mai multe acțiuni în acest sens. În ultimii 11 ani, Vodafone România a fost certificată în conformitate cu standardul ISO 14001 și investește constant în dezvoltarea unei activități cât mai sustenabile. În cadrul acestui proces, acordăm o atenție deosebită tuturor resurselor pe care le folosim, inclusiv energie, hârtie, plastic, apă etc., și investim în reducerea cantității de deșeuri care poate ajunge în depozitele de deșeuri.

În consecință, dedicăm atenție ambalajelor și terminalelor, adică principalelor surse de deșeuri generate în activitatea noastră. Și pentru că mare parte a activității noastre are loc în birouri, căutăm proprietari care oferă spații de lucru conforme cu principiile sustenabilității, inclusiv proceduri ecologice de eliminare a deșeurilor, în ciuda faptului că aceste tipuri de clădiri nu sunt încă foarte răspândite în România. De asemenea, în unele cazuri, opțiunile noastre de gestionare a deșeurilor și utilizare a energiei depind de procedurile de administrare a clădirilor stabilite de proprietarii acestora. Iar eforturile noastre vin în completarea eforturilor lor de reciclare și reutilizare. Am încheiat parteneriate cu ONG-uri și companii pentru a îmbunătăți metodele de colectare selectivă a deșeurilor. Ambiția noastră este să transformăm aceste acțiuni într-o practică de rutină, din dorința de a ne minimiza amprenta asupra mediului.

Materiale responsabile

Din postura de furnizor de servicii de telecomunicații, suntem intrinsec legați de dispozitivele tehnologice care fac posibilă comunicarea mobilă. Telefoanele mobile — esențiale nu doar pentru activitatea noastră, ci și în viața de zi-cu-zi — sunt realizate dintr-un amestec de materii prime extrase din mine și materiale fabricate. Multe dintre materialele utilizate la fabricarea componentelor cheie ale acestor dispozitive pot fi potențial nocive pentru mediu dacă nu sunt reciclate sau nu sunt eliminate în mod corespunzător. În plus, folosim diferite tipuri de materiale prelucrate pentru ambalarea, transportul și livrarea produselor către magazinele, partenerii și clienții noștri, dar și în operațiunile noastre administrative și de marketing de zi-cu-zi.

Gestionarea deșeurilor

Generarea deșeurilor este inevitabilă, chiar și într-un sector predominant vedere, cum este TIC. Indiferent dacă acestea sunt reciclabile sau potențial periculoase, în cadrul Vodafone adoptăm aceeași abordare responsabilă cu privire la gestionarea tuturor deșeurilor pe care le producem. Monitorizăm cu rigurozitate cantitatea și tipul de deșeuri pe care le producem, inclusiv DEEE, și ne asigurăm că acestea sunt fie reciclate, fie eliminate în mod corespunzător, pentru a reduce posibilitatea ca aceste substanțe să ajungă în depozitele de deșeuri.

Acest lucru este important deoarece deșeurile de echipamente electrice și electronice (DEEE) reprezintă „unul dintre fluxurile de deșeuri cu cea mai rapidă creștere în UE, cu aproximativ 9 milioane de tone generate în anul 2005, care se așteaptă să crească la peste 12 milioane de tone până în anul 2020”⁵.



⁵ Comisia Europeană (2018). Deșeurile de echipamente electrice și electronice.



Cantitatea totală de DEEE generată în cei doi ani ai perioadei supuse analizei provine de la dispozitive electronice: acumulatori, componente de acumulatori și echipamente TIC. O mare parte din totalul DEEE generate a fost colectată și depozitată în facilități corespunzătoare deținute sau operate de Vodafone România, sau a fost eliminată de compania parteneră a Vodafone România, ECOTIC; restul cantității a fost reciclat. DEEE depozitate în facilități Vodafone sunt analizate periodic de către un comitet desemnat în acest sens care decide dacă acestea pot fi recondiționate/reparate sau trebuie eliminate în condiții de conformitate cu ajutorul partenerilor specializați.

Tabelul A. DEEE și B&A reciclate

Descriere	Unitate	CY 2017/18	CY 2018/19
		Cantitate reciclată	Cantitate reciclată
Acumulatori și componente de acumulatori DEEE, inclusiv: echipamente de turnuri de telecomunicații, echipamente mari etc.	Tone	14.00	9,91
	Tone	70.89	91,24
TOTAL		84,89	101,13

Și pentru că ne-am propus să ne intensificăm practicile de recondiționare și reutilizare, în decursul celor doi ani, 113.977 de unități au fost reparate în magazinele noastre sau în unitățile partenere, obținând astfel o reducere drastică a numărului de DEEE.

Utilizarea energiei

Electricitatea este cea mai importantă resursă pentru un operator de telecomunicații. Pentru a putea oferi servicii de calitate, în AF 2017/18 am consumat 149.663.586 kWh (539.158,33 GJ), deopotrivă din surse regenerabile și neregenerabile. În AF 2018/19, consumul nostru a crescut cu 3,45%, până la un total 154.927.971 kWh (557.740,70 GJ). Cea mai mare parte a cantității de energie pe care o consumăm (aproximativ 95% din energia pe care o folosim) este achiziționată de la furnizori locali de energie, care oferă o combinație de energie convențională și din surse regenerabile, însă unele dintre site-urile și birourile noastre le-am alimentat din surse proprii de energie, care, în mod similar, sunt o combinație de surse regenerabile (panouri solare) și surse convenționale (combustibil diesel). În eforturile noastre de a ne minimiza impactul, de-a lungul anilor, am căutat cele mai potrivite surse din care să ne alimentăm rețeaua și spațiile de birouri.

În anul 2017/18, consumul nostru de energie a egalat consumul mediu a 1.760 de gospodării din România.

În anul 2018/19, consumul nostru de energie a egalat consumul mediu a 1.835 de gospodării din România.

Tabelul B. Consumul total de energie în cadrul companiei. Surse neregenerabile

Tip de combustibil	Unitate	Cantitate consumată în 2017/18	Cantitate consumată în GJ în 2017/18	Cantitate consumată în 2018/19	Cantitate consumată în GJ în 2018/19
Petrol	Litre	49,958.18	1,721.68	43,040.00	1,483.27
Diesel	Litre	612,636.00	22,208.18	526,322.00	1,483.27
Natural gas	kWh	1,882,535.00	6,777.12	1,824,524.00	6,567.29
Grid electricity	kWh	81,578,774.39	288,455.40	79,053,988.32	284,594.36
TOTAL			319,162.37		311,630.70

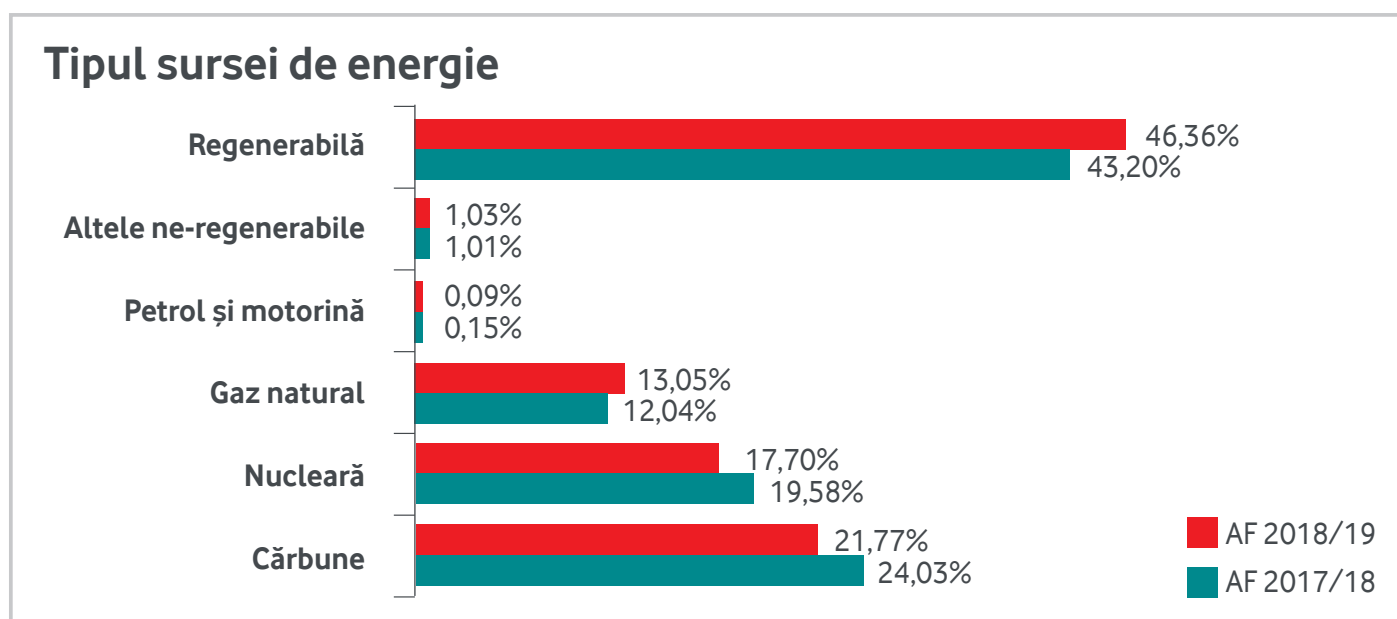


Vodafone România intenționează să își reducă consumul total de energie și, în special, pe cel provenind din surse neregenerabile. Pentru a realiza acest lucru, ne-am concentrat pe achiziționarea unei cantități mai mari de energie din surse regenerabile (cum ar fi rețelele solare) și a unei cantități mai reduse de energie din surse neregenerabile (cum ar fi motorină sau cărbune).

Tabelul C. Consumul total de energie în cadrul companiei. Surse regenerabile

Tip de combustibil	Unitate	Cantitate consumată în 2017/18	Cantitate consumată în GJ în 2017/18	Cantitate consumată în 2018/19	Cantitate consumată în GJ în 2018/19
Self-produced	KWh	612,636.00	219,888.73	68,363,888.68	246,004.45
Solar energy	KWh	29,784.00	107.2224	29,320	105.55
TOTAL			219,995.94		246,110.00

Figura D. Total energie de rețea în funcție de tip



În cei doi ani ai perioadei de referință⁶, aproape jumătate din cantitatea de energia de rețea utilizată provine din surse regenerabile.

Astfel, intenționăm să facem din AF 2019/20 anul în întreaga cantitate de achiziționată provine din surse regenerabile.

⁶ Eticheta de mix energetic la nivelul național nu este încă disponibilă pentru anul 2018, așa că am utilizat eticheta de mix energetic la nivelul național din anul 2017 pentru a aproxima modul de distribuție a surselor de energie pentru unitățile închiriate.



Programe și inițiative în domeniul eficienței energetice

Fiind parte din Grupul internațional Vodafone, Vodafone România se implică în numeroase programe și inițiative din domeniul eficienței energetice care sunt dezvoltate în mod special pentru Vodafone sau sunt adaptate cu atenție la piața și zona geografică a fiecărei rețele.

Aceste măsuri includ:

- Free Cooling — o tehnologie care necesită apă răcită și aer rece exterior, din diferite adăugări, reducând astfel drastic utilizarea compresoarelor de condiționare a aerului;
- Materiale cu schimbare de fază, care sunt materiale destinate acoperirii pereților ce au proprietăți de absorbție a căldurii (PCM) pentru a obține o extracție mai eficientă a căldurii în camerele tehnice diminuând pe cât posibil diferențele de temperatură între zi și noapte. Aceste materiale au capacitatea de a stoca o anumită cantitate de căldură asimilată pe timp de zi, pe care o eliberează treptat noaptea;
- Multe alte inițiative, programe și tehnologii concepute pentru a implementa principiile eficienței energetice.

Aceste programe sunt monitorizate și îmbunătățite permanent la nivelul Grupului în scopul conceperii de soluții dedicate pentru fiecare piață.

Măsuri în domeniul eficienței energetice

Măsurile de eficiență energetică implementate în anul 2017 au condus la o reducere cu 1,8% a consumului de energie⁷, care ne plasează în limitele țintei europene pentru anul 2017, însă în anul 2018 consumul nostru de energie a crescut sub influența investițiilor operaționale.

Măsurile aplicate pentru reducerea consumului de energie includ:

- Implementarea unui sistem de încălzire a spațiilor de birouri prin utilizarea căldurii degajate de centrele de date, reducând astfel reducerea consumului de căldură;
- Instalarea echipamentelor „free cooling”;
- Îmbunătățirea performanței echipamentelor de condiționare a aerului utilizate în camerele serverelor prin înlocuire vanei termostatică cu o vană electronică;
- Creșterea temperaturii camerelor de servere și a containerelor de telecomunicații.

Contorizare inteligentă

Ca parte a eforturilor noastre de a reduce consumul de energie, am instalat unități inteligente de contorizare în diverse locații partenere sau ale clienților, precum și în clădiri sau site-uri deținute de Vodafone România.

Un studiu de fezabilitate realizat de AT Kearney la solicitarea BERD, a recomandat implementarea contorizării inteligente în sectorul energiei electrice din România și a indicat că „o reducere semnificativă a consumului de energie electrică și emisiilor de CO₂ se poate obține prin furnizarea de informații despre consum fie către portaluri centrale, pe care consumatorii le pot accesa prin internet, fie direct către dispozitivele prezente în locurile de consum (afișaje dedicate acasă, tablete, ecrane TV și altele).”

⁷ Reducerea totală a consumului de energie pentru AC 2017 este de 222 de tone, dintr-un total de 12.239 tep. Tep (sau tonă echivalent petrol) este o unitate de măsurare a energiei definită drept cantitatea de energie eliberată prin arderea unei tone de țiței.

Contorizarea inteligentă este doar una dintre numeroasele soluții de eficiență energetică implementate la nivel de Grup și pe care, în prezent, Vodafone România le implementează sau a căror oportunitatea de implementare este examinată de companie. Similar studiului de fezabilitate menționat mai sus, estimările Grupului Vodafone au indicat că aceste sisteme au un potențial ridicat de economisire a energiei, iar Vodafone România va avea în vedere extinderea implementării unor astfel de sisteme în viitor.

Mai multe detalii despre abordarea noastră generală în ceea ce privește energia și reducerea emisiilor de CO₂ echivalent (CO₂e) sunt disponibile în raportul privind sustenabilitatea la nivel de grup, [aici](#).

Emisiile de gaze cu efect de seră

Principala sursă de emisii de gaze cu efect de seră este reprezentată de consumul de energie, în special în rețeaua noastră. Sursa este corelată cu obiectul nostru principal de activitate și se confruntă cu propriile provocări specifice, inclusiv utilizarea în creștere a tehnologiei. Emisiile totale de CO₂e în Domeniul 1 și Domeniul 2, în cei doi ani supuși analizei, au atins 45.955.044 kg CO₂ în AF 2017/18 și, respectiv, 49.595.097 kg CO₂ în AF 2018/19. Aceste cifre indică o creștere cu 8% a emisiilor de CO₂ pe parcursul celor doi ani. Această creștere subliniază nevoia de a ne monitoriza și urmări țintele pentru anul 2025, adică reducerea cu 50% a emisiilor noastre de CO₂, un angajament pe care suntem hotărâți să îl respectăm.

Tabelul E. Emisii brute

CATEGORIE	TOTAL GES DOMENIU 1	TOTAL GES DOMENIU 2
Unitate	kg CO ₂ e (inclusiv CO ₂)	kg CO ₂ e (inclusiv CO ₂)
AF 2017/2018	2,526,120	43,428,924
AF 2018/2019	2,251,756	47,343,341

După cum era de așteptat, având în vedere natura sectorului în care Vodafone România activează, majoritatea emisiilor noastre sunt generate de energia electrică achiziționată, în special în activitatea rețelei. În plus, producem emisii CO₂ în general în activitatea de transport, refrigerare și securitate la incendiu. Și pentru că ne concentrăm pe optimizare, produse și servicii verzi, modernizare și utilizarea tehnologiei, dorim să realizăm reduceri importante ale cantității de CO₂ în viitor. Preocuparea de a nu folosi ODP în echipamentele noastre este o altă dovadă a eforturilor noastre de a fi o companie responsabilă față de mediu. Mai mult, în anul 2017, Vodafone România a început testarea diferitelor soluții complementare de reducere a cantității de agenți de refrigerare și a consumului de energie. Inițiativele pilot sunt implementate în centrele noastre de date și, pe baza lecțiilor învățate, intenționăm să le extindem și către alte locații din rețeaua noastră. 9% din cantitatea de emisii CO₂ a fost generată în unitățile noastre de desfacere, 7% de birouri și 4% în rețea.

Tabelul F. Date privind emisiile de carbon în Domeniul 1 în AF 2018/19⁹

Unitate	Rețea	Birouri	Magazine	Sub-total (Transport)	Agenți refrigeranți și de stingere a incendiilor	TOTAL
Kg CO ₂ e	87,049	165,498	198,318	1,364,820	436,071	2,251,756

Tabelul G. Date privind emisiile de carbon în Domeniul 2 în AF 2018/19¹⁰

Unitate	Rețea	Birouri	Magazine	Sub-total (Rețea / Birouri / Magazine)
Kg CO ₂ e	44,058,088	2,477,785	807,468	47,343,341

⁸ Calculul emisiilor de CO₂ a fost făcut folosind instrumentele de calcul ale grupului Vodafone.

⁹ Datorită modificărilor survenite în procesul de colectare a datelor în anul 2018/19, am decis să includem în prezentul raport doar datele dezagregate privind emisiile de carbon în AF 2018/19, pentru a evita orice posibile ambiguități în legătură cu aceste informații.

¹⁰ Idem



Consumul de apă

Vodafone România, prin natura activității sale, nu este un mare consumator de apă¹¹. Aceasta lucru nu înseamnă însă că nu ne realizăm propriile analize și evaluări în acest sens. Ne mândrim cu atenția pe care o acordăm unei game largi de resurse pe care le folosim în timpul operațiunilor noastre, iar utilizarea apei nu face excepție.

Tabelul H. Consumul de apă

Descriere	Unitate	AF 2017/18	AF 2018/19
Utilizarea apei	Litri	28,977,224	27,575,175

Atenția pe care o acordăm resurselor acoperă toate aspectele activității noastre pentru că ne ghidăm mereu după principiile sustenabilității. Astfel, depunem toate eforturile pentru a ne reduce amprenta și consumul. Cantitatea de apă utilizată a scăzut în ultimii ani într-un ritm constant. În AF 2017/18, am redus consumul de apă cu 7% față de anul precedent, iar în ultimul an calendaristic, am redus consumul de apă cu încă 5%.

Fiind una dintre cele mai importante companii TIC, suntem conștienți că nu avem doar un impact economic pozitiv, însă ne asumăm pe deplin responsabilitatea de a crea valoare pe termen lung și a îmbunătăți nivelul de trai în comunitățile în care activăm și acordăm o grijă aparte mediului. Vodafone România se implică activ în sprijinirea proiectelor care contribuie la formarea unei atitudini responsabile față de mediu prin educație ecologică și promovarea importanței colectării și reciclării selective a deșeurilor pentru un mediu mai curat și mai sănătos. Ne propunem să continuăm (și să ne dezvoltăm) practicile responsabile pentru a proteja mediul, prin reducerea amprentei de carbon generată și sprijinind proiecte de mediu care se aliniază strategiei noastre în domeniul sustenabilității.

¹¹ Este important de menționat că Vodafone România nu extrage apa din anumite surse, cum ar fi apele de suprafață sau subterane, nu colectează și nu depozitează apele pluviale și nici nu colectează apa uzată de la alte organizații. În consecință, nu există surse de apă afectate în mod semnificativ prin extragere. De asemenea, datorită naturii operațiunilor Vodafone România și a tipului de surse și utilizări ale apei, compania nu reciclează și nu reutilizează apa; toată apa uzată este eliminată prin sistemul municipal de canalizare.

Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate

7 Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate

Prezentul Raport și limitările sale

AF 2017/18 și AF 2018/19 sunt primele cicluri financiare în care am aplicat metodologia GRI pentru a raporta ne performanțele, altele decât cele financiare, pe piața românească. Raportul face referire la standardele GRI, GRI 101/2016: Opțiunea de bază. Raportul acoperă toate aspectele relevante (adică majore) ale impactului economic, social și de mediu al Vodafone România SA : filozofia noastră de activitate, principiile noastre, precum și abordarea bazată de dezvoltare durabilă pe care o adoptăm. Aspectele importante discutate în acest raport au fost identificate în timpul procesului de implicare a părților interesate și au fost enunțate clar în Matricea semnificației (a se vedea Figura 8.1). Detaliile acestui proces sunt prezentate mai jos.

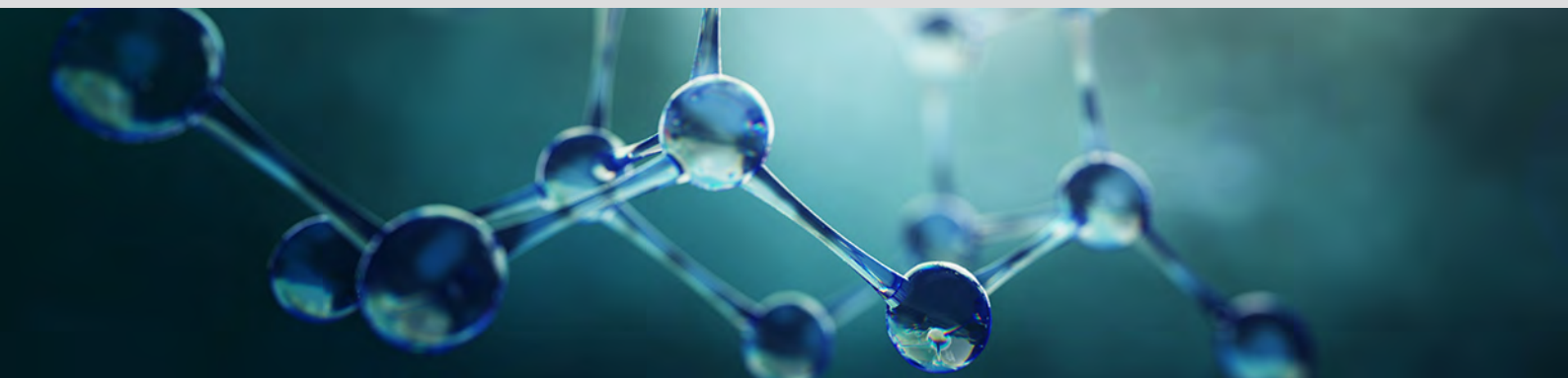
În ceea ce privește conținutul prezentului raport, este important de menționat faptul că indicatorii de performanță nefinanciară prezentați în conținutul acoperă perioada exercițiilor financiare 2017/2018 și 2018/2019 (01.04.2017 - 31.03.2018, respectiv 01.04.2018 – 31.03.2019). În cazul în care informațiile prezentate în prezentul raport se referă la un interval de timp diferit, atunci acest lucru este clar marcat pe parcursul întregului document. Scopul tratării – fără a intra însă în detalii – și a altor activități din afara acestui interval de timp este de a asigura o mai bună înțelegere a impactului pe care l-am avut asupra comunităților. De asemenea, am inclus și anumite studii de caz pentru a da exemple de activități care pot acoperi perioade mai lungi de timp. Vă rugăm să rețineți că activitățile din afara perioadei de raportare (adică AF 2017/18) sunt marcate în consecință. Spre exemplu, performanța noastră în domeniul mediului este evaluată pe baza datelor colectate în anii calendaristici 2017 și 2018 (AC 2017/18 și AC 2018/19).

De asemenea, este foarte important de menționat și faptul, având în vedere că Vodafone România alege să își desfășoare cea mai mare parte a activităților sale orientate spre comunitate prin intermediul Fundației Vodafone România — o entitate independentă care are ca obiect principal de activitate sprijinirea proiectelor comunitare implementate în domeniul asistenței medicale, asistenței sociale, educației și voluntariatului —, conținutul Capitolului 6. Comunitate se referă strict la activitățile Fundației. Cu toate acestea, alte activități de CSR sunt, de asemenea, incluse și marcate în consecință.

Ne propunem să dăm publicității rapoarte nefinanciare în fiecare an pentru că avem încredere în valoarea acestora pentru comunicarea propriilor noastre practici, utilitatea lor în inițierea și menținerea dialogului cu principalele părți interesate și oportunitatea pe ne-o oferă de a identifica și stabili noi obiective îndrăznețe în domeniul sustenabilității. Comitetul nostru de Guvernanță susține un proces de raportare transparent în conformitate cu cele mai înalte standarde internaționale. Drept urmare, acesta asigură supravegherea și validarea procesului de elaborare și a conținutului raportului. În cadrul acestui proces, competențele pot fi delegate Comitetelor sau echipelor de profil, după caz.



¹ Pe lângă detaliile furnizate cu privire la activitatea Vodafone România SA, prezentul raport include și informații despre impactul social al companiei prin intermediul Fundației Vodafone România. A se vedea Capitolul 4. Comunitate pentru mai multe detalii.



Identificarea aspectelor majore ale procesului de implicare a părților interesate

Când am pornit în această aventură a elaborării primului nostru raport privind sustenabilitatea de o asemenea complexitate, știam că partenerii noștri cei mai apropiați, toți cei afectați de activitățile noastre și alte grupuri relevante, trebuiau incluși în efortul nostru de a defini cele mai relevante subiecte spre a fi abordate și tratate. Am dorit ca vocile lor să se facă auzite în acest raport și ne-am propus să creăm un document care nu doar respectă standardele internaționale de raportare, dar este și foarte relevant pentru interesele și așteptările părților interesate cu privire la activitățile și impactul companiei.

În consecință, în toamna anului 2017, am inițiat un amplu proces de consultare, la care au participat peste 600 de persoane din toate grupurile de stakeholders enumerate mai jos:

- Angajați Vodafone România;
- Clienți B2B (persoane juridice);
- Clienți persoane fizice;
- Autoritățile locale și centrale;
- Mass-media locală și centrală;
- Formatori de opinie;
- ONG-uri;
- Alți parteneri

Procesul de selecție a părților interesate

Procesul de selecție a părților interesate s-a desfășurat cu respectarea liniilor de îndrumare stabilite prin Principiile de raportare în GRI 101: Aspecte fundamentale, dar și în îndrumările cu caracter practic din Ghidului FRP privind Implicarea Părților Interesate. Această abordare a asigurat procesului atât obiectivitate, cât și relevanță. La început, o echipă din cadrul Vodafone România – alături de partenerul companiei în elaborarea prezentului raport – a mapat participanții prin identificarea unei liste de părți interesate reprezentative. Ca parte a acestui proces, grupul de lucru a stabilit o listă a tuturor posibilelor părți interesate interne și externe, a stabilit modurile în care acestea interacționează cu compania, dar și frecvența și scopul implicării lor.

Procesul de mapare a părților interesate interne a condus la obținerea unui grup compact de persoane care au fost în măsură să ofere informații de perspectivă despre toate ramurile relevante ale activității Vodafone. Grupul de părți externe interesate a fost stabilit respectând principii similare, dar și aplicând criterii suplimentare, cum ar fi:

- Au influență (adică putere decizională);
- Interacționează cel mai des cu compania;
- Poate susține în mod legitim că reprezintă o circumscripție;
- Depind de activitatea economică a companiei;
- Compania are responsabilități financiare sau legale față de acestea;
- Reprezintă publicul țintă al politicilor și declarațiilor de valoare ale companiei³.

Procesul de identificare a condus la realizarea unei hărți a potențialelor grupuri de părți interesate. Reprezentanții acestor grupuri au fost identificați și consultați folosind metode de cercetare atât cantitativă (chestionare online și CAPI), cât și calitativă (interviuri semi-structurate aprofundate), în funcție de importanța, locația geografică și disponibilitatea acestora. Procesul de colectare a datelor cantitative în sine a fost subcontractat unei terțe părți cu o bogată experiență în cercetare de piață, în timp ce interpretarea chestionarelor a fost supravegheată de către ARC România și reprezentanții RSC din cadrul Vodafone.

² CERES (2007). Ghidului FRP privind Implicarea Părților Interesate.

³ Idem. p.9.

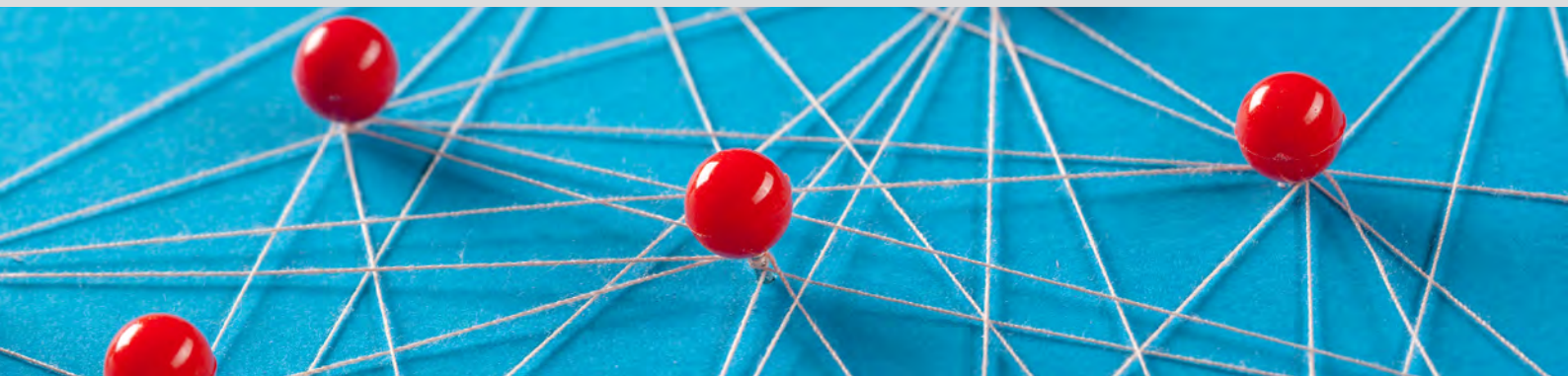
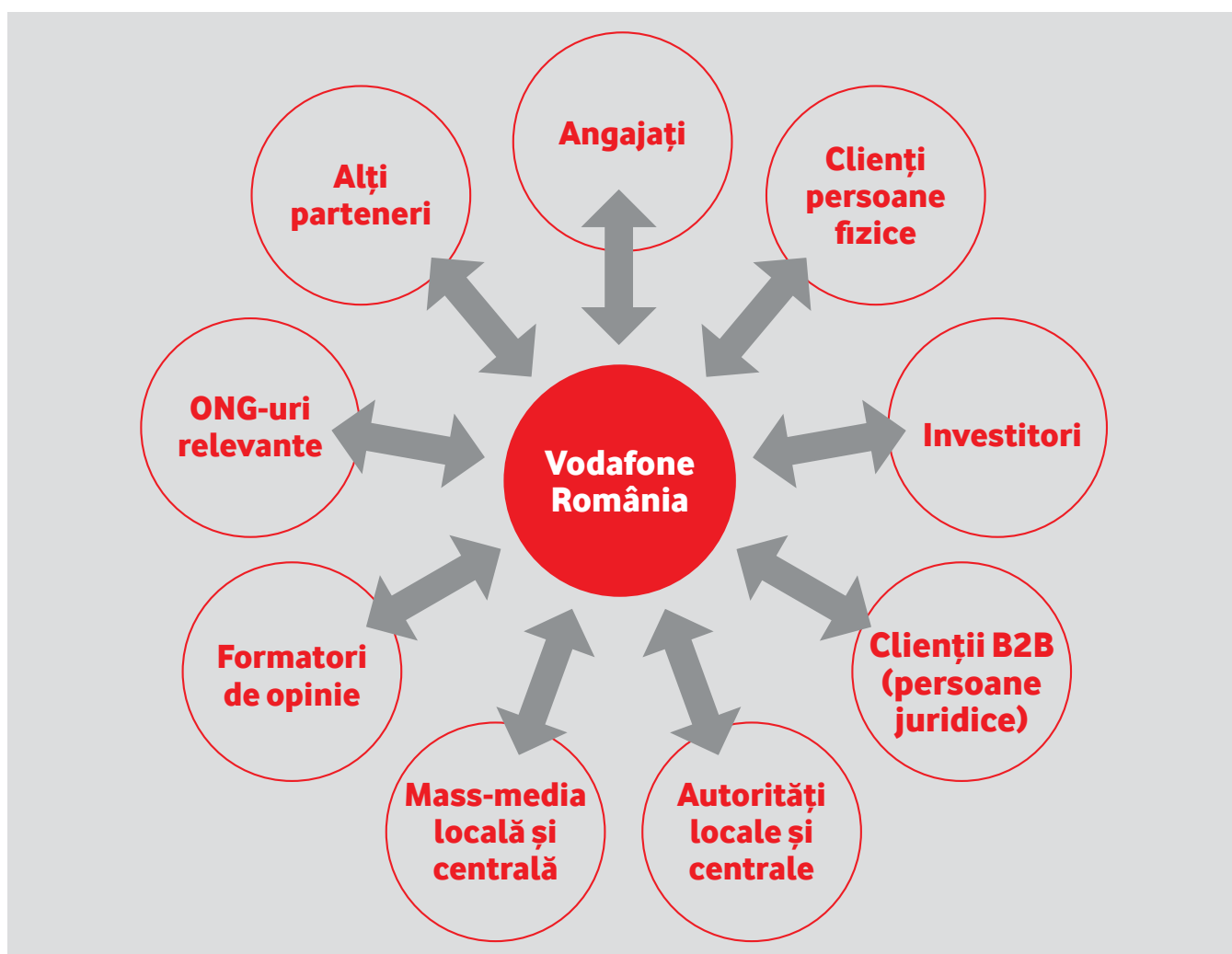


Figura A. Diagrama grupurilor de părți interesate ale Vodafone România



Comunicarea cu părțile interesate

Cercetarea cantitativă s-a concentrat pe identificarea celor mai relevante aspecte ale activității și impactului companiei pentru fiecare dintre grupurile de părți interesate relevante, dar și pe extragerea de informații despre modul în care acestea ar trebui reflectate în raport. Părțile interesate și-au putut exprima preferința pentru anumite teme importante care să fie reflectate în raportul nostru privind sustenabilitatea completând un chestionar online sau răspunzând la întrebări în timpul procesului CAPI.

Acest proces de colectare a datelor cantitative a fost combinat cu un proces de cercetare calitativă. Acesta din urmă s-a axat, în principal, pe principalele părți interesate interne. Acest proces calitativ ne-a permis să rafinăm domeniile în care părțile interesate externe au manifestat interes, să adăugăm detalii relevante și să definim țintele companiei în toate domeniile principale de dezvoltare. Aceste părți interesate ne-au oferit informații detaliate despre modul în care Vodafone România își planifică și comunică abordarea cu privire la sustenabilitate, așteptările acestora în ceea ce privește procesul de raportare, dar și caracteristicile și schimbările relevante survenite pe piață și la nivelul domeniului de activitate. Contribuția lor a fost esențială pentru rafinarea suplimentară a ceea ce reprezintă informații relevante și a entităților care derulează proiecte specifice (spre exemplu, Fundația Vodafone România).

Matricea semnificației

Aceste studii au stat la bază elaborării Matricei semnificației pentru raportul nefinanciar aferent exercițiului financiar 2017/18. Combinând rezultatele proceselor de consultare descrise mai sus — în conformitate cu liniile de îndrumare din Standardele GRI —, am obținut o reprezentare vizuală a aspectelor relevante (care prezintă semnificație). Această matrice (a se vedea Figura 8.2) permite și o prioritizare a preocupărilor factorilor interesați și ghidarea procesului de stabilire a informațiilor care trebuie reflectate în raportul nefinanciar.

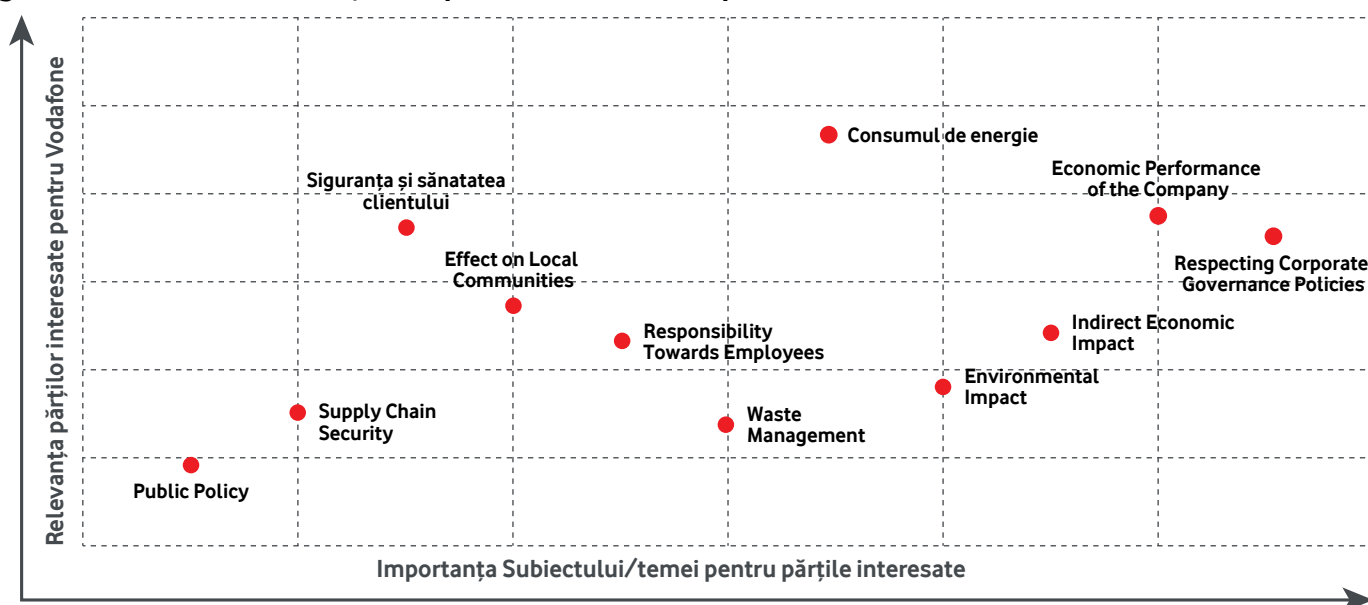
În procesul de prioritizare a temelor importante, au fost luate în considerare două dimensiuni: relevanța părților interesate pentru Vodafone și importanța subiectului/temei pentru părțile interesate. Pe lângă cele prezentate în GRI 101: Aspecte fundamentale, în elaborarea prezentului raport au fost luate în considerare și alte teorii științifice relevante. În consecință, pentru a stabili relevanța părților interesate, ne-am bazat pe teoria lui Mitchell și alții cu privire la proeminența părților interesate, care afirmă că proeminența unei părți interesate este produsul puterii acesteia de a influența compania, legitimitatea relației sale cu compania și urgența „creanței” pe care o are asupra companiei. Cu cât o parte interesată este percepută a deține mai multe dintre aceste atribute, cu atât este considerată a fi mai proeminentă.

În consecință, părțile interesate ale Vodafone România au fost clasificate în funcție de proeminența lor, în timp ce subiectele/temele au fost clasificate în funcție de importanța lor pentru respectiva parte interesată (pe baza unui punctaj calculat). Folosind aceste surse ca linii de îndrumare pentru procesul parcurs pentru elaborarea prezentului raport, cu cât o parte interesată este mai proeminentă și cu cât este un subiect este mai important pentru respectiva parte interesată, cu atât mai semnificativ este considerat subiectul.

Drept urmare, subiectele/temele care se regăsesc în treimea superioară din partea dreaptă a matricei (marcate cu roșu) sunt „foarte relevante”; subiectele/temele din treimea mijlocie a matricei (marcate cu galben) sunt considerate „relevante”, în timp ce subiectele/temele din treimea inferioară a matricei (marcate cu verde) sunt considerate a avea „relevanță scăzută” pentru prezentul raport (a se vedea Figura 8.2 pentru detalii).

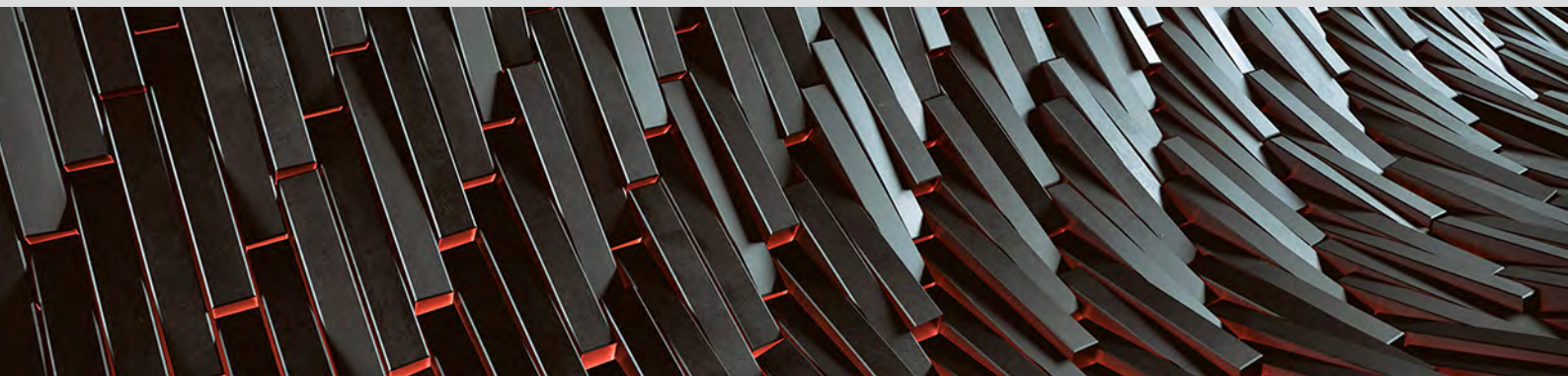
Clasamentul importanței subiectelor/temelor a fost validat cu reprezentanții CSR ai Vodafone, dar și cu părțile interesate interne cheie. La identificarea subiectelor/temelor de importanță, au fost stabilite și limitările aferente prin întâlniri față-în-față cu specialiști și manageri relevanți din cadrul Vodafone.

Figura B. Matricea semnificației (Reprezentare vizuală a prioritizării subiectelor/temelor)

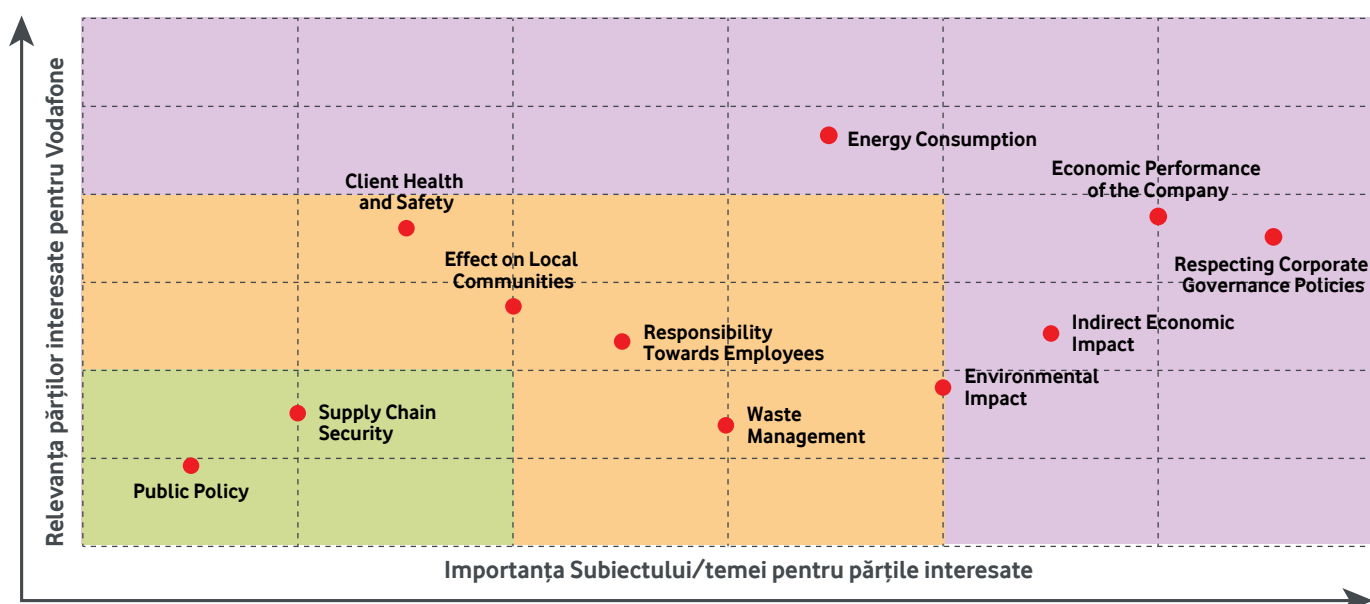


⁴ Standardele inițiativei globale de raportare (2016). Set consolidat de standarde GRI de raportare a sustenabilității. Aspectele fundamentale GRI, Secțiunea 1: Principiile de raportare, p. 10-20.

⁵ Mitchell și alții, (1997). Spre o Teorie a identificării și proeminenței părților interesate: Definirea principiului cu privire la Cine și Ce contează cu adevărat.



Materiality Matrix



Este important de menționat și faptul că subiectele/temele identificate în acest proces ca fiind „extrem de relevante” (consumul de energie; performanțele economice; practicile de guvernanță corporativă; impactul economic indirect și impactul asupra mediului) sau „relevante” (sănătatea și siguranța clienților; impactul asupra comunităților locale; politicile și practicile privind angajații; gestionarea deșeurilor) reprezintă punctul focal al prezentului raport și au fost tratate în extenso, în timp ce aspectele considerate a avea „relevanță scăzută” (securitatea lanțului de aprovizionare și politicile publice), deși au fost, de asemenea, incluse, nu sunt tratate pe larg în prezentul raport.

Informații de contact

Pentru mai multe detalii despre informațiile conținute în prezentul raport, vă rugăm să contactați:

PublicRelationsDepartment_ro@vodafone.com

Adresă poștală: Sediul principal al Companiei, str. Barbu Văcărescu, nr. 201, Globalworth Tower, etaj 8, Sector 2, București, România.

Index de conținut GRI

Număr de Comunicări	Scurtă descriere	Capitol	Numărul paginii
Profilul organizațional			
102-1	Numele organizației	Vodafone România dintr-o privire	pagina 8
102-2	Activități, brand-uri, produse și servicii	Vodafone România dintr-o privire, Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 3
102-3	Sediile companiei	Vodafone România dintr-o privire	pagina 3
102-4	Locații ale operațiunilor	Vodafone România dintr-o privire	pagina 3, 9
102-5	Apartenență și structură legală	Vodafone România dintr-o privire	pagina 8
102-6	Piețe deservite	Vodafone România dintr-o privire	pagina 3, 9
102-7	Dimensiunile organizației	Vodafone România dintr-o privire, Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 9, 25
102-8	Informații despre angajați și alți lucrători	Resurse umane	pagina 25, 26
102-9	Lanțul de aprovizionare	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 16
102-10	Schimbări importante în cadrul organizației și al lanțului de aprovizionare	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 17
102-11	Principii de abordare precaută	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 12
102-12	Inițiative externe	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 17
102-13	Calitatea de membru al asociațiilor	Vodafone România dintr-o privire	pagina 6
102-14	Declarația Directorului de Board	Cuvânt din partea CEO-ului	pagina 1
102-15	Principalele impacturi, riscuri și oportunități	Dezvoltare durabilă și performanță economică, Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate	pagina 11
102-16	etică și integritate - valori, principii, standarde și norme de comportament	Vodafone România dintr-o privire	pagina 3, 12
102-17	etică și integritate - mecanisme de consiliere și preocupări cu privire la etică	Dezvoltare durabilă și performanță economică, Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate	pagina 13
102-19	Guvernare - Delegarea autorității	Vodafone România dintr-o privire	pagina 6
102-20	Guvernare - responsabilitatea la nivel executiv pentru subiecte economice, de mediu și sociale	Vodafone România dintr-o privire	pagina 6
102-21	Guvernare - Consultarea părților interesate pe teme economice, de mediu și sociale	Dezvoltare durabilă și performanță economică, Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate	pagina 12, 51

Index de conținut GRI

Număr de Comunicări	Scurtă descriere	Capitol	Numărul paginii
102-26	Guvernare - Rolul celui mai înalt organism de guvernare în stabilirea scopului, valorilor și strategiei	Vodafone România dintr-o privire	pagina 6
102-29	Guvernare - Identificarea și gestionarea impactului economic, de mediu și social	Vodafone România dintr-o privire	pagina 6
102-30	Guvernare - eficacitatea proceselor de gestionare a riscurilor	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 12
102-31	Guvernare - Revizuirea subiectelor economice, de mediu și sociale	Vodafone România dintr-o privire	pagina 6
102-32	Guvernare - Rolul celui mai înalt organism de guvernare în raportarea sustenabilității	Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate	pagina 50
102-33	Guvernare - comunicarea preocupărilor critice	Resurse umane	pagina 25
102-35	Guvernare - Politici de remunerare	Resurse umane	pagina 26
102-36	Guvernare - Proces pentru determinarea remunerației	Resurse umane	pagina 25
102-37	Guvernare - Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate în remunerare	Resurse umane	pagina 28
102-40	Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate - Lista categoriilor de stakeholders	Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate	pagina 51
102-41	Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate - Contracte colective de negocieri	Resurse umane	pagina 28
102-42	Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate - Identificarea și selectarea stakeholder-ilor	Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate	pagina 51, 52
102-43	Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate - Tipul abordării	Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate	pagina 51
102-44	Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate - Teme-cheie și preocupări exprimate	Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate	pagina 54
102-45	Practică de raportare - Entități incluse în declarațiile financiare consolidate	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 8
102-46	Practică de raportare - Definirea conținutului raportului și a limitelor subiectului	Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate	pagina 52
102-47	Practică de raportare - Lista subiectelor materiale	Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate	pagina 54
102-50	Practică de raportare - Perioada de raportare	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 8, 50
102-52	Practica de raportare - Ciclul de raportare	Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate	pagina 50
102-53	Practică de raportare - Punct de contact pentru întrebări referitoare la raport	Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate	pagina 54
102-54	Practică de raportare - Revendicări de raportare în conformitate cu standardele GRI	Metode, Pragul de semnificație și Comunicarea cu părțile interesate	pagina 50

Index de conținut GRI

Număr de Comunicări	Scurtă descriere	Capitol	Numărul paginii
102-55	Practică de raportare - Index de conținut GR	Anexa 1	pagina 55-60
Performanță Economică			
103-2	Abordarea de management - obiective	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 8
201-1	Valoarea economică directă generată și distribuită	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 9
201-2	Implicații financiare și alte riscuri și oportunități în legătură cu schimbările climatice	Performanța în domeniul mediului	pagina 43
201-4	Asistență financiară primită din partea guvernului	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 9
Prezența în piața locală			
103-2	Abordarea de management - obiective	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 9
202-1	Raport între salariile standard la nivel de intrare, pe sexe, comparativ cu salariul minim local	Resurse umane	pagina 25
Impacturi economice indirecte			
103-2	Abordarea de management - obiective	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 11
203-2	Impacturi economice indirecte semnificative	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 11
Practici de achiziții			
103-2	Abordarea de management - obiective	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 16
204-1	Proporția cheltuielilor către furnizori locali	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 16
Anticorupție			
103-2	Abordarea de management - obiective	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 13
205-1	Operațiuni evaluate pentru riscuri legate de corupție	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 14
205-2	Comunicare și instruire despre politicile anticorupție	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 13
205-3	Incidente de corupție confirmate și acțiuni întreprinse	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 14, 15
Comportament anticoncurențial			
103-2	Abordarea de management - obiective	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 14
206-1	Acțiuni legale pentru comportament anticoncurențial, anti-încredere și practici de monopol	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 14

Index de conținut GRI

Număr de Comunicări	Scurtă descriere	Capitol	Numărul paginii
Protecția mediului - Materiale			
103-2	Abordarea de management - obiective	Performanța în domeniul mediului	pagina 44
Energie			
103-2	Abordarea de management - obiective	Performanța în domeniul mediului	pagina 43
302-1	Consumul de energie în cadrul organizației	Performanța în domeniul mediului	pagina 45, 46
302-4	Reducerea consumului de energie	Performanța în domeniul mediului	pagina 47
Apă			
103-2	Abordarea de management - obiective	Performanța în domeniul mediului	pagina 49
303-1	Retragerea apei în funcție de sursă	Performanța în domeniul mediului	pagina 49
303-2	Surse de apă afectate semnificativ de retragerea acestora	Performanța în domeniul mediului	pagina 49
303-3	Reciclarea și reutilizarea apei	Performanța în domeniul mediului	pagina 49
Emisii			
103-2	Abordarea de management - obiective	Performanța în domeniul mediului	pagina 43, 47, 48
305-1	Emisiile directe de GES	Performanța în domeniul mediului	pagina 48
304-2	Emisiile indirecte GES de energie	Performanța în domeniul mediului	pagina 48
305-5	Reducerea emisiilor de GES	Performanța în domeniul mediului	pagina 48
Efluenți și deșeuri			
306-1	Eliminarea apei în funcție de calitate și destinație	Performanța în domeniul mediului	pagina 49
306-2	Deșeuri după tip și metoda de eliminare - data despre terminalele colectate de Vodafone	Performanța în domeniul mediului	pagina 44 - 45
306-4	Transportul deșeurilor periculoase	Performanța în domeniul mediului	pagina 45
Respectarea cerințelor de mediu			
103-2	Abordarea de management - obiective	Performanța în domeniul mediului	pagina 44
307-1	Nerespectarea legilor și reglementărilor de mediu	Performanța în domeniul mediului	pagina 44

Index de conținut GRI

Număr de Comunicări	Scurtă descriere	Capitol	Numărul paginii
Evaluarea furnizorilor conform cerințelor de mediu			
103-2	Abordarea de management - obiective	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 16
308-1	Furnizori noi care a fost evaluați folosind criterii de mediu	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 16
308-2	Impacturi negative asupra mediului în lanțul de aprovizionare și acțiuni întreprinse	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 16
Angajarea			
103-2	Abordarea de management - obiective	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 24
401-1	Angajații noi și retenția angajaților	Resurse umane	pagina 25, 26
401-2	Beneficiile oferite angajaților cu normă întreagă care nu sunt furnizate angajaților temporari sau part-time	Resurse umane	pagina 26
401-3	Politici privind concediul parental	Resurse umane	pagina 27
Relații între angajați și managementul companiei			
402-1	Perioade minime de preaviz cu privire la modificările operaționale	Resurse umane	pagina 29
Sănătate și securitate la locul de muncă			
103-2	Abordarea de management - obiective	Resurse umane	pagina 29
403-1	Reprezentarea lucrătorilor în comitetele formale pentru sănătate și securitate	Resurse umane	pagina 29
403-2	Tipuri de vătămare și rate de vătămare, boli ocupaționale, zile pierdute și absenteism și număr de decese legate de muncă	Resurse umane	pagina 29
403-3	Lucrători cu incidență ridicată sau risc ridicat de boli legate de ocupație	Resurse umane	pagina 29
403-4	Teme de siguranță și de sănătate abordate în acorduri formale cu sindicatele	Resurse umane	pagina 30
Cursuri și formare profesională			
404-2	Programe pentru îmbunătățirea abilităților angajaților și programe de asistență pentru tranziție	Resurse umane	pagina 27
404-3	Procentul angajaților care primesc periodic evaluări privind performanța și dezvoltarea carierei	Resurse umane	pagina 26
Diversitate și egalitate de șanse			
103-2	Abordarea de management - obiective	Resurse umane	pagina 11, 25

Index de conținut GRI

Număr de Comunicări	Scurtă descriere	Capitol	Numărul paginii
405-2	Raportul privind salariul de bază și remunerația femeilor față de bărbați	Resurse umane	pagina 25
Non-discriminare			
103-2	Abordarea de management - obiective	Resurse umane	pagina 11, 25
406-1	Incidente de discriminare și acțiuni corective întreprinse	Resurse umane	pagina 25
Libertatea de asociere și negocierea colectivă			
103-2	Abordarea de management - obiective	Resurse umane	pagina 28
407-1	Operațiuni și furnizori pentru care dreptul la libertatea de asociere și la negocieri colective poate fi în pericol	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 16
Exploatarea prin muncă a copiilor			
103-2	Abordarea de management - obiective	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 13
408-1	Operațiuni și furnizori cu risc semnificativ pentru incidente de exploatare prin muncă muncii copiilor	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 16
Muncă forțată sau obligatorie			
103-2	Abordarea de management - obiective	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 13
409-1	Operațiuni și furnizori cu risc semnificativ pentru incidente de muncă forțată sau obligatorie	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 16
Evaluarea drepturilor omului			
103-2	Abordarea de management - obiective	Resurse umane	pagina 25, 27
412-2	Instruirea angajaților cu privire la politicile sau procedurile pentru drepturile omului	Resurse umane	pagina 27
412-3	Acorduri și contracte de investiții semnificative care includ clauze privind drepturile omului sau care au fost supuse unei evaluări pentru drepturile omului	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 16
Comunități locale			
103-2	Abordarea de management - obiective	Comunitate. Fundația Vodafone România	pagina 31
413-1	Operațiuni cu comunitatea locală. Implicarea Fundației Vodafone România, evaluări de impact și programe de dezvoltare	Comunitate. Fundația Vodafone România	pagina 36
Evaluarea socială a furnizorilor			
414-1	Furnizori noi care au fost analizați folosind criterii sociale	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 17
414-2	Impacturi sociale negative în lanțul de aprovizionare și acțiuni întreprinse	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 16, 17

Index de conținut GRI

Număr de Comunicări	Scurtă descriere	Capitol	Numărul paginii
415-1	Contribuții politice	Dezvoltare durabilă și performanță economică	pagina 10
Sănătatea și siguranța clienților			
103-2	Abordarea de management - obiective	Produse responsabile	pagina 13, 18
416-1	Evaluarea impactului categoriilor de produse și servicii asupra sănătății și siguranței	Produse responsabile	pagina 13, 23
416-2	Incidente de nerespectare cu privire la impactul produselor și serviciilor asupra sănătății și siguranței	Produse responsabile	pagina 19
Marketing și etichetare			
417-1	Cerințe cu privire la comunicarea și etichetarea produselor și serviciilor	Produse responsabile	pagina 13