A woman with long brown hair, wearing a white blouse with a decorative collar and a watch with a colorful dial, is sitting at a desk. She has her hands clasped and is looking down thoughtfully. A laptop is open in front of her. The background is a blurred office setting.

**Sprawozdanie na temat informacji  
niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy  
Kapitałowej Netia S.A. za 2019 rok**

<b>ROZDZIAŁ I. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA GRUPY NETIA</b>	<b>3</b>
◊ <b>1. Opis działalności organizacji, podstawowe informacje o produktach i usługach [GRI 102-2]</b>	<b>3</b>
STRUKTURA I FORMA WŁASNOŚCI GRUPY NETIA [GRI 102-5]	4
Lokalizacja siedziby głównej i działalności operacyjnej [GRI 102-3 GRI 102-4]	4
Obsługiwane rynki [GRI 102-6]	4
◊ Misja, wizja, wartości Grupy Netia [GRI 102-16 częściowo]	5
◊ Model biznesowy	5
<b>▲ 2. Strategia biznesowa</b>	<b>5</b>
<b>3. Podstawy naszego działania</b>	<b>6</b>
▲ 3.1. Polityka zarządzania ryzykiem [GRI 102-30]	6
◊ Istotne ryzyka związane z działalnością grupy [GRI 102-15]	6
▲ Zarządzanie ryzykiem nadużyć	7
▼ Analiza jednostek pod kątem ryzyka związanego z korupcją [GRI 205-1, 205-3]	8
▲ 3.2. Przepisy regulujące działalność Grupy Netia	8
▼ Niezgodności z przepisami prawa i regulacjami społeczno-ekonomicznymi [GRI 419-1]	8
▲ 3.3. Audyt wewnętrzny	9
▲ 3.4. Kodeks etyki w Grupie Netia [GRI 102-16 częściowo]	9
▶ Działalność Rzecznika ds. Etyki oraz Rady Etyki [GRI 102-17]	10
▲ ▶ 3.5. Odpowiedzialność w łańcuchu Dostaw [GRI 102-9]	11
◊ <b>4. Interesariusze w Grupie Netia</b>	<b>12</b>
 <b>ROZDZIAŁ II. MIEJSCE GRUPY NETIA W SEKTORZE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH</b>	<b>16</b>
<b>1. Wkład Grupy Netia w kreowanie otoczenia lokalnego</b>	<b>16</b>
◊ Patriotyzm gospodarczy w Grupie Netia	16
▼ W trosce o jakość i niezawodność sieci	16
◊ Inicjatywy społeczne i aktywność w stowarzyszeniach [GRI 102-12 GRI 102-13]	17
<b>2. Podejście do klienta w Grupie Netia i Netia S.A.</b>	<b>18</b>
◊ Główne grupy klientów	18
◊ Działania podejmowane na rzecz poszerzenia oferty oraz zwiększenia dostępności usług	18
<b>▲ 3. Polityka regulująca jakość obsługi klienta</b>	<b>19</b>
▶ Systemy i procesy wdrożone w celu poprawy jakości Obsługi Klienta:	21
▶ Formalne procedury regulujące kwestię rozpatrywania reklamacji	22
▼ Wyniki badań satysfakcji klientów z jakości obsługi [GRI 102-43 częściowo]	23
<b>4. Polityka bezpieczeństwa danych w Grupie Netia</b>	<b>24</b>
▶ Bezpieczeństwo informacji, bezpieczeństwo fizyczne, zarządzanie kryzysowe oraz zarządzanie incydentami bezpieczeństwa	24
▲ Przetwarzanie danych klientów	24
◄ Bezpieczeństwo klientów	25
▼ 3 Skargi klientów na naruszenie prywatności [GRI 418-1] oraz niezgodności w komunikacji marketingowej [GRI 417-3]	25
 <b>ROZDZIAŁ III. ZATRUDNIENIE W GRUPIE NETIA</b>	<b>25</b>
▲▶ 1. Polityka zatrudnienia	25
◄ Świadczenia dodatkowe [GRI 401-2]	27

▼ Struktura zatrudnienia	27
◀▼ 2. Rozwój pracowników w Grupie Netia GRI 404-2 GRI 404-3	29
◀▼ Odsetek pracowników objętych programami podnoszącymi kwalifikacje	29
◀▼ 3. Inicjatywy wspierające zaangażowanie pracowników	30
<b>ROZDZIAŁ IV. GRUPA NETIA JAKO ODPOWIEDZIALNY PARTNER</b>	<b>30</b>
<b>1. Troska o środowisko naturalne</b>	<b>30</b>
▲ Zarządzanie wpływem na środowisko	30
◇ ◀ Obszary wpływu na środowisko Grupy Netia	31
◇ ◀ Działania podjęte w celu ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko:	32
▶ Kontrola instalacji wytwarzających pola elektromagnetyczne – formalne procedury	37
<b>2. Troska o rozwój lokalnych społeczności</b>	<b>38</b>
◀ Najważniejsze działania na rzecz społeczeństwa zorganizowane przez Grupę Netia w 2019 roku [GRI 203-1]	39
<b>ROZDZIAŁ V. PODEJŚCIE DO DEFINIOWANIA TREŚCI</b>	<b>40</b>

## Rozdział I. Ogólna charakterystyka Grupy Netia

### ◇ 1. Opis działalności organizacji, podstawowe informacje o produktach i usługach [GRI 102-2]

Netia S.A. z siedzibą w Warszawie („Netia” lub „Netia S.A.”) została utworzona i zarejestrowana w Polsce w 1990 roku jako spółka z ograniczoną odpowiedzialnością i działała wówczas pod nazwą RP Telekom. W roku 1992, dokonano zmiany formy prawnej i przekształcono ją w spółkę akcyjną. W kolejnych latach spółka RP Telekom była spółką holdingową, grupującą kilkanaście spółek zależnych, których zadaniem była budowa i eksploatacja lokalnych sieci telekomunikacyjnych na poszczególnych obszarach koncesyjnych. W 1997 roku spółka zmieniła nazwę na Netia Holding S.A. W 2000 roku akcje spółki zadebiutowały na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. W 2003 roku Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Spółki zaaprobowało zmianę firmy z Netia Holding S.A. na obecnie obowiązującą: „Netia S.A.”.

Od maja 2018 roku większościowy pakiet akcji Netia S.A. posiada Cyfrowy Polsat.

#### **W skład Grupy Kapitałowej Netia („Grupa Netia”) wchodzi (na dzień 31.12.2019 roku):**

Netia S.A.  
Netia 2 sp. z o.o. – 100% udziałów;  
Internetia sp. z o.o. – 100% udziałów;  
TK Telekom sp. z o.o. – 100% udziałów;  
Petrotel sp. z o.o. – 100% udziałów.  
ISTS sp. z o.o. – 100% udziałów

W niniejszym dokumencie wszystkie informacje odwołujące się do „Grupy Netia” odnoszą się do ogółu spółek Grupy Kapitałowej Netia S.A. (w tym Netia S.A.), chyba że w treści zaznaczono inaczej.

#### **Grupa Netia w liczbach:**

- 20 000 kilometrów nowoczesnej szkieletowej sieci światłowodowej;
- ponad 1,8 miliona świadczonych usług, w tym:
  - blisko 600 tys. usług szerokopasmowego dostępu do Internetu;
  - prawie 830 tys. usług telefonicznych;
  - ponad 240 tys. usług TV;
  - prawie 150 tys. usług mobilnych.

Spółki z Grupy Netia świadczą różnorodne usługi telekomunikacyjne na sieci własnej oraz sieciach dzierżawionych od innych operatorów. Zakres działalności to przede wszystkim: usługi transmisji danych, usługi głosowe, usługi telewizyjne, usługi telefonii komórkowej oraz szerokopasmowego dostępu do Internetu.

#### STRUKTURA I FORMA WŁASNOŚCI GRUPY NETIA [GRI 102-5]

Netia S.A. jest spółką publiczną. Aktualny akcjonariat Spółki, zgodnie z wytycznymi zawartymi w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW został opublikowany na stronie internetowej Netii. Zaznaczyć należy, iż Spółka przekazuje opinii publicznej informacje o akcjonariacie na podstawie przesyłanych przez akcjonariuszy zawiadomień w trybie art. 69 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych. Netia nie posiada wiedzy w zakresie właścicieli pozostałych akcji Spółki, które są w obrocie publicznym.

(na dzień 31.12.2019 roku)

<b>Akcionariat Spółki</b>	<b>Liczba akcji</b>	<b>% kapitału</b>	<b>% głosów</b>
Cyfrowy Polsat S.A.	221 404 885	65,98	65,98
FIP 11 Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych	19 182 760	5,72	5,72
PZU OFE 'Złota Jesień'	17 656 988	5,26	5,26
Akcje w obrocie publicznym i należące do innych Akcjonariuszy	77 333711	23,04	23,04
<b>Kapitał zakładowy</b>	<b>335 578 344</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

#### Lokalizacja siedziby głównej i działalności operacyjnej [GRI 102-3 GRI 102-4]

Zarejestrowana siedziba Spółki znajduje się w Polsce, w Warszawie przy ulicy Poleczki 13. Główna działalność operacyjna prowadzona jest w budynku Netia Tower zlokalizowanym w Warszawie przy ulicy Taśmowej 7A oraz w biurach znajdujących się m.in. we Wrocławiu, Katowicach, Gdańsku i Poznaniu.

Telesprzedaż B2C znajduje się w Ostrowcu Świętokrzyskim, a działania związane z rozpatrywaniem reklamacji i utrzymaniem klientów B2C prowadzone są w Łęcznej.

Infolinie obsługi klienta B2C mieszczą się w Bielsku-Białej (Centrum Obsługi Technicznej) oraz Będzinie i Legnicy (Centrum Obsługi Klienta). Druga Linia Centrum Obsługi Technicznej mieści się w Katowicach.

Dwa centra kolokacji mieszczą się w Warszawie, jedno w Jaworznie oraz jedno w Krakowie (pozyskane w styczniu 2020 roku)

#### Obsługiwane rynki [GRI 102-6]

Grupa Netia prowadzi działalność głównie w jednym obszarze geograficznym, jakim jest terytorium Polski, świadcząc swoje usługi zarówno klientom instytucjonalnym, jak i indywidualnym. Usługi dostarczane są przez dwie wydzielone struktury komercyjne – B2B oraz B2C.

Sprzedaż business-to-business (B2B) adresowana jest do dużych klientów korporacyjnych oraz małych i średnich przedsiębiorstw (SME), a także innych operatorów telekomunikacyjnych. W ramach struktur B2B w Grupie Netia działa również jednostka obsługująca klientów

zagranicznych. Netia International wspiera klientów międzynarodowych w ich bieżącej działalności. Sprzedaż business-to-consumer (B2C) adresowana jest do klientów indywidualnych oraz do małych firm i mikro przedsiębiorców.

Grupa Netia prowadzi sprzedaż na rynku hurtowym. Firma oferuje tranzyt i terminację ruchu głosowego, transmisję danych, telehousing, dzierżawę infrastruktury oraz dzierżawę cyfrową.



#### Misja, wizja, wartości Grupy Netia [GRI 102-16 częściowo]

Wierzymy w zrównoważony rozwój firmy. Z aprobatą interesariuszy dążymy do osiągnięcia swoich najważniejszych celów strategicznych.

Misją firmy jest dostarczanie kompleksowych i przyjaznych w użytkowaniu rozwiązań on-line oraz rozrywki. Dewizą marki jest „Dostarczamy świat on-line”. Grupa Netia dzięki dokonaniu rentownej transformacji jest preferowanym dostawcą usług on-line. Więcej informacji na temat polityki obsługi klienta i badania satysfakcji z usług znajduje się w *Rozdziale II*.

#### **Nasze główne wartości:**

- Klient
- Doskonalenie
- Zwinność
- Odpowiedzialność



#### Model biznesowy

Model biznesowy Grupy Netia nakierowany jest na długoterminową optymalizację wartości w dwóch strukturach komercyjnych –klientów biznesowych B2B oraz klientów indywidualnych B2C.

Głównym czynnikiem wzrostu w segmencie B2C jest rosnąca penetracja na nowoczesnej infrastrukturze, która jest możliwa dzięki konsekwentnej modernizacji sieci dostępowej. Wynikiem tego jest wzrost bazy klientów na sieci własnej oraz pakietyzacja usług.

W obszarze B2B długoterminowy wzrost skali działalności osiągnięty zostanie poprzez zmianę struktury portfela produktów, oznaczającą głównie zmniejszenie ekspozycji na usługi głosowe oraz dynamiczny rozwój w segmencie *New Data* oraz *ICT (NetiaNext)*.



## 2. Strategia biznesowa

#### **Główne kierunki strategiczne w B2C:**

- Dalsza akwizycja klientów na sieci własnej przy założonej optymalizacji kanałów sprzedażowych oraz średnich kosztów pozyskania;
- Maksymalizacja wartości sieci własnej poprzez wzrost penetracji oferty pakietowej opartej na usłudze telewizyjnej (pakiet dwóch i trzech usług) przy jednoczesnym wykorzystaniu rozwiązań mobilnych do działań retencyjnych;

- Koncentracja na obronie wartości rynku, tj. intensywne działania retencyjne w ramach istniejącej bazy klientów przy jednocześnie relatywnie niższych kosztach obsługi klienta;
- Wzrost docelowej liczby usług na klienta indywidualnego do poziomu 2,0x;
- Podejście geo-marketingowe kluczem do zwiększanie penetracji usług na sieci własnej;
- Optymalizacja modelu kosztowego.

### **Główne kierunki strategiczne w B2B:**

- Stabilizacja przychodów w krótkim okresie oraz długoterminowy wzrost skali działalności poprzez zmianę struktury portfela produktów dzięki zmniejszeniu obecnej ekspozycji na usługi głosowe;
- Dynamiczny rozwój w segmencie ICT – rozwój centrów danych oraz usług w chmurze obliczeniowej, w tym potencjalnie selektywne akwizycje kompetencji lub infrastruktury w tym obszarze;
- Partnerstwo w zakresie usług konwergentnych w celu oferowania pełnego zakresu usług telekomunikacyjnych oraz na bazie transmisji danych;
- Wykorzystanie potencjału rynku usług hurtowych przy pomocy pełnej użycia własnej infrastruktury sieciowej;
- Rozwój kompetencji oraz portfolio usług z zakresu cyberbezpieczeństwa;
- Budowa kompetencji integratorskich w ramach projektu NetiaNext.

## 3. Podstawy naszego działania

### 3.1. Polityka zarządzania ryzykiem [GRI 102-30]

Zarządzanie ryzykiem w Grupie Netia jest uwarunkowane prowadzeniem analizy ryzyka na podstawie metodyk zbieżnych z ISO 31000. Podstawowymi założeniami przyjętymi w procesie jest zaangażowanie kadry menadżerskiej organizacji we właściwą identyfikację oraz ewaluację ryzyka występującego w bieżącej działalności operacyjnej, jak również w szerszej perspektywie dotyczącej funkcjonowania organizacji. Celem prowadzenia analiz jest identyfikacja oraz szacowanie ryzyka, a także przygotowanie do podejmowania właściwych działań. Powyższe analizy są prowadzone w trybie ciągłym na poziomie menadżerów, przy współudziale jednostek wspierających, takich jak bezpieczeństwo czy audyt. Dzięki podejściu adaptacyjnemu Grupa Netia uzyskuje adekwatne dostosowanie skali analiz do zagadnień i organizacji przy spojrzeniu na problem ryzyka. Ewaluacja ryzyk następuje poprzez ocenę ich wpływu na działalność organizacji i prawdopodobieństwo wystąpienia. W przypadku ryzyka określonego jako kluczowe, przyjmuje się działania mające na celu ich ograniczenie do poziomu akceptowalnego w organizacji. Zarządzanie ryzykiem jest procesem, za który odpowiedzialność ponoszą wszyscy menedżerowie w Grupie.

### Istotne ryzyka związane z działalnością grupy [GRI 102-15]

Grupa Netia analizuje ryzyka związane z wpływem prowadzonej działalności na poszanowanie praw pracowniczych i praw człowieka. Dbamy o kształtowanie odpowiedzialnych relacji z klientami i partnerami biznesowymi, przestrzeganie prawa ochrony środowiska i rozwoju społeczności lokalnych. Monitorujemy zmiany na rynku pracy, oczekiwania wchodzących

pokoleń, ich poziom wiedzy i kompetencji. Zapewniamy szanse rozwojowe dla naszych pracowników i tworzymy etyczną kulturę organizacyjną opartą na zaufaniu, ale również na przejrzystych procedurach postępowania. Dbamy o budowanie odpowiedzialnych relacji z naszymi partnerami. W szczególności dla nas obszarze, jakim są relacje z klientami, prowadzimy monitoring poziomu satysfakcji, a także analizujemy wszelkie informacje dotyczące możliwego wpływu naszych usług i dostarczanych produktów na zdrowie i bezpieczeństwo użytkowników. Planując programy inwestycyjne, weryfikujemy potencjalne zagrożenia dla środowiska przyrodniczego i dla zdrowia społeczności lokalnych. Współpracujemy z innymi organizacjami oraz administracją lokalną w zakresie tworzenia rozwiązań aktywizujących osoby zamieszkujące na danym terenie. Podejmujemy działania lokalne na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu i rozwarstwieniu społecznemu tworząc wartościowe miejsca pracy.

### **Główne obszary ryzyka zidentyfikowane w działalności Grupy Netia:**

- ryzyka związane z zapewnieniem odpowiedniej jakości usług świadczonych dla klientów, w tym ryzyko utraty lub nieuprawnionego dostępu do danych;
- ryzyko nadużyć (w tym korupcji);
- aspekty ryzyka związanego z wpływem społecznym, w tym m.in. ryzyko protestów, nacisków społecznych;
- ryzyko kosztów i konsekwencji prawnych w wypadku zaistnienia niezgodności z prawem lub regulacjami wewnętrznymi.

#### Zarządzanie ryzykiem nadużyć

*Polityka przeciwdziałania nadużyciom* jest podstawą programu etycznego w Grupie Netia. Dodatkowo postępujemy zgodnie z zasadami określonymi w *Deklaracji Wartości*, *Kodeksie Etycznym*, a także z przyjętą *Polityką przeciwdziałania mobbingowi i molestowaniu seksualnemu*. Zaprojektowane i wdrożone rozwiązania w tym obszarze są ukierunkowane przede wszystkim na zapobieganie wystąpieniu przypadków nadużyć i nieprawidłowości. O ile jednak nastąpią tego rodzaju zdarzenia – dbamy o szybkie ich wykrywanie oraz minimalizowanie negatywnych konsekwencji, a także wyeliminowanie możliwości wystąpienia tych zjawisk w przyszłości. W roku 2018 zaimplementowana została Procedura Przeciwdziałania Nadużyciom w obszarze sponsoringu, korzyści i konfliktu interesów. Procedura ta jest ważna ze względu na doszczegółowienie zagadnień, do których się odnosi, a także wprowadzenie dwóch istotnych rejestrów tj. Rejestru Korzyści oraz Rejestru konfliktu Interesów pozwalających odpowiednio monitorować obszary narażone na nieetyczne zachowania.

Grupa Netia wspiera kulturę przeciwdziałania nadużyciom w całej organizacji. Podejmujemy adekwatne działania edukacyjne w zakresie tematyki nadużyć i prawa z nimi związanego, ryzyka nadużyć, przekupstwa oraz korupcji. Upowszechniamy informacje na temat obowiązków pracowników i współpracowników dotyczących raportowania przypadków wystąpienia nadużyć, a także struktur i mechanizmów ustanowionych wewnątrz Grupy Netia w celu przeciwdziałania nadużyciom. Każdy pracownik, który podejrzewa, że w firmie występują sytuacje mające charakter nadużycia, był świadkiem lub sam doświadczał takich sytuacji, jest zobowiązany do zgłoszenia tego faktu do Rady Etyki lub bezpośrednio do Rzecznika ds. Etyki. Więcej o *Kodeksie Etyki* i procedurach obowiązujących w Grupie Netia do przeczytania w punkcie 3.4. Kodeks etyki w Grupie Netia.



## ▼ Analiza jednostek pod kątem ryzyka związanego z korupcją [GRI 205-1, 205-3]

Analiza ryzyka związanego z korupcją zakłada odniesienie się do wszystkich procesów w Grupie przez kierowników komórek organizacyjnych. Proces antykorupcyjny w Grupie Netia dotyczy wszystkich jednostek biznesowych ze szczególnym uwzględnieniem takich obszarów jak zakupy, inwestycje, realizacja usług oraz marketing.

Praktyka pokazuje, że najlepszym i najskuteczniejszym sposobem ograniczania działań korupcyjnych jest budowanie świadomości w tym zakresie poprzez działania edukacyjne i prewencyjne adresowane do pracowników i ich przełożonych. Wprowadzone inicjatywy związane z rozpowszechnieniem działań antykorupcyjnych to szkolenia w zakresie *Polityki przeciwdziałania nadużyciom i ochronie sygnalisty* skierowane do kadry Zarządzającej oraz pracowników, w tym obowiązkowe szkolenie z tego zakresu dla nowych pracowników.

W roku 2019 nie zidentyfikowano żadnych nadużyć o charakterze korupcyjnym.

## ▲ 3.2. Przepisy regulujące działalność Grupy Netia

Netia S.A. jako spółka publiczna notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. podlega wielu regulacjom i obostrzeniom, których głównym celem jest zapewnienie transparentności oraz przejrzystego obrazu podejmowanych przez Spółkę działań.

### **Nasza działalność regulowana jest w szczególności poprzez:**

- Kodeks Spółek Handlowych;
- Ustawę o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych;
- Ustawę o obrocie instrumentami finansowymi;
- Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) w sprawie nadużyć na rynku (ang. Market Abuse Regulation);
- Dobre praktyki spółek notowanych na GPW 2016;
- Ustawę o prawie telekomunikacyjnym;
- Ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów;
- Ustawę o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
- Ustawę o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;
- Statut Netia S.A.
- Regulamin Rady Nadzorczej.

## ▼ *Niezgodności z przepisami prawa i regulacjami społeczno-ekonomicznymi [GRI 419-1]*

W 2019 roku w toku kontroli i postępowań wyjaśniających prowadzonych przez Prezesa UKE, oraz Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych nie zostały wydane prawomocne decyzje, które stwierdziłyby wystąpienie przypadków niezgodności z przepisami prawa i regulacjami społeczno-ekonomicznymi w naszej organizacji. W zakresie kontroli i postępowań wyjaśniających prowadzonych przez Prezesa UOKiK została wydana decyzja

zobowiązująca z dnia 30 maja 2019 roku. Na dzień składania raportu wypełnione zostały wszystkie zobowiązania wskazane w ww. decyzji.

### ▲ 3.3. Audyt wewnętrzny

Działanie audytu wewnętrznego jest oparte na fundamentach i standardach międzynarodowych określonych przez *Instytut Audytorów Wewnętrznych (IAA – Institute of Internal Auditors)*. Celem audytu wewnętrznego jest usprawnienie działalności organizacji poprzez niezależną i obiektywną ocenę procesów oraz podejmowanych działań. Zasady regulujące funkcjonowanie komórki określa Statut Audytu Wewnętrznego przyjęty przez Zarząd oraz Radę Nadzorczą Netia. Zgodnie z najlepszymi praktykami, Audyt Wewnętrzny raportuje do Zarządu oraz Komitetu ds. Audytu, funkcjonującego w ramach Rady Nadzorczej.

Planowanie audytowe odbywa się w cyklu rocznym i odpowiada za nie Dyrektor Audytu Wewnętrznego. Opiera się ono na analizie ryzyka określając, zgodnie z celami organizacji, priorytety dla działań audytu. Na podstawie analiz ryzyka proponowane są tematy audytowe do Planu Audytów na kolejny rok. Sugestia planów audytu jest przedstawiana Zarządowi w celu zaopiniowania oraz nadania priorytetów poszczególnym tematom. Następnie omówiony z Zarządem plan audytów przekazywany jest członkom Komitetu ds. Audytu celem zatwierdzenia.

Realizacja zadań audytowych składa się z trzech podstawowych elementów: planowanie, praca audytowa oraz raportowanie. Zidentyfikowane procedury i kontrole wewnętrzne weryfikowane są poprzez testy audytowe, prowadzone z zastosowaniem adekwatnych technik audytowych. Raportowanie audytowe jest ustandaryzowane, a Raport zawiera takie elementy jak: zakres wykonywanych prac, ocena skuteczności weryfikowanego procesu, stwierdzone nieprawidłowości, wynikające z nich ryzyka oraz rekomendacje. Audytowani mają prawo zgłaszać uwagi oraz komentarze zawarte w końcowej wersji Raportu. Dyrektor Audytu Wewnętrznego na koniec audytu organizuje spotkanie zamykające, na którym określana jest odpowiedzialność i czas wdrożenia rekomendacji. Wtedy też raport osiąga status Finalnego Raportu i jest przesyłany do Zarządu oraz osób odpowiedzialnych za badany obszar a także jeżeli zachodzi taka konieczność do Komitetu ds. Audytu. Realizacja wydanych przez audyt wewnętrzny rekomendacji podlega okresowej weryfikacji. Rekomendacje wydane przez audyt wewnętrzny podlegają weryfikacji w zakresie ich wprowadzenia.

### ▲ 3.4. Kodeks etyki w Grupie Netia [GRI 102-16 częściowo]

Grupa Netia przygotowała i wdrożyła całościowy *Program Etyczny*, który wspiera prowadzenie działalności biznesowej w oparciu o najwyższe standardy etyczne. Celem programu jest zapewnienie przestrzegania zasad etyki oraz systematyczne podnoszenie jakości kultury organizacyjnej w Grupie Netia poprzez wskazywanie i upowszechnianie zachowań pożądaných, a zarazem przeciwdziałanie wszelkim przejawom, które nie są zgodne z przyjętymi zasadami etyki. Podstawą programu etycznego jest *Deklaracja Wartości* oraz *Kodeks Etyki*.

*Kodeks Etyki Grupy Netia* przedstawia dziesięć zasad postępowania, wynikających z deklarowanych wartości i zgodnych z najlepszą praktyką biznesową, a także opisuje procedurę zgłaszania naruszeń tych zasad. Z *Kodeksem Etyki* jest powiązana *Polityka przeciwdziałania mobbingowi i molestowaniu seksualnemu* w Grupie Netia, która ustala zasady postępowania

w sytuacji zaistnienia przypadku mobbingu lub molestowania seksualnego w miejscu pracy. *Kodeks Etyki* jest drogowskazem postępowania i pozwala właściwie zarządzać relacjami ze wszystkimi interesariuszami, tworząc bezpieczne i przyjazne środowisko pracy. Każdy pracownik, który podejrzewa, że w firmie naruszono zasady etyki i standardy postępowania, był świadkiem lub doświadczył nieetycznego postępowania, sprzecznego z zasadami przyjętymi w Kodeksie Etyki i w dokumentach towarzyszących, powinien bezwzględnie zgłosić ten fakt do Rady Etyki lub bezpośrednio do Rzecznika ds. Etyki. Każdy z pracowników ma dostęp do materiałów takich jak Kodeks Etyki oraz polityk organizacyjnych (w tym wymienionych powyżej) poprzez NetiaNet – wewnętrzną stronę Netii.

Kanały komunikacji z Rzecznikiem *Ethical Hotline*:

- Osobiście lub telefonicznie podczas dyżurów;
- Via e-mail: [netia@rzeczniketyki.pl](mailto:netia@rzeczniketyki.pl);
- Poczta tradycyjną na adres Rada Etyki – Taśmowa 7a, 02-677 Warszawa.

W 2019 roku do Rzecznika ds. Etyki wpłynęło 9 formalnych zgłoszeń od pracowników Grupy Netia dotyczących możliwości naruszenia przyjętych zasad etyki, z czego po przeprowadzeniu wyjaśnień:

- w 2 przypadkach nie stwierdzono naruszeń;
- w 1 przypadku zgłaszający odmówił dalszej współpracy;
- w 3 przypadkach zastosowano pouczenie indywidualne;
- w 3 przypadkach dalszy proces wyjaśniania był prowadzony w ramach innej komórki organizacyjnej Spółki

Rzecznik ds. Etyki prowadził w 2019 roku szereg szkoleń dla pracowników, a także indywidualne konsultacje z pracownikami, kadrą kierowniczą oraz przedstawicielami związków zawodowych.

### Działalność Rzecznika ds. Etyki oraz Rady Etyki [GRI 102-17]

Zarząd Netia S.A. powołał Radę Etyki Grupy Netia oraz Rzecznika ds. Etyki. Na wniosek Rady Etyki Zarząd Netia S.A. podejmuje decyzje dotyczące wyciągnięcia konsekwencji wobec osób, którym udowodniono naruszenie zasad Kodeksu Etyki lub zasad sformułowanych w pozostałych dokumentach programu etycznego Grupy Netia. Funkcję Przewodniczącego Rady Etyki pełni każdorazowo Dyrektor ds. Zasobów Ludzkich.

Zadania Rady Etyki:

- analiza zgłoszeń na temat ewentualnego naruszenia zasad etyki w Grupie Netia, podejrzenia dotyczącego możliwych nadużyć i nieprawidłowości, sytuacji noszących znamiona mobbingu lub molestowania seksualnego;
- współtworzenie, opiniowanie i wprowadzanie zmian w poszczególnych dokumentach programu etycznego i innych regulacjach wewnętrznych w Grupie Netia związanych z wartościami;
- promowanie postaw etycznych, wartości oraz odpowiedzialnych i uczciwych praktyk biznesowych.

Rzecznik ds. Etyki prowadzi *linię etyki* umożliwiającą przekazywanie zgłoszeń oraz pytań i wątpliwości w zakresie zasad etyki przez wszystkich pracowników Grupy Netia z wykorzystaniem numeru telefonicznego dostępnego przez całą dobę i siedem dni w tygodniu oraz bezpiecznej skrzynki mailowej. Rzecznik ds. Etyki rozpatruje wstępnie wszelkie zgłoszenia kierowane do Rady Etyki, dokonywane przez pracowników i innych interesariuszy, dotyczące ewentualnego naruszenia zasad etyki w Grupie Netia. Rada Etyki analizuje zgłoszenia po wstępnym ich rozpoznaniu dokonanym przez Rzecznika Etyki, a następnie podejmuje czynności prowadzące do rzetelnego wyjaśnienia zgłoszenia, m.in. analizując przesłanki prawne i etyczne, istniejącą dokumentację, wszelkie inne dowody przedstawione przez strony postępowania, sporządzając listę ewentualnych świadków i organizując ich wysłuchanie.

Rzecznik ds. Etyki uczestniczy w działaniach komunikacyjnych na rzecz doskonalenia kultury organizacyjnej Grupy Netia, budowy etycznych relacji społecznych oraz prowadzi konsultacje z przedstawicielami kadry menedżerskiej i ekspertów zewnętrznych w zakresie niezbędnych zmian w programie etycznym Grupy Netia.

### 3.5. Odpowiedzialność w Łańcuchu Dostaw [GRI 102-9]

W Grupie Netia funkcjonuje scentralizowane podejście do zarządzania łańcuchem dostaw. Odpowiedzialność za pełen proces spoczywa na Departamencie Zakupów i Logistyki. Proces w części dotyczącej wyboru dostawców odbywa się zgodnie z *Procedurą Zakupów* wprowadzoną uchwałą nr 6/09/2017 z dnia 25.09.2017 r.

Aby zwiększyć kontrolę oraz bezpieczeństwo procesu logistycznego, wspierającego obsługę klientów oraz inwestycji Grupy Netia, nastąpiło przeniesienie obsługi magazynu do spółki z Grupy Kapitałowej Cyfrowego Polsatu – InterPhone Service Sp. z o.o.

Z dostawcami zawierane są umowy ramowe, które zdecydowanie przyspieszają proces realizacji zamówień oraz pozwalają na uzyskiwanie lepszych warunków cenowych dzięki centralizacji wolumenu zakupów. Dodatkowo dla produktów strategicznych sporządzane są i wysyłane do dostawców prognozy terminowe zapotrzebowania, dzięki którym dostawcy zapewniają niezakłócony dostęp do tych produktów.

Departament Zakupów i Logistyki we współpracy z komórkami merytorycznymi opracowuje wytyczne dotyczące szybkości dostępu poszczególnych produktów oraz poziomu utrzymywanych zapasów dla materiałów cyklicznie rotujących. Produkty potrzebne do szybkiej reakcji, np. po wystąpieniu awarii, kupowane są na zapas i przechowywane w magazynie centralnym obsługiwanym przez zewnętrznego operatora lub w magazynach lokalnych zarządzanych przez Grupę Netia. Raz w roku przeprowadzana jest analiza zapasów w celu ich optymalizacji oraz dostosowania do aktualnych potrzeb. Transport produktów z magazynu odbywa się za pośrednictwem firm transportowych, z którymi zostały podpisane odpowiednie umowy. We wrześniu 2019 roku, w celu zwiększenia efektywności zarządzania obszarem zakupów, obsługa procesu logistyczno-zakupowego została połączona do wspólnego obszaru razem z merytorycznymi obszarami Grupy Cyfrowego Polsatu.

## ◇ 4. Interesariusze w Grupie Netia

Interesariusze w Grupie Netia są istotnym uczestnikiem procesu tworzenia odpowiedzialnego przedsiębiorstwa. Jesteśmy świadomi, że interesariusze są kluczowi podczas realizowania działań z zakresu CSR (Społecznej Odpowiedzialności Biznesu). Grupa Netia posiada wiele dedykowanych kanałów do kontaktów z nimi, dzięki czemu możemy na bieżąco gromadzić ich oczekiwania i reagować na nie.

Lp.	Grupa interesariuszy	Charakterystyka	Kanały angażowania interesariuszy [GRI 102-43]
<b>Kluczowi interesariusze</b>			
1.	<b>Pracownicy</b>	Grupa Netia zatrudnia łącznie około 2800 pracowników oraz osób współpracujących, w tym ponad 2000 osób w oparciu o umowę o pracę. W samej Warszawie liczba pracowników wynosi ponad 800 osób.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet;</li> <li>• Mail;</li> <li>• Wideokonferencje z zarządem (min. raz na kwartał);</li> <li>• Wideokonferencje Dywizji;</li> <li>• Roadshow – spotkania z pracownikami organizacji poza główną siedzibą firmy;</li> <li>• Przestrzeń biurowa – plakaty;</li> <li>• Eventy tematyczne;</li> <li>• Akcje angażujące pracowników.</li> </ul>
2.	<b>Akcjonariusze</b>	Główni akcjonariusze (>5% akcji): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cyfrowy Polsat S.A. (65,98%);</li> <li>• FIP 11 Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych (5,72%);</li> <li>• PZU OFE 'Złota Jesień' (5,26%);</li> <li>• Akcjonariusze pozostali (&lt;5% akcji) - ponad 20% akcji znajduje się w obrocie publicznym w rękach Akcjonariuszy (poniżej progu, który wymaga raportowania).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raporty bieżące i okresowe, wysyłane poprzez system ESPI;</li> <li>• Na bieżąco aktualizowany serwis inwestorski <i>inwestor.netia.pl</i>;</li> <li>• Na bieżąco wysyłany newsletter oraz kanał RSS dla inwestorów;</li> <li>• Stały kontakt mailowy i telefoniczny, podany na stronie www (dedykowana osoba do kontaktów z rynkiem kapitałowym);</li> <li>• Konferencje z udziałem Zarządu Netii dotyczące publikowanych wyników kwartalnych;</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy.</li> </ul>
3.	<b>Klienci indywidualni</b>	Około 800 tysięcy klientów indywidualnych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strona www dla klientów <i>netia.pl</i>;</li> <li>• Samoobsługowy serwis online dla klientów <i>netiaonline.pl</i>;</li> <li>• Infolinia dla klientów;</li> <li>• Badania satysfakcji;</li> <li>• Wydzielony serwis konsumencki;</li> <li>• Formularze kontaktowe;</li> <li>• Social Media (Facebook, Twitter, YouTube).</li> </ul>
4.	<b>Klienci biznesowi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kilkadziesiąt tysięcy firm i instytucji;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strona www dla klientów <i>www.netia.pl</i>;</li> <li>• Infolinia dla klientów;</li> <li>• Badania satysfakcji;</li> <li>• Formularze kontaktowe;</li> <li>• Spotkania indywidualne z opiekunami Klientów.</li> </ul>
5.	<b>Dostawcy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmy współpracujące na podstawie zawartych umów lub złożonych zamówień;</li> <li>• Firmy działające w każdej formie prawnej – spółki akcyjne, sp. z o.o., działalność gospodarcza, itp.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mail;</li> <li>• Kontakt telefoniczny;</li> <li>• Spotkania;</li> <li>• Postępowania zakupowe.</li> </ul>
6.	<b>Regulatorzy</b>	<p>Nadzór nad Netia S.A.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KNF – Netia S.A. notowana jest na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.;</li> <li>• UOKiK (ochrona praw konsumentów);</li> <li>• UKE (regulacja rynku usług telekomunikacyjnych);</li> <li>• UODO (ochrona danych osobowych).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netia niezwłocznie i wyczerpująco odpowiada na każde zapytanie przedstawicieli regulatorów, dążąc do wyjaśnienia wszelkich wątpliwości;</li> <li>• Netia zobowiązuje wszystkich swoich pracowników i przedstawicieli firmy do bezwzględnego przestrzegania wszelkich zaleceń regulatorów;</li> <li>• Netia prowadzi przejrzystą politykę informacyjną za</li> </ul>

			pośrednictwem systemów ESPI oraz EBI.
<b>Ważni interesariusze</b>			
<b>7.</b>	<b>Media</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Media ogólnopolskie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- prasa</li> <li>- radio</li> <li>- stacje telewizyjne</li> <li>- portale internetowe</li> </ul> </li> <li>• Media branżowe: <ul style="list-style-type: none"> <li>- prasa</li> <li>- portale internetowe</li> </ul> </li> <li>• Media regionalne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bieżące aktualizacje w serwisie dla mediów;</li> <li>• Informacje prasowe oraz materiały multimedialne wysyłane zgodnie z deklarowanymi preferencjami przedstawicieli mediów (w 2019 roku dystrybuowanych ponad 60 informacji prasowych i innych materiałów informacyjnych nt. działalności Spółki);</li> <li>• Dedykowany kontakt dla mediów na stronie www (telefoniczny oraz mailowy);</li> <li>• Konferencje prasowe (min. raz na kwartał oraz z okazji ważnych wydarzeń w organizacji);</li> <li>• Bieżący kontakt z przedstawicielami kluczowych mediów (badanie potrzeb oraz zapotrzebowania na informacje);</li> <li>• Bieżące odpowiedzi na wszystkie merytoryczne zapytania mediów.</li> </ul>
<b>8.</b>	<b>Konkurencja</b>	<p>Grupa Netia swoją konkurencję definiuje szeroko, w zależności od sektora, w którym świadczy usługi. Głównymi konkurentami są:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stacjonarni operatorzy telekomunikacyjni;</li> <li>• Mobilni operatorzy telekomunikacyjni;</li> <li>• Operatorzy kablowi;</li> <li>• Integratorzy.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regularne spotkania w ramach organizacji branżowych.</li> </ul>

9.	<b>Analitycy rynku kapitałowego</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analitycy biur maklerskich wydający rekomendacje dotyczące Netii;</li> <li>• Analitycy funduszy inwestycyjnych polskich oraz zagranicznych;</li> <li>• Analitycy otwartych funduszy emerytalnych;</li> <li>• Inwestorzy niezależni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bieżące aktualizacje źródeł: Serwis <i>inwestor.netia.pl</i>, Newsletter;</li> <li>• Stały kontakt mailowy, adres podany na stronie www (dedykowana osoba do kontaktów z rynkiem kapitałowym);</li> <li>• Konferencje z udziałem Zarządu Netii dotyczące publikowanych wyników kwartalnych.</li> </ul>
10.	<b>Organizacje biznesowe i branżowe</b>	Netia jest członkiem KIGEIT (Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji), KIKE (Krajowa Izba Komunikacji Ethernetowej), PIKE (Polska Izba Komunikacji Elektronicznej), PRCH (Polska Rada Centrów Handlowych), MEF (Metro Ethernet Forum), RBF (Railway Business Forum), SEG (Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych).	Netia jest aktywnym uczestnikiem organizacji biznesowych i branżowych, uczestniczy w spotkaniach i bierze aktywny udział w działaniach wszystkich organizacji, których jest członkiem.
11.	<b>Potencjalni pracownicy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przejrzysty proces rekrutacji;</li> <li>• Atrakcyjne warunki zatrudnienia;</li> <li>• Możliwość stałego rozwoju;</li> <li>• Program stażowy „Odkrywcy Kariery” oraz praktyki zawodowe obejmujące w ciągu roku kilkunastu uczniów, studentów i absolwentów</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dedykowany serwis kariera;</li> <li>• Narzędzie Recruiter w serwisie <i>LinkedIn.com</i>;</li> <li>• Uczestnictwo w targach pracy;</li> <li>• Współpraca z uczelniami i Biurami Karier;</li> <li>• Oferta zatrudnienia publikowana w serwisach on-line (ogólnych i specjalistycznych)</li> </ul>
12.	<b>Opinia publiczna</b>	Netia uznaje opinię publiczną i szeroko pojętą społeczność za ważnego interesariusza, który ma prawo śledzić działania firmy i proponować jej usprawnienia, a także wyrażać opinię na temat działalności firmy bądź jej przedstawicieli.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bieżąca komunikacja pośrednia poprzez prasę, radio, telewizję i media elektroniczne, ogólnotematyczne oraz specjalistyczne oraz za pośrednictwem serwisów: <i>My.netia.pl</i>, <i>Twitter</i>, <i>Facebook</i>, <i>LinkedIn</i>.</li> </ul>



## Rozdział II. Miejsce Grupy Netia w sektorze usług telekomunikacyjnych

### 1. Wkład Grupy Netia w kreowanie otoczenia lokalnego

Jako jeden z czołowych inwestorów w sektorze usług telekomunikacyjnych, Grupa Netia zapewnia trwały wkład w rozwój polskiej gospodarki. Tworzy nowoczesne warunki do prowadzenia biznesu, niezawodnej komunikacji, możliwości edukacji i pełnowartościowej rozrywki. Inwestuje w sieć światłowodowych łącz internetowych, których parametry pomogą rozwinąć potencjał polskich firm, rozwijaj nowe, innowacyjne usługi.



#### Patriotyzm gospodarczy w Grupie Netia

Od 2000 roku akcje spółki notowane są na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. Większość akcji znajduje się w posiadaniu polskich inwestorów, co przyczynia się do podejmowania decyzji istotnych i korzystnych dla dobrobytu Polski i Polaków.

Grupa Netia na wiele sposobów przyczynia się do wzrostu polskiej gospodarki. Jest uczciwym podatnikiem oraz rzetelnym pracodawcą, zapewniającym zrównoważone zatrudnienie (w 70 lokalizacjach w całej Polsce). Dbamy przy tym o rozwój talentów i budowanie ścieżek kariery dla zdolnych i zaangażowanych absolwentów.

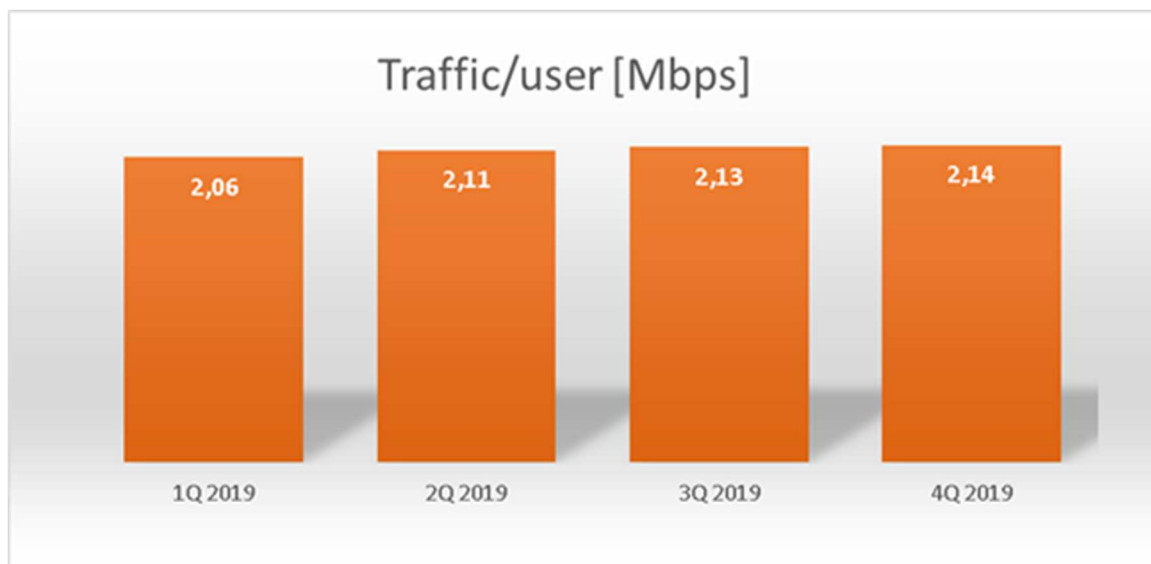
Dodatkowo prowadzimy inwestycje rozbudowujące ogólnopolską infrastrukturę teleinformatyczną. W ramach projektu Sieć XXI Wieku Netia zapewni polskim konsumentom i firmom działającym na terenie Polski doskonale warunki do prowadzenia biznesu, niezawodnej komunikacji, możliwości edukacji i pełnowartościowej rozrywki. Zapewnimy łącza internetowe oraz szeroką paletę usług komunikacyjnych i informatycznych (ICT), które wspierają potencjał biznesowy polskich firm.

Stałe realizowanie założeń patriotyzmu gospodarczego oznacza dla Grupy Netia konsekwentne wdrażanie na polskim rynku rozwiązań i standardów na najwyższym światowym poziomie. Jesteśmy przekonani, że to najlepszy wkład w dobrostan polskiego biznesu i polskich konsumentów.

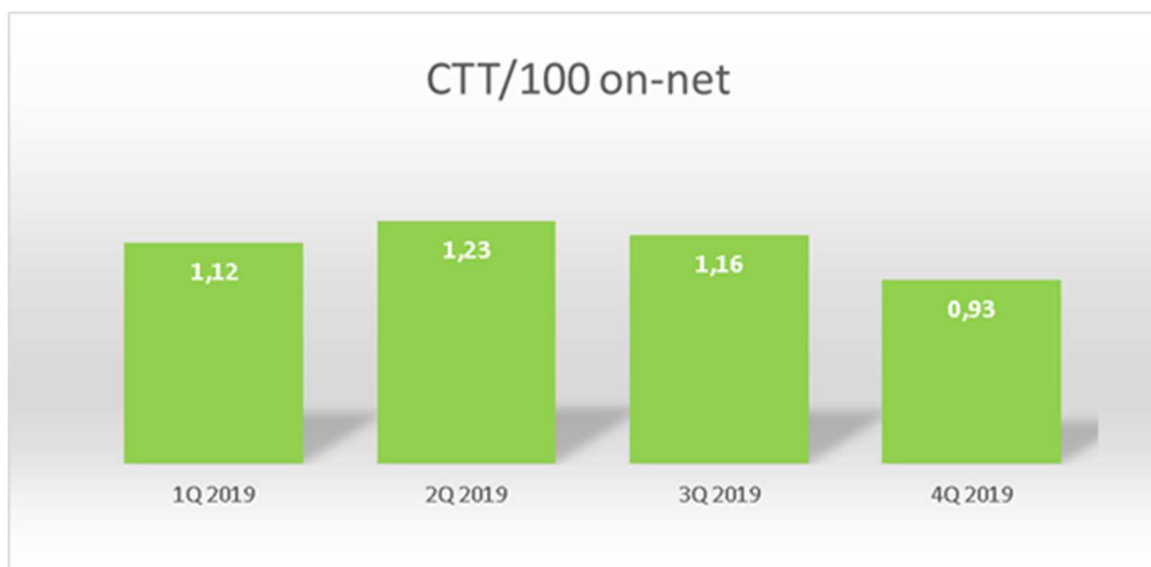


#### W trosce o jakość i niezawodność sieci

Poniżej przedstawiamy wskaźniki w zakresie wydajności sieci w ujęciu kwartalnym, średni ruch IP w godzinach szczytu na klienta B2C w Mbps oraz liczba awarii abonenckich na 100 usług oferowanych przez Netię.



Wykres nr 1. Średni ruch IP w Mbps przypadający na pojedynczego aktywnego klienta indywidualnego usługi dostępu do sieci Internet w godzinach szczytu



Wykres nr 2. Liczba awarii abonenckich (Customer Trouble Ticket) przypadających na sto usług na sieci własnej (bez BSA, LLU, WLR)

#### ◇ Inicjatywy społeczne i aktywność w stowarzyszeniach [GRI 102-12 GRI 102-13]

Jako świadomi dostawcy usług telekomunikacyjnych, zaufani partnerzy biznesowi oraz odpowiedzialni pracodawcy, spółki z Grupy Netia są członkami KIGEIT (Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji). Przedstawiciele Netii i Internetii wchodzi w skład Zarządu Sekcji Operatorów Telekomunikacyjnych KIGEIT.

Dodatkowo należymy do:

- PIKE (Polska Izba Komunikacji Elektronicznej) – organizacji zrzeszającej nadawców i operatorów sieci kablowych;
- SEG (Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych)

TK Telekom (spółka zależna Netia S.A.) jest członkiem RBF (Railway Business Forum) oraz Polskiej Izby Producentów Urządzeń i Usług na Rzecz Kolei.

## 2. Podejście do klienta w Grupie Netia i Netia S.A.

### ◇ Główne grupy klientów

#### **Grupa Netia**

Klienci ogółem:

1. Indywidualni;
2. Biznesowi:
  - a. Business – klienci biznesowi;
  - b. Key Account – klienci kluczowi;
  - c. MŚP (SME) – małe i średnie przedsiębiorstwa;
  - d. Wholesales – polscy i międzynarodowi operatorzy telekomunikacyjni;
  - e. XSP – lokalni dostawcy Internetu.

### ◇ Działania podejmowane na rzecz poszerzenia oferty oraz zwiększenia dostępności usług

W ramach rozwoju sprzedaży B2B powstała inicjatywa *NetiaNext*. Projekt ten ma na celu zbudowanie w Grupie Netia kompetencji integratorskich i poszerzenie portfolio sprzedażowego o usługi *ICT* szczególnie z zakresu IT i cyberbezpieczeństwa. Portfolio produktowe w tym obszarze funkcjonuje w duchu startup-owym. W tej kategorii Grupa Netia ma otwartych kilkaset projektów sprzedażowych.

Szczególny nacisk kładziony jest na rozwój następujących obszarów:

1. Cyberbezpieczeństwo – usługi dedykowanej ochrony zasobów klienta, m.in. ochrona przed atakami na systemy komputerowe (DDoS), usługi kopii bezpieczeństwa danych (Backup as a Service), ochrona sieci IT za pomocą urządzeń firewall/UTM, usługi Security Operations Center
2. Zasoby chmury obliczeniowej zapewniającej ciągłość pracy i eliminującej ograniczenia infrastruktury informatycznej. Data Center (centrum danych) oraz ogólnie pojęte projekty integratorskie, w których jednym z elementów są usługi telekomunikacyjne;
3. Usługi oparte o technologię WIFI – sieci WLAN premium, geo-lokalizacja, reklama mobilna, usługi lojalnościowe, usługi BI (Business Intelligence);
4. Unified Communications as a Service – usługi zintegrowanej komunikacji (głos, video, czat i inne) świadczone w modelu hostowanym u operatora;
5. Kompetencje wewnętrzne oraz bazę partnerów, z którymi będziemy współpracować.

W obszarze B2C Grupa Netia dostarcza kompleksowe, przyjazne w użytkowaniu rozwiązania komunikacyjne on-line: szybki, stacjonarny dostęp do Internetu oraz TV i multimedialną rozrywkę.

Miniony rok obfitował w działania zwiększających dostępność usług Netii. Netia zmodyfikowała swoją ofertę dostępu do internetu tak, aby w jak największym stopniu odpowiadała potrzebom klientów. W tym celu na zmodernizowanych łączach wprowadzone zostały nowe opcje prędkości: 500 Mb/s oraz 1 Gb/s.

Cały czas rozwijamy swoją ofertę mobilną tak, aby Netia Mobile była ofertą elastyczną i atrakcyjną cenową. W celu zapewnienia najlepszej jakości Netia od połowy 2020 roku przełączyła swoje usługi mobilne na sieć Polkomtela, operatora sieci Plus.

Stale rozszerzane jest także portfolio usług dodatkowych oraz związanych z nimi ofert. Dotyczy to między innymi możliwości zakupu usługi internetowej wzbogaconej o serwis muzyczny TIDAL. Klienci, którzy zdecydowali się na zakup takiej usługi, otrzymali dostęp do TIDAL w ramach opłaty abonamentowej za dostęp do internetu. Dodatkowo klienci mieli do wyboru także ofertę, w ramach której otrzymywali również dostęp do serwisu VoD HBO GO w bardzo atrakcyjnej cenie.

Netia nieustannie poszerza swoją ofertę telewizyjną. W 2019 roku do naszych pakietów dodane zostały nowe kanały telewizyjne, np. Discovery Live, History 2. Obecnie nasza ramówka to ponad 225 kanałów, z czego 133 nadawanych jest w jakości HD. Nasi klienci mieli również możliwość obejrzenia 5 gal KSW w opcji PPV.

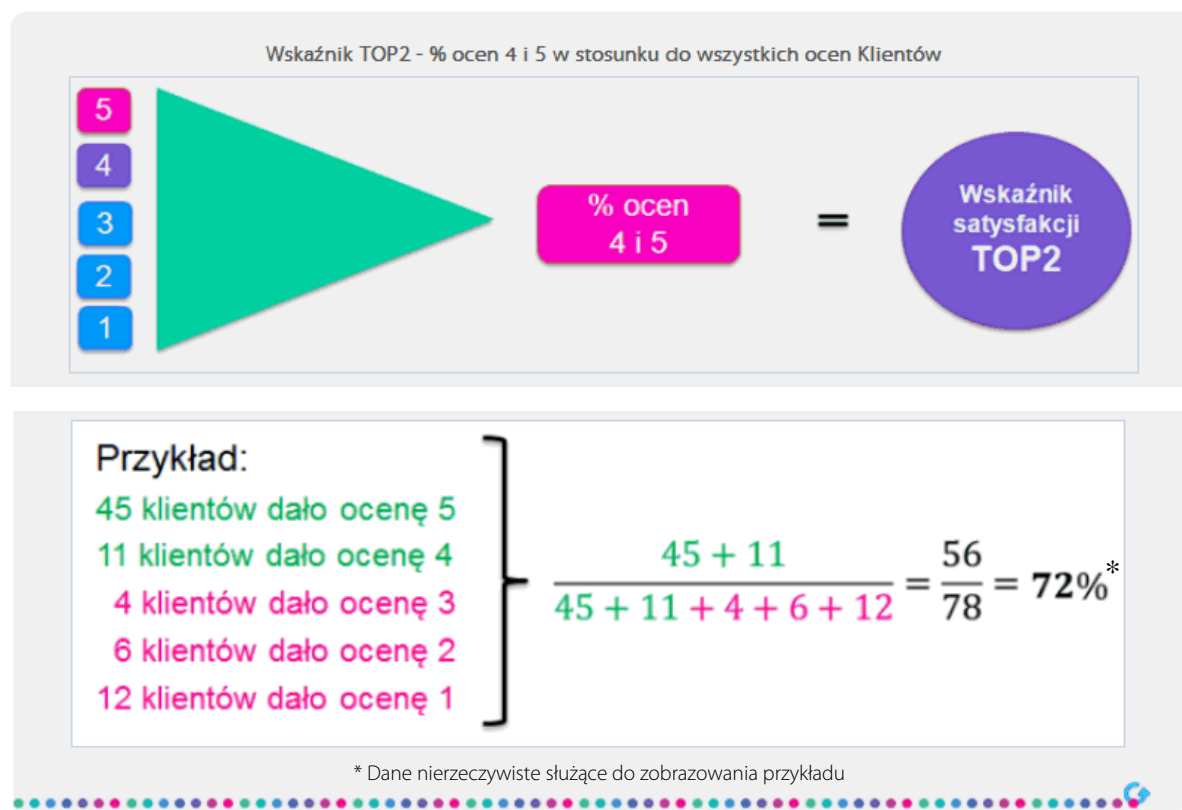
Mając na uwadze potrzeby naszych klientów, wprowadziliśmy do portfolio specjalne promocje, w ramach których w bardzo atrakcyjnej cenie oferujemy dostęp do szerokiej oferty sportowej, w tym kanałów Eleven Sports oraz Polsat Sport Premium (Liga Mistrzów UEFA). Dla klientów nie będących kibicami stworzona została opcja z szerokim zakresem kanałów filmowych i serialowych, w tym HBO. Obie grupy klientów mają dodatkowo możliwość zamówienia atrakcyjnych cenowo pakietów zawierających dostęp do wszystkich kanałów Canal+.

Aby ułatwić naszym klientom dostęp do ciekawych informacji o nowych ofertach czy promocjach oraz ułatwić zarządzanie zgodami na przetwarzanie danych osobowych, udostępniliśmy aplikację do zarządzania zgodami RODO z poziomu dekodera (Netia Player). Dokonałiśmy tego jako pierwszy operator w Polsce.

### 3. Polityka regulująca jakość obsługi klienta

Jakość Obsługi Klientów B2B w Grupie Netia jest realizowana w 2 wymiarach wewnętrznych. Pierwsza ze składowych obejmuje weryfikację jakości pracy/realizacji powierzonych zadań przez każdego pracownika Obsługi Klienta – przy pomocy arkuszy Nice dostosowanych do specyfiki stanowiska. Drugi sposób obejmuje badanie percepcji klienta po interakcji ze Spółką. Obydwie składowe są zawarte w celach pracowników i rozliczane kwartalnie.

Kontynuując założenia przeprowadzonego w 2018 roku projektu Netia Like cały czas udoskonalamy jakość chociażby przez skrócenie czasu informowania o procesowaniu awarii korzystając z nowego narzędzia „Navigator”, w którym na bieżąco możemy śledzić zmiany statusów wprowadzone przez Departament Utrzymania Usług.



Zarówno pozytywne jak i negatywne spostrzeżenia klientów, zawarte w ankiecie satysfakcji klienta TOP2, są wykorzystywane do podnoszenia motywacji pracowników oraz realizowania działań korygujących.

### ISO 9001 w B2B



W dniach 10-11 grudnia 2019 roku został przeprowadzony audyt kontrolny ISO 9001, który nie wykazał niezgodności i tym samym certyfikat ISO 9001 z dnia 7 grudnia 2017 roku dla spółek z Grupy Netia został utrzymany. To najnowsza wersja standardu, który kładzie dużo większy nacisk na wysoką jakość oraz dostosowanie się firmy świadczącej usługi do potrzeb i wymagań Klientów.

Norma ISO 9001: 2015 kładzie bardzo duży nacisk na dostosowanie się organizacji do Klienta, powszechnego wykorzystania analizy ryzyka oraz zarządzania procesowego dla osiągnięcia celów, w tym spełniania oczekiwań Klientów.

Certyfikat został przyznany na okres 3 lat. Objęte są nim m.in.: świadczenie usług telekomunikacyjnych, usługi bezpieczeństwa teleinformatycznego, kolokacji, cloud computingu, obsługa klienta oraz specjalistyczne usługi dla rynku kolejowego.

### **Jakość Obsługa klienta B2C – główne założenia na 2019 rok**

W procesie obsługi Klienta i starań o Jego satysfakcję usprawnienia nie mają końca. Każda decyzja klienta o kontakcie z Netią podyktowana jest konkretną sprawą, którą należy jak najszybciej obsłużyć.

W ramach naszych działań kierujemy się następującymi zasadami:

**DOSTĘPNI** – Zapewniamy naszym Klientom możliwości załatwienia swojej sprawy poprzez preferowany kanał kontaktu: Infolinia, Netia Online, Facebook.

Rozwijamy oraz promujemy selfserwisy takie jak: Netia Online, automaty oraz komunikaty IVR, dzięki czemu zmniejszamy liczbę połączeń obsługiwanych przez Infolinię.

**SKUTECZNI** – Każdą napotkaną lukę w procesie czy produkcie kierujemy do poprawy przez właściciela i monitorujemy. Jednocześnie zmniejszamy liczbę połączeń, eliminując powody kontaktu współpracując projektowo i operacyjnie z właścicielami procesów. Ograniczamy liczbę awarii, przyspieszamy ich usuwanie, poprawiamy czytelność dokumentów, proaktywnie informujemy klientów o statusie spraw, zleceń, awarii. Załatwiamy możliwie dużo spraw Klientów przy pierwszym kontakcie, proponując im najlepsze możliwe rozwiązanie.

**ZAANGAŻOWANI** – Regularnie podnosimy kompetencje naszych pracowników oraz zapewniamy im ścieżkę rozwoju. Wynagrodzenie pracowników opiera się na systemie prowizyjnym i premiowym, co motywuje ich do osiągnięcia coraz lepszych rezultatów i doskonalenia procesu Obsługi Klienta.

**ZARABIAMY** – Obsługując Klientów zwiększamy przychody, podejmujemy działania na rzecz lojalizacji oraz utrzymania. Podnosimy wartość dostarczaną przez Klientów dosprzedając im usługi główne oraz dodatkowe. Regularnie zbieramy zgody marketingowe.

#### Systemy i procesy wdrożone w celu poprawy jakości Obsługi Klienta:

1. Nowy IVR umożliwiający w sposób bardziej intuicyjny wybór powodu kontaktu oraz zapewniający możliwość poprawnego połączenia się niezależnie od wybranego numeru Infolinii;
2. Nowy sposób logowania do Netia Online, eliminujący konieczność wpisywania kodu drukowanego na umowie, umożliwiający logowanie zintegrowane między innymi z Facebookiem;

3. Nowy moduł w Netia Online umożliwiający zgłaszanie wątpliwości w zakresie poprawności działania usług, monitorowanie przebiegu procesu weryfikacji oraz dodawania dalszych uwag;
4. Rozbudowa aplikacji obsługowej używanej przez konsultantów o elementy poprawiające ergonomię oraz szybkość pozyskiwania informacji;
5. Rozbudowa oraz optymalizacja aplikacji dedykowanej dla diagnostyki poprawności działania usług;
6. Wdrożenie Analityki Mowy systemu umożliwiającego jeszcze skuteczniejszą pracę nad poprawą jakości rozmów oraz nad eliminacją powodów kierowanych zgłoszeń;
7. Nowy formularz oceny jakości rozmowy telefonicznej wraz z instrukcją jego wypełniania przez osobę monitorującą. Formularz służy weryfikacji, czy rozmowy są prowadzone zgodnie z obowiązującymi standardami oraz procedurami
8. Nowy, interaktywny skrypt rozmowy sprzedażowej umożliwiający sprawniejszy oraz dogodniejszy dla Klienta sposób prezentacji oraz podsumowywania oferty sprzedażowej, dosprzedażowej oraz utrzymaniowej
9. Nową bazę wiedzy dla konsultantów wspierających naszych Klientów w zakresie wsparcia technicznego.

#### Formalne procedury regulujące kwestię rozpatrywania reklamacji

Po ponad roku od wdrożenia i stosowania ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych - RODO możliwe jest sformułowanie wniosków, co do dotychczasowych i przyszłych metod prowadzenia działań w zakresie przetwarzania i ochrony danych osobowych klientów Spółki. Odnosząc się do przyjętych rozwiązań wskazać należy, iż oprócz standardowych zgłoszeń i reklamacji, w Spółce obsługiwane są wnioski dotyczące przetwarzania przez Netia S.A. danych osobowych klientów. Aby sprostać temu zadaniu podjęliśmy niezbędne kroki, by nałożone prawem obowiązki zrealizowane były na najwyższym możliwym poziomie. Wskazać należy, iż skuteczność przyjętego modelu postępowania w obsłudze klientów i zakresie wykonywanych zadań poddawana jest regularnym i szczegółowym analizom.

Wynika z nich, iż Spółka zapewnia prawidłową, zgodną z prawem, a co najważniejsze spełniającą oczekiwania klientów obsługę, przede wszystkim w zakresie zabezpieczenia przetwarzania danych osobowych oraz ochrony prywatności klientów. Pojedyncze przypadki zgłoszeń jakie odnotowaliśmy miały charakter incydentalny a Spółka podjęła inicjatywy zmierzające do minimalizacji tego typu zdarzeń.

Duża świadomość konsumentów i dbałość o ochronnych swoich danych osobowych nakłada na przedsiębiorcę szczególne obowiązki i wymagania. Konsument wiążąc się ze spółką umową oczekuje iż jego dane będą objęte szczególna ochrona. Dbłość o takie bezpieczeństwo dla Netii jest szczególnym priorytet nad którym pracuje sztab wysoko wykwalifikowanej kadry.

Obecne trendy w relacjach konsument – usługodawca wskazują na coraz większe zainteresowanie oraz wykorzystanie kanału elektronicznego, jako głównej formy kontaktu

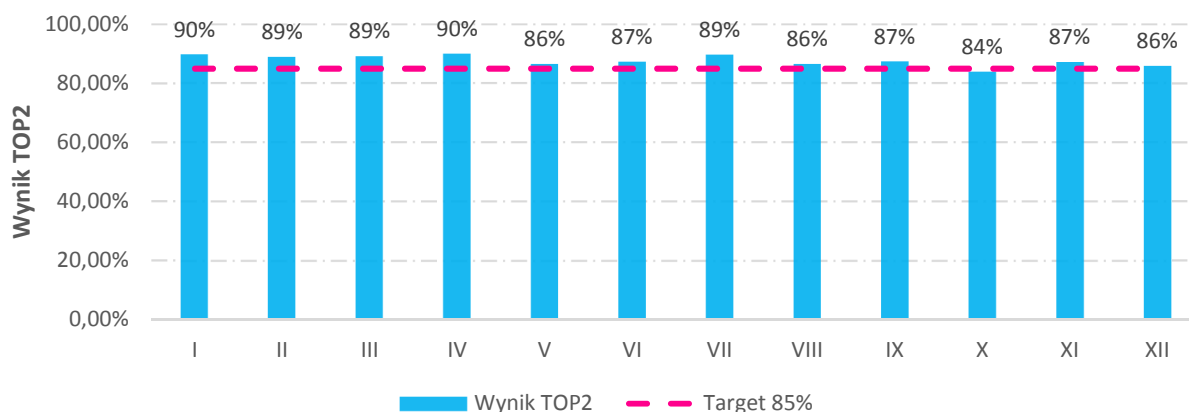
konsumenta z usługodawcą. Wymagania naszych Klientów w odniesieniu do szybkości reakcji na ich zapytania są duże i cały czas wzrastają. Warto pamiętać, że ważna jest nie tylko szybkość samej odpowiedzi, lecz także sposób rozwiązania sprawy. Jako Spółka wychodzimy naprzeciw oczekiwaniom konsumentów minimalizując termin na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie z zachowaniem jakości obsługi sprawy na najwyższym poziomie. Chcemy, aby nasza marka wyróżniała się na tle konkurencji nie tylko jakością usług ale również wysokim poziomem w zakresie komunikacji z Klientem, który pozwoli na utrzymanie stabilnych i długotrwałych relacji ze stałymi Klientami oraz przyczyni się do pozyskania nowych Klientów.

<b>WSKAŹNIK ROZPATRZONYCH REKLAMACJI B2B</b>	
Netia S.A./ TK Telekom sp. z o.o.	
Rozpatrzone pozytywnie	55%
Średni czas rozpatrzenia [dni kalendarzowych]	6,9
Rozpatrzone do 14 dni	84%
Rozpatrzone do 30 dni zgodnie z prawem telekomunikacyjnym	100%

▼ Wyniki badań satysfakcji klientów z jakości obsługi [GRI 102-43 częściowo]

### Obsługa klienta B2B

#### Key Account, Business, XSP



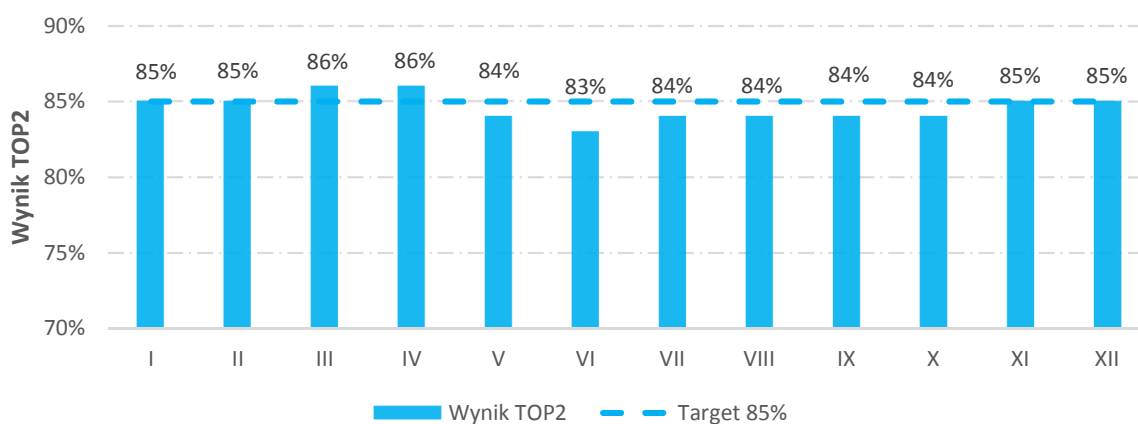
### Obsługa klienta B2C

Wskaźnik zadowolenia z obsługi klienta TOP2

Ankieta TOP2 jest wysyłana do klienta po przeprowadzonej rozmowie z infolinią lub kontakcie mailowym w celu poznania jego opinii na temat obsługi klienta. Ankieta składa się z 3 pytań, przy czym TOP 2 liczymy z pytania: *Jak oceniasz rozwiązanie zaproponowane przez konsultanta*



i jego kompetencje? Klient ocenia je w skali 1-5, TOP 2 jest liczony jako procentowy udział ocen 4 i 5 w stosunku do wszystkich ocen.



#### 4. Polityka bezpieczeństwa danych w Grupie Netia

► *Bezpieczeństwo informacji, bezpieczeństwo fizyczne, zarządzanie kryzysowe oraz zarządzanie incydentami bezpieczeństwa*

W ramach Grupy Netia funkcjonuje szereg regulacji wewnętrznych w zakresie bezpieczeństwa informacji, bezpieczeństwa fizycznego, zarządzania kryzysowego oraz zarządzania incydentami bezpieczeństwa. Podstawowym dokumentem w zakresie ochrony danych klientów jest *Polityka Ochrony Danych Osobowych*. Wszystkie regulacje poddawane są okresowemu przeglądowi i, jeśli to konieczne, aktualizowane w celu wyznaczenia jak najlepszych standardów ochrony danych klientów. Wszyscy pracownicy zobowiązani są do znajomości tych regulacji, a nowi pracownicy przechodzą szkolenie w zakresie bezpieczeństwa informacji.

Funkcjonujący w Netii System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w 2019 roku został poddany recertyfikacji przez zewnętrzną jednostkę certyfikacyjną i uzyskał odnowienie certyfikatu na zgodność z normą ISO 27001:2017. Zakres wdrożonego systemu w spółce Netia obejmuje świadczenie usług kolokacji i chmury obliczeniowej dla rynku biznesowego. Zakresem systemu została objęta również nowa kolokacja w Grodzisku Mazowieckim.

#### ▲ *Przetwarzanie danych klientów*

Zgodne z prawem zasady przetwarzania danych klientów są dla Grupy Netia priorytetowe. Dlatego też na bieżąco monitorowana jest zgodność z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – dalej RODO).

Na bieżąco jest również prowadzona analiza zastosowanych środków bezpieczeństwa oraz podejmowane są działania mające na celu zapewnienie skutecznej ochrony przetwarzanych danych osobowych.

## *Bezpieczeństwo klientów*

Grupa Netia nieustannie pracuje nad rozwojem zabezpieczeń swoich systemów teleinformatycznych oraz przetwarzanych w nich danych klientów. Jednym z takich działań jest rozwój centrum monitorowania bezpieczeństwa (SOC – *Security Operations Center*) oraz zespołu reagowania na incydenty bezpieczeństwa komputerowego (CSIRT – *Computer Security Incident Response Team*). W 2019 roku Netia uruchomiła realizację komercyjnych usług SOC. Nad zapewnieniem ciągłości usług czuwa całodobowo zespół doświadczonych specjalistów w ramach centrum monitorowania sieci (NOC – *Network Operations Center*). Również w obszarze bezpieczeństwa fizycznego stosowane są najlepsze praktyki oraz nowoczesne rozwiązania. Kluczowe lokalizacje chronione są nowoczesnymi systemami sygnalizacji włamania i napadu, systemami telewizji dozorowej (CCTV), objęte centralnie zarządzanym systemem kontroli dostępu i nadzorowane przez systemy sygnalizacji pożarowej. Pomieszczenia serwerowe chronione są ponadto przez systemy gaszenia. Jako pierwsza firma w Polsce dysponujemy w naszym *Centrum Kolokacji* najnowocześniejszym systemem gaśniczym z cichymi dyszami. Innowacyjność tego systemu znacznie zwiększa bezpieczeństwo chronionych urządzeń. System jest także w pełni bezpieczny dla środowiska. Przy zastosowaniu tradycyjnych rozwiązań, wyładowaniu gazu towarzyszy ogromny hałas – rzędu 135 dB., czyli porównywalny ze startem samolotu odrzutowego. Może to spowodować trwałe uszkodzenia kolokowanego sprzętu, np. dysków twardych, które są bardzo wrażliwe i mogą zawierać krytyczne dane. W naszym systemie ciche dysze i regulatory ciśnienia zapewniają stały wypływ gazu z butli, obniżając ewentualne turbulencje i towarzyszący im hałas do bezpiecznego poziomu.

### *3 Skargi klientów na naruszenie prywatności [GRI 418-1] oraz niezgodności w komunikacji marketingowej [GRI 417-3]*

W 2019 roku odnotowano w Grupie Netia 81 przypadków naruszeń danych osobowych, które wymagały powiadomienia zarówno osoby, które dane dotyczą jak i organu nadzorczego (UODO). W ramach przeprowadzonych postępowań Urząd nie stwierdził istotnych nieprawidłowości w przetwarzaniu danych osobowych i nie nałożono na Grupę żadnych kar finansowych.

## Rozdział III. Zatrudnienie w Grupie Netia

### 1. Polityka zatrudnienia

Polityka zatrudnienia w Grupie Netia opiera się na Regulaminach pracy poszczególnych spółek, regulujących zasady organizacji pracy, obowiązki pracodawcy i pracownika, kwestie związane z bezpieczeństwem i higieną pracy. Dodatkowo wpływ na kształt zatrudnienia ma zatwierdzony przez Radę Nadzorczą budżet na dany rok. Na jego podstawie kontrolowana jest zarówno strona kosztowa, jak i wysokość zatrudnienia.

Polityka wynagradzania w Grupie Netia wynika wprost z *Regulaminu Wynagradzania* oraz regulaminów szczegółowych określających zasady naliczania wynagrodzeń zmiennych – *Regulaminy Premiowe obowiązujące w obszarach B2B i B2C*. Wszystkich pracowników obejmują również dokumenty regulujące kwestie związane z posiadaniem i użytkowaniem służbowego samochodu – *Polityka Samochodowa* oraz telefonu komórkowego – *Polityka Telefoniczna*.

Mając na uwadze poszanowanie dla różnorodnego środowiska pracy, w Grupie Netia funkcjonuje szereg dobrych praktyk promujących i upowszechniających różnorodność.

### **1. Równy dostęp do stanowisk**

Bardzo dużą wagę przywiązujemy do równego dostępu do stanowisk, bez względu na płeć czy wiek, a także do jednolitej i przejrzystej polityki wynagradzania, opartej na równym traktowaniu i sprawiedliwej ocenie. Wielu naszych menedżerów, a także wiele osób na stanowiskach technicznych to kobiety. Wszyscy pracownicy podlegają jasnym i równym zasadom na każdym etapie kariery w Netii, tj. rekrutacji, przedstawiania warunków zatrudnienia oraz awansów.

### **2. Równe płace**

Ponieważ różnorodność jest dla nas niezwykle ważna, regularnie analizujemy strukturę zatrudnienia wg płci oraz porównujemy wysokość wynagrodzeń kobiet i mężczyzn na wszystkich stanowiskach w firmie, szczególną wagę przykładając do stanowisk kierowniczych.

### **3. Zróżnicowane zespoły**

Stawiamy na zróżnicowane wiekowo zespoły. Ich członkami są zarówno doświadczeni pracownicy jak i osoby młode wnoszące w pracę zespołów świeże spojrzenie.

Aby przyciągać młodych pracowników rozwijamy program Praktyk i Staży „Odkrywczy kariery”, który daje szansę osobom z mniejszym doświadczeniem rozwijać się pod okiem doświadczonych specjalistów. Niektórzy uczestnicy programu, po jego zakończeniu, znajdują zatrudnienie w Netii. Doceniamy wieloletnich pracowników za ich wkład w rozwój firmy prowadząc program nagród jubileuszowych.

### **4. Wiele lokalizacji**

Zatrudniamy pracowników w kilkudziesięciu lokalizacjach w Polsce. W ten sposób nie tylko tworzymy różnorodne środowisko pracy, ale także mamy szerokie spojrzenie na świadczone przez Netię usługi oraz potrzeby klientów w poszczególnych miastach.

Tworzymy miejsca pracy również w niewielkich miastach, dając członkom lokalnych społeczności szansę na rozwój zawodowy.

### **5. Rozwój kompetencji**

Inwestujemy w rozwój kompetencji pracowników. Nasi pracownicy uczestniczą w szkoleniach specjalistycznych, technologicznych, menedżerskich a także w konferencjach branżowych. Prowadzimy również programy rozwojowe dedykowane menedżerom różnych szczebli.

Doceniamy różnorodność kompetencji. Prowadzony od 2014 roku program dzielenia się wiedzą „Światłowód” umożliwia ekspertom, specjalizującym się w różnych obszarach działalności firmy, dzielenie się wiedzą z pracownikami, którzy chcą zdobyć wiedzę z danego obszaru. W ramach „Światłowodu” prowadzone są zarówno szkolenia specjalistyczne, jak i szkolenia rozwijające kompetencje miękkie.

W ramach rekrutacji wewnętrznych często szukamy potrzebnych kompetencji w pierwszej kolejności wewnątrz firmy, dając tym samym szansę rozwoju zawodowego osobom już u nas zatrudnionym lub współpracującym z firmą. Rekrutacje wewnętrzne umożliwiają naszym pracownikom zmianę ścieżki zawodowej, pracę w innym obszarze, departamencie lub dziale firmy.

## **6. Zwiększanie świadomości**

Prowadzony w Netii program etyczny i funkcjonująca Rada Etyki pomagają dbać o stałe podnoszenie wiedzy na temat zachowań antydyskryminacyjnych i antymobbingowych co wspiera dobre praktyki dotyczące różnorodności.

## **7. Równowaga między pracą a życiem prywatnym**

Zależy nam na tym, aby nasi pracownicy zachowali równowagę między pracą a życiem prywatnym. Chcąc wspierać role pełnione przez naszych pracowników w domu, bierzemy udział w akcji „Dwie godziny dla Rodziny”. Zachęcamy naszych pracowników do ciekawego spędzania czasu z rodzinami lub bliskimi im osobami.

Wspieramy jakościowe spędzanie czasu pracowników z ich bliskimi zapraszając całe rodziny na Piknik Rodzinny, a także organizując prorodzinne konkursy z nagrodami do wykorzystania przez całe rodziny lub grupy znajomych.

### Świadczenia dodatkowe [GRI 401-2]

Grupa Netia, jako świadomy pracodawca, przywiązuje dużą wagę do motywacji pracowników. Od poziomu motywacji zależy osiągnięcie rezultatów biznesowych, dlatego naszym pracownikom zapewniamy różnorodne dodatkowe świadczenia socjalne. Dbamy o to, aby ich poczucie satysfakcji z pracy w spółkach Grupy Netia było utrzymane na jak najwyższym poziomie. Instrumenty motywowania pracowników koncentrują się nie tylko wokół czynników płacowych, ale również pozapłacowych, takich jak prywatna opieka medyczna oraz ubezpieczenia na życie. Grupa zapewnia także wszystkie świadczenia zagwarantowane w kodeksie pracy i wynikające z przepisów ZUS. Pracownicy Grupy Netia mają również dostęp do szerokiego wachlarza świadczeń finansowanych ze środków Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. Dodatkowo pracownikom zatrudnionym w TK Telekom przysługują ulgi na przejazdy kolejowe.

### Struktura zatrudnienia

Poniżej przedstawiono tabelę określającą szczegółowe dane dotyczące liczby zatrudnionych pracowników. Informacje podzielone są na zatrudnienie w Grupie Netia oraz Netia S.A., z uwzględnieniem pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, jak i współpracujących w oparciu o inne formy zatrudnienia. Kolejne pozycje określają wskaźnik nowozatrudnionych pracowników, wskaźnik fluktuacji oraz skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci i wieku.

<b>STRUKTURA PRACOWNIKÓW ORAZ INNYCH OSÓB ŚWIADCZĄCYCH PRACĘ [GRI 102-8]</b>		
	<b>Grupa Netia</b>	<b>Netia S.A.</b>
Osoby współpracujące na podstawie umowy o pracę		
Liczba osób łącznie	2015	1 411
Umowa o pracę na czas nieokreślony	1825	1 234
Liczba kobiet	713	613
Liczba mężczyzn	1 112	621
Umowa o pracę na czas określony	190	177
Liczba kobiet	105	101
Liczba mężczyzn	85	76
Umowa o pracę na pełen etat	1946	1357
Liczba kobiet	789	690
Liczba mężczyzn	1 157	667
Umowa o pracę w niepełnym wymiarze czasu pracy	69	54
Liczba kobiet	29	24
Liczba mężczyzn	40	30
Osoby współpracujące na umowie zleceniu i na działalności gospodarczej		
Ilość osób łącznie	767	718
Obszar B2B – sprzedaż i obsługa klientów biznesowych	81	40
Obszar B2C – sprzedaż i obsługa klientów indywidualnych	590	590
Obszar Finansów	4	3
Obszar Prezesa Zarządu – wsparcie	13	10
Obszar Rozwoju Biznesu i IT	15	14
Obszar Technologii i Zarządzania Siecią	64	61

<b>WSKAŹNIK NOWOZATRUDNIONYCH PRACOWNIKÓW [GRI 401-1]</b>				
	<b>Grupa Netia</b>		<b>Netia S.A.</b>	
	Wskaźnik procentowy (%)	Liczba osób	Wskaźnik procentowy (%)	Liczba osób
Ilość nowozatrudnionych	11,9%	240	14,3%	202
Liczba kobiet	4,8%	97	6,4%	91
Liczba mężczyzn	7,1%	143	7,8%	111
Wskaźnik nowozatrudnionych w podziale na wiek	11,9%	240	14,3%	202
Poniżej 30 lat	5,5%	112	6,5%	92
Pomiędzy 30 a 50 lat	5,8%	118	7,3%	104
Powyżej 50 lat	0,5%	10	0,4%	6
<b>WSKAŹNIK FLUKTUACJI PRACOWNIKÓW [GRI 401-1]</b>				
	<b>Grupa Netia</b>		<b>Netia S.A.</b>	
	Wskaźnik procentowy (%)	Liczba osób	Wskaźnik procentowy (%)	Liczba osób
Fluktuacja całkowita	16,2%	307	18,7%	244
Liczba kobiet	7,3%	138	9,5%	124
Liczba mężczyzn	8,9%	169	9,2%	120

Fluktuacja w podziale na wiek				
Poniżej 30 lat	5,4%	103	6,8%	89
Pomiędzy 30 a 50 lat	9,8%	186	11,1%	145
Powyżej 50 lat	0,9%	18	0,8%	10

SKŁAD CIAŁ NADZORCZYCH I KADRY PRACOWNICZEJ [GRI 405-1]		
	Grupa Netia	Netia S.A.
	Wskaźnik procentowy (%)	Wskaźnik procentowy (%)
Rady Nadzorcze w podziale na płeć		
Liczba kobiet	28%	14%
Liczba mężczyzn	72%	86%
Rady Nadzorcze w podziale na wiek		
Poniżej 30 lat	6%	14%
Pomiędzy 30 a 50 lat	72%	57%
Powyżej 50 lat	22%	29%
Pracownicy w podziale na płeć		
Liczba kobiet	40,6%	50,6%
Liczba mężczyzn	59,4%	49,4%
Pracownicy w podziale na wiek		
Poniżej 30 lat	29%	34,5%
Pomiędzy 30 a 50 lat	59%	59,5%
Powyżej 50 lat	12%	6%

## ◀▼ 2. Rozwój pracowników w Grupie Netia GRI 404-2 GRI 404-3

Przykładając dużą wagę do rozwoju pracowników Grupa Netia zapewnia różnorodne programy szkoleń rozwijające zarówno kompetencje miękkie, jak i wiedzę merytoryczną i techniczną. Pracownicy mają także możliwość udziału w konferencjach branżowych, w trakcie których mają możliwość aktualizowania wiedzy profesjonalnej oraz podnoszenia kwalifikacji. Regularnej ocenie podlega jakość pracy wszystkich pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę. Oprócz unitów B2B i B2C, gdzie część pracowników podlega odrębnym regulaminom premiowym (miesięcznym lub kwartalnym), pracownicy podlegają ocenie rocznej MBO.

W poniższej tabeli przedstawiono informacje dotyczące pracowników objętych programami szkoleń oraz biorących udział w konferencjach.

◀▼ Odsetek pracowników objętych programami podnoszącymi kwalifikacje		
	Grupa Netia	Netia S.A.
	Wskaźnik procentowy (%)	Wskaźnik procentowy (%)
Konferencje krajowe wewnętrzne	11,2%	15,1%
Konferencje krajowe zewnętrzne	1,7%	2,2%

Szkolenia menedżerskie wewnętrzne	1,9%	1,7%
Szkolenia menedżerskie zewnętrzne	0%	0,1%
Szkolenia merytoryczne/techniczne wewnętrzne	6,1%	7,7%
Szkolenia merytoryczne/techniczne zewnętrzne	13,3%	11,6%
Szkolenia dot. umiejętności "miękkich" wewnętrzne	13,6%	17,0%
Szkolenia dot. umiejętności "miękkich" zewnętrzne	8,3%	11,0%
Szkolenia sprzedażowe wewnętrzne	11,3%	15,3%
Webinaria wewnętrzne	11,3%	12,5%

### 3. Inicjatywy wspierające zaangażowanie pracowników

Angażowanie pracowników w różnorodne inicjatywy wpływa na rozwój całej organizacji. Zaangażowani pracownicy to większa efektywność ich pracy, zadowolenie Klientów z obsługi, a także poprawa atmosfery w zespole oraz zmniejszenie liczby absencji.

Inicjatywy wspierające zaangażowanie pracowników w Grupie Netia, to:

1. Spotkania Zarządu z pracownikami podczas których prezentowana jest bieżąca sytuacja i statusy poszczególnych projektów. To również okazja do rozmów i zadawania pytań. Spotkania są transmitowane w formie wideokonferencji do pozostałych lokalizacji. W 2019 roku odbyło się 19 spotkań ze streamingiem do 35 lokalizacji. Dzięki temu nawet 1200 pracowników i współpracowników w różnych lokalizacjach mogło oglądać daną wideokonferencję online.
2. Konkursy angażujące pracowników i współpracowników Grupy Netia. W 2019 r. organizowaliśmy 6 różnorodnych konkursów z atrakcyjnymi nagrodami.
3. Eventy tematyczne oraz akcje angażujące pracowników, m.in. akcja dwie godziny dla rodziny, dzień zdrowia, poczęstunek świąteczny czy przedpremierowy pokaz serialu. W 2019 roku odbyło się 8 eventów i 11 akcji angażujących pracowników.
4. Piknik Rodzinny Grupy Cyfrowy Polsat, w którym uczestniczyło kilkuset pracowników różnych spółek wraz z rodzinami.

Wsparcie pracowników w startach w zawodach sportowych. Pracownicy Grupy Netia brali udział m.in. w biegu Biegnij Warszavo – 23 zawodników oraz turnieju piłki nożnej Plus Cyfrowy Polsat Football Cup – 11 zawodników.

## Rozdział IV. Grupa Netia jako odpowiedzialny partner

### 1. Troska o środowisko naturalne

#### Zarządzanie wpływem na środowisko

Grupa Netia kolejny już rok przykłada dużą wagę do troski o najbliższe otoczenie, w którym funkcjonuje, konsekwentnie ograniczając negatywny wpływ działalności na środowisko naturalne. Jako odpowiedzialny sąsiad społeczności lokalnej, troszczy się również o to, by

prowadzona działalność nie była uciążliwa oraz funkcjonowała zgodnie z obowiązującymi normami i przepisami prawnymi.

Dążąc do ciągłej poprawy skuteczności działań w zakresie ochrony środowiska, Netia w sposób systematyczny określa aspekty środowiskowe i związane z nimi wpływy na środowisko. Zarządzanie wpływem na środowisko oparte jest na ustanowionej przez najwyższe kierownictwo Netii *Polityce Środowiskowej*, wymaganiach przepisów prawnych oraz wymaganiach dotyczących systemu zarządzania środowiskowego określonych w normie PN-EN ISO 14001.

W planowaniu działań związanych z zarządzaniem wpływem na środowisko brane są pod uwagę wyniki *Okresowej analizy stanu przestrzegania wymagań ochrony środowiska* i ocen środowiskowych efektów działalności, w tym wyniki *monitorowania zobowiązań (rejestr wymagań)* dotyczących zgodności związanych z poszczególnymi aspektami środowiskowymi.

W Netii, funkcje związane z zapewnieniem ochrony środowiska powierzono osobom posiadającym odpowiednie kwalifikacje zawodowe, które są zatrudnione w Dziale BHP, Ochrony Ppoż. i Środowiska. Do zadań tych osób należy m.in. zapoznawanie pracowników, których zakres czynności wiąże się z kwestiami ochrony środowiska z wymaganiami w tym zakresie. Ponadto, do ich zakresu czynności należy podejmowanie działań w celu wyeliminowania lub ograniczenia szkód w środowisku wynikających z nieprzestrzegania wymagań ochrony środowiska przez pracowników, a także podejmowania właściwych środków w celu wyeliminowania takich przypadków w przyszłości.

## Obszary wpływu na środowisko Grupy Netia

Działalności spółek kapitałowych Grupy Netia polegająca na świadczeniu usług telekomunikacyjnych, dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych lub świadczeniu usług towarzyszących może mieć bezpośredni lub pośredni wpływ na środowisko.

Kluczowe zidentyfikowane obszary (tj. aspekty środowiskowe), które mają lub mogą mieć jeden lub więcej wpływów na środowisko dotyczą:

- ✓ Zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego, w związku z wprowadzaniem sprzętu do obrotu;
- ✓ Zużytych baterii i akumulatorów, w związku z wprowadzaniem ich do obrotu;
- ✓ Wprowadzania do obrotu produktów w opakowaniach;
- ✓ Instalacji radiokomunikacyjnych emitujących pola elektromagnetyczne;
- ✓ Instalacji i urządzeń w budynkach i/lub będące częścią infrastruktury telekomunikacyjnej mogące być źródłem hałasu;
- ✓ Wprowadzania gazów lub pyłów do powietrza przez użytkowane kotłownie, silniki spalinowe, substancje zubożające warstwę ozonową oraz niektóre fluorowane gazy cieplarniane w urządzeniach klimatyzacyjnych, chłodniczych oraz systemach ochrony przeciwpożarowej;



- ✓ Gospodarowanie wytwarzanymi odpadami;
- ✓ Zużycia energii elektrycznej i ciepłej.

Na potrzeby *identyfikowania zobowiązań* dotyczących zgodności związanych z wyżej wymienionymi obszarami (tj. aspektami środowiskowymi) prowadzony jest przez Dział BHP, Ochrony Przeciwpożarowej i Środowiska rejestr wymagań.

Wspomniany wyżej rejestr wymagań jest aktualizowany i zawiera kolejno:

1. Nazwę aktów prawnych, które mają zastosowanie wobec spółek kapitałowych Grupy Netia;
2. Aspekty środowiskowe podlegające regulacji;
3. Kto i w jakim zakresie działań podlega obowiązkom wynikającym z aktów prawnych;
4. Wymagania – obowiązki podmiotu korzystającego ze środowiska;
5. Kiedy i gdzie należy wnieść opłaty;
6. Określenie i zdefiniowanie wymaganego pozwolenia/zezwoleń;
7. Wskazanie działań podjętych przez Spółkę w celu dostosowania działalności do przepisów;
8. Określenie bieżącego status projektu (zobowiązań) za pomocą metody R.A.G. (R.A.G.: RED – AMBER – GREEN → Niezgodność, częściowa zgodność, zgodność) – Określenie zgodności z przepisami prawa i regulacjami środowiskowymi;
9. Wskazanie wymaganych działań korygująco-naprawczych;
10. Wskazanie działań podjętych przez Spółkę;  
Określenie statusu realizacji projektu (zobowiązań) za pomocą metody R.A.G. po wprowadzeniu działań korygująco-naprawczych

## *Działania podjęte w celu ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko:*

### **1. Zużyty sprzęt elektryczny i elektroniczny**

Spółki Netia S.A. oraz Internetia sp. z o.o. mają status podmiotów „wprowadzających sprzęt do obrotu” i są *wpisane do Rejestru - BDO* (tj. Bazy danych o produktach i opakowaniach oraz gospodarce odpadami pod numerami rejestrowymi: Netia numer rejestrowy: 000013451, Internetia numer rejestrowy: 000023680. Wprowadzany do obrotu sprzęt spełnia wymagania, jakim powinien odpowiadać sprzęt elektryczny i elektroniczny, w tym wymagania dotyczące ekoprojektu ułatwiające ponowne użycie i przetwarzanie zużytego sprzętu. Na wprowadzanym sprzęcie jest umieszczane wymagane oznakowanie tj. *Symbol wskazujący na selektywne zbieranie sprzętu elektrycznego i elektronicznego*, który składa się z przekreślonego, kołowego kontenera na odpady. Obowiązki organizowania i zapewnienia zbiórki, przetworzenia, a następnie odzysku, recyklingu i unieszkodliwienia zużytego sprzętu przejęła od ww. spółek firma zewnętrzna (tj. Organizacja odzysku sprzętu elektrycznego i elektronicznego). Działania podejmowane przez spółki dotyczące postępowania ze zużytym sprzętem są zgodne z ustawą z dnia 11 września 2015 r. o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (Dz. U. z 2018 r. poz. 1466, z późn. zm.) oraz przepisami ustawy z dnia 14 grudnia 2012 r. o odpadach (Dz. U. z 2018 r. poz. 992 późn. zm). Wszystkie opłaty roczne za działalność Grupy Netia związane ze zużytym sprzętem elektrycznym i elektronicznym zostały terminowo uregulowane.

2. **Wprowadzanie do obrotu baterii lub akumulatorów.** Grupa Netia zawarła umowę z firmą zewnętrzną (Organizacja odzysku), która przejęła zobowiązania w zakresie organizowania i zapewnienia zbiórki, przetworzenia, a następnie odzysku, recyklingu i unieszkodliwienia zużytych baterii i akumulatorów, a także do sporządzania i przedkładania właściwym organom odpowiednich sprawozdań.
3. **Wprowadzanie produktów w opakowaniach.** Spółki Netia S.A oraz Internetia sp. z o.o. posiadają podpisaną umowę o przejęciu i wykonywaniu obowiązku przedsiębiorcy w zakresie odzysku lub recyklingu odpadów opakowaniowych z wyspecjalizowaną w tym zakresie firmą zewnętrzną (Organizacją odzysku opakowań). Podczas projektowania produktów w opakowaniach podejmowane są działania mające na celu zmniejszania ilości opakowań oraz odpowiednie oznakowanie rodzaju opakowań w celu ułatwienia segregacji oraz odzysku i recyklingu. Dodatkowo, zgodnie z obowiązującymi przepisami, wysłano roczne sprawozdanie o opakowaniach do Urzędu Marszałkowskiego w Warszawie za pośrednictwem firmy zewnętrznej (organizacji odzysku opakowań).
4. **Wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza.** Spółki Grupy Netia regularnie wysyłają zbiorcze zestawienia informacji o zakresie korzystania ze środowiska oraz o wysokości należnych opłat w zakresie wprowadzania gazów lub pyłów do powietrza do właściwych Urzędów Marszałkowskich. Wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza jest związane z użytkowaniem kotłowni, silników spalinowych, substancji zubożających warstwę ozonową oraz fluorowanych gazów cieplarnianych w urządzeniach klimatyzacyjnych, chłodniczych oraz systemach ochrony przeciwpożarowej. Ponadto, Spółki terminowo dokonują opłat związanych z prowadzoną działalnością. Spółki Grupy są zarejestrowane w Krajowej Bazie o Emisjach Gazów Cieplarnianych i Innych Substancji, prowadzonej przez Instytut Ochrony Środowiska – Państwowy Instytut Badawczy pełniący jednocześnie funkcję Krajowego Ośrodka Bilansowania i Zarządzania Emisjami (IOŚ-PIB-KOBiZE).
5. **Substancje zubożające warstwę ozonową (substancje kontrolowane).** Spółki Grupy Netia stosują substancje kontrolowane tj. substancje zubożające warstwę ozonową oraz niektóre fluorowane gazy cieplarniane w urządzeniach klimatyzacyjnych, chłodniczych oraz systemach ochrony przeciwpożarowej i z tego tytułu są zarejestrowane w Centralnym Rejestrze Operatorów Urządzeń i Systemów Ochrony Przeciwpożarowej (CRO). W CRO spółki Grupy Netia tworzą i utrzymują Karty Urządzeń oraz Karty Systemów Ochrony Przeciwpożarowej, o których mowa w ustawie z dnia 15 maja 2015 roku o substancjach zubożających warstwę ozonową oraz o niektórych fluorowanych gazach cieplarnianych (Dz. U. z 2015r poz. 881 z późn. zm.). W poszczególnych „Kartach Urządzeń” znajdują się zestawienia wykonywanych czynności związanych z instalowaniem, konserwacją lub serwisowaniem, w tym dotyczące kontroli szczelności eksploatowanych urządzeń. Wszystkie wpisy w „Kartach Urządzeń” w CRO są systematycznie monitorowane.
6. **Ochrona przed polami elektromagnetycznymi.** Ze względu na profil działalności, Grupa Netia zobowiązana jest do wykonywania pomiarów poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku emitowanych przez stale instalacje radiokomunikacyjne. Dodatkowo realizujemy obowiązki związane ze zgłoszeniem instalacji wytwarzających pola elektromagnetyczne do organów ochrony środowiska

(lokalnych władz) wraz z dołączonymi pomiarami. W uzasadnionych przypadkach, tj. np. na wniosek lokalnych mieszkańców, są przeprowadzane dodatkowe - kontrolne pomiary, w celu sprawdzenia dotrzymania poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku. W 2019 roku nie odnotowano żadnego zgłoszenia, które wymagałoby przeprowadzenia dodatkowych pomiarów kontrolnych poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku na terenach z zabudową mieszkaniową lub w miejscach dostępnych dla ludności. Więcej na ten temat do przeczytania w części *Kontrola instalacji radiokomunikacyjnych emitujących pola elektromagnetyczne – formalne procedury*.

7. **Utrzymanie poziomu hałasu poniżej poziomu dopuszczalnego lub co najmniej na tym poziomie.** Dbając o środowisko oraz komfort społeczności lokalnych przestrzegane są dopuszczalne normy poziomu hałasu. W 2019 roku odnotowano cztery przypadki zgłoszenia od mieszkańców budynków oraz ludzi mieszkających w bezpośrednim sąsiedztwie pomieszczeń i/lub obiektów telekomunikacyjnych należących do spółek Grupy Netia, które dotyczyły hałasu. Po zgłoszeniach były przeprowadzone przeglądy stanu urządzeń i instalacji oraz identyfikacja potencjalnych źródeł emisji hałasu oraz pomiary. Dwa z tych czterech przypadków wymagały zastosowania technicznych środków redukcji hałasu do poziomu wartości dopuszczalnych, a w dwóch przypadkach pomiary wykazały, że dopuszczalne poziomy hałasu są zachowane.

8. **Wytwarzanie odpadów i gospodarowanie nimi.** Spółki Grupy Netia na podstawie otrzymanych Kart Przekazania Odpadu dokonują ewidencji odpadów oraz sporządzają zestawienia o rodzajach i ilościach wytworzonych odpadów, a następnie raportują dane do właściwych Urzędów Marszałkowskich, w zależności od miejsca wytwarzania odpadów. Postępowanie z wytwarzanymi odpadami określają procedura i instrukcje. Procedura postępowania z wytwarzanymi odpadami zobowiązuje do jej przestrzegania zarówno jednostki organizacyjne Grupy Netia, jak i podmioty współdziałające w tym zakresie na zasadach umów cywilnoprawnych.

W 2019 roku wszystkie spółki kapitałowe Grupy Netia złożyły wymagane wnioski (tj. formularze) aktualizacyjne do odpowiednich Marszałków Województw, aby od 1 stycznia 2020 r. mogły prowadzić obowiązkową elektroniczną ewidencję i sprawozdawczość wytwarzanych odpadów za pośrednictwem indywidualnego konta w Bazie danych o produktach i opakowaniach oraz o gospodarce odpadami (BDO). *Wszystkie spółki kapitałowe Grupy Netia mają nadane numery rejestrowe w systemie BDO.* Ponadto, w ramach przygotowań do prowadzenia elektronicznej ewidencji i sprawozdawczości wytwarzanych odpadów w BDO przeprowadzono szkolenia i konsultacje dla osób, których zakres zadań i obowiązków (bezpośrednio lub pośrednio) dotyczy przekazywania wytwarzanych odpadów.

## 9. Zużycie energii elektrycznej i ciepłej

W roku 2019 spółki Grupy Netia kontynuowały działania związane z dbałością o racjonalne zużycie energii elektrycznej (oszczędność energii) i ciepłej. W Grupie Netia wykonywane są okresowe analizy i raporty dotyczące poziomu i kosztów zużycia energii. Kontynuowano m.in. zastępowanie chłodzenia z klimatyzacji na free cooling, oraz inne rozwiązania zapewniające oszczędność energii oraz izolacyjność cieplną w instalacjach

ogrzewczych, wentylacyjnych, klimatyzacyjnych, ciepłej wody użytkowej i oświetleniu. W niektórych obiektach rozpoczęto uzyskiwanie energii z promieniowania słonecznego (zestawy fotowoltaiczne, kolektory słoneczne). Ograniczenie zużycia energii następuje również dzięki wymianie starych urządzeń zasilania i transmisji na nowe, bardziej oszczędne, możliwe dzięki zmianom technologii lub optymalizacji sieci. Poniżej dane dotyczące całkowitego zużycia energii za rok 2019.

[GRI 302-1] ▼

Wartość opałow	2019 rok NETIA S.A.	Samochody (leasing)	Agregaty	Energia kupiona	Energia panele fotowoltaiczne	Piece	Razem	Zużycie w GJ	Udział %
43380 kJ/kg	ON [ton]	309,9	6,4				316,3	13 721,0	6,03%
46150 kJ/kg	Gaz LPG [ton]	0,0					0,0	0,0	0,00%
44750 kJ/kg	Benzyna [ton]	147,3					147,3	6 592,0	2,90%
42180 kJ/kg	Olej opałow LSC [ton]					13,7	13,7	578,0	0,25%
36000 kJ/m3	Gaz [dam3=1000 m3 wysokometanowy]					42,5	42,5	1 530,0	0,67%
3,6 GJ/MWh	Energia elektr. ze źródeł nieodnawialnych [MWh]			54 572,0			54 572,0	196 459,0	86,34%
3,6 GJ/MWh	Energia elektr. ze źródeł odnawialnych [MWh]				15,0		15,0	54,0	0,02%
	Ciepło w parze i gorącej wodzie - zakup [GJ]							8 598,0	3,78%
	Ciepło w parze i gorącej wodzie - produkcja [GJ]							1963,0	
	Całkowite zużycie energii [GJ]							<b>227 532,0</b>	
	Całkowite zużycie ciepła w parze i wodzie [GJ]							<b>10 561,0</b>	

## 10. Inne działania

W 2019 roku Grupa Netia utrzymywała szereg innych działań ograniczających negatywne oddziaływanie na środowisko naturalne. Dbając o szerzenie pożądanych postaw wśród pracowników w zakresie ochrony środowiska, nadal stosujemy np. naklejki na wyłącznikach oświetleniem i plakaty w biurach zachęcające do oszczędności energii, papieru, wody, promujemy stosowanie e-faktury, itp. Poniżej przykłady kilku z nich.



**Kurcze blade,**  
brak troski o środowisko to **przekleństwo** naszych czasów.

N E T I A

**BIURO**

Oświetlenie:	wyłączaj nieużywane
Telefon:	wyjmuj ładowarkę z gniazdka
Urządzenia:	wyłączaj gdy nie korzystasz
Papier:	drukuj dwustronnie
Tonery:	drukuj w kolorze kiedy to konieczne
Klimatyzacja:	używaj z umiarem

**Psia kość,**  
wyłącz mnie!

N E T I A

### ► Kontrola instalacji wytwarzających pola elektromagnetyczne – formalne procedury

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi, instalacje radiokomunikacyjne, których równoważna moc promieniowana izotropowo wynosi nie mniej niż 15 W, emitujące pola elektromagnetyczne o częstotliwościach od 30 kHz do 300 GHz wymagają zgłoszenia właściwym organom ochrony środowiska. Zgłoszenie instalacji wytwarzających pola elektromagnetyczne wymaga przedłożenia wyników pomiarów poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku. Dopuszczalne poziomy pól elektromagnetycznych w środowisku oraz sposobów sprawdzania dotrzymania tych poziomów określa Rozporządzenie Ministra Środowiska z dnia 30 października 2003 r. (Dz.U. 2003 nr 192 poz. 1883). Zgodnie z tym rozrządzeniem, wartościami granicznymi parametrów fizycznych charakteryzujących oddziaływanie pól elektromagnetycznych dla instalacji radiokomunikacyjnych o częstotliwości 300 MHz ÷ 300 GHz są odpowiednio: 7 V/m (Składowa elektryczna) i 0,1W/m<sup>2</sup> (Gęstość mocy).

Pomiary pól elektromagnetycznych w środowisku wykonywane są w przypadku nowych instalacji lub zmiany warunków pracy instalacji, o ile zmiany te mogą mieć wpływ na zmianę poziomu pól elektromagnetycznych, którego źródłem jest instalacja.

W tej kwestii na uwagę zasługuje fakt, że rozporządzenie Ministra Środowiska z dnia 30 października 2003 r. w sprawie dopuszczalnych poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku oraz sposobów sprawdzania dotrzymania tych poziomów traci moc z dniem 1 stycznia 2020 roku. W dniu 19 grudnia 2019 r. zostało opublikowane nowe rozporządzenie Ministra Zdrowia dnia 17 grudnia 2019 r. w sprawie dopuszczalnych poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku (Dz.U. z 2019 poz. 2448). Nowe dopuszczalne poziomy, charakteryzowane przez dopuszczalne wartości parametrów fizycznych dla miejsc dostępnych dla ludności dla zakresu częstotliwości pola elektromagnetycznego od 2 GHz do 300 GHz zostały zwiększone i wynoszą odpowiednio: 61 V/m (Składowa elektryczna E), 0,16 A/m (Składowa magnetyczna H) i 10 W/m<sup>2</sup> (Gęstość mocy S).

Z analizy wykonanych pomiarów pól elektromagnetycznych w środowisku w 2019 roku wynika, że średnia wartość pola elektromagnetycznego emitowanego przez instalacje radiokomunikacyjne Netii wynosi 2,01 V/m. Do wyliczenia przyjęto najwyższe zmierzone wartości natężenia pola elektromagnetycznego dla poszczególnych obiektów. Najwyższa zmierzona wartość natężenia pola elektromagnetycznego dla pomiarów wykonanych w 2019 roku to 3,25 V/m. Pomiary i analiza wyników potwierdzają dotrzymanie przez Netię poziomów pól elektromagnetycznych poniżej dopuszczalnych wartości (tj. poniżej 7 V/m

W obrębie instalacji radiokomunikacyjnych wykonane są również pomiary pól elektromagnetycznych dla celów BHP. Pomiary dokonywane są zgodnie rozporządzeniem Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 czerwca 2016 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy przy pracach związanych z narażeniem na pole elektromagnetyczne (Dz. U. 2016, poz. 950, z późn. zm.) oraz rozporządzeniem Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 27 czerwca 2016 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie najwyższych dopuszczalnych stężeń i natężeń czynników szkodliwych dla zdrowia w środowisku pracy (Dz. U. 2016, poz. 952) ▼ Podczas pomiarów przeprowadzonych w 2019 roku nie stwierdzono występowania stref niebezpiecznych (tj. wartość natężenia pola elektrycznego powyżej 240 V/m lub wartość natężenia pola magnetycznego powyżej 0,32 A/m, która odpowiada wartości E powyżej 120V/m).

## 2. Troska o rozwój lokalnych społeczności

▶ Grupa Netia ma realny wpływ na otaczający nas świat, dlatego dokłada wszelkich starań, by klienci, interesariusze oraz pracownicy otoczeni byli jak najwyższą troską i jakością świadczonych usług. Odpowiedzialność społeczna firmy jest ważnym fundamentem działalności Grupy. Działania z zakresu Corporate Social Responsibility (CSR) są zgodne ze strategią, misją i wizją Grupy Netia, a także wspierają jej założenia strategiczne i plany długoterminowe.

## Najważniejsze działania na rzecz społeczeństwa zorganizowane przez Grupę Netia w 2019 roku [GRI 203-1]

### **Wolontariat pracowniczy**

#### **Świąteczne zbiórki prezentów**

Pracownicy Netii przeprowadzili świąteczne zbiórki prezentów:

- kolejny rok z rzędu dla domu dziecka w Falbogach,
- po raz pierwszy dla Zakładu Opiekuńczo Leczniczego w Jasz kotlu;

Pracownicy Netii najpierw zebrali informacje o potrzebach wychowanków, a następnie pozyskali i przekazali prezenty podopiecznym domu dziecka.

#### **Fundacja Dorastaj z Nami**

Netia jest fundatorem fundacji *Dorastaj z Nami*, która pomaga dzieciom bohaterów poległych lub poszkodowanych w trakcie pełnienia służby. Od 2010 roku Fundacja niesie pomoc psychologiczną, finansuje szkoły, gwarantuje wsparcie doradcy edukacyjnego i pomaga młodym ludziom wejść na rynek pracy.

#### **Pomoc schronisku**

Pracownicy Netii zbierają nakrętki po napojach, aby pomóc schronisku dla bezdomnych psów w Nowym Dworze Mazowieckim. Zamiast wyrzucać nakrętki, zbieramy je i przekazujemy na rzecz schroniska. Przekazane nakrętki wspierają schronisko i wpływają na polepszenie warunków, w których przebywają psy.

#### **Akcja krwiodawstwa**

Pracownicy Netii z Warszawy oddawali krew podczas akcji krwiodawstwa zorganizowanej przez we współpracy z HBO i Regionalnym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa. Akcja prowadzona była pod hasłem „Bleed for the Throne” i była zaplanowana w czasie emisji finałowego sezonu Gry o Tron. Dla oddających krew czekały niespodzianki związane z serialem.

#### **Promowanie pomagania**

W 2019 roku, w wewnętrznej sieci intranetowej Netii uruchomiona została dedykowana zakładka „Pomagamy!”, które zbiera w jednym miejscu wszystkie akcje wsparcia ważne dla Pracowników Netii. Za jej pośrednictwem Pracownicy proponują inicjatywy ważne z ich punktu widzenia oraz zachęcają do ich wsparcia w konkretny, odpowiedni dla danej akcji, sposób.

#### **Dbłość o środowisko**

Kubki plastikowe i wodę w małych plastikowych butelkach zamieniliśmy na szklane kubki i karafki z wodą filtrowaną, a plastikowe łyżeczki zostały zastąpione przez drewniane mieszadełka. W nowych projektach powierzchni biurowych własnych i najmowanych, źródła światła to wyłącznie LEDy, które są bardziej ekologiczne i ekonomiczne w użytkowaniu w stosunku do tradycyjnych źródeł. Nowe umowy najmu zawierane są dla budynków zrównoważonych



energetycznie, spełniających wysokie wymagania BREEAM – standardu najlepszych praktyk w zakresie zrównoważonego projektowania, budowania i użytkowania budynków.

Ponadto kontynuujemy zastępowanie chłodzenia z klimatyzacji na bardziej przyjazny środowisku free cooling oraz inne rozwiązania zapewniające oszczędność energii oraz izolacyjność cieplną. W niektórych obiektach rozpoczęliśmy także uzyskiwanie energii z promieniowania słonecznego (zestawy fotowoltaiczne, kolektory słoneczne). Ograniczenie zużycia energii następuje również dzięki wymianie starych urządzeń zasilania i transmisji na nowe, możliwe dzięki zmianom technologii lub optymalizacji sieci.

Dbając o szerzenie ekologicznych postaw wśród Pracowników nadal wykorzystujemy zachęcające do oszczędności energii, papieru, wody narzędzia m.in.: naklejki na wyłącznikach oświetleniowych, plakaty w biurach oraz mailing.

### **Wsparcie działalności Fundacji Polsat**

Netia jest podmiotem zainteresowanym prowadzeniem polityki społecznie zaangażowanej w tym w szczególności poprzez podejmowanie działań, polegających na wspieraniu inicjatyw o charakterze zdrowotnym, edukacyjnym oraz pomocy charytatywnej na rzecz dzieci dotkniętym przez los. Polityka ta jest realizowana poprzez regularne przekazywanie darowizn Fundacji Polsat, jedna z największych organizacji pozarządowych działających na terenie Polski, która od ponad dwudziestu lat kieruje swoją pomocą do chorych dzieci i ich rodziców. Fundacja stworzyła system szybkiej i skutecznej reakcji na prośby o pomoc i dotychczas objęła swoją pomocą ponad 36 tysięcy małych pacjentów, a także wsparła finansowo ponad tysiąc szpitali i ośrodków medycznych w całym kraju, które zostały wyremontowane lub wyposażone w nowoczesny sprzęt medyczny.

## **Rozdział V. Podejście do definiowania treści**

Niniejszy dokument został przygotowany w oparciu o międzynarodowy standard w zakresie raportowania danych niefinansowych Global Reporting Initiative (GRI Standard).

Raport opisuje działalność Grupy Netia w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 roku, chyba że w treści wskazano inaczej. W objętym raporcie okresie nie odnotowano znaczących zmian w zakresie rozmiaru, struktury, formy własności czy łańcucha dostaw.

Określając zawartość merytoryczną raportu, przeanalizowane zostały czynniki wewnętrzne i zewnętrzne, m.in. publikacje prasowe w raportowanym okresie, tematy poruszane w komunikacji wewnętrznej, aktualną strategię biznesową Grupy, a także tematy istotne w raportowaniu niefinansowym dla branży telekomunikacyjnej.

Zidentyfikowane w tym procesie tematy zostały zweryfikowane przez kadrę zarządzającą. W raporcie szczegółowo opisaliśmy wszystkie kluczowe obszary, prezentując zarówno podejście do zarządzania nimi, jak i odpowiadające im wskaźniki.

Ocena istotności poddawana będzie regularnym (corocznym) przeglądom w ramach procesu wewnętrznej weryfikacji.

Dane liczbowe wykorzystane w raporcie pochodzą z wewnętrznych systemów raportowania. Przed opublikowaniem wszystkie zostały wewnętrznie sprawdzone. Nie korzystaliśmy natomiast ze wsparcia audytora zewnętrznego.

Wszelkie pytania związane z niniejszym raportem prosimy kierować do:



Artur Łukasiewicz  
[artur.lukasiewicz@netia.pl](mailto:artur.lukasiewicz@netia.pl)  
+48 22 352 26 74  
NETIA S.A.

#### **Legenda:**

- ▲ Opis – polityki/podstawy zarządcze
- ▶ Opis – procedury należytej staranności
- ▼ Wskaźnik rezultatu
- ◀ Opis – dobra praktyka
- ◇ Opis – pozostałe