



**Raport de Sustenabilitate
Vodafone România
2019-2020**



Spiritul Vodafone descrie acum mai bine cine suntem și cum lucrăm, demonstrând o companie cu o bogată cultură internă, care îi inspiră pe angajați să câștige loialitatea clienților, să experimenteze și să învețe rapid lucruri noi și să creeze viitorul lucrând împreună.

Dragi cititori,

Mă bucur să împărtășim evoluția progresului privind practica noastră de sustenabilitate pentru anul financiar 2019/20. Am încheiat încă un an cu rezultate bune, în ciuda provocărilor apărute pe parcurs. Am muncit din greu, însă cu pasiune și, privind înapoi la ceea ce am realizat în cadrul Vodafone România, sunt recunoscătoare și mândră de toate acestea. În ciuda dificultăților, am rămas fideli misiunii și viziunii noastre de a conecta oamenii pentru un viitor mai bun și ne-am ghidat acțiunile pentru a contribui la dezvoltarea **societății digitale**, reducerea decalajelor astfel încât nimeni să nu fie lăsat în urmă și să poată beneficia de acces la tehnologie, educație și asistență medicală și de toate oportunitățile unei lumi digitale, dând dovadă, totodată, de responsabilitate față de **planeta noastră**.

Calea către convergență. În anul financiar 2019/20 am făcut progrese semnificative în călătoria noastră de transformare către o companie convergentă de tehnologie și comunicații. La 1 august 2019 am dat mâna cu UPC România și am început împreună un nou capitol. Din acea zi, am decis că suntem și vom fi și **mai buni împreună** – o singură companie, un singur spirit deschizând calea către convergență. Din 31 martie 2020, suntem o singură entitate juridică, dar, cel mai important, o singură echipă unită, mai puternică și mai bine pregătită pentru a face față tuturor provocărilor – fie externe, cum ar fi criza Covid-19, fie interne.

Tehnologie pentru o viață mai bună. Zi de zi contribuim la dezvoltarea unei societăți mai digitale, conectată și accesibilă tuturor, oferind cele mai bune servicii mobile, fixe și TV pentru utilizatorii din România, precum și soluții digitale inovatoare. Clienții noștri, atât persoane fizice cât și companii, vor continua să beneficieze de oferte personalizate atractive și relevante, deoarece ne îmbunătățim în mod constant capacitățile de a

înțelege mai bine nevoile clienților și pentru a le oferi produse care răspund pe deplin cerințelor lor.

Tehnologia 5G are o putere transformatoare asupra afacerilor și comunităților noastre. Deschide noi drumuri extraordinare către un viitor mai bine conectat, permițând dezvoltarea de orașe inteligente, soluții IoT pentru Industria 4.0 și a altor instrumente digitale cu scopul de a ne îmbunătăți viețile.

Grijă pentru planetă. Tehnologiile performante și funcționarea rețelei depind în totalitate de utilizarea energiei. O rețea bine dezvoltată și robustă generează un consum ridicat de energie, care crește proporțional cu cererea societății pentru conectivitate și viteză. De asemenea, poate genera cantități mari de DEEE (deșeuri de echipamente electrice și electronice). Acestea sunt preocupări serioase pentru noi, motiv pentru care planificarea noastră de afaceri filtrează deciziile prin ridicarea unor întrebări importante, cum ar fi: Unde pune operațiunea noastră presiune pe resurse? Cum ne putem reduce emisiile? Care este cea mai bună soluție pentru reciclarea echipamentelor noastre tehnice? Ce soluții de optimizare putem implementa pentru a opera cu respect față de planeta noastră și generațiile viitoare?

Anul financiar 2019/20 a fost anul schimbărilor sistemice pentru Vodafone România în cadrul pilonului Planeta noastră. Am modificat contractele cu furnizorii de electricitate pentru a achiziționa 100% energie regenerabilă, am implementat soluții tehnice de ultimă generație în principalele noastre centre de date, ceea ce ne va permite să reducem drastic consumul de energie de acum înainte și ne-am angajat să re folosim, să vindem sau să reciclăm 100% din echipamentele noastre de rețea redundante.

Un viitor pentru toți, într-o societate digitală. Tehnologia ne poate îmbunătăți viața și vrem să o folosim pentru a ajuta la eliminarea decalajelor care există în societățile noastre și pentru a ne asigura că cei mai vulnerabili nu sunt lăsați în urmă. Vodafone România a fost întotdeauna puternic conectată la nevoile societății și a dezvoltat numeroase proiecte sociale de impact prin intermediul Fundației Vodafone România. Fundația noastră a derulat în 2019 și începutul anului 2020 inițiative importante în educație și sănătate, pe care organizația noastră le-a completat. **Școala din valiză** este unul dintre programele dezvoltate de Fundația Vodafone România ce oferă o șansă reală pentru școlile din mediul rural de a îmbrățișa educația digitală, modelând viitorului generațiilor următoare. O altă inițiativă fantastică este **aplicația DreamLab**, o soluție unică pentru a ajuta la accelerarea cercetărilor oncologice – și acum, a celor legate de Covid-19 – realizate de către Imperial College London. O altă soluție digitală care are un impact important în societate este aplicația **Bright Sky Ro**, un instrument dezvoltat în parteneriat cu Poliția Română care vine în ajutorul victimelor abuzului domestic pentru a se salva din mediul toxic. Aplicația se dovedește a fi cu atât mai utilă acum, când contextul social tinde să amplifice vulnerabilitatea acestor victime.

O echipă cu o mentalitate de creștere. Toate aceste realizări pentru clienții noștri și societatea românească sunt posibile datorită echipei noastre, care pune pasiune și angajament în tot ceea ce face – și care a dovedit acest lucru cu atât mai mult în contextul global provocator generat de pandemia de Coronavirus. Cultura noastră se bazează pe încredere, muncă în echipă și dezvoltare personală, căutând să inspire și să le permită colegilor noștri să își atingă întregul potențial. La Vodafone ne propunem, de asemenea, să fim cel mai bun angajator pentru femei până în 2025, precum și pentru generațiile tinere.

2019 a fost anul în care ne-am revizuit cultura internă la nivel global. **Spiritul Vodafone** descrie acum mai bine cine suntem și cum lucrăm, demonstrând o companie cu o bogată cultură internă, care îi inspiră pe angajați să câștige loialitatea clienților, să experimenteze și să învețe rapid lucruri noi și să creeze viitorul lucrând împreună. Datorită mediului nostru de lucru, abordării deschise și culturii incluzive a echipei noastre, Vodafone România a fost certificată „Cel mai bun angajator în 2020” de către Institutul Top Employer.

O șansă pentru mâine. Evenimentele recente au arătat că acum conectivitatea este mai importantă ca niciodată. Credem că accesul la informație și la resurse digitale este crucial pentru reducerea diferențelor și pentru a crea mai multe oportunități pentru oameni. Criza mondială de sănătate fără precedent care a debutat în România în martie 2020 a obligat companiile, în special IMM-urile, să se adapteze și să se ajusteze în multe feluri, într-un ritm extrem de rapid.

Vodafone România se angajează să fie în continuare un partener de încredere pentru societate, precum și pentru sectorul de afaceri și Guvern, contribuind la deschiderea unei noi căi spre o societate mai ecologică, mai conectată și incluzivă, oferind asistență, precum și tehnologie și conectivitate pentru un viitor prosper și asistat de tehnologie. Pentru a ajunge acolo, trebuie să gândim o strategie de reconstrucție solidă, pentru care suntem gata să ne implicăm activ. Această criză a adus numeroase dificultăți, dar și o șansă uriașă de a reconstrui mai bine cu ajutorul tehnologiei. Acum, mai mult ca oricând, telecomunicațiile și tehnologia s-au dovedit a fi sectorul de nădejde care menține societatea unită, în ciuda distanțării sociale. La Vodafone România, am purtat pe umeri o mare responsabilitate și ne-am asumat-o din toată inima, făcând toate eforturile pentru a nu lăsa pe nimeni în urmă. În același timp, punem siguranța colegilor noștri – fie ea sanitară, fizică sau emoțională – în centrul activităților noastre. Grijă și deschiderea noastră de a lucra împreună cu Statul și de a ajuta societatea în general este ancorată în contractul nostru social, motiv pentru care suntem gata și dispuși să susținem în continuare reconstrucția economiei românești și să contribuim la reconstruirea unei societăți mai bune și bazată pe tehnologie prin soluțiile noastre digitale, conectivitatea și expertiza noastră.

Pe scurt, anul acesta a fost un carusel de emoții, lupte, oportunități și speranță, o șansă de a ne testa reziliența, spiritul de echipă și chiar creativitatea. În ciuda tuturor greutăților, am explorat cu succes noi moduri de a face lucrurile, am descoperit aspecte neașteptate și am reușit să excelăm în linia noastră de afaceri și, pentru asta, mulțumim clienților și partenerilor noștri, care ne-au arătat loialitatea și încrederea lor.

Un sincer „Mulțumesc” echipei mele extraordinare, deoarece toate aceste realizări fantastice sunt posibile numai datorită energiei și entuziasmului lor!

Murielle Lorilloux,
CEO Vodafone Romania





Capitolul 1
Angajamentele
noastre de
sustenabilitate

Cine suntem



Angajamentele noastre de sustenabilitate

Lider de piață în telecomunicații, menținem societatea conectată construind un viitor digital pentru toți.

Vodafone România este o divizie a Vodafone Group, unul dintre cei mai importanți furnizori de servicii de telecomunicații și tehnologie din lume, și este unul dintre cei mai puternici jucători de pe piața locală.

Viziune: „Conectăm pentru un viitor mai bun”

Punem Sustenabilitatea în centrul activității noastre.

Compania noastră se ghidează după o misiune și valori bine definite și știm că prin munca noastră, prin tehnologie și conectare, putem contribui la un viitor mai bun și putem îmbunătăți viața oamenilor.

Ne propunem să construim o societate digitală care să permită progresul socio-economic, să includă pe toți și să nu vină cu prețul planetei noastre. De aceea, **la nivel global, Vodafone s-a angajat să îmbunătățească un miliard de vieți și să își reducă la jumătate emisiile de gaze cu efect de seră până în 2025.**

În plus, cei trei **piloni ai misiunii** noastre stabilesc obiective îndrăznețe în ceea ce privește atât progresul intern, cât și cel extern în cadrul organizației. Vodafone România a îmbrățișat cu entuziasm acești piloni, deoarece suntem lideri în ceea ce privește un model de afaceri responsabil.

Pilonii strategici ai activității Vodafone



Comunitatea digitală

350 de milioane de oameni conectați la societatea Gigabit până în 2025 – conectare la scară largă de peste 1 Gigabit pe secundă, rate reduse de răspuns în timp real ale rețelei și performanță solidă

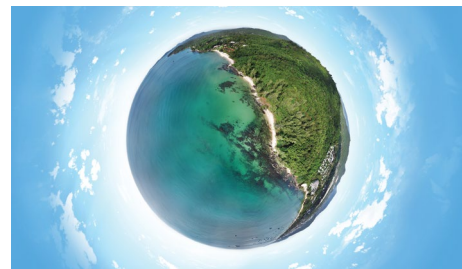
150 de milioane de vehicule conectate la internet până în 2025 - un transport mai eficient, mai sigur și mai inteligent



Un viitor pentru fiecare

Ne propunem să devenim cel mai bun angajator pentru femei până în 2025 –ajutând mii de femei calificate să revină în câmpul muncii și sprijinind femeile să se dezvolte atât din punct de vedere profesional, cât și personal

10 milioane de tineri conectați la abilități și locuri de muncă digitale până în 2022 – ne propunem să perfecționăm următoarea generație și să pregătim tinerii pentru economia digitală de mâine



Planeta noastră

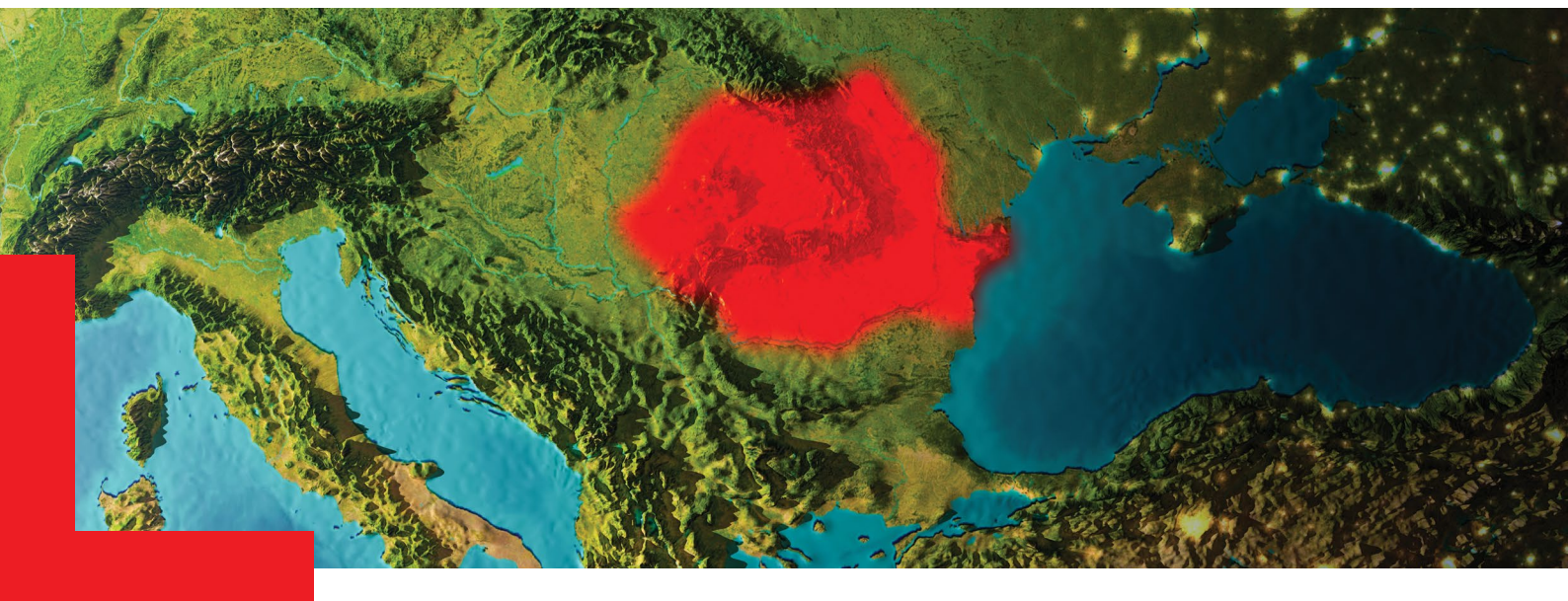
Ne propunem să ne reducem emisiile de gaze cu efect de seră cu 50% până în 2025 – minimizând impactul asupra mediului

100% electricitate din surse regenerabile până în 2025 – ne propunem să reducem dependența de combustibilii fosili și să susținem o planetă mai curată și mai sănătoasă pentru toți

100% din deșeurile rețelei noastre reutilizate, vândute sau reciclate până în 2025 – ne propunem să reducem poluarea cu deșeurile electronice și să colaborăm cu furnizorii pentru a îmbunătăți standardele din industrie

De-a lungul anilor, am reușit să devenim un partener de încredere pentru societate, operând după un model de afaceri etic și responsabil, cu o prezență socială ridicată:

- ✓ **Practici de afaceri responsabile** (puteți citi mai multe despre codul nostru de conduită [aici](#))
- ✓ **Drepturile omului** (puteți citi mai multe despre politica noastră privind drepturile omului [aici](#))
- ✓ **Lanț de aprovizionare responsabil** (puteți citi mai multe despre politica noastră de integritate a lanțului de aprovizionare [aici](#))
- ✓ **Turnurile de telecomunicații mobile și sănătate** (puteți citi mai multe despre turnurile de telecomunicații și procedurile de sănătate [aici](#))
- ✓ **Contribuție fiscală și economică** (puteți citi mai multe despre strategia noastră fiscală și economică [aici](#))



Vodafone România dintr-o privire

Rețeaua noastră deservește aproximativ 11 milioane de clienți și mii de companii din România, acoperind peste 98,6% din suprafața țării. Serviciile furnizate prin rețelele noastre 3G și 4G au o contribuție majoră la poziția foarte înaltă a României în topul țărilor europene în ceea ce privește serviciile telecom și calitatea vocii și a datelor. Acesta este rezultatul investițiilor continue și semnificative în extinderea rețelelor noastre și îmbunătățirea calității serviciilor noastre mobile. Tehnologia 4G este superioară celei 3G și oferă noi beneficii pentru clienți, precum viteze mai mari de internet, întâzieri mai mici în transmiterea și primirea datelor, calitate mai bună și timp de configurare mai rapid pentru apelurile vocale.

Majoritatea clienților noștri utilizează 4G și, din acest moment, 86% din traficul nostru de date mobile este susținut de tehnologia 4G. Proporția traficului efectuat prin tehnologia 3G este în continuă scădere.

Pe lângă serviciile de telecomunicații 4G rapide și sigure, investim constant în dezvoltarea rețelei Vodafone. Am fost primul operator de pe piață și unul dintre primii din Europa care au lansat servicii comerciale 5G, în primăvara anului trecut. Scopul nostru a fost să oferim românilor posibilitatea de a fi printre primii din Europa și chiar la nivel global care să facă parte din începutul unei ere complet noi, adusă de tehnologia 5G.

Evenimente majore de la ultimul raport

În anul fiscal 2019/20, au existat două evenimente cu impact major în activitatea noastră de zi cu zi.

Primul a fost fuziunea Vodafone Group - Liberty Global, o mișcare planificată, strategică, care ne-a ajutat să îmbunătățim experiența clienților noștri printr-un pachet de servicii mai diversificat și complet și să contribuim la o concurență sănătoasă și sporită pe piață, în beneficiul utilizatorilor români de telecomunicații.

Pe 9 mai 2018, Liberty Global urma să-și vândă operațiunile din Germania, Ungaria, România și Republica Cehă Grupului Vodafone. Pe 19 iulie 2019, Grupul Vodafone a primit aprobarea Comisiei Europene cu privire la această tranzacție, iar la 1 august 2019, tranzacția a avut loc. În România, acest lucru a dus la Ziua 1 a procesului de fuziune dintre Vodafone și UPC, care a fost realizat sub sloganul #Împreunămaibuni, simbolizând viziunea care stă la baza întregului proces: a pune împreună ce e mai bun de la ambii operatori pentru a construi o companie de telecomunicații mai puternică și completă. La 31 martie 2020, fuziunea legală a fost finalizată, rezultând în dizolvarea companiei UPC, Vodafone România rămânând unica entitate juridică. Ca urmare a fuziunii, datele consolidate au prezentat o creștere pentru al doilea trimestru al anului fiscal 2019/20 la 232 mil EUR¹ și o bază de 11 milioane de clienți. ARPU mobil era la 5,3 EUR.

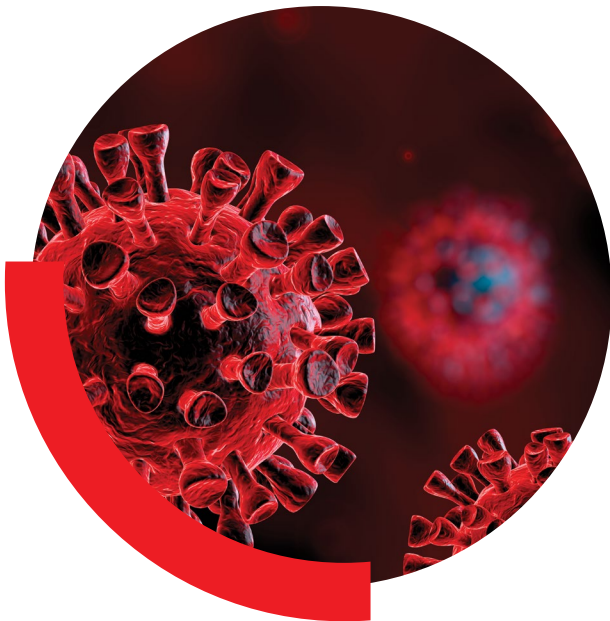
Achiziția UPC România a marcat primul pas al călătoriei noastre spre convergență. În viziunea noastră, inovația și serviciile convergente de comunicații electronice (mobil, fix și TV) sunt cheia în viitoarea lume digitală.



Repere recente

- 2019 ■ Supernet 5G și primele servicii comerciale 5G
- 2019 ■ Premiul pentru cel mai bun proiect, colaborare sau eveniment (IABM – BaM Awards)
- 2019 ■ Premiul pentru cel mai bun proiect 5G sau inovație (premiile CSI) pentru concertul HoloRock 5G
- 2019 ■ Achiziționarea UPC România
- 2019 ■ DreamLab în România, aplicația pentru cercetarea cancerului
- 2020 ■ Premiul Top Employer (de către Top Employers Institute)
- 2020 ■ Energie regenerabilă 100% cumpărată în rețeaua națională pentru site-urile deținute
- 2020 ■ Primele holograme 4K live din lume, HoloMoms
- 2020 ■ Răspuns rapid la pandemia COVID-19 pentru a asigura siguranța angajaților și a clienților
- 2020 ■ Certificare de rețea mobilă Best in Test (al 6-lea an consecutiv, de către umlaut AG)

¹ Datele acoperă principalele rezultate financiare ale Vodafone România în al doilea trimestru (1 iulie - 30 septembrie 2019) și UPC România, ca urmare a fuziunii Vodafone România și UPC România.



Izbucnirea pandemiei Covid-19 a reprezentat al doilea mare eveniment din anul fiscal 2019/20. În ciuda provocărilor fără precedent și a imprevizibilității crizei globale de sănătate, am reușit să avem un răspuns prompt. Angajamentul nostru față de colegii și clienții noștri a arătat clar că trebuie să răspundem rapid punând pe toți în afara pericolului, păstrând și chiar extinzând serviciile noastre într-un moment în care telecomunicațiile au devenit mai importante ca oricând și când toată lumea și-a pus încrederea în soluții digitale – oamenii, companiile private de toate dimensiunile, instituțiile publice. În doar câteva zile, ne-am mutat echipele în siguranță într-un cadru de lucru de acasă. Datorită procesului de transformare rapid și coerent al operațiunilor noastre, nu am

avut concedieri în timpul stării de urgență; toți colegii noștri care lucrează în magazine sau a căror activitate obișnuită presupune interacțiune directă cu clienții au primit sprijin pentru reconversie. Contribuția lor a fost esențială, așa că i-am ajutat să își folosească abilitățile într-un alt format de lucru - de exemplu, prin alăturarea lor echipelor de suport pentru clienți.

Această nouă realitate socială și sanitară a adus provocări suplimentare pentru întreaga societate. Serviciile noastre au devenit, mai mult ca oricând, instrumente centrale pentru conectare, comunicare, securitate socială și economică. Multe companii au fost nevoite să se remodeleze și să treacă de la spațiile fizice la cele online. Oamenii aveau nevoie de mijloace pentru a comunica cu cei dragi, precum și de informații în timp real. De asemenea, grupurile sociale defavorizate s-au regăsit în situații și mai presante. Le-am oferit asistență tuturor: ne-am adaptat ofertele și serviciile la nevoile urgente ale consumatorilor și clienților noștri de afaceri, cu mai multe interacțiuni digitale și divertisment. Ne-am consolidat rețeaua pentru a asigura o capacitate sporită și am oferit sprijin autorităților prin conectarea spitalelor de campanie, a personalului medical și, prin Fundația noastră, am donat echipamente medicale către mai multe spitale, inclusiv un echipament de testare pentru centrul de triaj din Arad.

Având în vedere contextul provocator, ne-am concentrat pe activitățile noastre interne și ne-am testat planul de continuitate a afacerii pentru a ne asigura că ne menținem colegii în siguranță, operațiunile la nivel optim și că avem o rețea consolidată pentru a susține o capacitate sporită. Modul în care am reușit ceea ce urma să devină începutul crizei Coronavirus ne-a dovedit reziliența și angajamentul față de societate.

Guvernanța corporativă

Guvernarea și structura executivă a Vodafone România oferă cadrul pentru implementarea strategiei sale de sustenabilitate și de afaceri, supraveghează și monitorizează oportunitățile și riscurile pieței. Murielle Lorilloux deține atât rolul de membru al board-ului director, cât și pe cel de director executiv. Împreună cu Echipa de Management Executiv (EME), ea se asigură că strategia Vodafone România este în implementată și că atât cultura organizațională, cât și valorile și misiunea companiei sunt îndeplinite, păstrând în același timp un dialog pozitiv cu părțile interesate.

CEO-ul monitorizează planul de afaceri ce urmărește misiunea organizației, pe baza celor 3 piloni strategici ai săi: Comunitatea digitală, Un viitor pentru fiecare și Planeta noastră. Mai departe, Directorul de Tehnologie sponsorizează pilonul dedicat Planetei, Directorul de Resurse Umane sponsorizează pilonul Un viitor pentru fiecare, în timp ce Directorul Unității de Consumer Business susține pilonul dedicat comunității digitale. Toate angajamentele de sustenabilitate sunt, astfel, atent executate și monitorizate constant.

Angajamentele de afaceri și sustenabilitate ale Vodafone sunt definite la nivel global, dar fiecare divizie își stabilește propria strategie și obiective în îndeplinirea acestei viziuni comune. Adaptarea locală a strategiei Grupului este stabilită pe baza unor procese intensive de consultare cu părțile interesate, cum ar fi: angajați, furnizori, clienți, instituții de reglementare, reprezentanți ai comunităților locale și așa mai departe. Procesele de consultare se desfășoară prin sondaje anuale, procese de conformitate,

audit intern, canale formale și informale pentru angajați și contractori. Părțile interesate externe sunt consultate prin studii de piață, evenimente formale și informale – ca de exemplu evenimente de presă, evenimente comunitare etc. Toate aceste consultări contribuie la climatul cultural din Vodafone România.

MOSTAFA EL BELTAGY
DIRECTOR
CONSUMER BUSINESS UNIT



MIHNEA RĂDULESCU
DIRECTOR
VODAFONE BUSINESS UNIT



CĂTĂLIN BULIGA
DIRECTOR
TEHNOLOGIE



IOANA MIHĂILESCU
DIRECTOR
CUSTOMER OPERATIONS



MURIELLE LORILLOUX
CEO VODAFONE
ROMANIA



MARIUS CORCOMAN
DIRECTOR
FINANCIAR



ANCA MARCU
DIRECTOR
HR & PROPERTY



LIVIA DUMITRESCU
DIRECTOR
LEGAL & EXTERNAL
AFFAIRS



RĂZVAN DUMITRU
DIRECTOR
STRATEGY & BUSINESS
DEVELOPMENT

Date financiare

Prin achiziția UPC România, am devenit unul dintre principalii furnizori de servicii de telecomunicații convergente de pe piața noastră, conducând o afacere durabilă, adaptată provocărilor actuale. Unul dintre cele mai mari impacturi economice se reflectă în infrastructura digitală națională, întrucât investim continuu pentru a menține cea mai înaltă performanță a echipamentelor noastre. În al doilea rând, prezența noastră pe piață contribuie la modelarea sectorului de afaceri și nu numai către un model digital, sustenabil. Serviciile noastre oferă oportunități nevăzute pentru soluții optimizate, care conduc la o mai bună utilizare a resurselor. De asemenea, datorită angajamentelor noastre față de planetă, căutăm furnizori capabili să asigure produse și servicii sustenabile, ecologice. Energia verde, mașinile electrice și hibride sunt doar două exemple de achiziții durabile și modul în care susținem tendința emergentă de orientare către produse sustenabile pe piața locală.

	AF 2019/20	AF 2018/19	AF 2017/18
Venit (EUR)	905 milioane ²	715,3 milioane	723,6 milioane
Număr clienți	11 milioane ³	9,7 milioane	9,6 milioane
ARPU⁴ MOBIL	5,1	5,9	6

Lanț de aprovizionare responsabil

Responsabilitatea se extinde dincolo de organizația noastră; o transferăm în relațiile noastre de afaceri, în lanțul nostru de aprovizionare și în parteneriatele noastre. Integritatea lanțului de aprovizionare ne stabilește parteneriatele, iar anul fiscal 2019/20 a fost anul extinderii rețelei noastre, deoarece am început integrarea unor furnizori proprii ai UPC România. Ne-am bucurat să vedem că valorile noastre pentru afaceri etice și transparență erau aliniate la practicile de afaceri ale UPC. Cu ajutorul Vodafone Procurement Company, procesul de due diligence a fost îndeplinit cu succes și noul grup de potențiali parteneri a fost evaluat și sortat pe baza acelorași criterii pe care le folosim în întregul nostru lanț de aprovizionare, stabilind bazele unei relații echitabile și transparente. Ca urmare a politicii noastre etice de aprovizionare, nu am avut incidente legate de drepturile omului, drepturile muncii, de mediu sau sociale. Pentru a ne asigura că avem valori comune și că nu există încălcări ale politicilor în lanțul nostru de aprovizionare, am organizat cursuri de instruire pentru noii

- 65% dintre furnizorii noștri operează pe piața românească
- peste 200 de milioane de euro cheltuiți pentru serviciile și produsele lor (IT&E, rețea, comercial și servicii)

noștri parteneri pentru a prezenta abordarea noastră față de lanțurile etice de aprovizionare și impulsul nostru de sustenabilitate. Mai mult decât atât, ne propunem să colaborăm cu proprietarii noștri pentru a adopta politici similare în domeniul energiei verzi în ceea ce privește proprietățile lor și încurajăm și educăm în permanență partenerii noștri să treacă către modele de afaceri mai durabile, căutând soluții de optimizare.

Apartenențe și inițiative susținute



AmCham Romania (Camera Americană de Comerț în România);
FIC (Consiliul Investitorilor Străini);

AOMR (Asociația Operatorilor Mobili din România);
BRCC (Camera de Comerț Româno-Britanică);

Institutul Aspen România;
Coaliția pentru Dezvoltarea României

Confederația Patronală Concordia

Contribuția noastră la obiectivele de dezvoltare durabilă ale ONU

Anul acesta marchează începutul „Deceniului de livrare” pentru atingerea Obiectivelor ONU de dezvoltare durabilă („ODD”). ODD oferă o foaie de parcurs clară și un apel la acțiune pentru ca întreprinderile să se implice în crearea unui viitor mai bun. Vodafone România are o contribuție valoroasă la atingerea acestor obiective prin tehnologie și digitalizare, serviciile și instrumentele sale, produse responsabile și investiții comunitare, în special prin implicarea Fundației Vodafone România. Astfel, sperăm să accelerăm gradul de livrare a ODD-urilor pe piața din România, în funcție de nevoile comunităților noastre locale.

² Venituri consolidate ale Vodafone România și UPC România

³ Începând cu 31 decembrie 2019

⁴ Venit mediu per utilizator (Average Revenue per User) - suma de bani pe care o companie se poate aștepta să o genereze de la un client individual



Capitolul 2
Comunitate
digitală



În întreaga lume, trăim acum un nou tip de schimbare: ne îndreptăm către o societate bazată pe soluții digitale, care ne permit să ne folosim resursele mai bine, mai respectuos și mai eficient în viața noastră de zi cu zi. Digitalizarea schimbă modelele tradiționale de lucru, obiceiurile noastre de transport și cumpărături, întreaga noastră viață, de fapt, pe măsură ce devenim mai conectați.

O digitalizare democratică adevărată înseamnă să ne punem serviciile la dispoziția tuturor, inclusiv a celor mai vulnerabile grupuri. Și trebuie să spun, echipa noastră a găsit un nivel extraordinar de energie și motivație pentru a veni cu produse și oferte relevante pentru clienții noștri, care să le satisfacă nevoile, în special în perioadele turbulente, cum este pandemia COVID-19.

Știm că serviciile noastre au puterea de a ajuta oamenii și de a îmbunătăți viețile. Așa arată o lume digitală echitabilă, îi ajută pe toți să crească.

Mostafa El - Beltagy – Director Consumer Business Unit și sponsor al pilonului Comunitate digitală

Obiectivele noastre:

- ✓ 350 de milioane de oameni conectați la societatea Gigabit până în 2025 – conectivitate pe scară largă de peste 1 Gigabit pe secundă, rate de răspuns în timp real reduse și performanță solidă
- ✓ 150 de milioane de vehicule conectate la internet până în 2025 pentru un transport mai eficient, mai sigur și mai inteligent

Suntem o companie bazată pe tehnologie și ne punem expertiza în scopul final de a îmbunătăți viețile oamenilor. Credem într-o societate digitală conectată, în care oamenii au șansa să experimenteze extraordinarul. Datorită rețelelor noastre de ultimă generație clienții pot accesa o gamă din ce în ce mai mare de servicii în timp real, iar companiile pot dezvolta noi produse și servicii pentru a satisface nevoile generațiilor viitoare. Totul începe și se termină cu clienții noștri.

Trăim vremuri interesante, în care societățile trec prin schimbări structurale și oamenii, în special cei care adoptă timpuriu tehnologia, învață să o folosească din ce în ce mai mult pentru a lua decizii mai rapide, mai bune și mai responsabile. În același timp, mai avem un drum lung de parcurs. Tehnologia nu ne este tuturor la îndemână. Oamenii trebuie să învețe cum să folosească internetul, aplicațiile și alte instrumente digitale pentru a-și îmbunătăți munca, pentru a fi creativi sau eficienți. Dezbaterile publice ridică probleme de securitate, transparență și confidențialitate atunci când vine vorba despre astfel de instrumente. De asemenea, tehnologia ridică îngrijorări în ceea ce privește siguranța locurilor de muncă pentru oameni sau abilitățile lor digitale. Nu în ultimul rând, internetul și accesul la instrumentele de comunicare virtuală scot la lumină impactul profund al știrilor false în societățile noastre. Toate aceste subiecte sunt mai mult decât relevante

în munca noastră. Nu numai că dezvoltăm pachete de servicii și produse, dar suntem, în primul rând, parteneri. Aceasta înseamnă că ajutăm oamenii și companiile, mici sau mari, să învețe cum și unde pot folosi tehnologia și digitalizarea pentru a-și îmbunătăți viețile.



Ca răspuns la toate aceste nevoi în creștere, începând din anul fiscal 2019/20, portofoliul nostru va deveni și mai orientat pe tehnologie, cu o gamă mai largă de soluții, inclusiv internet în bandă largă, soluții fixe și de televiziune adaptate întreprinderilor mici, dar și companiilor mari. Această creștere semnificativă a serviciilor noastre se bazează pe fuziunea Vodafone - UPC, un proces pe termen lung inițiat în acest an fiscal. Fuziunea ne-a ajutat să ne dezvoltăm experiența, să învățăm rapid și să facem progrese importante care ne aduc mai aproape de viziunea noastră.

Ne educăm clienții în luarea unor decizii inteligente și eficiente cu privire la modul de utilizare a soluțiilor IoT, le oferim cel mai bun suport și personalizăm soluții pentru nevoile lor. Pentru noi, digitalizarea înseamnă o capacitate mare de învățare, ascultare și înțelegere a nevoilor clienților noștri, a temerilor, a limitărilor și, mai ales, a aspirațiilor lor.

În cadrul Vodafone România, am stat mereu aproape de partenerii noștri de afaceri, asistându-i în procesul lor de învățare și adaptare. Când oamenii se gândesc la soluții IoT, de cele mai multe ori își imaginează companii mari sau start-up-uri IT. Dar acesta este doar un mic segment de afaceri în care funcționează, așa că ne-am angajat în această nouă călătorie cu parteneri foarte diferiți: IMM-uri, companii de vânzare cu amănuntul, companii de prelucrare a alimentelor, unități sanitare și dorim să vedem soluții digitale și tehnologice implementate oriunde pot îmbunătăți viețile tuturor.

Marius Coman,
IoT Country Sales Manager

Serviciile noastre sunt motoare pentru creștere, deoarece tehnologia și serviciile de comunicații sunt piatra de temelie pentru viața noastră dinamică. Ele sunt produsul gândirii noastre la scară largă, abordării noastre de tipul „Ce ar fi dacă?”, obiectivelor noastre curajoase. Aceste servicii aduc familiile mai aproape și remodelează mediul nostru de lucru sau pot face ca locurile de muncă să fie mai accesibile. Pandemia Covid-19 este un exemplu despre modul în care tehnologia ne-a ajutat să păstrăm legătura în momentele în care era imposibil să fim aproape fizic de cei dragi. Un alt exemplu aici este piața locurilor de muncă unde, în trecut, angajații și companiile depindeau de locația geografică. Acum, locurile de muncă sunt disponibile oamenilor din toată țara și nu numai prin intermediul soluțiilor de tele-muncă. Foarte

important, joburile definite în mod tradițional prin interacțiuni față în față trec acum la canalele online și de telecomunicații. Toate acestea permit persoanelor cu mobilitate redusă sau care locuiesc în zone îndepărtate să depășească cu ușurință limite insurmontabile anterior.

De-a lungul anilor, ne-am dezvoltat tehnologia și vedem oportunități minunate în viitor. În plus, începem acum să vedem oameni care își schimbă atitudinea în relație cu tehnologia, folosind-o din ce în ce mai mult și dobândind noi abilități, ceea ce ne bucură.



- Am participat în cadrul grupului de lucru condus de Autoritatea pentru Digitalizarea României, unde, împreună cu alți actori-cheie, am dus mai departe programe strategice destinate construirii unei societăți digitale: semnătură electronică, identitate digitală și inițiative guvernamentale pentru un Proces de Transformare Digitală.
- În calitate de membri ai Asociației Operatorilor Mobili din România (AOMR), am făcut parte din grupul de lucru dedicat simplificării regimului de autorizare pentru construcțiile de telecomunicații, în colaborare cu ANCOM și Ministerul Transporturilor, Infrastructurii și Comunicațiilor. Am fost prezenți pe tot parcursul elaborării proiectului legislativ, contribuind la crearea de conținut și la activitățile de negociere. Această inițiativă pregătește terenul pentru procese de autorizare mai simple, care permit o implementare mai rapidă și consolidarea rețelelor de telecomunicații, crescând în cele din urmă gradul de digitalizare.
- De asemenea, am lucrat cu Institutul Aspen pentru a elabora un document de politică axat pe cele mai bune practici din instituțiile publice, în conformitate cu principiul „Digital First”. Dar nu ne-am oprit aici. Am pilotat, în cadrul proiectului umbrelă al Camerei de Comerț Americane

În România, un program de abilități digitale pentru studenți numit „Digital Skills la clasa a IV-a”. Bazându-ne pe această experiență, sub patronajul Ministerului Educației, vom continua inițiativele noastre în găsirea celor mai bune soluții pentru îmbunătățirea competențelor digitale ale studenților români.

- Vodafone România implementează în prezent soluții NB - IoT la nivel național. Această tehnologie deschide calea pentru conectarea unui număr mare de senzori cu o autonomie energetică de până la 10 ani. Acești senzori pot fi instalați în zone în care 2G, 3G și 4G nu pot oferi acoperire internet. Acești senzori măsoară consumul de apă, energie și gaze. Astfel, prin intermediul serverelor NB - IoT, companiile își pot monitoriza și optimiza consumul utilităților.

Produse și servicii

Produsele și serviciile noastre

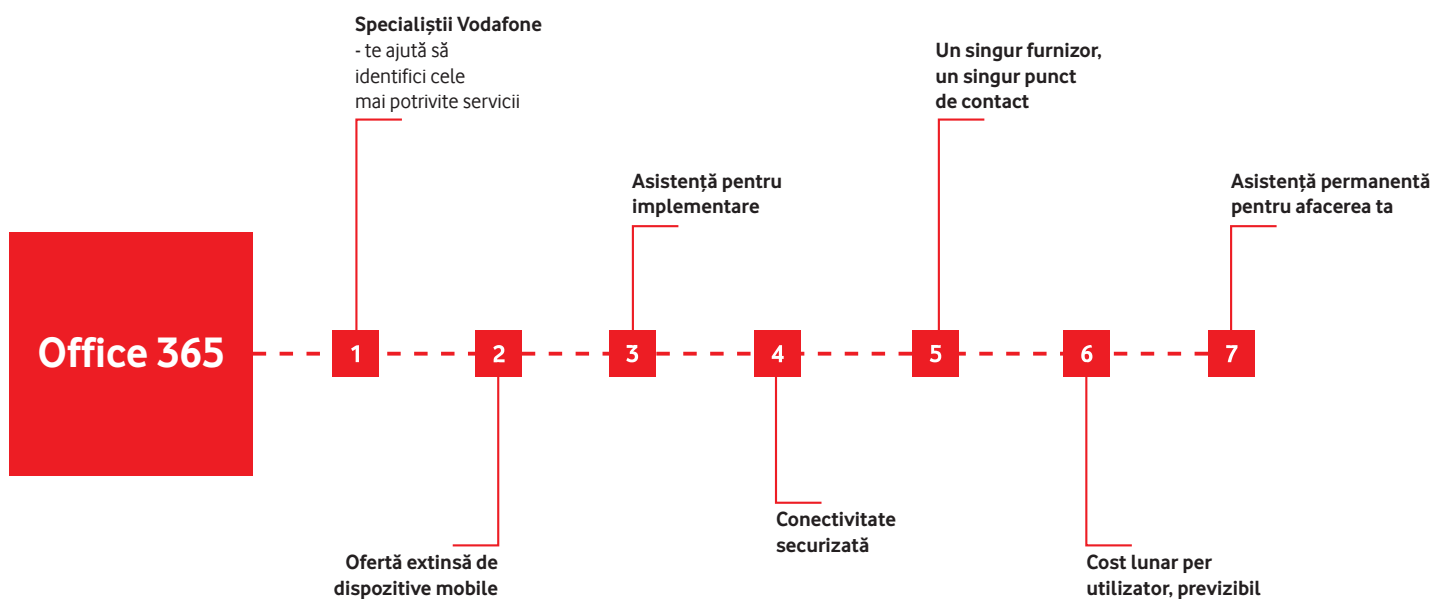
Clienți individuali

Servicii individuale și de convergență
Voce mobilă și internet (beneficii naționale nelimitate)
Internet fix
Televiziune
Internet of Things (IoT) pentru clienți

Companii

Voce și date mobile	Voce și internet în bandă largă	Televiziune	Cloud și Hosting	Securitate	Soluții ICT și IoT
Voce mobilă	Internet fix	Televiziune digitală	Microsoft Office 365	Secure Net	Soluții ICT
Internet mobil	Voce fixă	TV Flexibl IPTV	Găzduire domeniu și e-mail Factură inteligentă (Smart Invoice)	Secure Device Manager Apple Business Manager	Soluții IoT
	Date fixe		Arhivă Inteligentă (Smart Archive)	Securitatea datelor (Data Security)	
				Protecție PC	
				Securitate Cloud	
				Protecție anti-DDoS	
				Supraveghere Video	

Office 365 – soluție pentru companiile mici, concepută pentru a combina nevoile operaționale cu conexiunea sigură și accesul simplu la asistență tehnică.



A. Servicii Telecom

De-a lungul anilor, am investit în dezvoltarea unei rețele solide și de încredere, fapt care ne-a ajutat să fim constant lideri pe piața românească. Ne-am concentrat, de asemenea, pe pilotarea soluțiilor tehnologice pentru a crea cele mai bune experiențe pentru toți clienții noștri. În mod similar, ne-am extins rețeaua la nivel național, cu capacitate deplină de a oferi servicii excelente de voce și date mobile și, de acum, servicii fixe de internet și TV. Acest efort a fost răsplătit de loialitatea clienților noștri și de certificările anuale de rețea primite de la auditori independenți. Printre altele, am fost în mod constant certificați drept „Cea mai bună rețea mobilă” de către umlaut AG (fostă P3 Communications) și în 2019 am primit premiul Forbes „Cel mai tare brand telecom”.

Holograme

Vodafone a sărbătorit mamele din România prin crearea unor statui bazate pe holograme 4K live.

Anul trecut, Vodafone România a oferit în premieră un concert rock care a integrat o hologramă în timp real folosind tehnologia 5G. **Anul acesta, am trecut la nivelul următor** și am creat primele holograme live din lume la rezoluție 4K reprezentând mame din România, prin 5G.

Cu ocazia „Lunii Femeii”, românii au avut ocazia să le ofere mamelor lor un cadou foarte special creând pentru ele, împreună cu Vodafone România, o hologramă. Pentru aceasta, diferite mame au fost înregistrate în timp real și transformate, cu ajutorul 5G, în statui de hologramă 4K live, captând reacțiile și sentimentele lor. Fiecare mamă a primit un videoclip cu această [experiență unică](#).

“Continuăm să inovăm și să utilizăm tehnologii de ultimă generație pentru a îmbunătăți viețile oamenilor și pentru a susține un viitor mai bine conectat. Toate mamele merită o statuie și noi facem acest lucru posibil într-o manieră digitală. Suntem mândri să realizăm primele holograme live 4K din lume cu ajutorul rețelei Supernet 5G pentru a celebra mamele.”

Cătălin Buliga, Director de Tehnologie la Vodafone România



Rețeaua 5G

În iunie 2019, am făcut un pas înainte în îndeplinirea obiectivului nostru de conectivitate atunci când ne-am extins acoperirea 5G și am lansat primele oferte comerciale 5G din țară. Rețeaua noastră 5G permite accesul românilor la capacitățile uimitoare ale acestei tehnologii de nouă generație. **Red Infinity 17** și **Red Infinity 25** sunt primele abonamente 5G care oferă date nelimitate în rețeaua **Supernet 5G™**, prima rețea 5G din România.



„Suntem foarte mândri să fim printre puținii operatori de la nivel global și primul din România care au lansat servicii și ofertă comercială 5G. Acest lucru vorbește despre angajamentul nostru de a ne consolida poziția de lideri în inovație, nu doar la nivel local, dar și la nivel global asigurându-ne că utilizatorii din România au oportunitatea de a experimenta tehnologii de top. Ne menținem angajamentul de a ne continua misiunea și investițiile pe termen lung în tehnologii de ultimă generație pentru a susține și a dezvolta societatea digitală românească în era vitezei.”

Mostafa El - Beltagy, Director Consumer Business Unit la Vodafone România

B. Servicii IoT

Odată ce 5G devine realitate în ceea ce privește soluțiile de rețea, societatea noastră se confruntă cu un salt uriaș spre digitalizare. Acum, trecem de la idei și proiecte pilot la schimbări sistematice care ne vor transforma modalitățile de operare. Inițiativele tehnologice care mai înainte erau imposibile pot deveni în scurt timp soluții obișnuite, ca de exemplu: numeroase mașini sincronizate care funcționează în parametri optimizați, senzori și mașini autonome, iar lista poate continua. Toate aceste soluții pot simplifica operațiunile,

reducând utilizarea resurselor și reinventând tiparele noastre de lucru și de viață. Sunt vremuri interesante și, ca întotdeauna, suntem gata să impulsivăm inovația, dezvoltând cele mai bune soluții pentru partenerii și clienții noștri.

Soluții pentru afaceri – Studii de caz

Albalact avea nevoie de o rețea de comunicații capabilă să asigure o conexiune permanentă între linia de distribuție, sediile companiei din toată țara și partenerii lor. Proiectul a implicat o rețea complexă și dinamică, în care siguranța datelor și comunicarea în timp real au fost esențiale. Serviciile de telefonie IP și VPN garantează accesul controlat la date și elimină toate barierele de comunicare. Soluția unificată de telefonie mobilă și fixă se traduce prin afaceri eficiente și o soluție ușor de utilizat pentru toate persoanele implicate. Telefonie IT permite, de asemenea, conferințe audio și video, reducând astfel semnificativ timpul de călătorie și costurile.

Liniile de telefonie fixă sunt utilizate intens în comunicațiile interdepartamentale, în departamentele de logistică pentru aprovizionarea urgentă a stocurilor și în activitatea operațională a fabricilor. Cu Vodafone ca furnizor pentru toate soluțiile de comunicare, comunicarea internă s-a redus enorm.

Un alt serviciu crucial pentru Albalact este soluția parcului auto. Vodafone a implementat o soluție IoT care monitorizează și optimizează rutele de distribuție și logistică. Rezultatele acestor optimizări au condus la o scădere a kilometrilor rulați cu 15% și o scădere cu 10% a timpului de livrare. În plus, compania și-a minimizat timpul de programare a livrării cu 80%.



Kaufland

În 2019/20, am inițiat o soluție de dezvoltare IoT de patru ani pentru Kaufland România. Împreună, am convenit să implementăm un proiect de Semnalare Media Digitală (Digital Media Signage) în interiorul magazinelor, dedicat comunicării cu clienții cu privire la promoții și produse speciale. Soluția constă într-o serie de ecrane digitale amplasate în magazine, care înlocuiesc materialele publicitare tradiționale tipărite. Motivele pentru a trece la materialele publicitare digitale sunt: comunicarea rapidă a ofertelor promoționale (care sunt adesea reînnoite), termene de comunicare mai rapide în magazin și utilizarea redusă a hârtiei. După implementarea soluției noastre de Semnalare Digitală, utilizarea hârtiei a scăzut cu 50%, iar vânzările pentru produsele promoționale au crescut cu 25%.

C. Responsabilitatea față de comunități și clienți

Responsabilitatea noastră față de clienți

Toate produsele Vodafone sunt testate înainte de a ajunge în magazinele noastre, pentru a îndeplini toate cerințele europene și românești de calitate și siguranță. În plus, implementăm certificări de calitate specifice sectorului pentru toate produsele, pentru a oferi clienților noștri cele mai bune produse de pe piață.

Produsele din magazinele noastre sunt certificate GCF¹ și FCC² și sunt marcate corespunzător cu etichete specifice pe ambalaj.

În anul fiscal 2019/20, am inițiat o nouă procedură de etichetare care marchează cartelele noastre SIM ca articole de unică folosință în deșeurile municipale. A fost implementată pentru toate noile cartele SIM și indică o recomandare cu privire la modul de depozitare a deșeurilor, similar cu etichetele altor produse ITC.

Diligența noastră cu privire la produsele din magazinele noastre ne-a ajutat să asigurăm zero incidente în ceea ce privește procedurile noastre de etichetare și sănătatea și siguranța produselor comercializate.



¹ GCF este o organizație globală non-profit care promovează programe de certificare mobile și IoT pentru conformitatea cu standardele de interoperabilitate convenite.

² Eticheta FCC sau marca FCC este o marcă de certificare utilizată la produsele electronice, care atestă faptul că interferența electromagnetică de la dispozitiv se află sub limitele aprobate de Comisia Federală pentru Comunicații (SUA).

Asistență pentru clienți

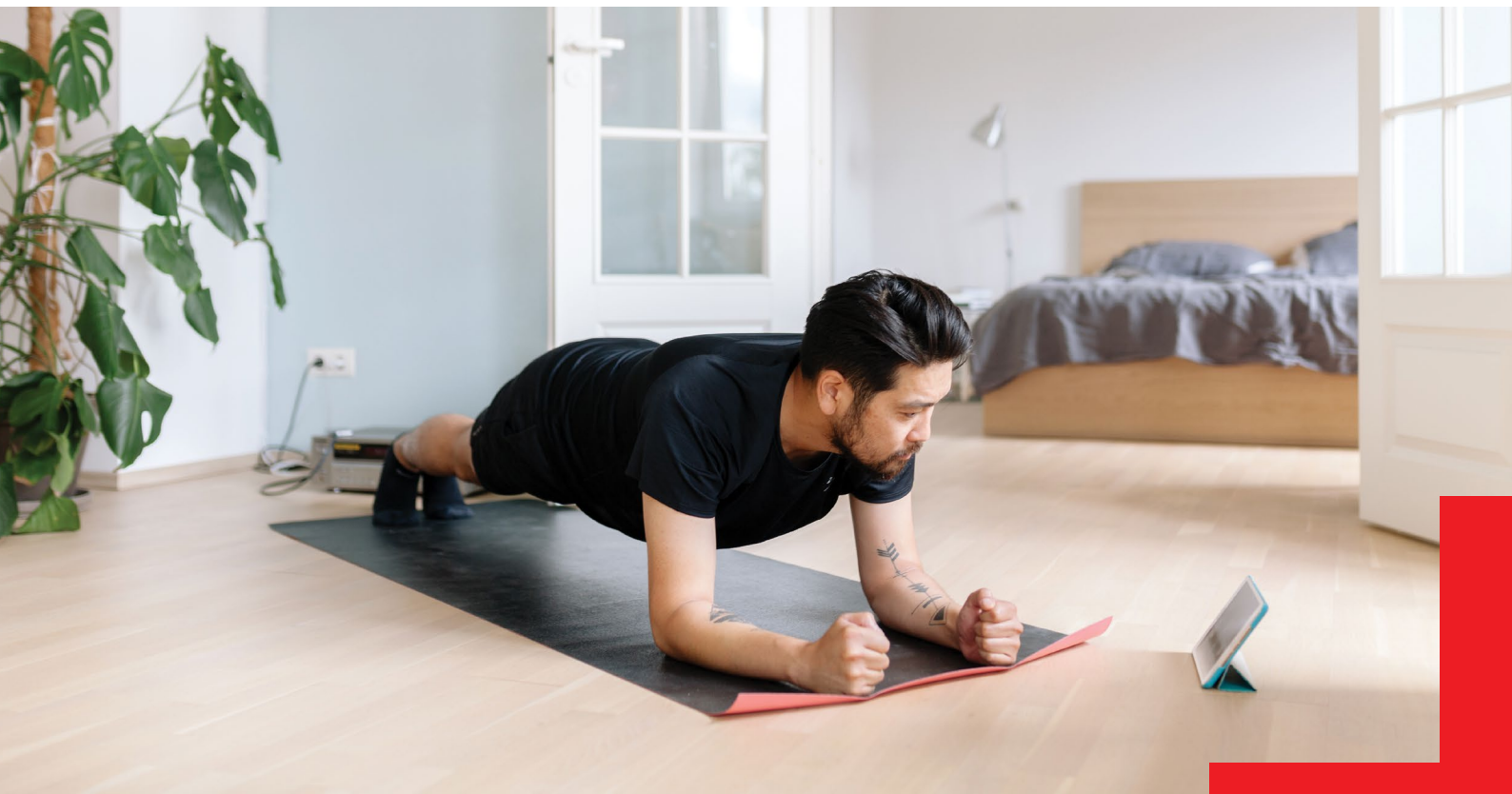
Canalele de comunicare disponibile pentru clienții noștri

- [Call-center, disponibil atât pentru serviciile mobile, cât și pentru cele fixe](#)
- [Email, adaptat la tipul de client și la cerere](#)
- [Vizită la unul dintre magazinele noastre](#)
- [Scrisoare către sediul central](#)
- **Manageri de cont și alți specialiști**
- [Pagina Facebook prin Messenger sau comentarii](#)
- Aplicația **MyVodafone**: Tichetul deschis în aplicație este transformat într-o solicitare și este rezolvat de echipa noastră de asistență pentru clienți.

Canalele de comunicare disponibile pentru clienții business

- [Call-center atât pentru servicii mobile, cât și pentru servicii fixe](#)
- [E-mail, adaptat tipului de client și de solicitare](#)
- [Vizită într-unul dintre magazinele noastre](#)
- [Scrisoare către sediul central](#)
- **Managerii de conturi și alți specialiști**

Pe lângă atenția acordată calității și acoperirii rețelei, căutăm și oferirea unui suport de încredere și performant pentru clienți.



Investim timp și energie pentru a înțelege nevoile clienților noștri, indiferent dacă sunt persoane fizice sau companii, astfel încât împreună să găsim cele mai bune soluții. Vodafone România păstrează mai multe canale de contact cu clienții săi. Acestea variază și sunt adaptate la nevoile clienților noștri, de la pagina noastră web³, până la scrisori către sediul central și paginile de socializare (Facebook, Instagram, Twitter). De asemenea, avem specialiști de cont pentru situații specifice, care sunt gata să ajute și să răspundă cerințelor sau reclamațiilor clienților.



Telefoane mobile, turnuri de telecomunicații și sănătate

Sănătatea și siguranța oamenilor, a clienților și a publicului larg este o prioritate pentru Vodafone România. Operăm întotdeauna rețelele noastre mobile strict în cadrul reglementărilor naționale, care se bazează sau depășesc normele internaționale stabilite de Comisia Internațională pentru Protecția împotriva Radiațiilor Neionizante (ICNIRP), un organism științific independent.

Cercetările științifice privind frecvențele mobile (inclusiv cele utilizate de 5G) realizate în decursul câtorva decenii sunt acoperite de normele și reglementările internaționale și naționale de expunere. În urma unei analize ample a studiilor științifice publicate în ultimii 20 de ani, în martie 2020 ICNIRP a confirmat că nu există efecte nocive asupra sănătății umane provenite de la frecvențele 5G, atâta timp cât expunerea se încadrează în normele specificate.

³ Clienții noștri persoane fizice își pot trimite îngrijorările sau reclamațiile pe site-ul nostru aici: <https://www.vodafone.ro/personal/asistenta/Contacteaza-ne/suna-ne/index.htm>

Clienții noștri companii își pot trimite îngrijorările sau reclamațiile pe site-ul nostru aici: <https://www.vodafone.ro/business/asistenta/contact/suna-ne/index.htm>

Securitatea datelor clienților

Abordarea noastră în relația cu clienții se bazează pe încredere reciprocă. Pentru noi, securitatea datelor clienților este esențială și dăm dovadă de o toleranță zero cu privire la încălcarea datelor. Pentru a atinge acest obiectiv, toți angajații trebuie să respecte întru totul politicile în vigoare, deoarece tratăm în mod foarte responsabil protecția și confidențialitatea tuturor datelor clienților noștri. Suntem certificați ISO 27001 și respectăm toate cerințele de protecție a datelor.

Utilizarea responsabilă a internetului

Tinerii și tehnologia

Instrumentele digitale fac din ce în ce mai mult parte din viața noastră de zi cu zi. Tehnologia este conectată la toate aspectele zilelor noastre, cum ar fi educația, socializarea, stilul de viață și așa mai departe. Astăzi, majoritatea oamenilor au o identitate și o istorie digitale. Cu toate acestea, tehnologia vine cu propriile riscuri, mai ales atunci când vine vorba de grupurile vulnerabile. Durata timpului petrecut pe dispozitive și efectele asupra abilităților noastre de socializare, calitatea informațiilor sau activităților pe instrumentele digitale, consimțământul privind publicarea informațiilor private și a conținutului sensibil al altora, comportamentul necorespunzător, agresiunea online (cyberbullying) și comportamentele prădătorilor digitali sunt aspecte serioase pe care le avem mereu în vedere.



Amploarea decalajului social existent reprezintă un alt risc important care vine odată cu tehnologia. Instrumentele digitale sunt utilizate în cea mai mare parte de persoane educate și stabile din punct de vedere economic. Grupurile vulnerabile (cu venituri reduse, persoanele din zonele greu accesibile, persoanele cu dizabilități etc.) rareori au acces la astfel de instrumente și nu au abilitățile necesare pentru a le

utiliza. Din acest motiv, grupurile din categoria de risc nu folosesc tehnologia pentru cursuri sau alte resurse digitale de învățare (eLearning), plăți online, cumpărături online și așa mai departe. Programul **Școala din valiză** al Fundației Vodafone România ajută la reducerea decalajului digital dintre urban și rural, permițând elevilor din zonele rurale ale țării să acceseze gratuit o platformă de eLearning și să utilizeze tablete cu conexiune la internet în timpul orelor de curs. Pe termen lung, acești studenți vor deveni mai capabili să folosească tehnologia pentru propria creștere și bunăstare și mai bine pregătiți pentru piața muncii viitoare. Mai multe despre program sunt disponibile în capitolul *Sustenabilitate în comunități* (pagina 39) și online, [aici](#).



Obiective pe termen scurt pentru pilonul Comunitate Digitală:

- **Digitalizarea clienților** – portofoliu convergent de servicii, noi experiențe de divertisment
- **Afaceri digitalizate** – suport pentru digitalizarea IMM-urilor
- **Sectoare critice digitalizate** – soluții digitale pentru sănătate, educație și guvernare



Capitolul 3
Un viitor
pentru fiecare



Când vine vorba despre pilonul Un viitor pentru fiecare mă gândesc, în primul rând, la colegii noștri. Sunt diferiți în multe privințe, dar pasionați de munca lor, iar acest mix de diversitate și pasiune în muncă este unul dintre cele mai puternice atuu-uri ale noastre. Diversitatea din cadrul echipei ne face lumea creativă, plină de idei și soluții, și ne ajută în același timp să rămânem echilibrați, luând mereu în considerare perspectivele celorlalți și învățând de la ei.

În același timp, în drumul nostru către asigurarea unui viitor pentru fiecare, tehnologia devine un catalizator pentru schimbare și inovație. Vrem să o ducem mai departe și să o punem la dispoziția multora, astfel încât să ne poată conecta cu adevărat și să creeze un viitor mai bun pentru oameni. Gestionăm acest lucru atât pe plan intern, cât și extern, prin programe și proiecte care urmăresc să ofere suport femeilor ori să ajute tinerii să dobândească sau să dezvolte abilități digitale, sau construind aplicații și soluții digitale care răspund problemelor societății și îmbunătățesc viețile oamenilor.

La Vodafone România, credem cu tărie că tehnologia are potențialul de a crea un mediu orientat spre creștere, ceea ce va duce, în cele din urmă, la o societate mai incluzivă.

Anca Marcu – Director de Resurse Umane și sponsor al pilonului Un viitor pentru fiecare

Obiectivele noastre:

- ✓ Să devenim cel mai bun angajator pentru femei până în 2025 – să facilităm revenirea pe piața muncii pentru mii de femei calificate și să susținem femeile să se dezvolte atât din punct de vedere profesional, cât și personal
- ✓ Să conectăm 10 milioane de tineri la abilități și locuri de muncă digitale până în 2022 – să perfecționăm următoarea generație și să pregătim terenul pentru economia digitală de mâine

În cultura noastră, oamenii sunt apreciați pentru profesionalism, entuziasm, corectitudine și valori puternice. Acordăm cea mai mare importanță incluziunii în relațiile cu colegii și ne mândrim când oamenii se simt în siguranță să fie ei înșiși în cadrul echipei noastre. Încurajăm diversitatea, deoarece știm că experiențele și interesele diferite ajută la conturarea unui mediu de lucru creativ, bazat pe inovație. Ambiția noastră este de a fi cel mai bun angajator pentru femei până în 2025, în timp ce viziunea noastră deschisă și lipsită de prejudecăți încurajează oamenii din diferite minorități să înflorească în cultura noastră.

Spiritul Vodafone

Anul fiscal 2019/20 a reprezentat anul în care Grupul Vodafone și-a redefinit misiunea și valorile. În decembrie 2019, Grupul a lansat **Spiritul Vodafone**, care descrie convingerile și conduita noastră – cu alte cuvinte, valorile noastre interioare și modalitățile de lucru în Vodafone. Seminarul web intern „Marea conversație” a marcat acest eveniment de sărbătoare și a articular legătura dintre viziunea noastră, misiunea și spiritul Vodafone. Transmisia a reunit 37.850 de oameni la nivel global și a inițiat conversația în jurul credințelor și conduitei în Vodafone. Scopul a fost de a aprofunda înțelegerea acestui spirit și de a încuraja oamenii să se angajeze în acțiune. În România, am îmbrățișat această cale pe deplin și am realizat o analiză de impact, care a arătat cât de importantă a fost „Marea conversație” în declanșarea unei schimbări de perspectivă. De atunci, prin training și instruire, ne-am concentrat pe a aduce acest spirit în centrul activităților și proceselor noastre organizaționale, cum ar fi abordarea talentelor și abilităților, recrutarea, precum și beneficiile și procesele de recunoaștere.



Un mediu de lucru corect și bazat pe încredere

Conducerea unei afaceri responsabile este primordială pentru Vodafone România. Codul nostru de conduită ne ghidează activitățile de zi cu zi și avem toleranță zero față de orice abatere de la o practică responsabilă. Codul nostru acoperă domenii precum decizii etice, comportament individual în caz de luare de mită și plăți necorespunzătoare, conflicte de interese, securitate, clasificare a informațiilor, respectarea legii, politici de confidențialitate ale angajaților, diversitate, mediu, comunități etc. Codul este un document public și este disponibil atât angajaților noștri, cât și celor interesați de practica noastră etică. Mai mult, avem instruire constantă pe aceste subiecte.

În anul fiscal 2019/20, am pus multă energie în oferirea de training-uri pentru toți angajații noștri, inclusiv noii colegi care ni s-au alăturat din UPC România, pentru a ne alinia valorile și codul de conduită. De asemenea, toți angajații noștri au primit feedback cu privire la carieră și reușitele profesionale, ajutându-i să își stabilească propriile obiective pe mai departe și să își adapteze în consecință planificarea carierei.

Speak-up, programul nostru de denunțare, permite persoanelor care se confruntă cu discriminare la locul de muncă să alerteze compania cu privire la orice practici de încălcare a integrității umane. Programul asigură anonimatul pentru cei ce denunță și stabilește măsurile corective.



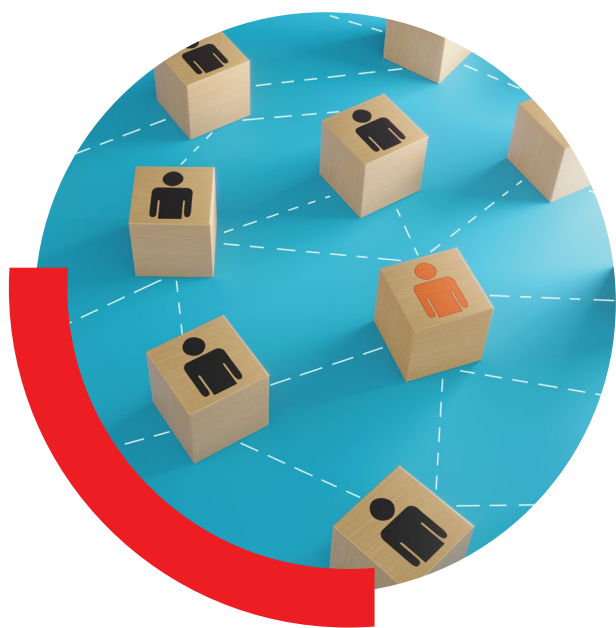
Colegii din Vodafone România

Informații cheie	AF 2019/20	AF 2018/19	AF 2017/18
Număr mediu de angajați	3.011	3.107	2.935
Angajați noi	532	1.175 ¹	551
Contracte cu normă întreagă	2.763	2.560	2.126
Contracte part-time	248	547	30
Femei %	57%	61%	59%
Bărbați %	43%	39%	41%
Rata de fluctuație a personalului	26,25%	30%	30%
Concedii parentale	9,76%	6%	3%
Femei în Bord	50%	50%	33%
Femei în funcții de conducere	44%	46%	47%

¹ Anul fiscal 2018/19 a reprezentat un pas mare pentru asigurarea operațiunilor noastre din Call Center, ceea ce a însemnat aducerea în echipa noastră a 800 de noi colegi.

Extinderea echipei noastre datorită fuziunii Vodafone România și UPC România

Pentru a răspunde nevoilor unei piețe europene mature (inclusiv în România), în 2018, Grupul Vodafone și-a exprimat intenția de a achiziționa operațiunile de telecomunicații Liberty Global din Germania, Republica Cehă, România și Ungaria. Fuziunea a fost aprobată de Comisia Europeană în 2019 și tranzacția a avut loc în august 2019. În România, această achiziție a însemnat, printre altele, creșterea echipei noastre cu aproximativ o treime din dimensiunea sa anterioară. Astfel, până la 31 martie 2020, am întâmpinat în organizația noastră peste 1000 de colegi noi.



Fuziunea dintre două companii cu perspective diferite precum Vodafone – un lider de piață în telecomunicații mobile – și UPC – jucător cu expertiză pe piața de telecomunicații fixe – este un proces de lungă durată și am vrut să începem cu dreptul. Prin urmare, prima noastră preocupare a fost de a face tranziția ușoară, respectuoasă, orientată spre învățare și eficiență. Atât echipele Vodafone, cât și UPC au adus cunoștințe valoroase, expertiză și perspective culturale, ceea ce ne ajută să progresăm în drumul nostru spre a deveni o companie completă de tehnologie și telecomunicații, oferind experiențe valoroase și de impact clienților și partenerilor noștri. La Vodafone România, avem o lungă istorie când vine vorba despre inovații și un spirit curios, care se concentrează pe aducerea excelenței în raport cu toți partenerii noștri, în timp ce UPC posedă cunoștințe tehnice valoroase în domeniul serviciilor de bandă largă și TV, multă atenție la detalii și experiență extinsă în construirea unei baze de clienți prin vânzări directe („door to door”).

Bun venit la Vodafone

Pentru a ne pregăti colegii UPC (aproximativ 1000 de persoane) și a-i face să se simtă bineveniți la Vodafone, am creat pentru ei un buletin informativ dedicat integrării, trimis pe tot parcursul

procesului de fuziune. Înainte de finalizarea fuziunii legale, am trimis săptămânal actualizări despre progresul integrării, cum ar fi etapele principale, etapele următoare în pregătirea transferului, precum și politicile și procedurile tehnice Vodafone.

De asemenea, am pregătit un rezumat al procesului de integrare în care toate informațiile necesare (ca de exemplu cultura companiei, politicile - cheie, procedurile de acces la sistem și așa mai departe) pentru integrarea lor în Vodafone erau la un clic distanță.

Pe 31 martie, în ciuda carantinei cauzate de pandemia de Coronavirus, fuziunea noastră legală a devenit efectivă și am sărbătorit împreună, fiind conectați digital. Am început ziua cu un SMS de bun venit trimis tuturor colegilor noștri din UPC, urmat de o ediție specială a buletinului informativ dedicat. Am continuat cu un webinar condus de întreaga noastră echipă de management executiv, care a dorit să îi felicite pe toți pentru contribuția lor la devenirea oficială a unei echipe și să împărtășească câteva informații utile despre integrare (activitățile finalizate, progresele realizate și următorii pași ai călătoriei de integrare).

În cele două luni care au urmat fuziunii legale, noii noștri colegi au fost invitați să participe la seminarii web organizate de Grupul Vodafone pe tema culturii și strategiei companiei, precum și la seminarii web locale pe cele mai relevante subiecte, cum ar fi sistemele și principalele procese de resurse umane, procesele de recrutare, politicile anti-mită și de concurență.

Succesul platformei a reprezentat piatra de temelie pentru o nouă abordare în procedura de integrare folosită în cadrul companiei pentru noii angajați.



Siguranță și sănătate pentru angajații noștri și în magazinele noastre

Siguranța și sănătatea sunt esențiale pentru oameni în atingerea întregului lor potențial. În primul rând, au nevoie să simtă că mediul în care se află le oferă premisele necesare pentru a opera în siguranță. De aceea, politicile de sănătate și siguranță au fost întotdeauna un pilon puternic pentru practica noastră de resurse umane.



Pe tot parcursul anului 2019, un comitet SSB (Sănătate, Siguranță și Bunăstare) format din reprezentanți din toate domeniile noastre de business s-a întrunit cel puțin trimestrial pentru a discuta subiecte conexe cu echipa noastră de management.

Principalele subiecte discutate se referă la:

- Îmbunătățirea mediului la locul de muncă în principalele clădiri de birouri;
- Revizuirea siguranței bazei de date de site-uri celulare;
- Traininguri privind siguranța angajaților și furnizorilor;
- Practici suplimentare de siguranță în magazinele noastre.

Tema siguranței este una foarte serioasă în cadrul Vodafone, la nivelul întregii companii. Folosim baza noastră de date de incidente ca soluție de învățare și îmbunătățire. Prin urmare, monitorizăm toate incidentele periculoase care implică angajații sau furnizorii noștri, indiferent de tipul de prejudiciu sau de pierderi. În anul fiscal 2019/20, 4 dintre colegii noștri au suferit accidente minore în timp ce făceau naveta la serviciu sau în timpul lucrului.

Vodafone investighează toate incidentele legate de flota noastră de autoturisme, inclusiv, dar fără a se limita la: accidente de parcare, coliziune cu obiecte și coliziune cu alte

vehicule. În anul fiscal 2019/20, 1 din 10 vehicule Vodafone au fost implicate în cel puțin un incident minor. Au fost înregistrate și investigate un număr total de 163 de incidente rutiere care au implicat un vehicul Vodafone.

De asemenea, am implementat sisteme de management pentru controlul lanțului nostru de aprovizionare. Monitorizăm performanța de sănătate și siguranță a furnizorilor implicați în activitățile noastre. În perioada 2019-2020, au fost zero accidente cu furnizori.

Primele noastre 5 riscuri profesionale includ șofatul, lucrul la înălțime, lucrul cu electricitatea, infrastructura veche și controlul subcontractanților. În perioada 2019-2020, Vodafone a continuat să îmbunătățească competența persoanelor care gestionează riscurile noastre de top, sporind siguranța flotei noastre și vizibilitatea conducerii noastre în materie de siguranță.

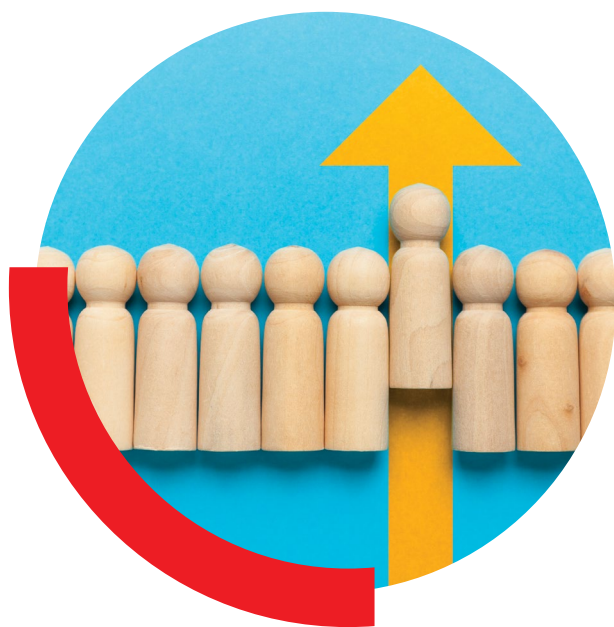
De asemenea, Vodafone și-a îmbunătățit politicile de siguranță cu privire la, dar fără a se limita la:

- Cadrul de sănătate, siguranță și bunăstare al Vodafone;
- Raportarea și investigarea incidentelor;
- Risc rutier profesional;
- Siguranța electrică;
- Munca la înălțime;
- Instalarea și întreținerea fibrelor, inclusiv fibrele subterane;
- Sănătate și siguranță în managementul lanțului de aprovizionare;
- Operațiuni de ridicare de greutate;
- Acces și aprobare pentru activități cu risc ridicat;
- Siguranță în proiectarea site-ului de rețea.



Dezvoltarea carierei în cadrul Vodafone

Căutăm în permanență să atragem oameni creativi și energici în echipa noastră, cu experiențe, cunoștințe și abordări diverse. Astfel, dorim să adunăm ingredientele cheie pentru o cultură efervescentă: creativitate, diversitate, energie și motivație. Am construit o platformă elaborată și la îndemână pentru toți cei care aleg să ni se alăture, făcând din integrare un pas ușor. Mai departe, ne uităm să îi ajutăm pe oameni să crească și să-și atingă întregul potențial și îi sprijinim în a-și descoperi interesele și unicitatea. Pentru a realiza toate acestea, avem la dispoziție o structură complexă de cursuri de formare. În 2019/20, 1000 dintre colegii noștri au urmat 5.500 de cursuri online pe platforma Vodafone University. De asemenea, colegii noștri au făcut parte din programe dedicate specifice, precum Lean-In Circles, Discover și Bun venit la Vodafone, unde au alături un mentor și colegi care îi ajută să își acceseze pe deplin potențialul. Toți acești pași le permit colegilor noștri să identifice ce îi motivează, cum pot contribui cel mai bine și chiar să-i inspire pe ceilalți.



Practici de diversitate în Vodafone România

Femeile în Vodafone România

Unul dintre obiectivele noastre principale este să fim cel mai bun angajator pentru femei. Cel mai bun mod de a ne urmări progresul este să ne uităm la modul în care femeile își pot construi o carieră în cadrul companiei. Acordăm o atenție deosebită tuturor momentelor critice ale carierei acestora.

44% femei în Top Management

57% femei în Vodafone România

Lean-In este una dintre inițiativele noastre cheie cu scopul de a împuternici femeile în deciziile de carieră, de a facilita reintegrarea în mediul de lucru și de a le spori încrederea în abilitățile lor profesionale.

Lean-In Circles este un program de abilitare peer-to-peer personalizat, care operează ca grup de sprijin. Programul încurajează femeile să-și urmărească ambițiile, mutând subiectul conversației de la ceea ce o persoană nu poate face, la ceea ce ea poate și știe să facă.

Politica privind violența domestică în cadrul companiei

În anul fiscal 2018 / 19 am făcut un pas important înainte prin lansarea unei politici interne de sprijinire a victimelor abuzurilor domestice. Politica s-a dovedit a fi un instrument util, dar la începutul anului 2020 ne-am confruntat cu o nouă provocare neașteptată. Pandemia COVID-19 a crescut numărul cazurilor de abuz domestic la nivel național. Numai în martie 2020, Departamentul de Poliție din România a raportat o creștere de 2,3% a cazurilor de violență domestică comparativ cu martie 2019. Dar acesta este doar vârful iceberg-ului. Fenomene mai subtile au influențat mai ales bunăstarea femeilor. De exemplu, femeile tind să fie lucrătoarele tipice în cadrul serviciilor medicale de sprijin, cum ar fi asistența medicală, dar au, de asemenea, o reprezentare mai mare în alte sectoare afectate semnificativ de pandemie, cum ar fi industria HoReCa. Toți acești factori ne determină să sporim angajamentul față de emanciparea femeilor, fie prin serviciile și produsele noastre, fie prin inițiative sociale. Ca prim răspuns, în anul fiscal 2019/20 am configurat aplicația Bright Sky Ro care va deveni operațională în anul fiscal 2020/21. Aplicația este un instrument foarte relevant atât pentru ajutorul victimelor abuzului domestic, cât și pentru educarea oamenilor și pentru a încuraja conversația pe un subiect sensibil. Mai multe informații despre aplicația Bright Sky sunt disponibile în capitolul „Sustenabilitate în comunități”.

Tinerii în Vodafone România

Se spune că e nevoie de un sat pentru a crește un copil. Considerăm că tinerii au nevoie, mai mult ca oricând, de sprijin în construirea unei cariere profesionale, întrucât lumea noastră se află într-un ritm rapid de schimbare. Familiile, sistemul educațional și educația informală au un impact decisiv asupra dezvoltării lor și depunem efort în sprijinirea acestor generații viitoare. În acest sens, Vodafone este o companie care încurajează entuziasmul, modelează energia tinerilor către proiecte de tehnologie fascinante, unde se poate vedea și beneficiul social.



Tinerii se confruntă, în multe piețe, cu provocări greu de depășit. Rata ridicată a șomajului, de exemplu, determină lipsa resurselor de dezvoltare și lipsa perspectivelor personale și profesionale pe termen lung.

Tinerii profesioniști reprezintă 16% din colegii noștri.

Discover este programul nostru de traineeship care permite tinerilor cu experiență profesională limitată sau inexistentă să lucreze, pe o perioadă de doi ani, în diferite departamente la alegere. Programul este conceput pentru a le permite celor aflați la începutul vieții lor profesionale să descopere, să experimenteze și să învețe, cu ajutorul unui mentor și al unui coleg de echipă desemnat, și să pună experiența bogată pe care au acumulat-o la baza viitoarelor lor cariere profesionale. Participanții pot schimba până la trei domenii de activitate (de exemplu: IT, Marketing, Data Mining, Financiar) și se pot stabili între 6 și 12 luni în departamentele / echipele alese. În anul fiscal 2019/20 am avut 6 participanți la acest program.

Influența pandemiei COVID-19 asupra pilonului Un viitor pentru fiecare

Primul nostru răspuns în fața pandemiei

Primele luni ale anului 2020 ne-au arătat care ne sunt slăbiciunile și au dovedit necesitatea unor comunități mai rezistente. Prima noastră preocupare, pe măsură ce pandemia de coronavirus a izbucnit la nivel global, a fost asigurarea siguranței și sănătății colegilor și clienților noștri. Știam, de asemenea, că trebuie să ne menținem activitatea în funcțiune, întrucât tehnologia și conectivitatea au devenit principalele

instrumente ale oamenilor pentru a rămâne aproape de cei dragi, informați cu privire la evoluțiile pandemiei și conectați cu activitățile lor profesionale. Mai mult, am știut că serviciile noastre trebuie să fie și mai de încredere, întrucât întreaga societate depinde de ele, inclusiv autoritățile publice și cei din prima linie a crizei de sănătate: spitalele și personalul lor medical.

Pentru a răspunde cât mai bine atât nevoilor echipei noastre, cât și celor ale societății, ne-am structurat răspunsul în două etape. Primul s-a concentrat pe o schimbare rapidă în configurarea afacerii noastre, astfel încât întreaga noastră echipă să rămână în siguranță și capabilă să funcționeze la parametri optimi. A doua etapă a extins și a rafinat sprijinul nostru pentru colegii noștri, subliniind necesitatea de a ne adapta la noul mediu de lucru și la „noul normal”, în general.

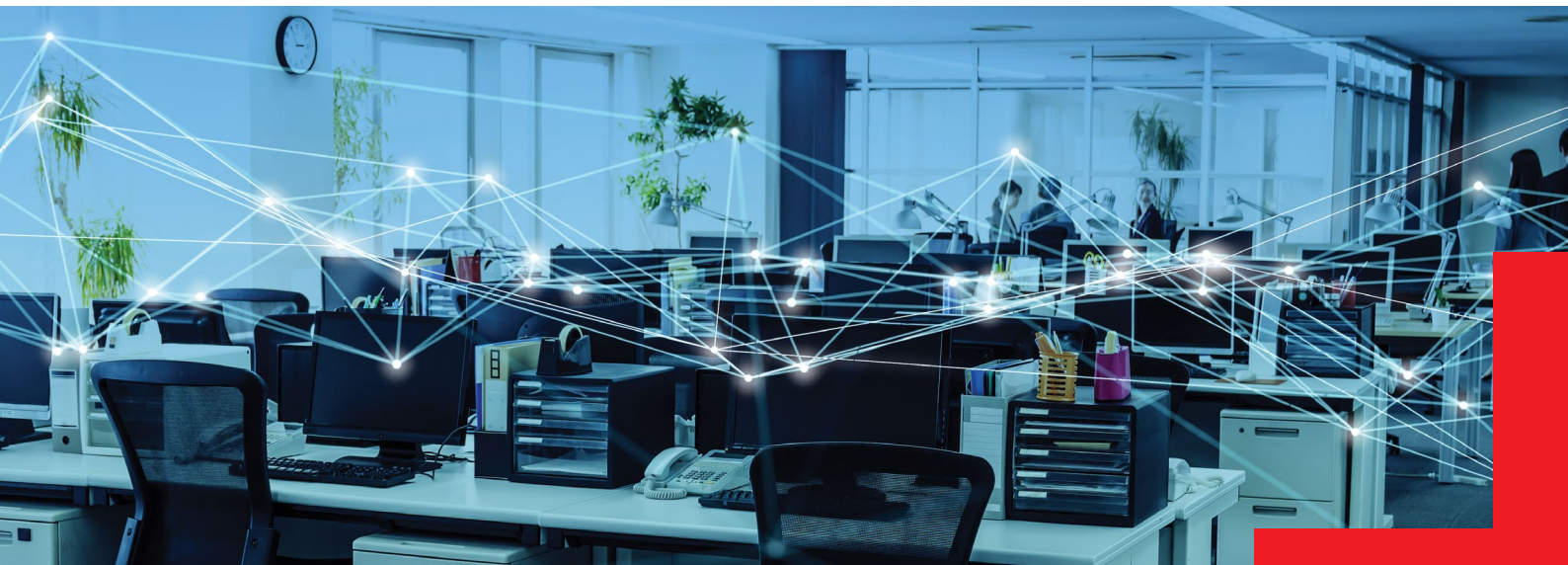


Faza 1

Uneori, deciziile și acțiunile rapide fac diferența. Primii pași pe care i-am făcut pentru a ne ajuta colegii au însemnat transferul tuturor instrumentelor, proceselor de învățare și cunoștințelor noastre în online.

Încă înainte de începerea stării de urgență la mijlocul lunii martie 2020, ne-am mutat operațiunile online și angajații noștri într-un regim de lucru de acasă. Deși procesul a fost rapid, acoperind doar câteva zile, niciunul dintre colegii noștri nu a rămas în urmă. Un factor important pentru răspunsul rapid în încadrarea a aproximativ 90% dintre colegii noștri în formatul de lucru de acasă a fost fosta noastră politică Smart Working, care permitea angajaților Vodafone România (a căror activitate nu presupunea contact direct cu clienții) să lucreze o zi pe săptămână, 4 zile pe lună de acasă. Cele două avantaje ale politicii au fost: colegii noștri erau deja familiarizați cu formatul de lucru la distanță și aveam deja o procedură pentru

a ne muta operațiunile. Toate locurile de muncă din Vodafone România au fost păstrate, iar acolo unde a fost nevoie, colegii noștri au primit instruire și sprijin pentru a se adapta la munca la distanță.



Cu toate acestea, am experimentat momente intense, cu o dinamică crescută chiar și pentru industria noastră și, prin urmare, cu multe neliniști și incertitudini. Știam că oferirea accesului la tehnologie și instrumente digitale pentru activitățile lor profesionale nu este suficientă. Pentru mulți dintre colegii noștri, trecerea rapidă de la munca la birou la cea în permanență de acasă a însemnat o cantitate imensă de responsabilități contradictorii care concurează pentru timpul și atenția lor. Mulți dintre ei au fost nevoiți să combine sarcinile de învățare-familie-muncă, într-un mediu social și sanitar complet nou, marcat de riscuri de sănătate. Prin urmare, am încercat să-i ajutăm cât mai mult posibil, întrucât izolarea avea potențialul de influența negativ bunăstarea mentală și emoțională a colegilor noștri.

Răspunsul rapid al unităților de Relații cu Clienții la provocarea COVID-19

Am urmărit cu atenție evoluția Covid-19 de la sfârșitul lunii februarie. Apoi, am început să ne pregătim pentru mutarea angajaților noștri de la birou într-un model de lucru la distanță, inclusiv cei aproximativ 1400 de colegi din call center-ul de Relații cu Clienții.

În două săptămâni s-au făcut toate pregătirile, inclusiv analiza planului de continuitate a afacerii (trecerea treptată la munca de acasă, prioritizarea în funcție de tipul activităților), apoi într-o săptămână toți colegii noștri din echipa Relații cu Clienții au început să lucreze de acasă.

VPN-ul a fost instalat pe toate unitățile, astfel încât toate aplicațiile companiei să poată fi accesate de la distanță. Angajații și-au luat cu ei dispozitivele de lucru (desktop-uri, laptop-uri etc.), pe baza unei declarații semnate. Asistență hypercare a fost oferită timp de o săptămână după transfer pentru colegii care s-au confruntat cu provocări în timp ce lucrau de acasă (de exemplu, probleme IT).

Transferul a avut succes și rapid datorită unei strânse cooperări între mai multe funcții - operațiuni ale clienților, IT, HR, H&S, acces fizic.

Faza 2

Al doilea pas a fost pregătirea unui sistem de sprijin la scară largă axat pe diferite aspecte ale vieții: echilibru emoțional și mental, sănătate fizică, sprijin parental, siguranță financiară și altele.

Cadrul nostru de bunăstare



Programul numit *Fii bine (Stay Well)* și-a propus să sprijine bunăstarea și eficacitatea colegilor noștri în noul cadru care presupunea lucrul de acasă pentru majoritatea dintre ei. Programul a fost structurat pe patru piloni și a inclus diverse inițiative pentru fiecare:

- **Stare Emoțională & Mentală** – incluzând: Atlas Helpline, o linie de asistență terapeutică non-stop, în parteneriat cu Regina Maria; seminarii web pe teme precum: Gestionarea anxietății, Cum să faci față incertitudinii și grijilor în perioade de criză, Cum să dezvolt rezistența și să menții bunăstarea în contexte stresante, Cum să lucrezi eficient de acasă, menținând în același timp motivația, A fi părinte în perioada Covid-19;
- **Condiție Fizică** – am oferit angajaților care lucrau anterior în birourile noastre principale posibilitatea de a-și lua scaunele de birou acasă; am organizat seminarii web pe subiecte de ergonomie, dormit bine, nutriție; am lansat sesiuni sportive online: 2 sesiuni / săptămână de yoga și fitness;
- **Conectare&Comunitate** – am încurajat conectarea prin crearea de noi comunități pe platforma noastră internă la locul de muncă, cum ar fi comunitatea StayWell, comunitatea părinților etc.;
- **Noi modele de lucru** – am comunicat tuturor angajaților noile norme cu privire la modul de lucru eficient de acasă; am organizat seminarii web pentru manageri despre gestionarea de la distanță a echipelor; am oferit resurse constante de învățare pentru dezvoltarea ulterioară (e-learning-uri disponibile intern, articole utile etc.).

Programul Fii bine (Stay Well) a fost inițiat în anul fiscal 2020/21. Informații suplimentare despre program sunt disponibile [aici](#) (p. 61).

Obiective pe termen scurt pentru pilonul *Un viitor pentru fiecare*

- Acces pentru toți – Noi șanse de dezvoltare pentru categoriile vulnerabile prin soluții digitale și de telecomunicații
- Propunere pentru egalitate – Utilizarea tehnologiei pentru a oferi un instrument victimelor violenței domestice de a se salva din mediul toxic
- Egalitatea la locul de muncă – Sprijinirea angajaților în procesul de adaptare la „noul normal” și remodelarea locului de muncă în funcție de nevoile vremurilor actuale; noi modalități de concediu parental pentru a ușura schimbările din viața de familie a colegilor noștri





Capitolul 4
Planeta noastră



De-a lungul anilor, ne-am concentrat pe eficientizarea operațiunilor noastre, dar acum sustenabilitatea este pentru noi mai mult decât atât. Este un nou mod de gândire și un angajament ambițios pe care ni l-am asumat, acela de a ne proteja planeta și de a ne desfășura activitatea la nivelul companiei în așa fel încât să eliminăm impactul asupra mediului.

Având Planeta ca parte a celor trei piloni strategici ai misiunii ne aduce entuziasm în echipă. Acum căutăm împreună în fiecare zi modalități inovatoare pentru a opera o infrastructură de comunicații electronice eficientă din punct de vedere energetic. Pe lângă achiziționarea de energie 100% verde pentru a ne desfășura întreaga activitate, începând cu 1 aprilie 2020, investim în cele mai noi tehnologii pentru reducerea amprente de carbon, de la soluții eficiente din punct de vedere energetic pentru centrele de date și site-urile noastre până la produsele și serviciile oferite clienților noștri.

Pilonul Planeta noastră este esențial pentru îndeplinirea obiectivului nostru final de a conecta pentru un viitor mai bun. Acesta marchează un pas important în strategia de dezvoltare sustenabilă a companiei Vodafone, care se bazează pe respectul pentru mediu.

Cătălin Buliga – Director de Tehnologie și sponsor al pilonului Planeta noastră



Obiectivele noastre:

- ✓ Să reducem emisiile de gaze cu efect de seră cu 50% până în 2025 – reducem la minimum amprenta noastră de mediu
- ✓ Să achiziționăm energie electrică 100% regenerabilă până în 2025 – reducem dependența de combustibilii fosili și creăm o planetă mai curată și mai sănătoasă pentru toți
- ✓ Să reutilizăm, să vindem sau să reciclăm 100% din deșeurile rețelei noastre până în 2025 – reducem poluarea cu deșeuri electronice și colaborăm cu furnizorii pentru a îmbunătăți standardele din industrie

Ne-am asumat cu toată deschiderea angajamentele față de Planeta noastră pentru că vedem acest pilon ca pe un mod matur și responsabil de a ne desfășura activitatea de zi cu zi. A fost întotdeauna o parte a activității noastre, prin inițiativele noastre de pionierat. Am implementat și continuăm să căutăm mai departe soluții care să ne permită să oferim aceleași servicii și produse de înaltă calitate cu o combinație optimă de resurse și evitând pe cât de mult posibil redundanța sau risipa de resurse. Este o chestiune de bun simț și bune practici de afaceri. Ca o companie ce s-a distins prin spiritul pionier, am creat produse și servicii de ultimă generație, dar și cele mai bune căi pentru a veni mereu cu soluții eficiente, rezistente și durabile. Prin urmare, Planeta noastră a devenit o piesă centrală a ADN-ului companiei noastre; ne-am schimbat în mod firesc focusul și ne identificăm pe deplin cu această nouă provocare.

În ultimii ani, am testat soluții de reducere a consumului energiei pentru camerele noastre de date, am implementat proiecte-pilot pentru surse regenerabile de energie în rețeaua noastră, am căutat [soluții](#) pentru a reduce consumul de energie și am dezvoltat soluții IoT pentru clienții noștri care i-au ajutat să își reducă propriul consum de energie și amprenta generală de mediu.

În 2019/20, am pregătit terenul și am implementat două proiecte-pilot importante, care ne-au dat un imbold puternic misiunii noastre de a deveni o companie orientată pe sustenabilitate.



Soluții complementare de răcire pentru camerele noastre tehnice. Până în prezent, 40% - 50% din consumul de energie al camerelor noastre tehnice era direct legat de menținerea temperaturii optime pentru servere. Tehnologiile de validare a conceptului (proof of concept) implementate – sisteme de răcire pe bază de apă (Chilled Water Systems), Phase Change Materials (PCM)¹ și soluții de management termic dinamic (Dynamic Thermal Management) – generează un sistem de soluții de răcire pentru unele dintre cele mai mari unități de date și ne ajută să ne reducem semnificativ consumul de energie.

Aceste soluții reprezintă un pas important înainte către angajamentele asumate față de Planeta noastră. Cu toate acestea, nu ne oprim aici. Așteptăm cu nerăbdare să ne rafinăm la maximum parametrii de eficiență. Plănuim să ne îmbunătățim practica de reducere a amprentei de mediu prin utilizarea unei **aplicații de monitorizare**, care ne permite să urmărim, într-un mod transparent și unitar, consumul de utilități și să detectăm rapid orice anomalii. Astfel, putem interveni în timp util pentru a diagnostica eventualele probleme și a le corecta. Aplicația ne poate ajuta să ne gestionăm site-urile din rețea, dar și magazinele și birourile noastre.

Achiziție de energie 100% regenerabilă pentru operațiunile noastre. Începând cu luna ianuarie 2020, am înlocuit toate contractele de energie cu un mix exclusiv de energie verde și am atins astfel obiectivul nostru internațional pentru 2025 din primul an al implementării noului model de lucru. Această schimbare importantă a abordării noastre a dus la reduceri semnificative ale emisiilor de CO2 pentru anul fiscal 2019/20, deoarece amprenta noastră anuală de CO2 a scăzut cu 32%, păstrând în același timp o utilizare

similară a energiei. În anul calendaristic 2020, peste 80% din operațiunile noastre se desfășoară cu energie regenerabilă și ne străduim pentru mai mult. Restul operațiunilor se desfășoară în locațiile terților și, astfel, se folosește un mix energetic contractat de proprietarii de clădiri și infrastructuri. Planul nostru este să operăm o rețea Vodafone 100% verde până în aprilie 2021, motiv pentru care ne vom concentra atenția asupra colaborării cu proprietarii noștri pentru a realiza achiziția unui mix energetic provenit doar din surse regenerabile pentru întreaga noastră afacere, dovedită prin certificate de proveniență.



¹ PCM sunt materiale de acoperire a pereților cu proprietăți de absorbție a căldurii pentru a obține o extragere mai eficientă a căldurii din încăperile tehnice, prin diminuarea pe cât mai mult posibil a diferențelor de temperatură dintre zi și noapte. Aceste materiale sunt capabile să stocheze o anumită cantitate de căldură în timpul zilei, pe care o eliberează treptat noaptea.

Consumul nostru de energie și amprenta emisiilor

Progresul tehnologic și utilizarea extinsă a soluțiilor digitale se traduce printr-un consum tot mai mare de energie. Rețeaua crește; adăugăm constant echipamente noi, care oferă servicii reziliente. 5G are propriile provocări, deoarece necesită mai multe resurse pentru o funcționalitate completă. Cu toate acestea, nu le vedem ca pe niște limite nici pentru industrie și nici pentru propria noastră practică. De la început, am proiectat

arhitectura echipamentelor noastre analizând utilizarea optimă a energiei, iar acum folosim energie regenerabilă. Astfel, ne reducem în mod constant consumul de energie și, în special, amprenta noastră generală de carbon. În anul fiscal 2019/20, soluțiile noastre de optimizare au reușit să mențină un nivel de consum de energie similar cu anul precedent, în ciuda activării primelor stații 5G.



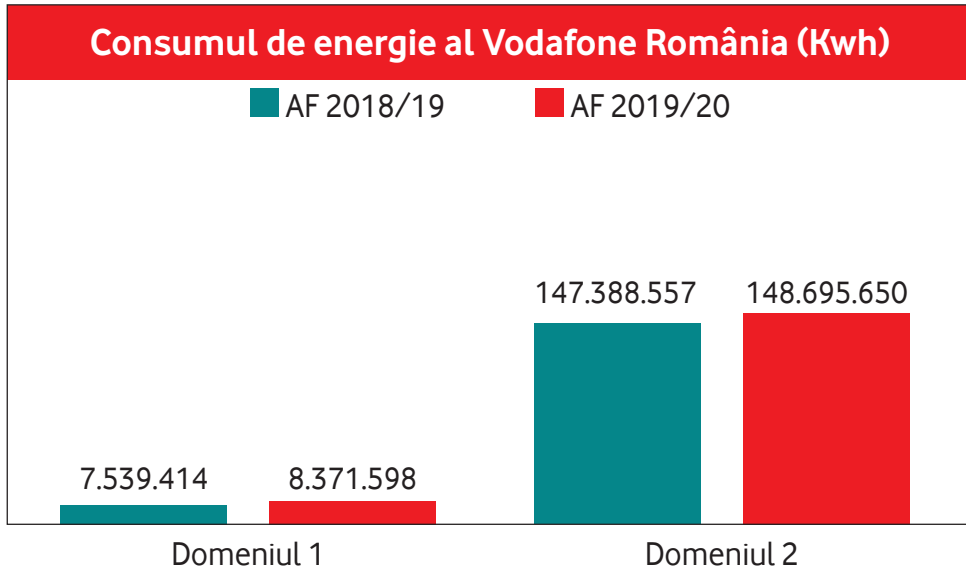
Domeniile 1 și 2 - Datele de energie

Domeniul 1

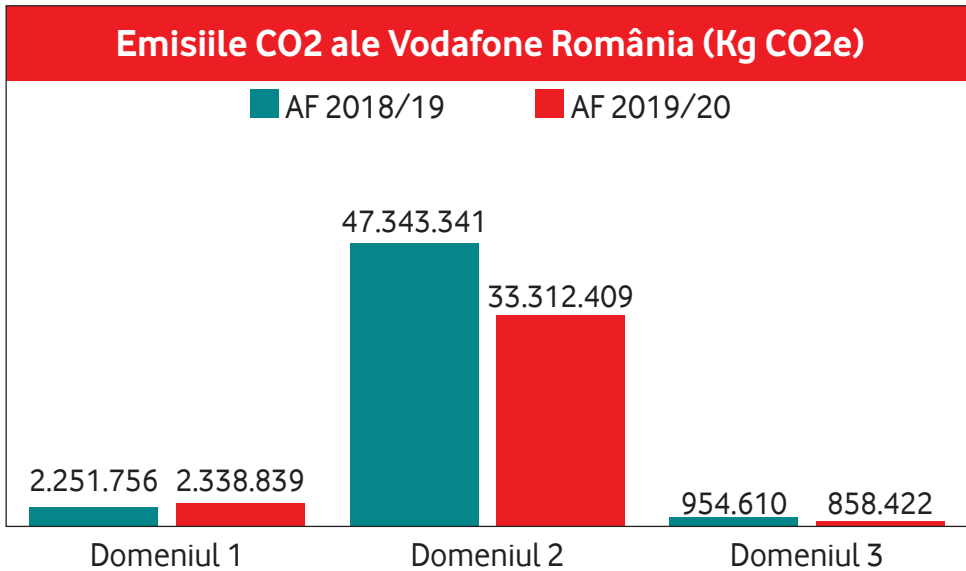
Categorie	Diesel (staționar)		Diesel (mobil)		Benzină (mobil)		Gaz natural	Microregenerabil
Unitate	Litri	kWh	Litri	kWh	Litri	kWh	kWh	kWh
2019/20	22.694	72.401	496.504	5.279.996	111.465	1.070.766	1.918.851	29.584
2018/19	42.870	136.654	483.452	5.136.896	43.040	412.020	1.824.524	29.320

Domeniul 2

Categorie	Rețea	Birouri	Retail	Sub-total (Rețea/Birouri/Retail)
Unitate	kWh	kWh	kWh	kWh
2019/20	137.912.738	7.843.839	2.939.074	148.695.650
2018/19	136.038.050	8.560.714	2.789.793	147.388.557



Emisiile de CO2



Domeniul 1 - Datele emisiilor de carbon

Anul raportat	Rețea	Birouri	Retail	Sub-total (Rețea/ Birouri/Retail)	Sub-total (Transport)	Agenți frigorifici și supresori de foc	Total
Unitate	kg CO2e	kg CO2e	kg CO2e	kg CO2e	kg CO2e	kg CO2e	kg CO2e
2019/20	24.720	238.318	151.834	414.872	1.534.217	389.750	2.338.839
2018/19	87.049	165.498	198.318	450.865	1.364.820	436.071	2.251.756

Domeniile 2 și 3 - Datele emisiilor de carbon

Categorie	Rețea	Birouri	Retail	Sub-total (Rețea/Birouri/Retail)	Total Domeniul 3 GHG
Unitate	kg CO2	kg CO2	kg CO2	kg CO2	kg CO2e
2019/20	29.955.688	2.441.787	914.934	33.312.409	858.422
2018/19	44.058.088	2.477.785	807.468	47.343.341	954.610

Oportunități de reducere a consumului prin IoT

Produsele și serviciile noastre Internet of Things (IoT) ne ajută clienții să reducă consumul de energie electrică, gaz și alte utilități prin aplicații precum contoare inteligente, sisteme de navigație rutieră, gestionarea flotei și soluții digitale de sănătate.



Economii ale consumului de carbon (tCO2e)

Unitate	2015/16	2016/17	2017/18	2018/29	2019/20
tCO2e	14.000	26.078	18.328	19.945	50.794



Managementul EEE-urilor și DEEE-urilor

100% din echipamentele noastre de rețea redundante sunt refolosite, vândute sau reciclate.

Avem o politică activă care încurajează clienții să-și repare telefoanele. Pe de o parte, această abordare îi ajută pe clienții noștri să își reducă costurile prin prelungirea ciclului de viață al dispozitivelor lor. Pentru noi, pe de altă parte, înseamnă să contribuim la o economie circulară și să reducem cantitățile de DEEE-uri (deșeuri de echipamente electrice și electronice).

În 2019/20, am reparat 65.000 de dispozitive. Reparațiile oferite prin garanție au scăzut cu 15% comparativ cu anul precedent, în special pentru smartphone-urile mid-range – high-end, cu o rată a defectiunilor mai mică.

În 2019/20, am recondiționat **6.481 de dispozitive folosite** care au fost returnate de clienți. Aceste dispozitive fac parte dintr-un proces de recondiționare, refolosire și revânzare care vizează reducerea amprentei DEEE-urilor. Datorită acestei politici, doar **303 dispozitive** care ne-au fost returnate **au ieșit din uz** și au fost colectate de partenerul nostru de gestionare a DEEE-urilor.

Cantitatea de DEEE-uri gestionată pentru Vodafone România de către partenerul său de reciclare

Descriere	Unitate	AC 2017/18	AC 2018/19	AC 2018/19
Baterii și componente ale bateriei	Tone	14,00	9,91	11,62
DEEE-uri, inclusiv: echipamente, turnuri de telecomunicații, aparate mari etc.	Tone	70,89	91,24	149,74
TOTAL		101,13	84,89	161,36

În anul calendaristic 2019, partenerul nostru de reciclare, ECOTIC, a gestionat un total de 161,360 tone de DEEE-uri, depășind astfel pragul de 45% prevăzut în legislația din România. De asemenea, partenerul nostru ne-a ajutat să ne îndeplinim obiectivele de reciclare în 2019 prin instalarea a șapte unități de reciclare noi, ajungând astfel la un total de 195 de unități de reciclare DEEE-uri și BA-uri în 180 de birouri și magazine.

În anul fiscal 2019/20, Vodafone România a reciclat direct 253,2 kg de DEEE și 105,1 kg de baterii și încărcătoare prin unitățile sale de reciclare situate în magazine și birouri. Vodafone România nu a eliminat niciun echipament sau componentă de rețea în perioada raportată.

În anul fiscal 2019/20, ne-am asumat angajamentul de a reduce consumul de plastic prin eliminarea materialelor plastice din magazin și a altor articole de unică folosință

Consumul de apă

Avem un impact redus asupra paturilor de apă, deoarece activitatea noastră are o utilizare limitată a acestei resurse valoroase. Nu extragem apă din surse precum apa de suprafață sau subterană și nu colectăm și nu stocăm apă de ploaie. Apa utilizată în activitatea noastră provine în principal din serviciile de utilități municipale și este utilizată în spațiile de birouri și de către sistemele de răcire a camerelor de date. În ciuda impactului nostru foarte limitat asupra surselor de apă, tratăm această resursă în mod responsabil. Sistemele noastre de răcire a camerelor de date formează un sistem închis, prin urmare reutilizăm în permanență resursa de apă. Apa utilizată în birourile și magazinele noastre provine din două surse principale: sistemul municipal de apă (apă de la robinet) și furnizorul de apă (distribuitor de apă). Toată apa uzată este eliminată prin sistemul municipal de evacuare a apei.

Descriere	Unitate	AF 2017/18	AF 2018/19	AF 2019/20
Consum de apă	Litri	28.977.224	27.575.175	28.279.705



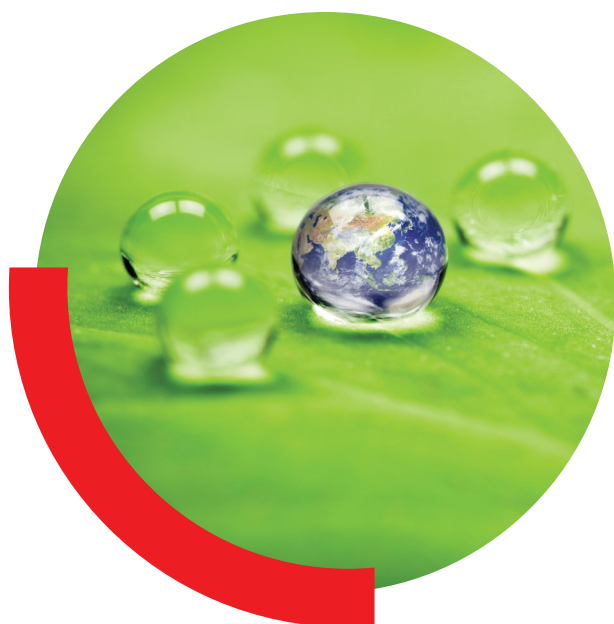
Transport

Flota noastră de transport a înregistrat o scădere a consumului de motorină și benzină în anul fiscal 2019/20 comparativ cu perioada de raportare anterioară. În anul fiscal 2018/19, am deținut 455 de unități în parcul auto, care au folosit 513.390 litri de motorină și, respectiv, 117.263 litri de benzină. În perioada de raportare curentă, flota noastră a cuprins 451 de mașini, care au folosit cu 3% mai puțin motorină și, respectiv, cu 5% mai puțină benzină comparativ cu perioada de raportare anterioară.

Descriere	Unitate	AF 2018/19	AF 2019/20
Diesel	Litri	513.390	496.504
Benzină	Litri	117.263	111.465

Obiective pe termen scurt pentru pilonul *Planeta noastră*:

- Schimbări climatice – Rețea europeană Vodafone alimentată cu 100% energie regenerabilă până la sfârșitul lunii iulie 2021; Introducerea de eSIM-uri și mini SIM-uri pentru a reduce consumul de plastic
- Deșeurile electrice și electronice – Reutilizarea, vânzarea sau reciclarea 100% a deșeurilor de rețea; Reducerea DEEE-urilor
- Reducere a consumului prin IoT – Sprijin acordat clienților Vodafone pentru a-și reduce propriile amprente de carbon





Capitolul 5
Sustenabilitate
în comunități



Existența unei strategii anuale de CSR la nivelul companiei duce la eficientizarea costurilor și la o mai bună utilizare a fondurilor alocate proiectelor de sustenabilitate. Fundația Vodafone România a urmat întotdeauna patru direcțiile de acțiune atunci când a dezvoltat proiecte sociale – acele domenii în care am identificat nevoi urgente și am estimat că am putea avea un impact pozitiv semnificativ. În plus, toate proiectele noastre sunt aliniată la cei trei piloni ai misiunii Vodafone. Acest lucru asigură un efort comun concentrat pe direcțiile corecte de acțiune și complementaritate pentru activitățile întreprinse.

În opinia mea, atunci când există o strategie cuprinzătoare de CSR, proiectele pe care le dezvoltăm se află la intersecția dintre interesele superioare ale comunității și obiectivele companiei și, la finalul zilei, vei ști că acțiunile tale au avut un impact pozitiv considerabil și nu au fost făcute doar pentru a crea o impresie favorabilă în societate.

Angela Galea, Director al Fundației Vodafone România

Tehnologia are potențialul de a elimina diviziunile societale, deoarece permite un acces mai facil la educație și la locuri de muncă pentru grupurile vulnerabile – persoanele cărora le lipsesc oportunitățile pentru o viață mai bună. Vrem să facem digitalizarea accesibilă tuturor, astfel încât oamenii să își construiască pentru ei înșiși viitorul la care visează. Cu toate acestea, tehnologia în sine nu este suficientă. Avem nevoie de o viziune, de valori puternice și de o strategie bună. De aceea, Vodafone România își pune valorile înainte de toate, iar Fundația Vodafone România le susține, fiind de ani buni pionier în ceea ce privește inițiativele comunitare. Atât compania, cât și fundația păstrează în prim-plan importanța incluziunii, a diversității, susținerea femeilor și a tinerilor și grija pentru comunitățile locale.

Fundația Vodafone România

De la înființare, Fundația Vodafone România a investit peste 30 de milioane EUR în comunitățile din România, construind o abordare strategică pe termen lung a investițiilor comunitare. Alături de alte 730 de organizații neguvernamentale, fundația noastră a dezvoltat 1.132 de proiecte în beneficiul a peste 3 milioane de români vulnerabili și a construit 186 de case sociale. Fundația Vodafone România este independentă de operațiunile comerciale ale Vodafone România S.A. și este o entitate juridică distinctă. Cu toate acestea, împreună, cele două entități se completează și își susțin reciproc abordarea pentru a crește impactul și a optimiza resursele.

În ultimii ani, Fundația Vodafone România s-a concentrat pe proiecte care utilizează inovații în tehnologia mobilă pentru a schimba în bine viața persoanelor bolnave sau defavorizate. În misiunea sa de a face fapte bune, Fundația se concentrează pe

patru domenii strategice principale: educație, servicii sociale, sănătate și voluntariat.

Educație

1. **Școala din valiză** este un program cuprinzător care ajută la digitalizarea educației în școlile rurale și la reducerea diferențelor dintre urban și rural. World Vision România este partenerul principal al proiectului, abordând necesitatea îmbunătățirii abilităților digitale ale profesorilor și elevilor din școlile elementare și secundare. Împreună, oferim o platformă de eLearning, www.scoaladinvaliza.ro, și o soluție tehnologică, „Instant Classroom”, ce permite profesorilor care lucrează în școlile rurale să desfășoare lecții interactive pentru **toate disciplinele școlare**. Această nouă abordare face procesul de învățare mai eficient, dar și mai distractiv, fiind adaptat la cerințele societății actuale. Prin urmare, tinerii studenți și profesori se bucură de cursurile lor și își dezvoltă abilitățile digitale, pregătindu-se pentru lumea de mâine.



Valiza mobilă „Instant Classroom” include:

- 1 laptop pentru profesor
- 25 de tablete pentru elevi
- 1 proiector video
- 1 sistem audio
- 1 router Wi-Fi și modem 4G
- 1 server încorporat
- 1 soluție pentru încărcarea materialelor digitale



Îmi place foarte mult când folosim instrumentele „Școala din valiză” la orele noastre. Vreau să urmez o carieră IT și vreau să învăț cât mai mult posibil. Până acum, am învățat câteva elemente de bază în programare.

Andrei, elev în clasa a VII-a la Școala Gimnazială Nr. 1, Afumați.

Anul de început	2018 - 2019
Școli participante în program	10
Număr de elevi și profesori	3.850
Materiale digitale pe platforma www.scoaladinvaliza.ro	1.880
Cursuri accesate de elevi	1.300

2. Programul **Investiție în mediul rural** este axat pe combaterea fenomenului de abandon școlar în mediul rural. Fundația a inițiat programul în 2015 și a sprijinit 12 centre rurale „Școala după școală” împreună cu organizații partenere, care au contribuit la dezvoltarea programului și la crearea unei schimbări reale în aceste comunități.

“În programul Școala din Valiză am întâlnit profesori care și-au depășit limitele și care au făcut tot ceea ce a depins de ei pentru a se perfecționa pentru ei și pentru copiii cu care lucrează. Am întâlnit profesori care inițial au fost reticenți, dar apoi, cu încrederea pe care am încercat să o sădăm, au perseverat și au demonstrat rezultate semnificative – un număr impresionant de lecții dezvoltate în platformă, număr mare de elevi care accesează lecțiile lor. Dacă acești copii vor fi educați, va fi mai bine și pentru noi. Ne va fi tuturor mai bine, ca popor, ca țară.”

Angela Galeța, Director al Fundației Vodafone România

Platforma **Școala din valiză** cuprinde:

- un hub educațional cu peste 500 de materiale și link-uri educaționale în conformitate cu planurile de învățământ oficiale
- un spațiu dedicat profesorilor, unde aceștia pot accesa tutoriale utile, pot accesa un forum, pot participa la seminarii web și, de asemenea, își pot crea propriile lecții pentru elevi



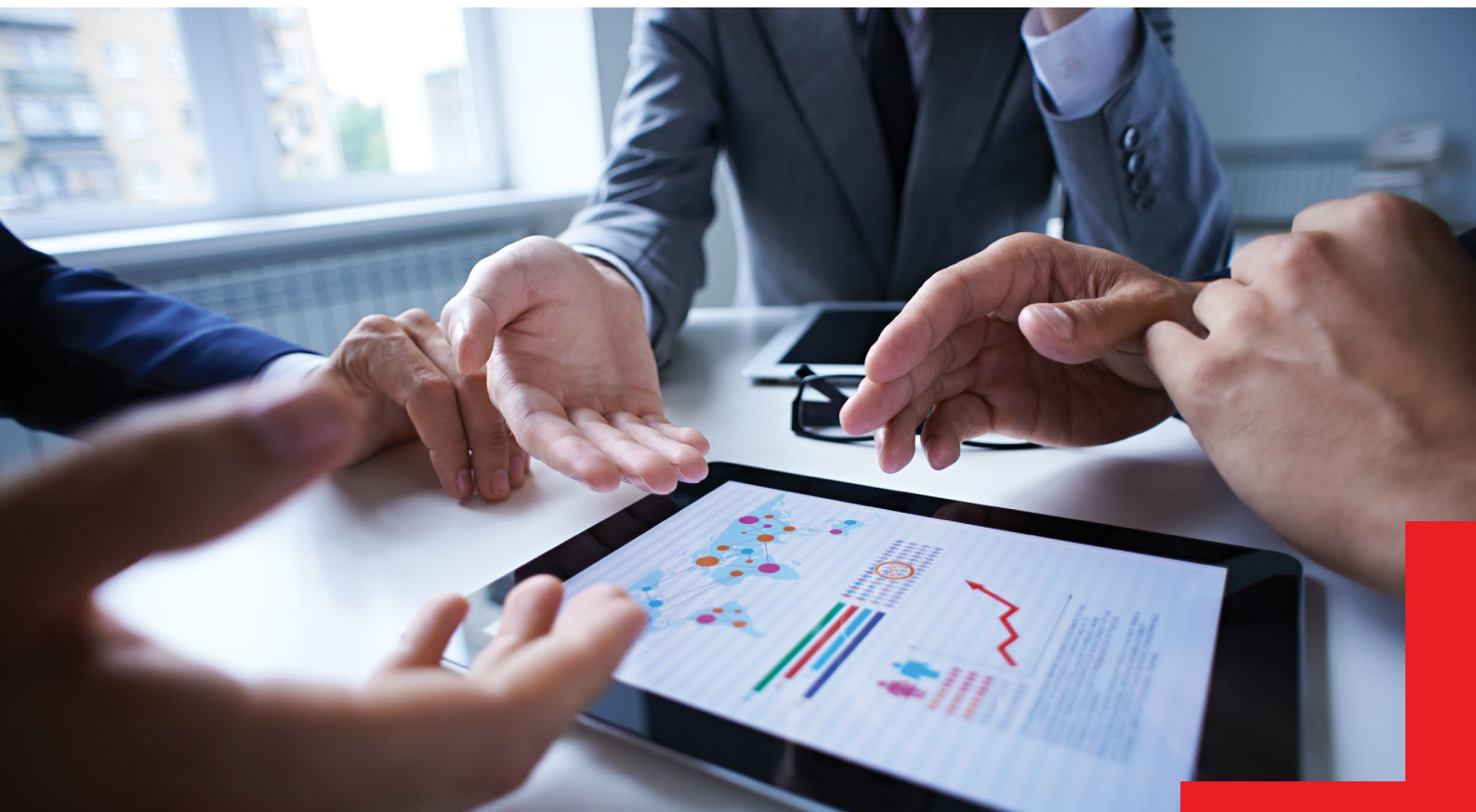
În prezent, 500 de elevi din mediul rural iau parte la activitățile educaționale și primesc o masă caldă în zilele de școală și, atunci când este necesar, pot participa la consiliere individuală și de grup cu un specialist. Între timp, profesorii urmează cursuri de tehnici educaționale non-formale, iar părinții participă la „Școala părinților” – un cadru de consiliere pentru o mai bună educație parentală. De asemenea, primesc tichete sociale pentru produse igienice și de curățenie pentru familiile lor. 7 din 12 centre fac, de asemenea, parte din programul Școala din valiză, beneficiind astfel de infrastructură tehnologică și instrumente educaționale digitale.

3. **AcCES** este o platformă digitală dedicată profesorilor și altor profesioniști care lucrează cu copii care au nevoi educaționale speciale (www.eduacces.ro).

Proiectul face parte din inițiativa **Connecting for Good** și a luat naștere în incubatorul Civic Labs dezvoltat de Code4Romania. Principalul partener de implementare este Asociația FDP

- Protagonisti în educație. Profesorii au acces la o linie de asistență în care psihologii îi pot ajuta în analiza cazurilor speciale cu care se confruntă în timpul activității lor didactice. Astfel, pot ajuta copiii cu nevoi educaționale speciale să se integreze la școală și în comunități. Materiale specifice, care stimulează abilitățile de învățare, cognitive, de comunicare și creativitate ale elevilor sunt disponibile pe platformă, precum și alte resurse certificate care facilitează munca profesorilor.

Anul de început	2019
Specialiști pe platformă	1.500
Număr de elevi și profesori	3.000
Spațiu digital cu instrumente educaționale specifice și o bază de date de resurse	www.eduacces.ro



4. **Școala profesorilor** (www.scoalaprofesorilor.ro) este un proiect de design profesional, dedicat profesorilor și implementat în colaborare cu Fundația Didactică. Acest program permite specialiștilor din învățământ să își gestioneze parcursul profesional, în fiecare semestru, potrivit obiectivele de carieră cu planurile de învățare și cursurile certificate. Programul face parte din inițiativa **Connecting for good** ce a luat naștere în cadrul incubatorului Civic Labs al Code4Romania. Programul a fost dezvoltat în 2019 și lansat în 2020.

Estimăm un număr de 3.000 de profesori care se vor alătura în primul an de implementare. Prin urmare, 268 de școli vor beneficia de profesori mai bine pregătiți și 126 de instituții de învățământ vor fi numite furnizori de educație.

Despre beneficiile proiectului:

Pentru profesori	Pentru școli
Crearea unui profil profesional	Profil comun al profesorilor
Asistență în stabilirea obiectivelor profesionale și a bugetului alocat	Perspectivă generală asupra parcursului de dezvoltare a profesorilor
Managementul planului personal de învățare	Managementul și evaluarea bugetelor de dezvoltare profesională
Acces la o comunitate profesională	Evaluarea dezvoltării profesionale a profesorilor

Sănătate

1. **O șansă pentru viață** este inițiativa de recondiționare a centrelor de transfuzie sangvină din țară. Fundația REACT este partenerul nostru tradițional din 2014, când ne-am stabilit obiectivul de a renova toate centrele de transfuzie sangvină. De atunci, am renovat și/sau dotat 41 de centre și am îmbunătățit circuitele donatorilor de sânge. Mai mult de jumătate din aceste centre au fost renovate și recondiționate în perioada 2017-2019, ca urmare a investițiilor făcute. Pe lângă renovarea circuitelor și recondiționarea spațiilor, am donat sute de echipamente, foarte necesare pentru intervenții profesionale. Toate aceste eforturi au condus la îmbunătățirea experiențelor de donare de sânge pentru aproximativ 400.000 de donatori anuali. În consecință, 800.000 de persoane au beneficiat anual de transfuzii de sânge.



Stocurile de sânge sunt o resursă foarte necesară pentru salvarea vieții oamenilor și ne-am bucurat să avem parte de implicarea colegilor noștri din Vodafone România, care au vrut să se alăture eforturilor. În fiecare an, peste 600 dintre colegii noștri donează sânge, 74% dintre aceștia fiind donatori recurenți.

2. **Lucrări de modernizare pentru unitățile de terapie intensivă neonatală.** De-a lungul anilor, am investit energie și resurse pentru a crea spații adecvate în Unitățile de Terapie Intensivă dedicate nou-născuților.

Ultimele noastre inițiative s-au concentrat pe finalizarea lucrărilor de modernizare la Spitalul Județean Constanța alături de partenerii noștri – Asociația Inima Copiilor și Asociația Dăruiește Aripi.



Rezultate începând cu anul 2016:

- 600 de metri pătrați de unități medicale renovate
- Peste 8.000 de ore de muncă
- 2.060.000 EUR buget total
- 22 locuri de cazare la standarde medicale ridicate disponibile în unitățile de îngrijire de urgență
- Soluții de telemedicină pentru supraveghere și monitorizare, perete video, monitoare, centru de date
- Sistem de sterilizare a aerului foarte eficient

Sușinem, de asemenea, extinderea unității de terapie intensivă pentru nou-născuți a Spitalului de Urgență „Maria Skłodowska Curie” din București.



Unitatea de terapie intensivă a spitalului „Marie Curie” este dedicată nou-născuților cu probleme grave de sănătate. În 2013, Fundația Vodafone România a contribuit la înființarea primei unități de îngrijire de urgență la standarde internaționale din țară, ceea ce a crescut simțitor șansele de supraviețuire a 500 de nou-născuți, în fiecare an. Cu toate acestea, necesitatea unei capacități sporite continuă să fie mare, deoarece unitatea primește mii de apeluri urgente pentru a ajuta nou-născuții cu probleme grave de sănătate din țară. Prin urmare, Fundația Vodafone România a decis să se implice în continuare în salvarea vieților copiilor cu probleme de sănătate și să sprijine proiectul de extindere al unității de terapie intensivă. În 2019, Fundația a inițiat planurile de gestionare a proiectelor și documentația necesară, alături de o campanie de strângere de fonduri. Campania de strângere de fonduri a reușit să adune 2,2 milioane RON (aproximativ 465.000 EUR) din donații corporative și individuale.

3. Aplicația DreamLab – soluția de cercetare medicală

DreamLab este o aplicație concepută pentru a accelera cercetarea medicală prin valorificarea puterii de procesare colectivă a smartphone-urilor în timp ce acestea se încarcă (de obicei noaptea, în timp ce utilizatorii dorm). Astfel, procesoarele interconectate creează un „supercomputer” axat pe accelerarea studiilor pentru tratamentul cancerului, prin sprijinirea cercetărilor științifice privind medicația și utilizarea arhitecturii genomului pentru a crea tratamente personalizate.

#connectingforgood

Salvează lumea.
La noapte.

 DreamLab

Somnul este superputerea ta.
Descarcă DreamLab și în timp ce dormi, poți ajuta la vindecarea cancerului.

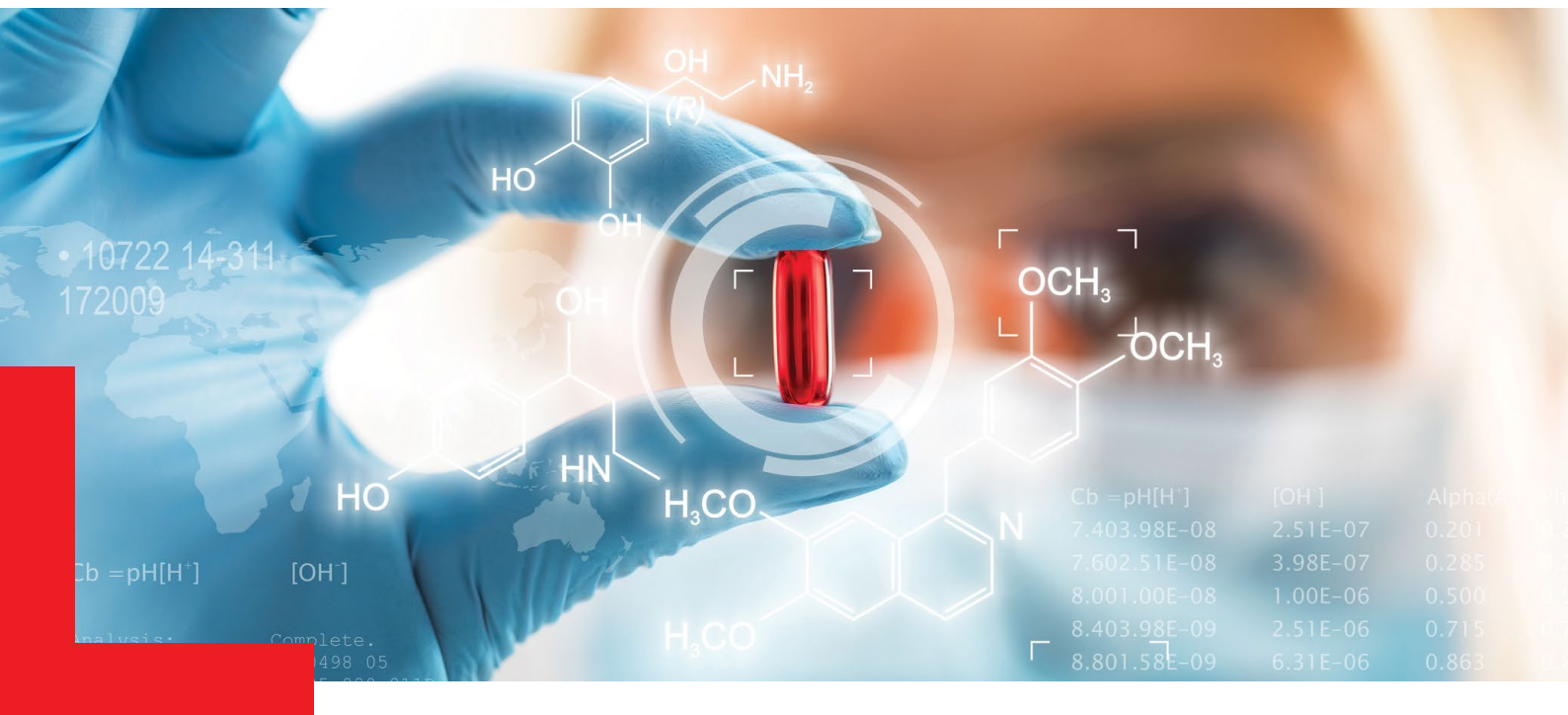
 Fundația Vodafone România

Până în prezent, două proiecte de cercetare au fost finalizate cu succes datorită celor aproape 22.000 de români, alături de cei 300.000 de utilizatori internaționali care și-au donat puterea de procesare a telefoanelor inactive prin DreamLab:

- Timpul de cercetare al proiectului *Decode* a fost redus la jumătate datorită aplicației DreamLab. Acest proiect a vizat identificarea, ca prim pas, a corelațiilor dintre tipurile de cancer și profilul genetic din istoricul medical al pacienților. Informațiile ajută la crearea unei scheme de tratament adaptate, bazată pe caracteristicile genetice.
- Proiectele privind *Medicația* au reușit să identifice cu succes moleculele anti-cancer în alimentele de zi cu zi și să exploreze potențialul anti-diabet și antimicrobian al medicamentelor pentru tratarea cancerului.

Vodafone România a investit peste 352.000 RON (aproape 75.000 EUR) pentru configurarea soluției tehnice locale și, în plus, a oferit date mobile gratuite pentru utilizatorii DreamLab din rețeaua Vodafone.

	Vizitatori unici	Primele lansări	Lansări
Toate țările	634.262	441.948	9.065.891
România	21.312	10.579	141.141



4. **Dosarul digital**, jurnalul de sănătate pentru persoanele din comunitățile defavorizate, este implementat împreună cu Fundația Dezvoltarea Popoarelor Filiala Cluj. Proiectul permite evidența fișierelor sociale și a serviciilor medicale pentru persoanele din comunități vulnerabile. Un astfel de istoric medical și de asistență socială lipsește de obicei, ceea ce împiedică oferirea de tratamente de încredere.

Dosarul digital (www.dosaruldigital.ro) ajută asistenții sociali, facilitatorii comunității și ONG-urile să țină evidența intervențiilor lor sociale și de sănătate în comunitățile pe care le deservește. Proiectul este un instrument conceput

pentru a optimiza activitățile asistenților sociali, a centraliza informațiile dintr-o singură bază de date, pentru a facilita accesul persoanelor din comunitățile vulnerabile la serviciile sociale și pentru a eficientiza timpul petrecut de asistenții sociali și comunitari cu beneficiarii lor. Proiectul face parte din programul-umbrelă **Connecting for good** și a luat naștere în Incubatorul Civic Labs al Code4Romania. Programul va demara în noiembrie 2020.

5. **Help for Health** este o rețea de solidaritate în care oamenii pot dona bunuri și servicii persoanelor bolnave care au nevoie de sprijin financiar sau de alte forme de sprijin. Aplicația și

platforma web Ajutor de Urgență (www.ajutordeurgenta.ro), dezvoltată în parteneriat cu Asociația M.A.M.E, permit persoanelor care au nevoie de intervenții medicale să identifice clinici și spitale adecvate din România sau din străinătate. În același timp, aceștia pot identifica soluții de transport și cazare

în apropierea facilităților medicale. De asemenea, platforma permite pacienților să strângă fonduri pentru investigațiile și tratamentele medicale care nu sunt rambursabile în sistemul național de sănătate (CNAS).

Servicii sociale

Bright Sky RO. În anul fiscal 2019/20, am creat un instrument tehnologic esențial pentru a ajuta victimele violenței domestice și pentru a face lumină asupra unui subiect sensibil în România. Aplicația Bright Sky Ro este o resursă digitală care oferă asistență și informații persoanelor aflate în relații abuzive, dar și celor din jur, care doresc să intervină. Platforma a fost adaptată legislației românești cu ajutorul a trei parteneri importanți: Poliția Română (prin Institutul de Cercetare și Prevenire a Criminalității), Asociația Necuvinte și Code4Romania. Aplicația va deveni accesibilă începând din luna mai, 2020.

Când viața bate filmul, este timpul să ceri ajutor.

Descarcă aplicația Bright Sky RO și află ce poți face atunci când tu sau cineva apropiat ție vă confrunțați cu violența domestică.

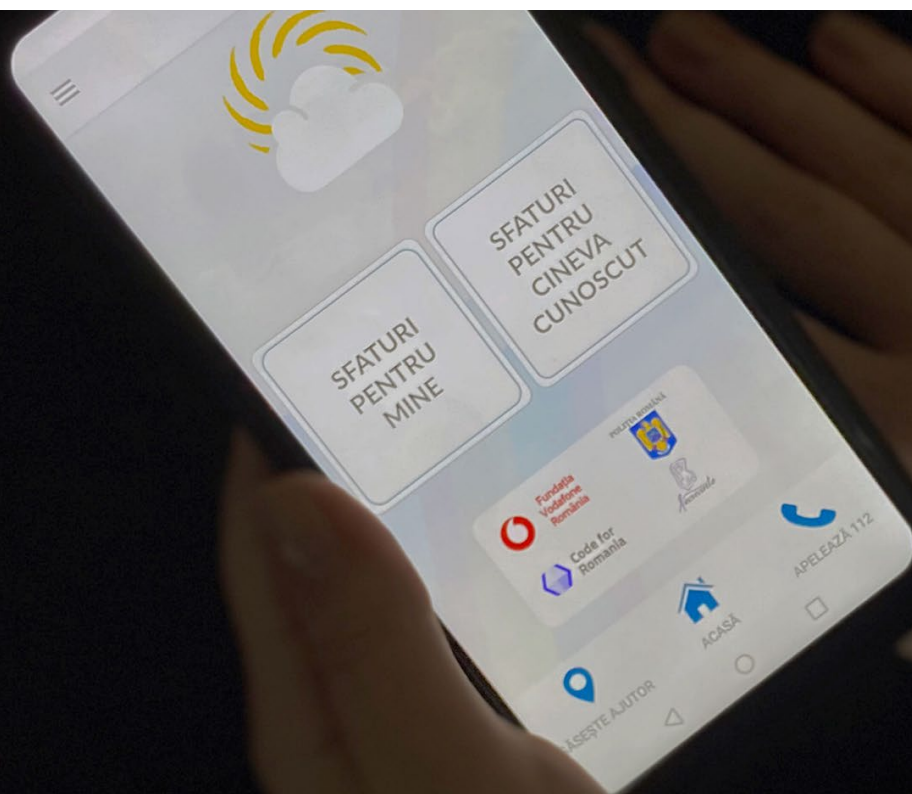


Un proiect realizat de Fundația Violențe România



Aplicația Bright Sky RO:

- Informează și educă asupra diferitelor tipuri de abuz de gen;
- Permite utilizatorilor să evalueze siguranța unei relații prin completarea unui formular digital;
- Oferă asistență și ajută utilizatorii să găsească cel mai apropiat serviciu social disponibil;
- Oferă opțiunea de a înregistra un jurnal digital confidențial;
- Oferă informații și sfaturi cu privire la consimțământ și hărțuire în relațiile sexuale;
- Demolează miturile asupra violenței domestice.



Voluntariat

1. **Cămara de iarnă** este o inițiativă dezvoltată împreună cu Asociația Diaconia Ajutor Internațional prin care voluntarii pregătesc și livrează alimente de iarnă pentru familiile vulnerabile din punct de vedere financiar. 44 dintre colegii noștri s-au oferit voluntari să pregătească în 2 zile provizii de iarnă pentru 80 de familii care locuiesc la periferia orașului Brașov. Datorită lor, 320 de persoane, printre care 250 de copii, au primit provizii alimentare neperisabile care i-au ajutat să treacă mai bine peste iarnă.



2. **Cămara cu bunătăți** este o inițiativă similară, dezvoltată de Asociația Hercules. Colegii noștri au ajutat organizația să pregătească provizii alimentare neperisabile pentru Centrul de zi din Costești, județul Argeș. Prin urmare, peste 50 de persoane s-au confruntat cu iarna în condiții mai bune, cu resurse pregătite de 18 voluntari.

3. **Brighter Futures. O șansă pentru mâine** este un proiect pe care l-am dezvoltat alături de Federația Volum și Vodafone Romania Technology¹, în care am adus tehnologia mai aproape de elevii și profesorii din zonele rurale. Partenerul nostru a creat un sistem de asistență complex, prin care, pe baza nevoilor lor, școlile primesc asistență în renovarea sălilor de clasă, echipamente tehnice pentru laboratoarele IT, precum și instruire digitale, profesionale și de dezvoltare personală. Până în prezent, partenerii noștri au modernizat 3 școli, cu participarea directă a 750 de voluntari. La sfârșitul acestor inițiativă, 720 de elevi și 60 de profesori au acum condiții mai bune pentru educație. Mai mult, 105 echipamente IT au fost instalate în 7 școli rurale, ceea ce va facilita educația pentru 1.450 de elevi și 137 de profesori.

¹ Vodafone Romania Technology este o entitate românească care susține grupul Vodafone și piețele locale cu servicii în tehnologie, rețele și business intelligence.

4. **Igienizarea Centrului Multifuncțional „Speranța”**. Centrul condus de World Vision România este inima procesului educațional pentru o comunitate romă extrem de vulnerabilă din Valea Năoiului, Cămărașu. Voluntarii noștri au readus spațiul la starea inițială în 2 zile, făcându-l mai potrivit pentru activitățile educaționale zilnice.

Îmi place să vin aici deoarece pot să-mi fac temele și este liniște, iar profesorii îmi spun atunci când greșesc. Acasă sunt deranjați de frații mei și de copiii care vor să se joace tot timpul. Nu-mi place asta. Prefer să stau aici cu colegii mei.

Feri M., 12 ani

5. **Scrisori pentru Moș Crăciun** este o platformă (www.scrisoripentrumoscraciun.ro) care facilitează accesul la donatori pentru ONG-urile în căutarea unui Moș Crăciun pentru a îndeplini dorințele de Crăciun ale copiilor. În 2019, trei dintre ONG-urile noastre partenere au colectat și încărcat scrisorile a 699 de copii, iar 1.030 de colegi Vodafone România și UPC, împreună cu voluntari ai altor 19 companii s-au alăturat programului, donând cadouri pentru copiii din 18 comunități.

Răspunsul Fundației Vodafone România la pandemia COVID-19

Proiecte pe care le vom continua, sub direcțiile noastre strategice:

- Școala din valiză
- DreamLab
- Mentoră Socială
- Connecting for Good
- Bright Sky RO
- Modernizarea unităților de terapie intensivă neonatală

Pandemia Covid-19 a influențat viața și operațiunile tuturor. Fundația Vodafone România s-a confruntat cu provocări similare. Am văzut necesitatea de a răspunde rapid la apelurile dramatice din sistemul sanitar din România, dar și de a rămâne aproape de comunitățile vulnerabile, pentru care pandemia a adus și mai multe provocări decât de obicei. Pentru noi, a devenit clar că noul context ne va redefini lumea, că ne confruntăm cu un nou tip de bătălie, pe care nu o putem câștiga decât împreună. Am aflat că numai prin unirea efortului și lucrul împreună cu alte companii, ONG-uri, personalul

medical, pacienți, comunități și autorități putem câștiga lupta cu Covid-19. Astfel, era imperativ să ne revizuim planul operațional și să intervenim în locurile în care ajutorul nostru era cel mai necesar. Am donat PCR și echipamente de protecție spitalelor, dar am oferit și sprijin celor care nu au putut face față singuri în timpul carantinei.

Mai multe informații despre Fundația Vodafone România sunt disponibile [aici](#).

Am adăugat trei operațiuni activității noastre de bază:

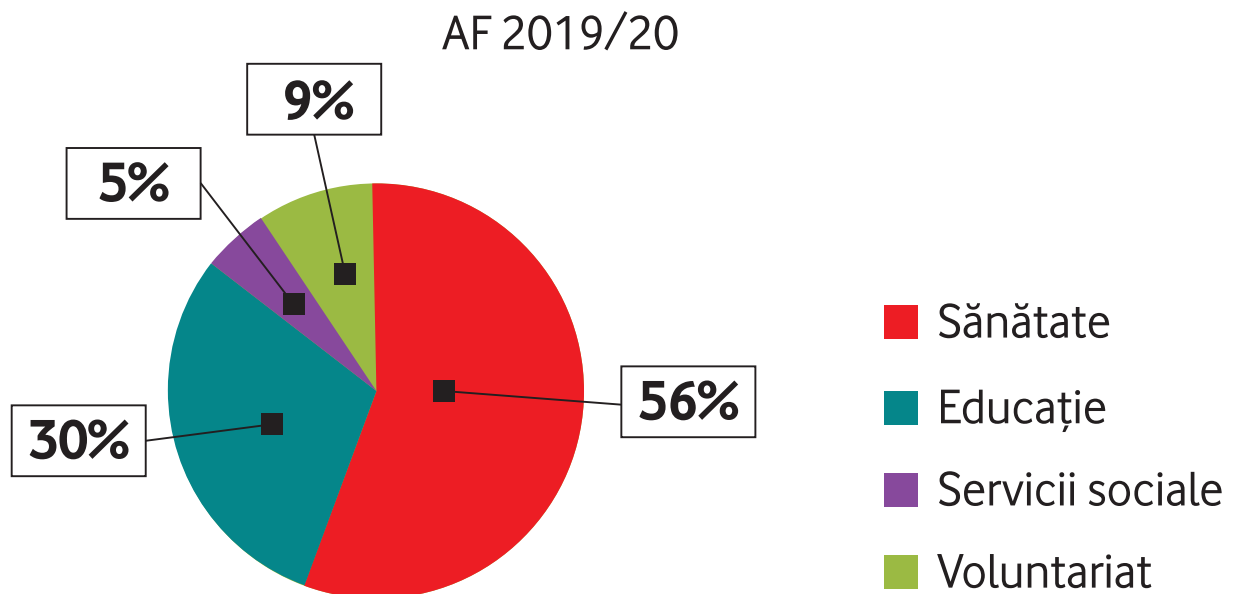
- Achiziția de echipamente de siguranță, mașină de testare PCR și 5.000 de truse de testare pentru centrul de triaj din Arad;
- Înființarea unei minicentrale și furnizarea de telefoane mobile pentru inițiativa *Cumpărături la ușa ta* (a ONG-ului Geeks for Democracy);
- Organizarea de training-uri de competențe digitale pentru profesori.



Noul context social nu a făcut decât să ne consolideze angajamentul de a ne implica în comunități vulnerabile și de a susține educația digitală, ca principali vectori de ieșire din situații de risc. Toate direcțiile noastre strategice rămân primordiale pe termen lung și, în unele cazuri, am adăugat inițiative care vor ajuta comunitățile din România să se adapteze la noul context social, contextul postpandemic. Nu în ultimul rând, ne-am concentrat pe facilitarea accesului la informații veridice, din surse oficiale, deoarece datele valide și clare pot face diferența între viață și moarte, între un sistem medical funcțional sau unul copleșit și epuizat.

Implicarea Fundației Vodafone România	2017	2018	2019
Total granturi (EUR)	1.689.700	1.854.630	1.805.798
Beneficiari	105.938	283.000	4.182.643
Proiecte & Programe	37	44	40

Programe strategice - Distribuirea resurselor



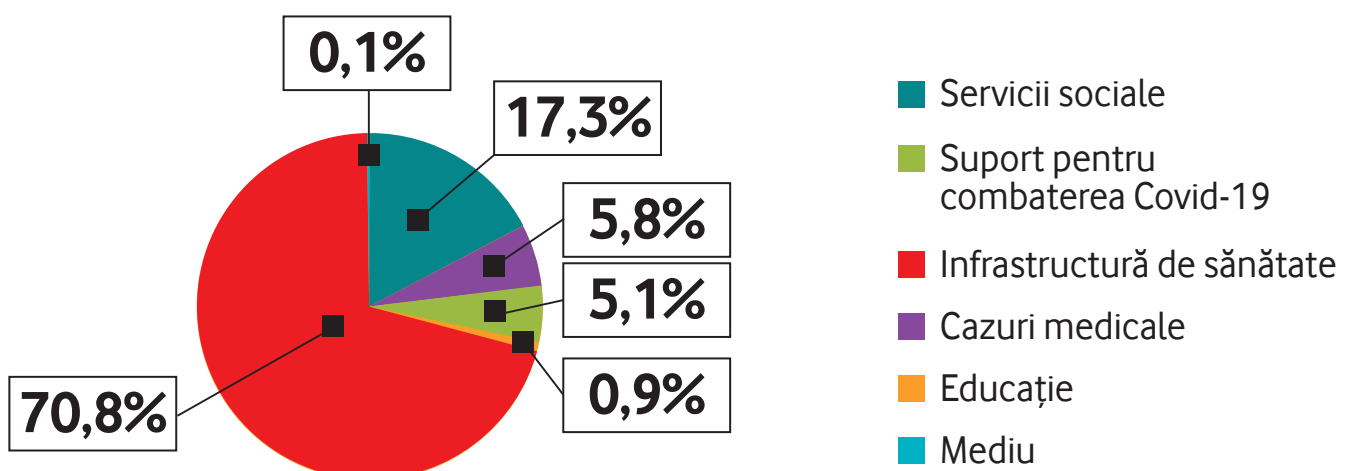
Programele de CSR ale Vodafone România

Donații prin SMS

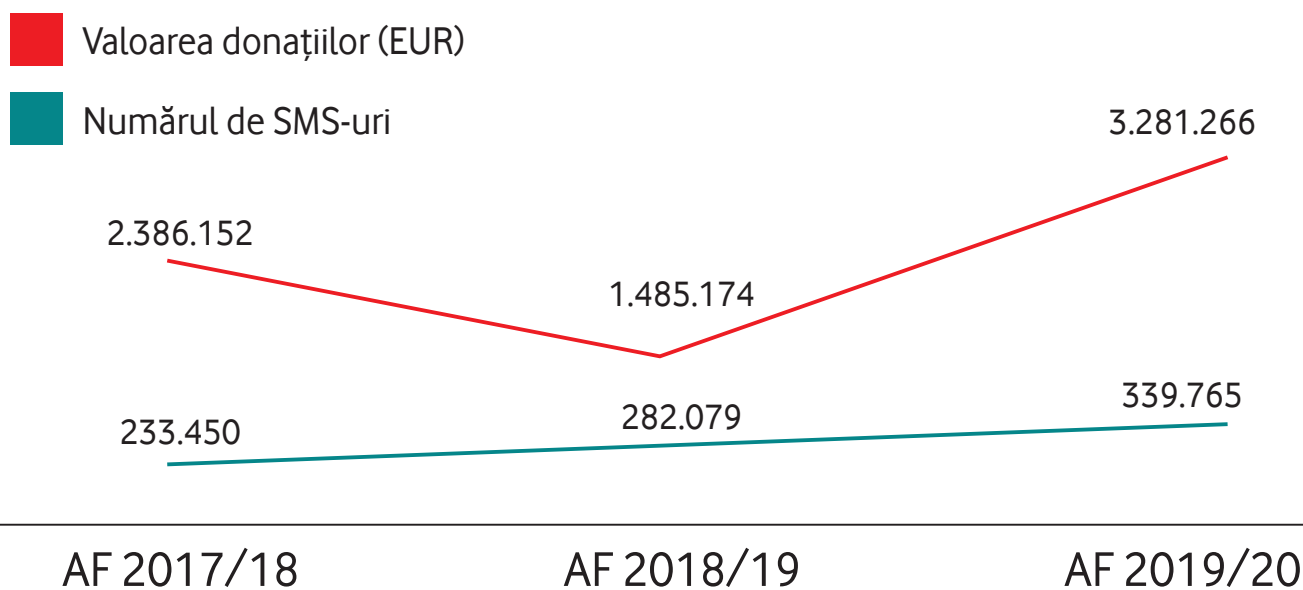
Donațiile prin SMS rămân un instrument cheie pentru ca indivizii să își manifeste sprijinul social. În cursul exercițiului financiar 2019/20, au fost trimise aproape 340.000 de donații prin SMS pentru a oferi sprijin financiar, în principal pentru infrastructura de sănătate și cauze de asistență socială, ajungând la un total de 3,28 milioane EUR. Cu toate acestea, în mai puțin de o lună (în martie 2020), oamenii au trimis aproape 84.500 de SMS-uri pentru a dona pentru combaterea Covid-19, marcând 5,1% din totalul donațiilor anuale.

Cauze ce primesc susținere pentru donații prin SMS

AF 2019/20



Evoluția donațiilor prin SMS



Aplicația DreamLab Ro

DreamLab Ro este o aplicație care combină resursele și eforturile Fundației Vodafone România și ale Vodafone România. Compania a oferit date mobile gratuite pentru utilizarea aplicației, pentru a încuraja mai mulți oameni să contribuie la cercetarea științifică în domeniul sănătății realizată de Imperial College London. Mai multe informații despre aplicația DreamLab sunt disponibile în secțiunea de mai sus despre sănătate, dedicată Fundației Vodafone România.

Tehnologie și sănătate

Medicina de astăzi se bazează pe diverse soluții, iar tehnologia este un element esențial pentru terapiile de recuperare, controlul bolilor și monitorizarea intervențiilor chirurgicale de înaltă precizie. Fiecare soluție ameliorează lupta pacienților pentru a duce o viață normală, ajută la recuperarea în urma traumelor sau la depășirea unei afecțiuni și reduce la minimum operațiile invazive. Programul Connecting for good răspândește speranță în toate țările, aducând soluții de tehnologie pentru persoanele cu diferite necesități medicale: nou-născuți în terapie intensivă, victime ale traumei, dependența de insulină, recuperarea autismului, deficiențe de vedere și așa mai departe.

Investim de asemenea, împreună cu partenerii noștri de afaceri, în dezvoltarea soluțiilor prin care tehnologia poate îmbunătăți operațiunile de zi cu zi.

Obiective CSR pe termen scurt:

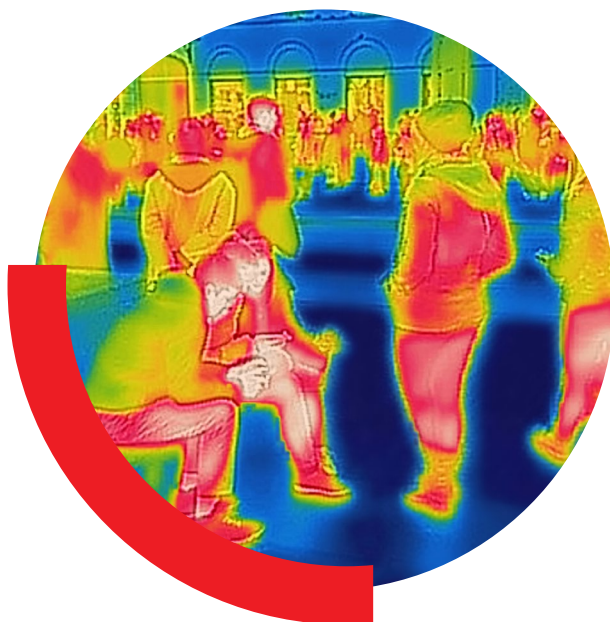
- Digitalizarea educației – Să continuăm și să extindem programul Școala din valiză pentru digitalizarea educației în zonele rurale ale României.

- Digitalizarea serviciilor de sănătate – Să implementăm soluții de telemedicină și să continuăm modernizarea unităților de terapie intensivă neonatală din România pentru a oferi șanse mai mari de supraviețuire tuturor nou-născuților cu afecțiuni medicale grave.
- Tehnologie pentru o viață mai bună/ Aplicații pentru a face bine (Apps for Good) – Să punem tehnologia din ce în ce mai mult în slujba oamenilor, îmbunătățind viața, dezvoltând și implementând aplicații care rezolvă probleme în comunitățile defavorizate.
- Împreună prin tehnologie – Să folosim tehnologia pentru a apropia oamenii mai mult și pentru a ajuta la rezolvarea problemelor sociale fundamentale.



Soluția de Scanare a Temperaturii Corporale (IoT)

Primul trimestru al anului 2020 a adus o provocare sanitară globală majoră, care a adus provocări economice și sociale noi – răspândirea virusului Covid-19. Fiecare dintre noi, indiferent dacă vorbim despre persoane fizice sau companii, a trebuit să găsească modalități de a se descurca în astfel de momente neplăcute. Necunoscutul în ceea ce privește păstrarea sănătății, schimbarea dramatică a interacțiunilor umane, incertitudinile de la locul de muncă și provocările economice ne-au condus la un nou mod de a privi rolul nostru în societate. Securitatea și sănătatea au ocupat un loc central în relațiile noastre de afaceri, așa că împreună cu partenerii noștri am dezvoltat o soluție de scanare a temperaturii corpului care permite angajatorilor să aibă un răspuns rapid în cazul angajaților bolnavi, dar și să asigure protecția sanitară în clădirile mari, cu mai mulți vizitatori. Această soluție tehnologică este un instrument eficient în aceste zile, dar depășește provocările actuale legate de virusul Covid-19. Soluția de scanare a temperaturii corporale permite angajatorilor să-și gestioneze mai bine relația cu angajații și să-i îndrume spre accesarea unor zile de concediu medical ori de câte ori prezintă simptome specifice de boală, evitând astfel contaminarea suplimentară la locul de muncă. Mai multe informații despre soluția IoT sunt disponibile [aici](#).





Capitolul 6
Implicarea părților
interesate



Raportul curent și limitările sale

Anul financiar 2019/20 (01.04.2019 - 31.03.2020)¹ este al doilea ciclu financiar în care am aplicat metodologia GRI pentru a ne raporta performanțele non-financiare și de sustenabilitate pe piața românească.



Fundația Vodafone România rămâne un actor important în implementarea inițiativelor noastre comunitare; prin urmare, activitatea sa a fost inclusă și în prezentul raport. Conținutul

capitolului 5. Sustenabilitate în comunități include activitățile Fundației, alături de alte activități CSR ale Vodafone România.

Prezentul raport face referire la standardele GRI, GRI 101/2016: Opțiunea de bază. Raportul acoperă toate aspectele relevante (adică materiale) ale impactului economic, social și de mediu al filozofiei noastre de lucru, al principiilor noastre, precum și al abordării noastre în ceea ce privește dezvoltarea durabilă. Aspectele materiale discutate în acest raport au fost identificate în timpul procesului de implicare a părților interesate și menționate în mod clar în Matricea Semnificației (a se vedea Figura A). Detaliile acestui proces sunt discutate mai jos.

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.

Identificarea aspectelor majore în procesul de implicare a părților interesate

Menținem canale de dialog deschise cu părțile interesate și ne bazăm deciziile pe opiniile și nevoile acestora. Prin urmare, este firesc să includem și observațiile lor în raportul nostru. Dorim ca acesta să fie relevant pentru interesele și așteptările stakeholder-ilor noștri în ceea ce privește activitățile și impactul pe care îl creăm.

¹ Dacă orice informație din prezentul raport se referă la un alt interval de timp, aceasta va fi clar marcat pe tot cuprinsul documentului. Vă rugăm să rețineți că activitățile din afara perioadei de raportare (adică anul fiscal 2019/20) sunt marcate în mod adecvat. De exemplu, o parte din performanța noastră de mediu este evaluată pe baza datelor colectate din anii calendaristici 2019 (AC 2018/19).

Procesul de selecție a părților interesate

Procesul de selecție a părților interesate (stakeholders) s-a desfășurat cu respectarea liniilor de îndrumare stabilite prin Principiile de Raportare în GRI 101: Aspecte fundamentale, dar și a îndrumărilor cu caracter practic din Ghidul FRP privind Implicarea Părților Interesate¹. 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.

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;
- Pot 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 companiei.

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.





Cercetările noastre cantitative s-au concentrat pe identificarea celor mai relevante aspecte ale activității și impactului nostru pentru fiecare dintre grupurile de părți interesate selectate, dar și pe includerea feedback-ului primit cu privire la modul în care datele relevante ar trebui să fie reflectate în raport.

Acest proces de colectare a datelor cantitative a fost combinat cu un proces de cercetare calitativă. Acesta din urmă a fost axat în principal pe părțile interesate (stakeholders) la nivel intern. Acest proces calitativ ne-a permis să rafinăm domeniile de interes ale părților interesate externe, să adăugăm detalii relevante și să definim obiectivele companiei în toate domeniile principale de dezvoltare.

Matricea semnificației

Aceste studii au stat la bază elaborării Matricei semnificației pentru raportul non-financiar aferent anului financiar 2019/20. 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 (adică aspectele materiale). Această matrice (a se vedea Figura A) permite și o prioritizare a preocupărilor factorilor interesați (stakeholderi) și ghidarea procesului de stabilire a informațiilor care trebuie reflectate în raportul nefinanciar.

Subiectele identificate în acest proces ca fiind „extrem de relevante” și „relevante” în opinia părților interesate, alături de programele considerate importante în temeiul celor trei piloni ai companiei constituie obiectul principal al prezentului raport și au fost acoperite pe larg, în timp ce aspectele considerate a avea „relevanță scăzută” au fost, de asemenea, atinse în raportul curent.

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

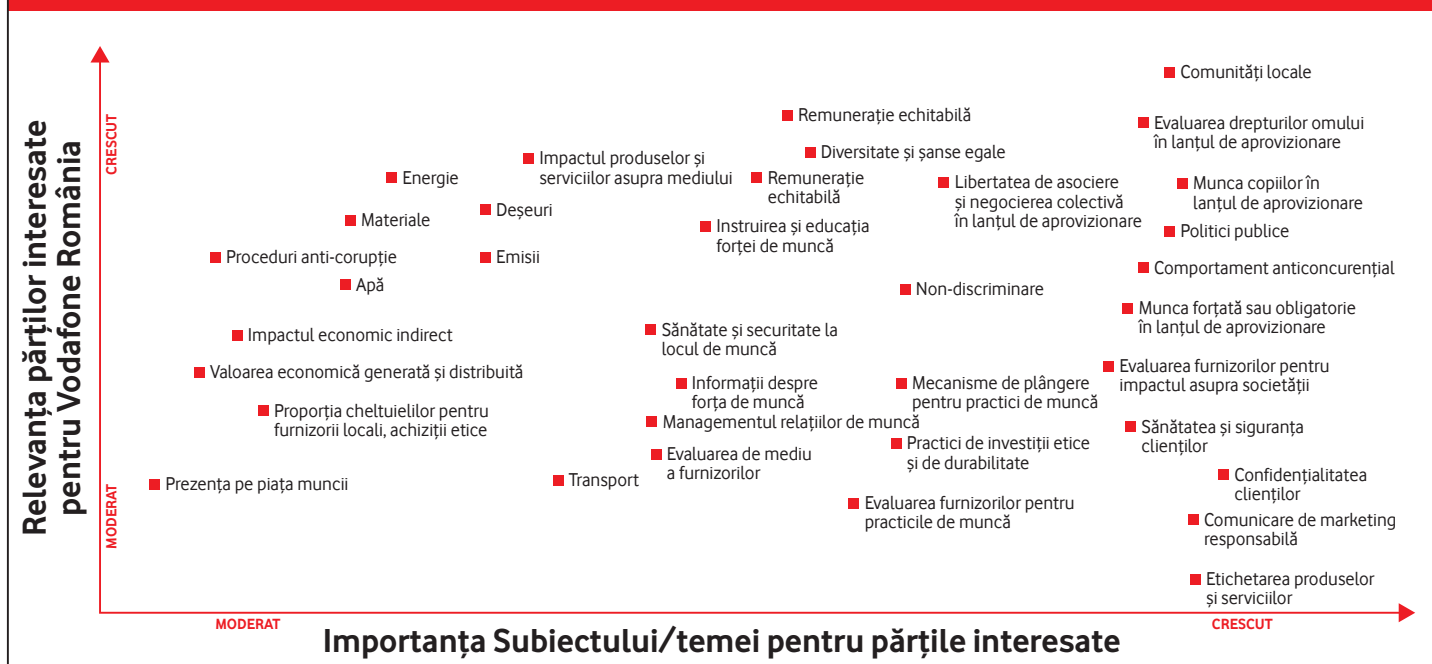
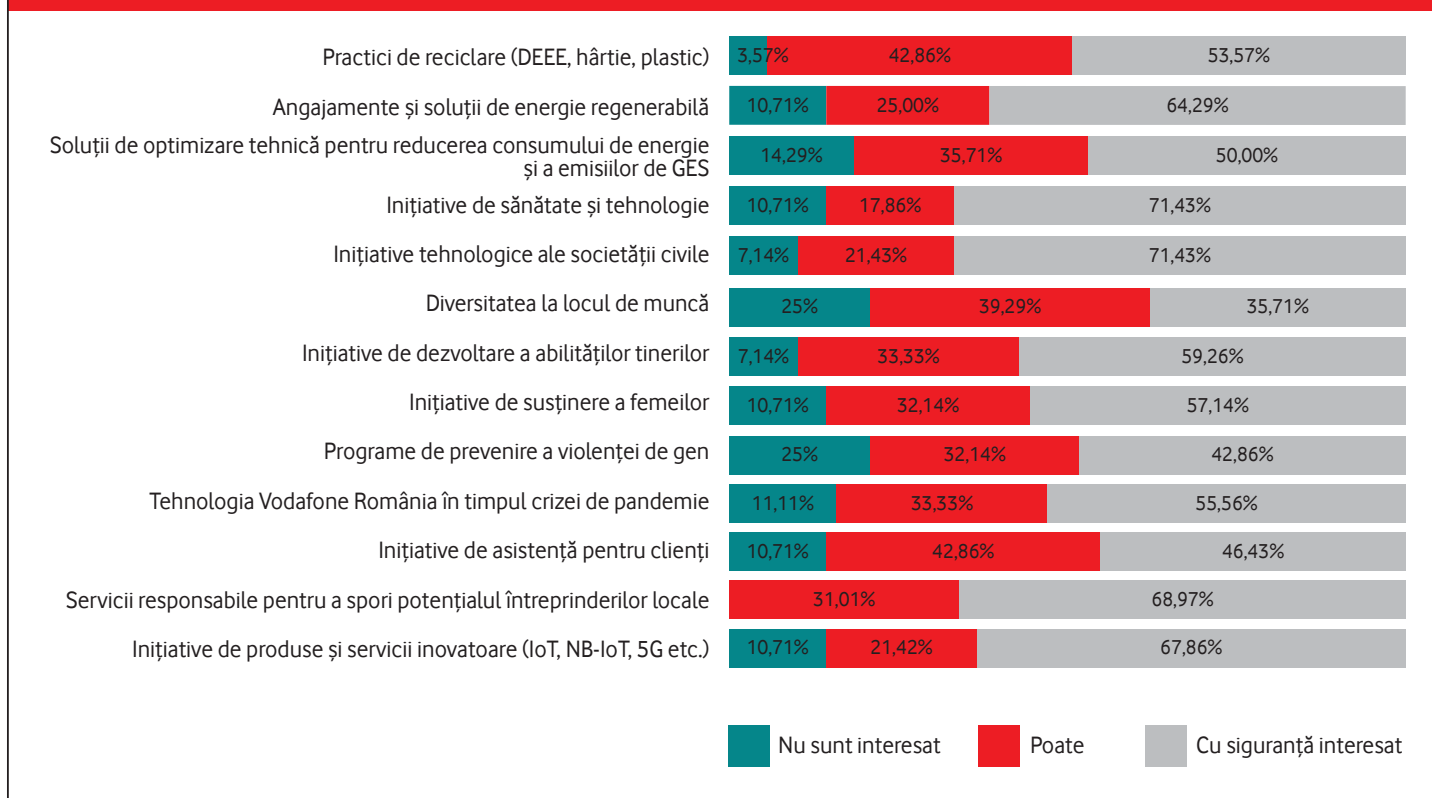


Figura B. Interesul părților interesate pentru programe aliniate la Direcțiile strategice în sustenabilitate



Pentru mai multe detalii despre	Vedeți capitolul	Pagina
Prezentarea generală a anului financiar 2019/20 și angajamentele, oportunitățile și provocările noastre din perioada raportată	Scrisoare deschisă de la CEO	2
Valorile și principiile noastre	Angajamentele noastre de sustenabilitate	5
Abordarea noastră în ceea ce privește etica și integritatea	Angajamentele noastre de sustenabilitate	6
Practica de guvernare a Vodafone România	Angajamentele noastre de sustenabilitate	8
Impactul nostru economic direct și indirect	Angajamentele noastre de sustenabilitate	9
Atenția acordată lanțului de aprovizionare	Angajamentele noastre de sustenabilitate	10
Angajamentele și performanța noastră în direcția unei Româнии digitale	Comunitate digitală	12
Portofoliul de servicii al Vodafone România	Comunitate digitală	12
Produsele noastre responsabile și asistența pentru clienți	Comunitate digitală	17
Angajamentele și performanța noastră în relație cu angajații noștri	Un viitor pentru fiecare	22
Structura noastră organizatorică, pregătirea și dezvoltarea carierei pentru angajați	Un viitor pentru fiecare	23
Angajamentele noastre față de muncă și drepturile omului	Un viitor pentru fiecare	25
Inițiativele și programele noastre dedicate femeilor și tinerilor	Un viitor pentru fiecare	26
Angajamentele și performanța noastră în legătură cu Planeta	Planeta	31
Optimizarea noastră în utilizarea energiei și soluții pentru reducerea emisiilor de CO2	Planeta	33
Practicile noastre de management DEEE	Planeta	36
Contribuția și angajamentele noastre față de comunitățile noastre	Sustenabilitate în comunitate	39
Mecanismele noastre recurente de CSR	Sustenabilitate în comunitate	39



Date de contact

Pentru mai multe detalii cu privire la informațiile cuprinse 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.

