

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2017 rok



ROZDZIAŁ I. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA GRUPY NETIA	3
◊ 1. Opis działalności organizacji, podstawowe informacje o produktach i usługach [GRI 102-2]	3
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
▲ 2. Strategia biznesowa	6
3. Podstawy naszego działania	6
▲ 3.1. Polityka zarządzania ryzykiem [GRI 102-30]	6
◊ Istotne ryzyka związane z działalnością grupy [GRI 102-15]	7
▲ 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]	9
▲ 3.3. Audyt wewnętrzny	9
▲ 3.4. Kodeks etyki w Grupie Netia [GRI 102-16 częściowo]	10
▶ Działalność Rzecznika ds. Etyki oraz Rady Etyki [GRI 102-17]	10
▲ ▶ 3.5. Odpowiedzialność w łańcuchu Dostaw [GRI 102-9]	11
◊ 4. Interesariusze w Grupie Netia	12
ROZDZIAŁ II. MIEJSCE GRUPY NETIA W SEKTORZE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH	16
1. Wkład Grupy Netia w kreowanie otoczenia lokalnego	16
◊ Patriotyzm gospodarczy w Grupie Netia	16
▼ W trosce o jakość i niezawodność sieci	17
◊ Inicjatywy społeczne i aktywność w stowarzyszeniach [GRI 102-12 GRI 102-13]	18
2. Podejście do klienta w Grupie Netia i Netia S.A.	19
◊ Główne grupy klientów	19
◊ Działania podejmowane na rzecz poszerzenia oferty oraz zwiększenia dostępności usług	19
▲ 3. Polityka regulująca jakość obsługi klienta	20
▶ Z procedur formalnych służących poprawie jakości obsługi klienta wdrożyliśmy:	22
▶ Formalne procedury regulujące kwestię rozpatrywania reklamacji	23
▼ Wyniki badań satysfakcji klientów z jakości obsługi [GRI 102-43 częściowo]	23
4. Polityka bezpieczeństwa danych w Grupie Netia	24
▶ Bezpieczeństwo informacji, bezpieczeństwo fizyczne, zarządzanie kryzysowe oraz zarządzanie incydentami bezpieczeństwa	24
▲ Przetwarzanie danych klientów	25
◄ Bezpieczeństwo klientów	25
▼ <i>3Skargi klientów na naruszenie prywatności [GRI 418-1] oraz niezgodności w komunikacji marketingowej [GRI 417-3]</i>	26
ROZDZIAŁ III. ZATRUDNIENIE W GRUPIE NETIA	26
▲▶ 1. Polityka zatrudnienia	26
◄ 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
ROZDZIAŁ IV. GRUPA NETIA JAKO ODPOWIEDZIALNY PARTNER	30
1. Troska o środowisko naturalne	30
▲ Zarządzanie wpływem na środowisko	30
◇ ◀ Obszary wpływu na środowisko Grupy Netia	31
◇ ◀ Obszary wpływu na środowisko Grupy Netia oraz podjęte działania ograniczające negatywny wpływ:	31
▶ Kontrola instalacji emitujących promieniowanie – formalne procedury	33
Zużycie zasobów energii	34
2. Troska o rozwój lokalnych społeczności	37
◀ Najważniejsze działania na rzecz społeczeństwa zorganizowane przez Grupę Netia w 2017 roku [GRI 203-1]	37
ROZDZIAŁ V. PODEJŚCIE DO DEFINIOWANIA TREŚCI	38

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 zaaprobało zmianę firmy z Netia Holding S.A. na obecnie obowiązującą: „Netia S.A.”.

W skład Grupy Kapitałowej Netia („Grupa Netia”) wchodzi:

Netia S.A.
Netia 2 sp. z o.o. – 100% udziałów;
Internetia sp. z o.o. – 100% udziałów;
Telefonia Dialog sp. z o.o. – 100% udziałów;
TK Telekom sp. z o.o. – 100% udziałów;
Petrotel 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;
- 2,6 miliona lokali w zasięgu;
- około 80% budynków biurowych klasy A i B w Polsce w zasięgu sieci;
- blisko 2,0 miliony świadczonych usług, w tym:
 - prawie 640 tys. usług szerokopasmowego dostępu do Internetu;
 - ponad 1 mln usług telefonicznych;
 - ponad 190 tys. usług TV;
 - około 140 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 jest uwidoczniony 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 31.12.2017 roku)

Akcionariat Spółki	Liczba akcji	% kapitału	% głosów
Cyfrowy Polsat S.A.	110 702 441	31,76	31,76
SISU Capital Master Fund Limited i podmioty powiązane	35 427 077	10,16	10,16
FIP 11 Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych	41 067 530	11,78	11,78
PZU OFE 'Złota Jesień'	34 908 344	10,01	10,01
Nationale-Nederlanden OFE	33 273 518	9,55	9,55
Aviva OFE	20 243 646	5,81	5,81
Akcje w obrocie publicznym i należące do innych Akcjonariuszy	72 941 705	20,93	20,93
Kapitał zakładowy	348 564 261	100,00	100,00

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).

Dwa centra kolokacji mieszczą się w Warszawie oraz jedno w Jaworznie. Natomiast partnerskie centra zlokalizowane są w Poznaniu, Łodzi i Skawinie.

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 dwa wydzielone segmenty 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 segmentach komercyjnych – segment klientów biznesowych B2B oraz segment klientów indywidualnych B2C.

W segmencie B2C wzrost wartości biznesu realizowany jest głównie poprzez modernizację sieci dostępowej oraz budowę penetracji na nowoczesnej infrastrukturze (wzrost bazy klientów 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*.

▲ 2. Strategia biznesowa

Główne kierunki strategiczne w segmencie B2C:

- Akwizycja klientów na sieci własnej przy optymalizacji średnich kosztów pozyskania klienta w ramach optymalnego kosztowo wykorzystania różnych kanałów sprzedażowych;
- Maksymalizacja wartości sieci własnej poprzez zwiększenie penetracji oferty pakietowej z TV (2P/3P) oraz wykorzystanie rozwiązań mobilnych do działań retencyjnych;
- Koncentracja na obronie wartości segmentu, 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;
- Zwiększanie penetracji usług na sieci własnej dzięki podejściu geo-marketingowemu;
- Poszukiwanie optymalnych modeli kosztowych działalności segmentu klientów indywidualnych.

Główne kierunki strategiczne w segmencie B2B:

- Stabilizacja przychodów w krótkim okresie oraz długoterminowego wzrostu skali działalności poprzez zmianę struktury portfela produktów dzięki zmniejszeniu obecnej ekspozycji na usługi głosowe;
- Dynamiczny rozwój w segmencie New Data oraz 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;
- Reorganizacja modelu operacyjnego w zakresie sił sprzedaży oraz procesów sprzedażowych;
- Poszukiwanie optymalnych modeli kosztowych działalności segmentu klientów biznesowych.

Możliwy wpływ zmian w akcjonariacie Netii na realizowaną strategię

W dniu 5 grudnia 2017 roku spółka Cyfrowy Polsat S.A. nabyła pakiet akcji Netii S.A. reprezentujący łącznie 31,76% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu akcjonariuszy oraz ogłosiła wezwanie mające dać łącznie do 66% akcji. Skuteczna realizacja wezwania może mieć wpływ na obrane przez Grupę Netia kierunki strategiczne oraz jej działalność operacyjną.

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. W celu realizacji powyższych założeń prowadzone są dyskusje i warsztaty, w których uczestniczą osoby z różnych części organizacji, dzięki czemu uzyskujemy przekrojowość i szerokie spojrzenie na problem ryzyka. Ewaluacja ryzyk następuje poprzez ocenę prawdopodobieństwa ich wystąpienia. Badania dokonywane są za pomocą ankiet. Dla 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 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 i 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* oraz *Polityką przeciwdziałania nadużyciom*. 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.

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 przypuszcza lub jest przekonany, 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. W skali całej Grupy Netia, ocenie pod kątem analizy korupcyjnej objęto 4 kluczowe pod względem ryzyk korupcyjnych departamenty, co stanowi 22% wszystkich jednostek (Departament Zakupów i Logistyki, Departament Realizacji Inwestycji, Departament Realizacji Usług dla Biznesu oraz Departament Marketingu i Rozwoju Biznesu).

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.

Dział Audytu Wewnętrznego podczas prac audytowych w 2017 r. nie zidentyfikował żadnych zjawisk korupcyjnych w Grupie. Żaden z pracowników nie został zwolniony lub ukarany dyscyplinarnie w odpowiedzi na przypadki korupcji. Grupa w kolejnym roku będzie kontynuować wzmożone działania w tym obszarze skierowane do kadry zarządzającej i kierowniczej oraz pracowników, obejmując Netię S.A., jak i jej spółki zależne.

▲ 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);
- Ustawę o prawie telekomunikacyjnym;
- Ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów;
- Ustawę o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
- Ustawę o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;
- Statut i regulamin Zarządu;
- Regulamin Rady Nadzorczej.

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

W 2017 roku w toku kontroli i postępowań wyjaśniających prowadzonych przez Prezesa UKE, Prezesa UOKiK oraz Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych nie zostały wydane decyzje, które stwierdziłyby wystąpienie przypadków niezgodności z przepisami prawa i regulacjami społeczno-ekonomicznymi w naszej organizacji.

▲ 3.3. Audyt wewnętrzny

Działanie audytu wewnętrznego jest oparte na fundamentach i standardach międzynarodowych określonych przez *Instytut Audytorów Wewnętrznych*. Celem audytu wewnętrznego jest usprawnienie działalności organizacji poprzez niezależną i obiektywną ocenę procesów oraz 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 w formie technik badania i testów audytowych. Raportowanie audytowe jest ustandaryzowane, a Raport zawiera takie elementy jak: zakres wykonywanych prac, 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. Rekomendacje wydane przez audyt wewnętrzny podlegają weryfikacji w zakresie ich wprowadzenia.

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

Przygotowaliśmy i wdrożyliśmy 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*.

Deklaracja Wartości to przedstawienie kluczowych zasad moralnych, które wzmacniają proces kształtowania etycznego środowiska, integracji i wzajemnego zaufania.

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 przypuszcza lub jest przekonany, 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
- Poczta tradycyjną na adres Rada Etyki – Taśmowa 7a, 02-677 Warszawa.

W 2017 roku do Rzecznika ds. Etyki wpłynęło 11 zgłoszeń od pracowników Grupy Netia z czego:

- w 7 przypadkach nie stwierdzono naruszeń;
- w 3 przypadkach stwierdzono naruszenie godności osobistej;
- w jednym przypadku powołano Komisję Antymobbingową (prace w toku).

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 przygotowuje też i prowadzi – samodzielnie lub wspólnie z innymi członkami Rady Etyki – szkolenia oraz warsztaty edukacyjne dla kadry kierowniczej oraz pracowników dotyczące programu etycznego. Ponadto 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.

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.

◇ 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). Posiadamy 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]
Kluczowi interesariusze			
1.	Pracownicy	Grupa Netia zatrudnia łącznie około 3000 pracowników oraz osób współpracujących, w tym blisko 2000 osób w oparciu o umowę o pracę. W samej Warszawie liczba pracowników wynosi około 950 osób.	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet; • Mail; • Wideokonferencje z zarządem (min. raz na kwartał); • Wideokonferencje Dywizji (min. raz na 2 miesiące); • Roadshow – spotkania z pracownikami organizacji poza główną siedzibą firmy; • Przestrzeń biurowa – plakaty; • Cykliczne, tematyczne „Śniadania z Prezesem”.
2.	Akcjonariusze	Główni akcjonariusze (>5% akcji): <ul style="list-style-type: none"> • Cyfrowy Polsat S.A. (31,76%); • FIP 11 Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych (11,78%); • SISU Capital Limited i podmioty powiązane (10,16%); • PZU OFE 'Złota Jesień' (10,01%); 	<ul style="list-style-type: none"> • Raporty bieżące i okresowe, wysyłane poprzez system ESPI; • Na bieżąco aktualizowany serwis inwestorski <i>inwestor.netia.pl</i>; • Na bieżąco wysyłany newsletter oraz kanał RSS dla inwestorów; • Stały kontakt mailowy i telefoniczny, podany na

		<ul style="list-style-type: none"> • Nationale-Nederlanden OFE (9,55%); • Aviva OFE (5,81%); • Akcjonariusze pozostali (<5% akcji) - ponad 20% akcji znajduje się w obrocie publicznym w rękach Akcjonariuszy (poniżej progu, który wymaga raportowania). 	<p>stronie www (dedykowana osoba do kontaktów z rynkiem kapitałowym);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konferencje z udziałem Zarządu Netii dotyczące publikowanych wyników kwartalnych; • Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy.
3.	Klienci indywidualni	Ponad milion klientów indywidualnych	<ul style="list-style-type: none"> • Strona www dla klientów <i>netia.pl</i>; • Serwis online dla klientów <i>netiaonline.pl</i>; • Infolinia dla klientów; • Badania satysfakcji; • Wydzielony serwis konsumencki; • Formularze kontaktowe.
4.	Klienci biznesowi	Kilkadziesiąt tysięcy firm i instytucji	<ul style="list-style-type: none"> • Strona www dla klientów <i>netia.pl</i>; • Serwis online dla klientów: <i>netiaonline.pl</i>; • Infolinia dla klientów; • Badania satysfakcji; • Wydzielony serwis konsumencki; • Formularze kontaktowe; • Spotkania indywidualne z opiekunami Klientów.
5.	Społeczność lokalna	Lokalne organizacje charytatywne	Wsparcie finansowe/rzeczowe bezpośrednich aktywności pracowników w lokalnych inicjatywach charytatywnych.
6	Dostawcy	<ul style="list-style-type: none"> • Firmy współpracujące na podstawie zawartych umów lub złożonych zamówień; • Firmy działające w każdej formie prawnej – spółki akcyjne, sp. z o.o., działalność gospodarcza, itp. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mail; • Kontakt telefoniczny; • Spotkania; • Postępowania zakupowe.

7.	Regulatorzy	<p>Nadzór nad Netia S.A.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KNF – Netia S.A. notowana jest na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.; • UOKiK (ochrona praw konsumentów); • UKE (regulacja rynku usług telekomunikacyjnych); • GIODO (ochrona danych osobowych). 	<ul style="list-style-type: none"> • Netia niezwłocznie i wyczerpująco odpowiada na każde zapytanie przedstawicieli regulatorów, dążąc do wyjaśnienia wszelkich wątpliwości; • Netia zobowiązuje wszystkich swoich pracowników i przedstawicieli firmy do bezwzględnego przestrzegania wszelkich zaleceń regulatorów; • Netia prowadzi przejrzystą politykę informacyjną za pośrednictwem systemów ESPI oraz EBI.
Ważni interesariusze			
8.	Media	<ul style="list-style-type: none"> • Media ogólnopolskie: <ul style="list-style-type: none"> - prasa - radio - stacje telewizyjne - portale internetowe • Media branżowe: <ul style="list-style-type: none"> - prasa - portale internetowe • Media regionalne 	<ul style="list-style-type: none"> • Bieżące aktualizacje w serwisie dla mediów; • Informacje prasowe oraz materiały multimedialne wysyłane zgodnie z deklarowanymi preferencjami przedstawicieli mediów (w 2017 roku dystrybuowanych ok. 50 informacji prasowych); • Dedykowany kontakt dla mediów na stronie www (telefoniczny oraz mailowy); • Konferencje prasowe (min. raz na kwartał oraz z okazji ważnych wydarzeń w organizacji); • Bieżący kontakt z przedstawicielami kluczowych mediów (badanie potrzeb oraz zapotrzebowania na informacje); • Bieżące odpowiedzi na wszystkie merytoryczne zapytania mediów.
9.	Konkurencja	Grupa Netia swoją konkurencję definiuje szeroko, w zależności	<ul style="list-style-type: none"> • Regularne spotkania w ramach organizacji branżowych.

		<p>od sektora, w którym świadczy usługi. Głównymi konkurentami są:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stacjonarni operatorzy telekomunikacyjni; • Mobilni operatorzy telekomunikacyjni; • Operatorzy kablowi; • Integratorzy. 	
10.	Analitycy rynku kapitałowego	<ul style="list-style-type: none"> • Analitycy biur maklerskich wydający rekomendacje dotyczące Netii; • Analitycy funduszy inwestycyjnych polskich oraz zagranicznych; • Analitycy otwartych funduszy emerytalnych; • Inwestorzy niezależni. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bieżące aktualizacje źródeł: Serwis <i>inwestor.netia.pl</i>, Kanał RSS dla inwestorów, Newsletter; • Stały kontakt mailowy, adres podany na stronie www (dedykowana osoba do kontaktów z rynkiem kapitałowym); • Konferencje z udziałem Zarządu Netii dotyczące publikowanych wyników kwartalnych.
11.	Organizacje biznesowe i branżowe	<p>Netia jest członkiem KIGEIT (Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji), KIKE (Krajowa Izba Komunikacji Ethernetowej), PIKE (Polska Izba Komunikacji Elektronicznej), ECTA (Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Konkurencji w Telekomunikacji), PRCH (Polska Rada Centrów Handlowych), MEF (Metro Ethernet Forum), RBF (Railway Business Forum), SEG (Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych).</p>	<p>Netia jest aktywnym uczestnikiem organizacji biznesowych i branżowych, uczestniczy w spotkaniach i bierze aktywny udział w działaniach wszystkich organizacji, których jest członkiem.</p>
12.	Potencjalni pracownicy	<ul style="list-style-type: none"> • Przejrzysty proces rekrutacji; • Atrakcyjne warunki zatrudnienia; • Możliwość stałego rozwoju; 	<ul style="list-style-type: none"> • Dedykowany serwis kariera; • Kanał na stronie <i>Linkedin.com</i>; • Uczestnictwo w targach pracy

		<ul style="list-style-type: none"> Program stażowy „Odkrywcy Kariery” i praktyki dla 15 stażystów i 2 praktykantów rocznie. 	
13.	Opinia publiczna	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"> Bieżąca komunikacja pośrednia poprzez prasę, radio, telewizję i media elektroniczne, ogólnotematyczne oraz specjalistyczne oraz za pośrednictwem serwisów: <i>My.netia.pl, Twitter, Facebook, LinkedIn.</i>

Rozdział II. Miejsce Grupy Netia w sektorze usług telekomunikacyjnych

1. Wkład Grupy Netia w kreowanie otoczenia lokalnego

Jako czołowy inwestor w sektorze usług telekomunikacyjnych, zapewniamy trwały wkład w rozwój polskiej gospodarki. Tworzymy nowoczesne warunki do prowadzenia biznesu, niezawodnej komunikacji, możliwości edukacji i pełnowartościowej rozrywki. Inwestujemy w sieć światłowodowych łącz internetowych, których parametry pomogą rozwinąć potencjał polskich firm. Rozwijamy nowe, innowacyjne usługi (oferta TV).



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, w tym Otwartych Funduszy Emerytalnych, 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 dla około 2000 osób w 70 lokalizacjach w całej Polsce (osoby zatrudnione na umowę o pracę). Dbamy przy tym o rozwój talentów i budowanie ścieżek kariery dla zdolnych i zaangażowanych absolwentów. Grupa Netia prowadzi program stażowy „Odkrywcy Kariery” i praktyki dla 15 stażystów i 2 praktykantów rocznie.

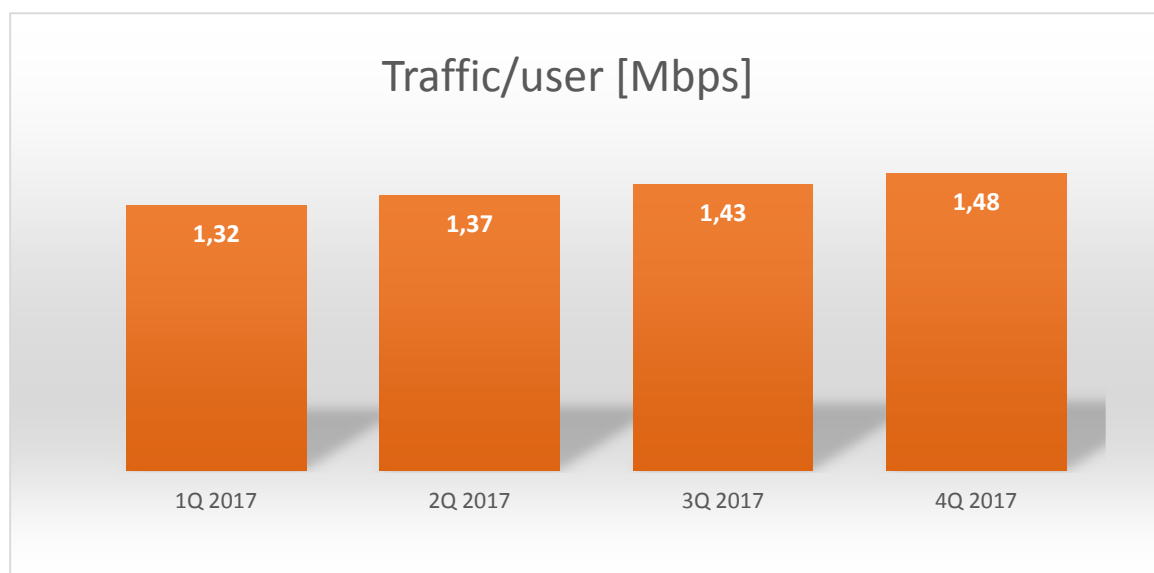
Dodatkowo prowadzimy inwestycje rozbudowujące ogólnopolską infrastrukturę teleinformatyczną. Do 2020 roku Netia przeznaczy ponad 400 mln złotych, by zapewnić polskim konsumentom i firmom działającym na terenie Polski doskonałe warunki do prowadzenia biznesu, niezawodnej komunikacji, możliwości edukacji i pełnowartościowej rozrywki. Zapewnimy łącza internetowe, których parametry pomogą uwolnić potencjał biznesowy polskich firm.

W 2017 roku zorganizowaliśmy konkurs na innowacyjne produkty z obszaru IT, Big Data, digital marketing, WIFI i cloud dla klientów biznesowych. Celem wydarzenia było zmobilizowanie polskich start-upów i naukowców do komercjalizowania innowacji. Tym samym Netia wpisała się w trendy przyjęte w rządowej Strategii Odpowiedzialnego Rozwoju.

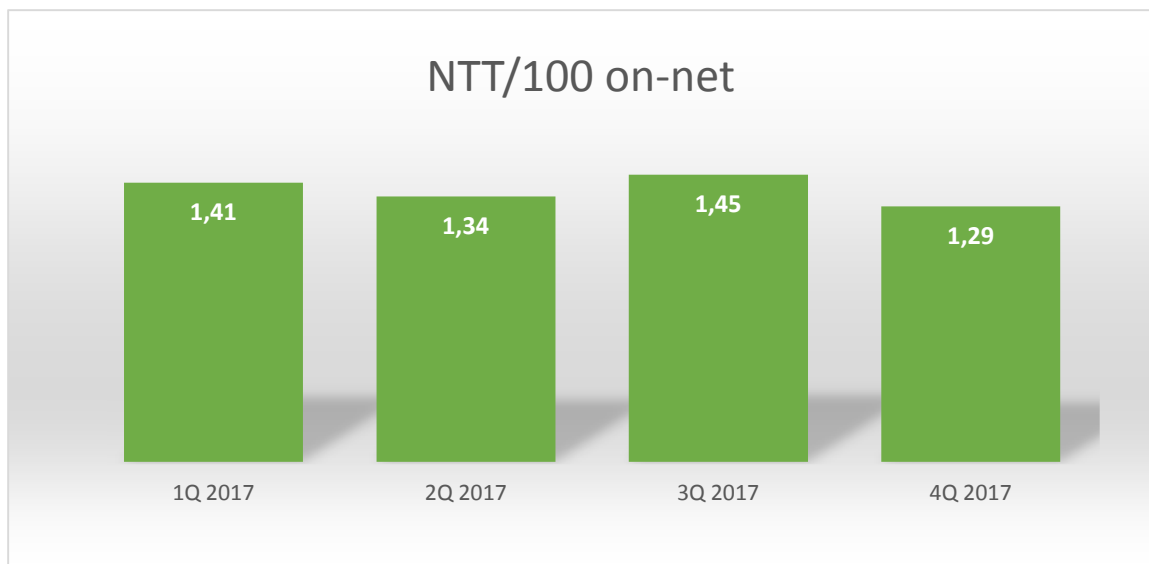
Stałe realizowanie założeń patriotyzmu gospodarczego oznacza dla Grupy Netia konsekwentne wdrażanie na polskim rynku rozwiązań i standardów na najwyższym światowym poziomie. Jesteśmy przekonani, że to najlepszy wkład w dobrostan polskiego biznesu i polskich konsumentów.

▼ W trosce o jakość i niezawodność sieci

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



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. Ilość awarii sieciowych (Network 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 (Netia S.A., Telefonía Dialog sp.z o.o., Internetia sp.z o.o.) są członkami KIGEIT (Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji). Przedstawiciele Netii i Internetii wchodzą w skład Zarządu Sekcji Operatorów Telekomunikacyjnych KIGEIT.

Dodatkowo należymy do:

- PIKE (Polska Izba Komunikacji Elektronicznej) – organizacji zrzeszającej nadawców i operatorów sieci kablowych;
- PRCH (Polska Rada Centrów Handlowych) – stowarzyszenia związanego z branżą nieruchomości handlowych;
- KIKE (Krajowa Izba Komunikacji Ethernetowej) – izby gospodarczej zrzeszającej operatorów telekomunikacyjnych.

Netia S.A. jest również członkiem organizacji międzynarodowych:

- ECTA (Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Konkurencji w Telekomunikacji);
- MEF (Metro Ethernet Forum).

TK Telekom (spółka zależna Netia S.A.) jest członkiem RBF (Railway Business Forum).

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 *NetiaNext*. Projekt ten ma na celu zbudowanie w Grupie Netia kompetencji integratorskich i poszerzenie portfolio sprzedażowego o usługi *ICT* (informacyjne i komunikacyjne). Portfolio produktowe w tym obszarze funkcjonuje w duchu startup-owym. W tej kategorii spółka ma otwartych blisko 150 projektów sprzedażowych.

Działamy i rozwijamy następujące obszary:

1. Usługi oparte o technologię WIFI – sieci WLAN premium, geo-lokalizacja, reklama mobilna, usługi lojalnościowe, usługi BI (Business Intelligence);
2. Bezpieczeństwo – usługi dedykowanej ochrony zasobów klienta, ochrona przed atakami na systemy komputerowe (DDoS), kopia bezpieczeństwa online (Backup as a Service);
3. Unified Communications as a Service – usługi zintegrowanej komunikacji (głos, video, czat i inne) świadczone w modelu hostowanym u operatora;
4. 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;
5. Kompetencje wewnętrzne oraz bazę partnerów, z którymi będziemy współpracować. W III kwartale ogłosiliśmy konkurs dla partnerów technologicznych na wspólny produkt, zorganizowaliśmy również *Dzień Technologii* dla pracowników, by wychwycić pomysły wewnętrzne.

W obszarze B2C Grupa Netia dostarcza kompleksowe, przyjazne w użytkowaniu rozwiązania online oraz multimedialną rozrywkę. Usługi skierowane są do użytkowników prywatnych, firm oraz instytucji.

W marcu 2017 Grupa Netia rozpoczęła sprzedaż usług na łączach zmodernizowanych do standardu światłowodowego, w ramach którego wprowadzona została przepływność do 900 Mb/s. Jest ona dostępna również w ramach pakietu usług (szybki Internet z TV i usługą mobilną z nielimitowanymi połączeniami głosowymi oraz 1 GB danych). Grupa Netia systematycznie rozwija także swoją innowacyjną usługę telewizyjną pod marką Telewizja Osobista. Na początku 2017 roku do dyspozycji Klientów oddano nowy dekoder NetiaPlayer 2.0 wraz z unikalnym na skale kraju oprogramowaniem. Nowe rozwiązanie zostało przyjęte przez Klientów bardzo entuzjastycznie, co przełożyło się na intensywność użytkowania funkcji dodatkowych, takich jak

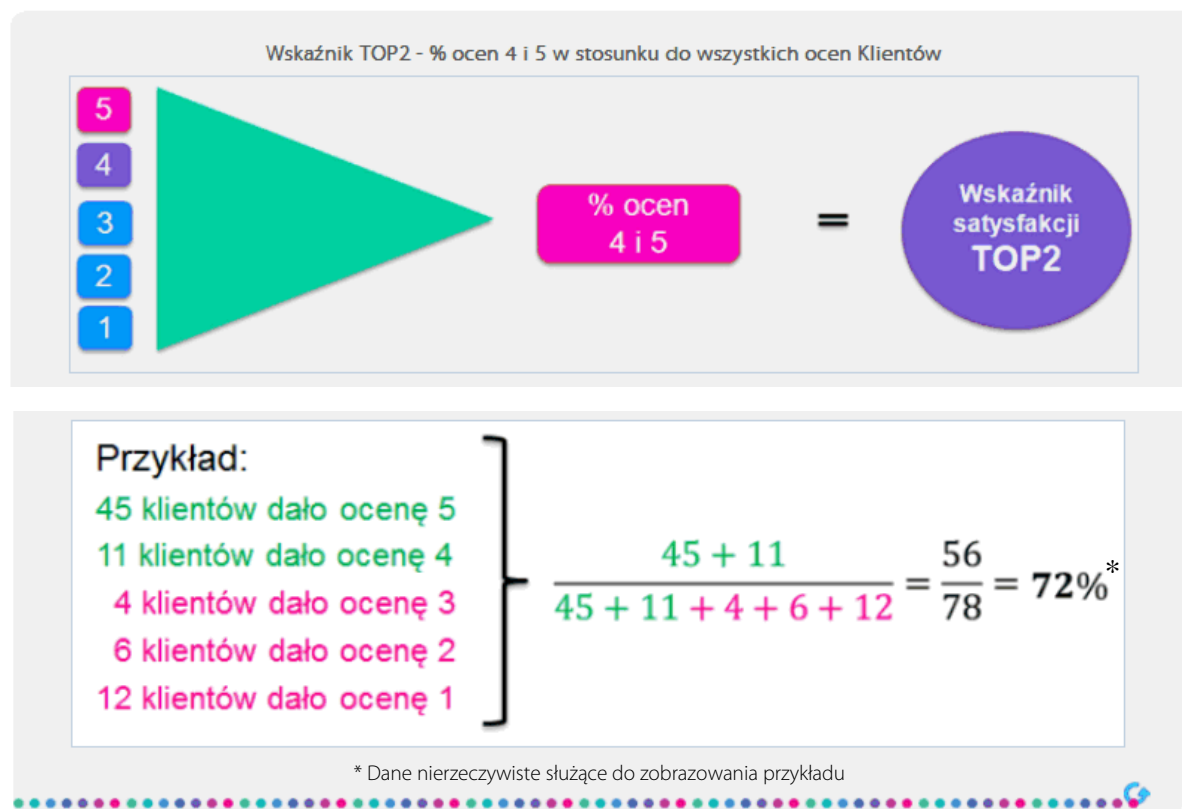
VOD. Również systematycznie rozwijana jest usługa GigaNagrywarki, która w ubiegłym roku została rozbudowana z jednego do trzech pakietów, dzięki czemu usługa dostępna jest dla szerszej grupy Klientów. Poszerzona została również liczba kanałów, na których usługa jest dostępna (m.in. Eleven Sports). Rok 2017 to również bardzo duży rozwój oferty programowej. Zwiększona została liczba kanałów lokalnych oraz HD (o ponad 20). Obecnie w ofercie dostępnych jest ponad 200 kanałów w tym ponad 110 w jakości HD. Największy nacisk położyliśmy jednak na poszerzenie dostępu do usług video na życzenie (VOD), czego efektem było uruchomienie w czwartym kwartale usługi Netia VOD – własnej platformy operatora, w ramach której, dla każdego abonenta Telewizji Osobistej dostępna jest biblioteka kilkuset filmów i bajek. Dodatkowo, na dekodernach NetiaPlayer 2.0 dodana została aplikacja YouTube, która jest uzupełnieniem obecnych już aplikacji (takich jak IPLA, Player i HBO GO).

Od początku stycznia do końca grudnia 2017 r. Grupa Netia przeznaczyła na inwestycje łączną kwotę 281 mln złotych, z czego 84 mln złotych dotyczyło projektu modernizacji sieci o nazwie *Sieć XXI wieku*.

▲ 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.

Wskaźnik satysfakcji TOP2





7 grudnia 2017 roku spółki z Grupy Netia przeszły pomyślnie certyfikację normy ISO 9001: 2015. 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.: świadczenia usług telekomunikacyjnych, usługi bezpieczeństwa teleinformatycznego, kolokacji, cloud computingu, obsługa klienta oraz specjalistyczne usługi dla rynku kolejowego.

Jakość Obsługa klienta B2C – główne założenia na 2018 rok

DOSTĘPNI – Zapewniamy naszym klientom możliwości załatwienia swojej sprawy poprzez preferowany kanał kontaktu: infolinia, Netia online, Facebook, livechat. Dodatkowo aktywnie promujemy selfserwisy jak: netia.pl, netia-on-line, selfserwisy IVR, dzięki czemu zmniejszamy liczbę połączeń przychodzących na infolinię.

SKUTE CZNI – 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, poprawiamy czytelność dokumentów, proaktywnie informujemy klientów o statusie spraw, zleceń, awarii. Załatwiamy sprawy klientów przy pierwszym kontakcie, proponując im najlepsze możliwe rozwiązanie.

ZAANGAŻOWANI – Zapewniamy umowy o pracę dla 80% naszych pracowników. Regularnie podnosimy ich kompetencje oraz realizujemy ścieżkę rozwoju. Wynagrodzenie pracowników opiera się na systemie prowizyjnym i premiovym, co motywuje ich do osiągnięcia coraz lepszych rezultatów i doskonalenia obsługi klienta.

ZARABIAMY – Obsługując klientów zwiększamy przychody. Podnosimy wartość klientów dosprzedając im usługi główne oraz dodatkowe, a także zbieramy zgody marketingowe.

Wyżej wymienione założenia znajdują odzwierciedlenie w poprawie kluczowych wskaźników

- **Serwis Level (SL):** procent połączeń klientów dzwoniących na infolinie odebranych do 30 sekund, **cel na cały 2018: 55%.**

- **Odbieralność:** procent połączeń odebranych, **cel na cały 2018: 87%**.
- **Oczekiwanie (ASA):** średni czas oczekiwania klienta na połączenie, **cel na cały 2018: 50 sekund**.
- **Użytkownicy selfserwisów:** % użytkowników NOL oraz selfserwisów IVR do bazy klientów, **cel na 4Q 2018: 30%**.
- **NPS - cel na 4Q 2018: 13.**
- **TOP2:** procent klientów, którzy ocenili rozmowę na infolinii na ocenę 4 lub 5 (skala 5-stopniowa) do wszystkich ocen klientów, **cel na 4Q 2018: 88%**.
- **FCR 168h** – procent klientów, którzy po kontakcie z infolinią dostali rozwiązanie swojej sprawy w taki sposób, że nie skontaktują się z nami ponownie (telefonicznie, mailowo lub listownie) w ciągu kolejnych 7 dni, **cel na 4Q 2018: 85%**.
- **Rotacja:** procent konsultantów infolinii, którzy odeszli z pracy w danym miesiącu do wszystkich zatrudnionych w danym miesiącu na podstawie umowy o pracę i umowy zlecenie, **cel na 4Q 2018: 3%**.

 Z procedur formalnych służących poprawie jakości obsługi klienta wdrożyliśmy:

1. Standardy rozmowy telefonicznej oraz standardy wykonywania zadań na poszczególnych stanowiskach w Dziale Obsługi Klienta. Obecnie trwają prace nad ich aktualizacją.
2. Formularz oceny jakości rozmowy telefonicznej wraz z instrukcją jego wypełniania przez osobę monitorującą. Formularz służy weryfikacji czy rozmowy są prowadzone zgodnie z wyznaczonym standardem.
3. *Kartę Rozmowy* wypełnianą podczas tzw. pracy *na live*, czyli bezpośrednio z konsultantem przy jego biurku. W *Karcie Rozmowy* wyznaczamy obszary, nad którymi konsultant powinien pracować, żeby poprawić satysfakcję klienta z obsługi, oraz wskazujemy, w jaki sposób może poprawić jakość rozmów.
4. Codziennie otrzymujemy raporty pokazujące m.in. przyczyny ponownych kontaktów klientów, czy też oceny i komentarze wystawione konsultantom przez klientów. Dane te służą do codziennej pracy nad jakością rozmów oraz pozwalają na przeanalizowanie konkretnych przypadków.
5. W naszej bazie wiedzy konsultanci mają dostęp do wielu instrukcji postępowania oraz opisów procesów, z którymi mają na co dzień styczność.

Celem monitorowania pracy i udzielania informacji zwrotnej jest podnoszenie efektywności pracy poprzez udoskonalenie umiejętności pracowników w zakresie obsługi klienta. Za monitorowanie pracy i udzielanie informacji zwrotnej odpowiedzialni są Monitorujący. Z monitorowania pracy i udzielania informacji zwrotnej Monitorujący rozliczani są przez swoich przełożonych. Za przygotowanie merytoryczne osób kontrolujących odpowiedzialny jest Dział Jakości i Procesów Obsługi Klienta. Monitorujący bierze udział w szkoleniu z oceniania pracy i udzielania informacji zwrotnej. Po zakończeniu fazy szkoleniowej Dział Jakości i Procesów Obsługi Klienta wspiera Monitorujących poprzez analizę formularzy i ocen. Wszyscy pracownicy są informowani przez swoich przełożonych o obowiązującej procedurze. Monitorujący

monitorują i oceniają kontakty z klientami w systemie NICE. Każdy Monitorowany otrzymuje obszerną informację zwrotną na indywidualnym spotkaniu z osobą odpowiedzialną. Monitorujący wspólnie z Monitorowanym dokonują analizy przyczyn wystąpienia niedociągnięć w wykonywaniu zadań przez pracownika.

► Formalne procedury regulujące kwestię rozpatrywania reklamacji

Złożenie reklamacji przez Klienta dopuszczalne jest w formie telefonicznej, pisemnej lub mailowej. W 14 dniu obsługi zadania reklamacyjnego do Klienta wysyłane jest pismo potwierdzające przyjęcie reklamacji i wskazujące 30-dniowy termin rozpatrzenia reklamacji. Po rozpatrzeniu reklamacji pozytywnie wysyłamy do klienta odpowiedź listem zwykłym bądź mailowo, jeśli na takowy klient wyraził zgodę. W przypadku reklamacji rozpatrzonych negatywnie lub częściowo wysyłka odpowiedzi odbywa się listem poleconym, a w decyzji powołana jest każdorazowo podstawa prawna odnosząca się do odmowy uznania roszczeń Klienta. Jeśli odpowiedź na reklamację udzielana jest w terminie późniejszym niż 30 dni, reklamacja Klienta zostaje uznana.

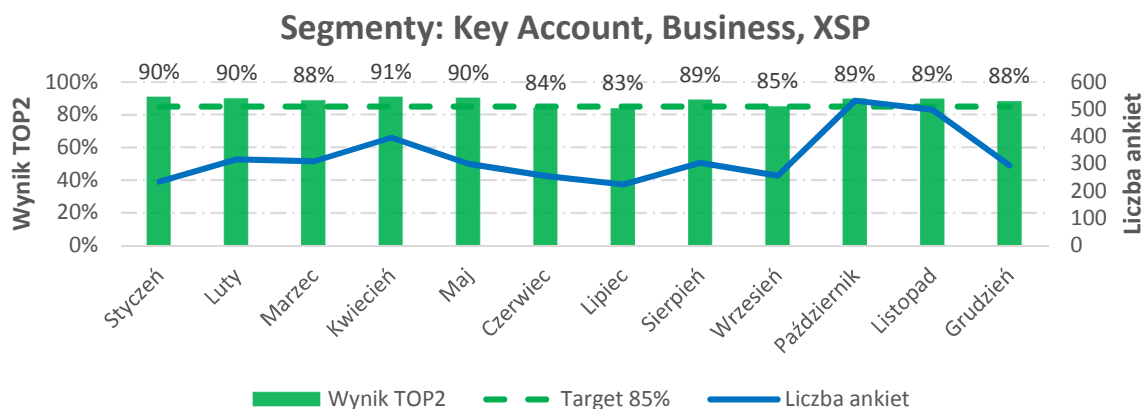
W celu podniesienia zadowolenia Klienta z obsługi, a także skrócenia procesów reklamacyjnych, wprowadziliśmy procedurę *Szybkie rozwiązanie*, która ma na celu rozpatrzenie prostych przypadków reklamacyjnych w momencie zgłaszania uwag przez Klienta.

WSKAŹNIK ROZPATRZONYCH REKLAMACJI B2C		
	Netia S.A./Telefonia Dialog sp. z o.o.	Internetia sp. z o.o.
Rozpatrzone pozytywnie	64%	73%
Średni czas rozpatrzenia [dni kalendarzowych]	7	7
Rozpatrzone do 14 dni	88%	90%
Rozpatrzone do 30 dni zgodnie z prawem telekomunikacyjnym	100%	100%

WSKAŹNIK ROZPATRZONYCH REKLAMACJI B2B	
	Netia S.A./Telefonia Dialog sp. z o.o./ TK Telekom sp. z o.o.
Rozpatrzone pozytywnie	52%
Średni czas rozpatrzenia [dni kalendarzowych]	6,92
Rozpatrzone do 14 dni	85%
Rozpatrzone do 30 dni zgodnie z prawem telekomunikacyjnym	100%

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

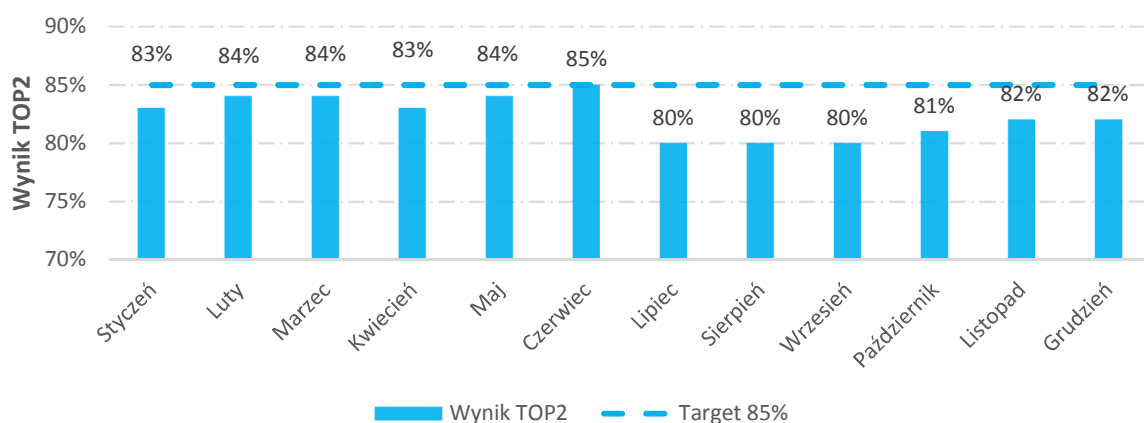
Obsługa klienta B2B



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 Bezpieczeństwa 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.

W ramach Grupy Netia funkcjonują również dwa Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji objęte certyfikacją wg normy ISO 27001:2013. Zakres wdrożonego systemu w spółce Netia obejmuje świadczenie usług kolokacji i chmury obliczeniowej dla rynku biznesowego.

System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w spółce Grupy Netia – TK Telekom sp. z o.o., wdrożony jest w zakresie świadczenia usług transmisji danych, dzierżawy łączy, usług telefonicznych, szerokopasmowego dostępu do Internetu, specjalistycznych usług dla rynku kolejowego oraz usług telekomunikacyjno-budowlanych. Oba systemy poddawane są corocznym audytom nadzoru przez niezależne jednostki akredytujące.

Dodatkowo wdrożyliśmy procedurę identyfikacji Klientów Biznesowych, która zabrania dokonania weryfikacji osoby dzwoniącej według danych takich jak: NIP, REGON, numer telefonu czy adres mailowy. Dużą wagę przykładamy również do adresów korespondencyjnych oraz instalacyjnych zgłaszanych przez klienta. Zmiany te są weryfikowane przez naszych pracowników w ogólnodostępnych rejestrach spółek, działalności gospodarczej oraz sfery budżetowej. Dbając o bezpieczeństwo danych, wysyłka dokumentów mailem (faktura VAT, umowa) jest szyfrowana.

Przetwarzanie danych klientów

Zgodne z prawem zasady przetwarzania danych klientów są dla nas priorytetowe. Dlatego też od początku 2017 roku Grupa Netia prowadzi prace w zakresie dostosowania ochrony danych osobowych do nowych przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych, które wchodzi w życie 25 maja 2018.

Bezpieczeństwo klientów

Grupa Netia podchodzi do bezpieczeństwa klientów z najwyższą uwagą, dlatego w 2017 roku powołany został zespół reagowania na incydenty komputerowe – *CERT-NETIA*. Zadaniem zespołu jest przede wszystkim reagowanie na wszelkie podejrzenia incydentów bezpieczeństwa teleinformatycznego, aby w przypadku stwierdzenia zaistnienia incydentu, dzięki szybkiej reakcji, ograniczyć jego zasięg i skutki dla bezpieczeństwa klientów. Na bieżąco analizowane są również informacje o istotnych podatnościach oraz nowych atakach i podejmowane są działania zapobiegawcze (np. weryfikacja poprawek w systemach, konfiguracja systemów zabezpieczeń, ostrzeżenia dla pracowników).

Grupa Netia stosuje do ochrony swoich systemów teleinformatycznych oraz przetwarzanych w nich danych klientów szereg rozwiązań od wiodących producentów, a nad zapewnieniem ciągłości usług czuwa całodobowe 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 wpływ 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 2017 roku klienci Grupy Netia skierowali 4 skargi (3 skargi w przypadku Netia S.A.) do GIODO dot. prawidłowości przetwarzania danych osobowych. W ramach przeprowadzonych postępowań GIODO nie stwierdziło istotnych nieprawidłowości w przetwarzaniu danych osobowych i nie zostały nałożone na Grupę żadne kary z tego tytułu.

W 2017 roku nie wystąpiły w Grupie Netia żadne przypadki niezgodności z regulacjami dotyczącymi komunikacji marketingowej.

Rozdział III. Zatrudnienie w Grupie Netia

▲▶ 1. Polityka zatrudnienia

Polityka zatrudnienia w Grupie Netia znajduje odzwierciedlenie w Regulaminach pracy poszczególnych spółek, normujących 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. Niezależnie od budżetu, co miesiąc dokonywana jest korekta i weryfikacja, będąca estymacją planów związanych z zatrudnieniem do końca roku.

Polityka wynagradzania w Grupie Netia wynika wprost z *Regulaminu Wynagradzania* oraz regulaminów szczegółowych określających zasady naliczania wynagrodzeń zmiennych – *Regulaminu Premiowe obszarów B2B i B2C*. Ponadto polityka wynagrodzeń zmiennych opiera się o wartościowanie stanowisk metodą *Mercer IPE* – nie dotyczy to spółki TK Telekom, gdzie sposób wynagradzania reguluje *Zakładowy Układ Zbiorowy Pracowników (ZUZP)*. Dodatkowo wprowadzony został dokument regulujący kwestie związane z posiadaniem służbowego samochodu – *Polityka Samochodowa*.

◀ Dobre praktyki w zakresie promowania różnorodności w miejscu pracy

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

Kluczowy dla nas jest równy dostęp do stanowisk, bez względu na płeć czy wiek, a także jednolita i przejrzysta polityka wynagradzania, oparta na równym traktowaniu i sprawiedliwej ocenie. Wielu naszych menedżerów, a także wiele osób na stanowiskach technicznych to kobiety. Wszyscy pracownicy traktowani są według jasnych i równych zasad – na etapie rekrutacji, przedstawiania warunków zatrudnienia i awansów.

Aby podkreślić, jak ważna jest dla nas różnorodność, kwartalnie analizujemy strukturę zatrudnienia wg płci oraz porównujemy wysokość wynagrodzeń kobiet i mężczyzn na wszystkich stanowiskach w firmie, ze szczególnym uwzględnieniem stanowisk kierowniczych.

Stawiamy na zróżnicowane wiekowo zespoły. Pracujemy w zespołach składających się z doświadczonych pracowników z długim stażem oraz młodych pracowników, którzy wnoszą świeże spojrzenie. Aby przyciągać młodych pracowników, Grupa Netia rozwija program Praktyk i Staży „Odkrywczy kariery”. Aby docenić wieloletnich pracowników za ich wkład w rozwój firmy, prowadzimy program jubileuszowy.

Grupa Netia skupia pracowników z kilkudziesięciu różnych lokalizacji, co nie tylko przyczynia się do tworzenia różnorodnego środowiska pracy, ale także daje nam szerokie spojrzenie na świadczone usługi oraz potrzeby klientów w poszczególnych miastach w Polsce.

Doceniamy różnorodność kompetencji. Program dzielenia się wiedzą umożliwia doświadczonym pracownikom – ekspertom z danej dziedziny dzielenie się wiedzą z pracownikami, którzy chcą zdobyć wiedzę z danego obszaru.

Prowadzony w Grupie Netia program etyczny i funkcjonująca Rada Etyki pomagają dbać o stałe podnoszenie wiedzy na temat zachowań antydyskryminacyjnych i antymobbingowych, co sprzyja dobrym praktykom z zakresu wspierania różnorodności.

Świadczenia dodatkowe [GRI 401-2]

Grupa Netia, jako świadomy pracodawca, przywiązuje dużą wagę do motywacji pracowników. Od poziomu motywacji zależy osiągnięcie pożądanego rezultatu, dlatego naszym pracownikom zapewniamy dodatkowe świadczenia socjalne. Dbamy o to, aby ich poczucie satysfakcji z wykonywanej pracy było utrzymane na jak najwyższym poziomie. Instrumenty motywowania pracowników w Grupie Netia 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. Dodatkowo pracownikom zatrudnionym w TK Telekom oferowane są deputaty węglowe i 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.

STRUKTURA PRACOWNIKÓW ORAZ INNYCH OSÓB ŚWIADCZĄCYCH PRACĘ [GRI 102-8]		
	Grupa Netia	Netia S.A.
Osoby współpracujące na podstawie umowy o pracę		
Liczba osób łącznie	1 986	1 270
Umowa o pracę na czas nieokreślony	1 700	1 017
Liczba kobiet	667	475
Liczba mężczyzn	1 033	542
Umowa o pracę na czas określony	218	196
Liczba kobiet	142	129
Liczba mężczyzn	76	67
Umowa o pracę na pełen etat	1 963	1 259
Liczba kobiet	830	628
Liczba mężczyzn	1 133	631
Umowa o pracę w niepełnym wymiarze czasu pracy	23	11
Liczba kobiet	18	10
Liczba mężczyzn	5	1
Osoby współpracujące na umowie zleceniu i na działalności gospodarczej		
Ilość osób łącznie	1 022	903
Obszar B2B – sprzedaż i obsługa klientów biznesowych	141	63
Obszar B2C – sprzedaż i obsługa klientów indywidualnych	775	751
Obszar Finansów	7	5
Obszar Prezesa Zarządu – wsparcie	16	12
Obszar Rozwoju Biznesu i IT	21	21
Obszar Technologii i Zarządzania Siecią	62	51

WSKAŹNIK NOWOZATRUDNIONYCH PRACOWNIKÓW [GRI 401-1]				
	Grupa Netia		Netia S.A.	
	Wskaźnik procentowy (%)	Liczba osób	Wskaźnik procentowy (%)	Liczba osób
Ilość nowozatrudnionych	23,9%	443	28,6%	328
Liczba kobiet	12,6%	234	16,4%	188
Liczba mężczyzn	11,3%	209	12,2%	140
Wskaźnik nowozatrudnionych w podziale na wiek				
Poniżej 30 lat	14,4%	267	17,8%	204
Pomiędzy 30 a 50 lat	9%	166	10,1%	116
Powyżej 50 lat	0,5%	10	0,7%	8
WSKAŹNIK FLUKTUACJI PRACOWNIKÓW [GRI 401-1]				
	Grupa Netia		Netia S.A.	
	Wskaźnik procentowy (%)	Liczba osób	Wskaźnik procentowy (%)	Liczba osób
Fluktuacja całkowita	17,7%	328	16,8%	193
Liczba kobiet	7,1%	131	5,8%	67
Liczba mężczyzn	10,6%	197	11,0%	126
Fluktuacja w podziale na wiek				

Poniżej 30 lat	5,4%	100	5,8%	67
Pomiędzy 30 a 50 lat	10,6%	196	10,7%	123
Powyżej 50 lat	1,7%	32	0,3%	3

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	37%	0%
Liczba mężczyzn	63%	100%
Rady Nadzorcze w podziale na wiek		
Poniżej 30 lat	0%	0%
Pomiędzy 30 a 50 lat	68%	40%
Powyżej 50 lat	32%	60%
Pracownicy w podziale na płeć		
Liczba kobiet	42,5%	50,1%
Liczba mężczyzn	57,5%	49,9%
Pracownicy w podziale na wiek		
Poniżej 30 lat	22,3%	28,3%
Pomiędzy 30 a 50 lat	66,4%	67,4%
Powyżej 50 lat	11,3%	4,3%

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

Dbając o rozwój pracowników, Grupa Netia zapewnia profesjonalne programy szkoleń rozwijające zarówno kompetencje miękkie, jak i wiedzę merytoryczną i techniczną, a także możliwość udziału w konferencjach podnoszących kwalifikacje. 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, kwartalnym lub trymestralnym), pracownicy podlegają ocenie rocznej MBO. Rocznie ocenianych jest 89% pracowników. Wyjątkiem jest TK Telekom, gdzie ocena nie jest przeprowadzana.

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	6,3%	9,6%
Konferencje krajowe zewnętrzne	1,5%	2%
Szkolenia menedżerskie wewnętrzne	7%	9,8%
Szkolenia menedżerskie zewnętrzne	6,3%	9,1%
Szkolenia merytoryczne/techniczne wewnętrzne	33%	42,8%
Szkolenia merytoryczne/techniczne zewnętrzne	14,9%	15,2%

Szkolenia dot. umiejętności "miękkich" wewnętrzne	24,3%	31,9%
Szkolenia dot. umiejętności "miękkich" zewnętrzne	9,9%	15%
Szkolenia sprzedażowe wewnętrzne	5,7%	8,6%
Szkolenia sprzedażowe zewnętrzne	0,8%	1,3%

3. Inicjatywy wspierające zaangażowanie pracowników

Wysiłek wkładany w codzienną aktywizację pracowników prowadzi do rozwoju całej organizacji. Oddani pracownicy, to wzrost wydajności ich pracy, zadowolenie Klientów z obsługi, a także zmniejszenie liczby konfliktów w zespole oraz ilości absencji. Inicjatywy wspierające zaangażowanie pracowników w Grupie Netia, to:

1. Spotkania Zarządu z pracownikami transmitowane również w formie wideokonferencji do pozostałych lokalizacji, podczas których prezentowana jest bieżąca sytuacja i statusy poszczególnych projektów. Spotkanie jest także okazją do rozmów i zadawania pytań. W ciągu 2017 roku odbyło się 16 spotkań ze streamingiem do 35 lokalizacji. Dzięki temu nawet 1000 pracowników i współpracowników w różnych lokalizacjach mogło oglądać wideokonferencję online.
2. Konkursy angażujące pracowników i współpracowników Netii. W 2017 r. odbyło się 8 konkursów dla pracowników i współpracowników Grupy Netia. Towarzyszyły im atrakcyjne nagrody, wśród nich karty przedpłacone o wartości nawet 2 tysięcy złotych.
3. Eventy dla pracowników, w tym eventy promujące zdrowie i aktywny styl życia. W 2017 roku miało miejsce 7 takich eventów.
4. Wsparcie pracowników w treningach i ich uczestnictwie w zawodach sportowych w wielu dyscyplinach. Nasi pracownicy brali udział m.in. w biegu *Biegnij Warszawo* – 41 zawodników; zmaganiach *Runmageddon* – 28 zawodników; zawodach żeglarskich – 6 startów załóg, turnieju charytatywnym piłki nożnej - 17 zawodników; Strzelectwo HFT2 - 15 startów, w tym m.in. starty w Pucharze Polski, Mistrzostwach Polski, Mistrzostwach Czech, Mistrzostwach Dolnego Śląska.
5. Organizacja akcji *Dwie godziny dla rodziny* – akcja skierowana do pracowników i współpracowników Netii z 35 lokalizacji.

Rozdział IV. Grupa Netia jako odpowiedzialny partner

1. Troska o środowisko naturalne

Zarządzanie wpływem na środowisko

Z uwagi na charakter działalności, Grupa Netia 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. Dbając o rozwój wrażliwości i świadomości ekologicznej wszystkich pracowników Grupy, została ustanowiona i wdrożona *Polityka środowiskowa*, której treść spełnia wymagania *Dyrektywy 2014/95/UE* i normy *PN-EN ISO*

14001:2015-09. Dokument został zatwierdzony przez Zarząd i jest ogólnodostępny dla pracowników i interesariuszy w aplikacji NetiaNet oraz aplikacji *Procedury, Instrukcje, Regulaminy*. Zadeklarowane intencje i kierunek działań na rzecz ochrony środowiska są realizowane na różnym poziomie efektywności.

Obszary wpływu na środowisko Grupy Netia

W związku z działalnością telekomunikacyjną i usługową, a także sprzedażą produktów, Grupa Netia identyfikuje pośrednie i bezpośrednie obszary wpływu na środowisko. Działalność poszczególnych spółek jest na bieżąco dostosowywana do nowych norm i wytycznych regulujących aspekty środowiskowe. W Grupie prowadzony jest rejestr wymagań prawnych w zakresie ochrony środowiska, za który bezpośrednio odpowiedzialny jest Dział BHP, Ochrony Przeciwpożarowej i Środowiska.

Wspomniany wyżej rejestr 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 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;
11. Określenie statusu projektu za pomocą metody R.A.G. po wprowadzeniu działań korygująco-naprawczych.

Obszary wpływu na środowisko Grupy Netia oraz podjęte działania ograniczające negatywny wpływ:

1. **Wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza.** Spółki Grupy (Netia S.A., Telefonía Dialog sp. z o.o., TK Telekom sp. z o.o.) regularnie wysyłają sprawozdania dotyczące opłat środowiskowych do właściwych Urzędów Marszałkowskich. Ponadto terminowo dokonują opłat związanych z prowadzoną działalnością.
2. **Wprowadzanie produktów w opakowaniach.** Spółki Netia S.A., Telefonía Dialog sp. z o.o. oraz Internetia sp. z o.o. posiadają podpisaną umowę o przejęciu i wykonywaniu obowiązku przedsiębiorcy w zakresie odzysku i recyklingu odpadów opakowaniowych z wyspecjalizowaną w tym zakresie firmą zewnętrzną. Dodatkowo, zgodnie z obowiązującymi przepisami, wysłano roczne sprawozdanie o opakowaniach do

Urzędu Marszałkowskiego w Warszawie z informacją o organizacji odzysku przez firmę zewnętrzną.

3. **Zużyty sprzęt elektryczny i elektroniczny.** Obowiązki organizowania i zapewnienia zbiórki, przetworzenia, a następnie odzysku, recyklingu i unieszkodliwienia zużytego sprzętu przejęła od Grupy Netia firma zewnętrzna. Wszystkie opłaty roczne za działalność Grupy Netia zostały terminowo uregulowane i wpłacone na rachunek bankowy Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska.
4. **Wprowadzanie do obrotu baterii lub akumulatorów.** Grupa Netia zawarła umowę z firmą zewnętrzną, 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.
5. **Substancje zubożające warstwę ozonową (substancje kontrolowane).** Jako podmiot używający substancji kontrolowanych, w Centralnym Rejestrze Operatorów Urządzeń i Systemów Ochrony Przeciwpożarowej Grupa Netia gromadzi Karty Urządzeń oraz Karty Systemów Ochrony Przeciwpożarowej, o których mowa w ustawie.
6. **Ochrona przed polami elektromagnetycznymi.** Ze względu na profil działalności, Grupa Netia zobowiązana jest do wykonywania pomiarów poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku. Dodatkowo realizujemy obowiązki związane ze zgłoszeniem instalacji wytwarzających pola elektromagnetyczne do organów ochrony środowiska (lokalnych władz) wraz z dołączonymi pomiarami. Więcej na ten temat do przeczytania w części *Kontrola instalacji emitujących promieniowanie – formalne procedury*.
7. **Utrzymanie poziomu hałasu poniżej poziomu dopuszczalnego lub co najmniej na tym poziomie.** Dbając o środowisko oraz komfort społeczności lokalnych rygorystycznie przestrzegane są dopuszczalne normy poziomu hałasu, dzięki czemu nie odnotowano w 2017 roku żadnych przypadków przekroczenia wskaźników.
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.
9. **Wyroby zawierające azbest.** Zgodnie z głównymi celami Programu Oczyszczania Kraju z Azbestu na lata 2009-2032, które zobowiązują do usunięcia i unieszkodliwienia wyrobów zawierających azbest, w 2017 roku dokonano demontażu i oddania do utylizacji płyt znajdujących się na budynku TK Telekom sp. z o.o. w Zagórz.

Świadoma konsekwencji płynących z niewłaściwego dbania o środowisko, w 2017 roku Grupa Netia utrzymywała szereg działań ograniczających negatywne oddziaływanie na otoczenie naturalne. Realizowane są umowy z organizacjami odzysku w zakresie odzysku i recyklingu odpadów opakowaniowych, wprowadzania na rynek, zbierania, przetwarzaniem, recyklingiem

i innymi niż recykling procesami odzysku oraz unieszkodliwianiem zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego, a także zapewniała właściwe postępowania z wytwarzanymi odpadami. Sprzęt elektryczny i elektroniczny dostarczany klientom w ramach działalności telekomunikacyjnej (np. Netia Player) spełnia wymagania w zakresie oznakowania. Na sprzęcie znajdują się znaki informujące o zakazie umieszczania zużytych urządzeń łącznie z innymi odpadami (znak „przekreślony kosz”). Wspólnie z producentami i wytwórcami sprzętu wprowadziliśmy ekologiczne rozwiązania podczas projektowania opakowań, a także dbamy o zmniejszenie ilości i masy opakowań pakietów instalacyjnych do niezbędnego minimum. Dostarczane przez Grupę Netia opakowania są projektowane i wykonane w sposób umożliwiający ich wielokrotny użytek i późniejszy recykling. 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.

Kontrola instalacji emitujących promieniowanie – formalne procedury

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi, pomiary dla celów Ochrony Środowiska dokonywane są na podstawie Rozporządzenia Ministra Środowiska z dnia 30.10.2003 roku w sprawie dopuszczalnych poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku oraz sposobów sprawdzania dotrzymania tych poziomów (Dz. U. Nr 192, poz. 1883).

Rozporządzenie określa dopuszczalną wartość graniczną składowej elektrycznej natężenia pola elektromagnetycznego równą 7 V/m dla częstotliwości od 300 MHz ÷ 300 GHz w miejscach dostępnych dla ludności. Badanie wykonywane jest każdorazowo w przypadku zmiany warunków pracy instalacji, o ile zmiany te mogą mieć wpływ na zmianę poziomu pól elektromagnetycznych, którego źródłem jest instalacja.

Pomiary pól elektromagnetycznych dokonuje się:

1. Bezpośrednio po pierwszym uruchomieniu instalacji;
2. Każdorazowo w razie zmiany warunków pracy instalacji, o ile zmiany te mogą mieć wpływ na zmianę poziomów pól elektromagnetycznych, których źródłem jest instalacja.

Pomiary dla celów Ochrony Środowiska Pracy (BHP) dokonywane są zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 listopada 2002 r. w sprawie najwyższych dopuszczalnych stężeń i natężeń czynników szkodliwych dla zdrowia w środowisku pracy (Dz. U. Nr 217/02, poz. 1833, z późn. zm.) oraz Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 20 kwietnia 2005 r. w sprawie badań i pomiarów czynników szkodliwych dla zdrowia w środowisku pracy (Dz. U. Nr 73, poz. 645, z późn. zm.). ▼ Dla instalacji działających w Grupie Netia nie stwierdzono przekroczeń dopuszczalnej wartości natężenia pola elektromagnetycznego (PEM).

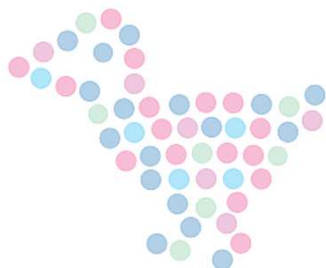
Z analizy wykonanych pomiarów w 2017 roku wynika, że średnia wartość pola elektromagnetycznego emitowanego przez instalacje radiokomunikacyjne Netii wynosi 1,46 V/m. Do wyliczenia przyjęto najwyższe zmierzone wartości natężenia pola elektromagnetycznego dla poszczególnych obiektów. Najwyższa zmierzona wartość natężenia pola elektromagnetycznego dla pomiarów wykonanych w 2017 roku to 4,46 V/m. Pomiary i analiza wyników potwierdzają dotrzymanie przez Netie poziomów pól elektromagnetycznych poniżej dopuszczalnych wartości (tj. poniżej 7 V/m).

Zużycie zasobów energii

▶ Mimo braku formalnej procedury regulującej tę kwestię, dbałość o racjonalne zużycie energii w Grupie Netia realizowana jest poprzez wykonywanie i analizę miesięcznych raportów zużycia energii, zastępowanie chłodzenia z klimatyzacji na free cooling, a także przeprowadzanie okresowych akcji uświadamiających konieczność oszczędzania energii. Ograniczenie zużycia energii następuje również dzięki wymianie starych urządzeń zasilania i transmisji na nowe możliwe dzięki zmianom technologii lub optymalizacji sieci. Poniżej prezentujemy zużycie całkowitej energii za rok 2017. [GRI 302-1] ▼

Wartość opałowa	2017 rok NETIA S.A.	Samochody (leasing)	Agregaty	Energia kupiona	Energia panele fotowoltaiczne	Piece	Razem	Zużycie w GJ	Udział %
43380 kJ/kg	ON [ton]	445,9	7,8				453,7	19 682	10,69%
46150 kJ/kg	Gaz LPG [ton]	0,0					0,0	0	0,00%
44750 kJ/kg	Benzyna [ton]	7,7					7,7	345	0,19%
42180 kJ/kg	Olej opałowy LSC [ton]					17,6	17,6	742	0,40%
36000 kJ/m3	Gaz [dam3=1000 m3 wysokometanowy]					20,2	20,2	727	0,39%
3,6 GJ/MWh	Energia elektr. ze źródeł nieodnawialnych [MWh]			43 297			43 297,0	155 869	84,62%
3,6 GJ/MWh	Energia elektr. ze źródeł odnawialnych [MWh]				9,0		9,0	32	0,02%
	Ciepło w parze i gorącej wodzie - zakup [GJ]							6 795	3,69%
	Ciepło w parze i gorącej wodzie - produkcja [GJ]							1 377	
	Całkowite zużycie energii [GJ]							184 192	
	Całkowite zużycie ciepła w parze i wodzie [GJ]							8 172	

◀ Dbając o szerzenie pożądaných postaw wśród pracowników w zakresie ochrony środowiska, podejmowane są liczne akcje w ramach komunikacji wewnętrznej. Ich bezpośrednim celem jest promowanie idei oszczędzania energii elektrycznej w biurach i obiektach technologicznych Grupy. Treść komunikatów dostępna jest na portalu pracowniczym, jak również w formie plakatów rozwieszanych we wszystkich siedzibach Grupy Netia oraz w formie naklejek na włącznikach oświetlenia. Poniżej przykłady kilku z nich.



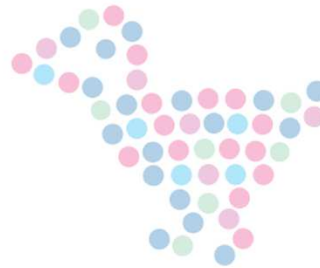
Kurcze blade,

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
 Toner: drukuj w kolorze kiedy to konieczne
 Klimatyzacja: używaj z umiarem



Kurcze blade,

brak troski o środowisko to **przekleństwo** naszych czasów.

N E T I A

KUCHNIA

Oświetlenie: wyłączaj zbędne
 Zmywarka: uruchamiaj tylko, gdy jest zapełniona
 Czajnik: podgrzewaj tyle wody ile użyjesz
 Klimatyzacja: włączaj tylko kiedy jest to konieczne
 Krany: zakręcaj dokładnie
 Lodówka: domykaj dokładnie



Psia kość,

wyłącz mnie!

N E T I A



Kurcze pieczone,

wyłącz mnie!

N E T I A

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. Mimo iż obszar ten nie jest uregulowany oddzielną polityką, 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 2017 roku** [GRI 203-1]

Ogólnopolska Sieć Edukacyjna (OSE)

Netia S.A. zawarła porozumienie z Ministerstwem Cyfryzacji, w ramach którego Spółka zadeklarowała gotowość zapewnienia dostępu światłowodowego dla ponad 900 szkół w całej Polsce. Wybudowana sieć zostanie następnie udostępniona operatorowi planowanej Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej.

Wolontariat pracowniczy

W wybranych lokalizacjach zorganizowane zostały zbiórki prezentów świątecznych dla pobliskich domów dziecka. Pracownicy Netii zebrali informacje o potrzebach wychowanków, a następnie pozyskali i przekazali domom dziecka prezenty dla ich podopiecznych.

Netia OFF Camera

Od 2016 roku Netia S.A. jest głównym sponsorem kilkudniowego Międzynarodowego Festiwalu Kina Niezależnego Netia Off Camera. Jest to najważniejszy festiwal w tej części Europy, który odbywa się w Krakowie. Wydarzenie promuje najwybitniejszych twórców polskiego i światowego kina niezależnego. Jego 10 już edycja, to ponad 200 pokazów filmów zorganizowanych w ogólnodostępnych lokacjach takich jak: kino nad rzeką, Barka wodna, czy dachy budynków i miejskie place. Autorzy najlepszych filmów walczyli o 100 000 dolarów. W jury zasiadła m.in. Agnieszka Holland.

Netia i Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy

Netia co roku wspiera Wielką Orkiestrę Świątecznej Pomocy. Podczas 25. Finału WOŚP prezydent Piły wycytoiwał za 3000 złotych jeden dzień pracy w strukturach Grupy. Kolejna aukcja Netii przyniosła 10 100 złotych zysku, w ramach której na tory został podstawiony pociąg NETIALINO łączący Wrocław z Lubaniem Śląskim.

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.

Mecz charytatywny w Piasecznie

Dwie drużyny sportowe składające się z pracowników spółki: Netia Team i Netia Slow Motion wzięły udział w charytatywnym meczu piłki nożnej na Stadionie Miejskim w Piasecznie. Turniej, który odbył się 10 czerwca, zorganizowała Fundacja Czynów Niezwykłych. Dochód z całego wydarzenia został przeznaczony na wakacyjne obozy dla podopiecznych z Domu Dziecka w Pęcherach k. Piaseczna. Drużyny Netii zajęły trzecie miejsce.

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 2017 roku, chyba że w treści wskazano inaczej. W objętym raportem okresie nie odnotowano znaczących zmian w zakresie rozmiaru, struktury, formy własności czy łańcucha dostaw.

Określając zawartość merytoryczną raportu, przeanalizowaliśmy 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 i doprecyzowane podczas warsztatu z kadrami zarządzającą, podczas której powstała lista finalnych zagadnień, które przełożyły się bezpośrednio na raportowane tematy GRI. W raporcie szczegółowo opisaliśmy wszystkie kluczowe tematy, 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
+48 22 352 26 74
NETIA S.A.

Legenda:

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