



Nachhaltigkeitsbericht

2019

swisscom

Jahres- berichterstattung



Geschäftsbericht, Nachhaltigkeitsbericht und 2019 in Kürze sind Teil der Jahresberichterstattung 2019 von Swisscom. Die drei Publikationen sind online verfügbar: [swisscom.ch/bericht2019](https://www.swisscom.ch/bericht2019)

Konzept «Chancen einfach nutzen»

In der Stadt und auf dem Land, zuhause und unterwegs – die Menschen in der Schweiz können überall die unzähligen Möglichkeiten der vernetzten Welt nutzen. Swisscom will die Schweiz verbinden und den Schweizerinnen und Schweizern die Chancen der Digitalisierung ermöglichen.

Die Bilder der Jahresberichterstattung 2019 zeigen die vielseitigen digitalen Bedürfnisse und wie Menschen ihre Chancen einfach nutzen.

Ein herzliches Dankeschön allen, die sich Zeit für die Bildaufnahmen genommen haben: Nina und Louis von der 5. Klasse der Primarschule Hagen in Altdorf, Dominique Bausback, Malik Hashim, Claudia Lenzi, Nils Kessler, Patric und Tatjana Fischli mit Anais sowie Laurence Brun von der Clinique de Genolier (eine Privatklinik von Swiss Medical Network) und Gérard Fornerod von der Confiserie Fornerod.

Einleitung	Unser Jahr 2019 4 Brief an die Stakeholder 5 Nachhaltiges Umfeld 7 Wertschöpfungskette, Lieferkette und wesentliche Elemente der Unternehmensverantwortung 9 Einbezug der Anspruchsgruppen 9 Anspruchsgruppen und strategische Schwerpunkte 11 Wesentliche Themen 13
Nachhaltigkeitsstrategie	Nachhaltigkeitsstrategie 2025 15 Nachhaltigkeitsstrategie 2020 – Erreichung der Ziele 16 Der Beitrag von Swisscom zu den SDGs 18 Ziele-Tabelle 19 Nachhaltigkeit – Governance und Implementierung 21 Unternehmensethik 22 Managementansätze im Konzern 23
Mehr für die Menschen	Medienkompetenz und Sicherheit 26 Barrierefreiheit 27 Mehr für die Mitarbeitenden 28 Faire Lieferkette 36
Mehr für die Umwelt	Energieeffizienz und Klimaschutz 41 Nachhaltiger Umgang mit Ressourcen und Kreislaufwirtschaft – Managementansatz 45 Nachhaltige Lieferkette – Managementansatz 50 Gesamtbilanz 2019 50
Mehr für die Schweiz	Investitionen in eine leistungsfähige Breitbandversorgung – Managementansatz 53 Mobilfunk und Gesellschaft 55 Datenschutz 57 Verantwortung gegenüber der Gesellschaft 58 Angebote im Bereich Gesundheit 59
Über diesen Bericht	Berichtsgrenze 61 Berichterstattung: Prozess und Aufbau 61 SGS-Verifizierung 63 GRI-Index 64
Glossar	Technische Begriffe 72 Übrige Begriffe 73 Nachhaltigkeitsbegriffe 73

Unser Jahr 2019

57'436

Menschen

im verantwortungsvollen Umgang mit digitalen Medien geschult.

Grösste Swisscom Solaranlage

in Betrieb

Die neue Solaranlage auf dem Dach des Hauptsitzes in Worblaufen kann den Strombedarf von rund 200 Haushalten decken.



Arbeitsplätze von 300'000

Personen

hat Swisscom auditiert und auf die Einhaltung von Menschen- und Arbeitsrechten sowie Gesundheitsschutz geprüft.

4'935

Schulen am Internet

Seit 2002 bietet Swisscom allen Schulen in der Schweiz einen kostenlosen Internetanschluss und zahlreiche Services.



Lernroboter Thymio

hat in einem Pilotprojekt fünf Primarschulklassen Computational Thinking nähergebracht.

80%

effizienter gekühlt

werden Mobilfunkantennen in Zukunft – dank einer energieeffizienten Eigenentwicklung.

529'665

Tonnen CO₂

haben Swisscom Kunden dank der Nutzung von Swisscom Diensten im Jahr 2019 eingespart.

Kreislaufwirtschaft

in Betrieb

Swisscom Mobile Aid schenkt alten Handys ein neues Leben. 2019 haben 86'000 Geräte 430'000 Mahlzeiten für Kinder in Not finanziert.





Brief an die Stakeholder

Liebe Leserin, lieber Leser

2019 wird als Jahr der Veränderungen in Erinnerung bleiben. Ausgelöst durch demonstrierende Jugendliche, sind die Sorgen um das Klima und die Umwelt mitten in der Gesellschaft angelangt – und damit auf der Agenda der Politik. Für Swisscom als führendes Telekommunikations- und IT-Unternehmen der Schweiz ist dies Ansporn und Herausforderung zugleich. Auf der einen Seite sehen wir uns in unseren Bemühungen bestätigt, Verantwortung gegenüber der Umwelt, den Menschen und der Gesellschaft zu übernehmen. Dies tun wir seit über 20 Jahren mit Hartnäckigkeit und Akribie. Auf der anderen Seite aber hat das neu erwachte ökologische Bewusstsein auch für Ängste und Skepsis gegenüber dem technologischen Fortschritt im Mobilfunk gesorgt. Diese Sorgen um die Gesundheit und das Wohlbefinden nimmt Swisscom ernst. Wir sehen uns in der Pflicht, den Dialog mit den entsprechenden Anspruchsgruppen zu suchen, aktiv an der Forschung betreffend die neuen Technologien mitzuwirken und für Transparenz zu sorgen.

Wir sind jedoch überzeugt, dass der technologische Fortschritt viele der heutigen Herausforderungen zu überwinden und zu lösen hilft. Denn Kommunikationstechnologien und IT sind zusammen mit modernsten Netzen und Infrastrukturen die Schlüsseltechnologien der Zukunft. Deshalb investiert Swisscom allein in der Schweiz jährlich rund CHF 1,6 Mrd. in die Erneuerung der Netze. Alles gemäss unserer Vision, die Zukunft in einer vernetzten Welt zu gestalten und die daraus erwachsenden Chancen für alle verfügbar zu machen. Diese Aufgabe können wir aber nur angehen, wenn sich Wirtschaft und Gesellschaft über den zu beschreitenden Weg einig sind und die eingesetzten Technologien über die notwendige Akzeptanz verfügen. Daran werden wir in den kommenden Jahren mit viel Kraft arbeiten müssen.

Was haben wir im abgelaufenen Kalenderjahr konkret getan?

- **Energieeffizienz im Fokus:** Swisscom arbeitet mit Hochdruck daran, die Energieeffizienz ihrer Netze, Gebäude und Fahrzeuge noch weiter zu verbessern. Sie setzt Strom aus 100% erneuerbaren Energien ein und arbeitet stetig an der Verbesserung der Energieeffizienz der Netze, z.B. durch effizientere Kühlsysteme. Ferner fördert sie klimafreundliche ICT-Anwendungen für orts- und zeitunabhängiges Zusammenarbeiten, für die Fernüberwachung und -optimierung von Fahrzeugen, Maschinen und Gebäuden sowie für klimafreundlichere Städte.
- **Menschen befähigen:** Swisscom setzt auf die Chancen und das Potenzial der technischen Vernetzung. Sie engagiert sich seit Jahren für einen kompetenten und sinnvollen Umgang mit dem Internet: dies z.B. durch ihr Kursangebot für rund 43'000 Schülerinnen und Schüler, Eltern sowie Lehrpersonen oder mit ICT-Kursen für Seniorinnen und Senioren. Und dabei vermitteln wir selbstverständlich die alte Erkenntnis, dass das persönliche Gespräch die reichste Kommunikationsform ist und bleibt.
- **Infrastruktur ist der Schlüssel:** Swisscom hat auch 2019 den Breitbandausbau in der Schweiz mit viel Kraft vorangetrieben. Heute sind rund 74% aller Schweizer Wohnungen und Geschäfte durch Swisscom mit Ultrabreitband-

geschwindigkeiten von mehr als 80 Mbit/s erschlossen. Rund 67% aller Wohnungen und Geschäfte profitieren von schnellen Verbindungen mit mehr als 100 Mbit/s. Im Mobilfunk deckt das 4G/LTE-Netz per Ende Dezember 99% der Schweizer Bevölkerung ab. 97% surfen mit Geschwindigkeiten von bis zu 300 Mbit/s, über 72% mit bis zu 500 Mbit/s und rund 27% mit 700 Mbit/s. Zudem hat Swisscom ihr 5G-Netz in Betrieb genommen und gehört weltweit zu den ersten Anbietern mit komplett standardisierten 5G-Netzen. Daneben haben wir aber auch über 280 Alpbetriebe mit Strom und schnellem Internet versorgt oder 4'900 Schulen unentgeltlich schnelles und sicheres Internet zur Verfügung gestellt.

- **Dem Dialog verpflichtet:** Swisscom ist überzeugt, dass der neue Mobilfunkstandard 5G zum Pfeiler der mobilen Digitalisierung wird. Allerdings dient die 5G-Technologie – gerade hierzulande – auch als Projektionsfläche für Ängste rund um Gesundheit, informationelle Selbstbestimmung, Sicherheit und Arbeitsplätze. Und dies, obschon 5G lediglich eine Weiterentwicklung der bis anhin bekannten Technologie ist. Konkret nutzen wir mit der fünften Generation des Mobilfunks bekannte Frequenzen und Signalcharakteristiken, jedoch leistungsfähigere Antennen und leistungsfähigere Software. Darüber hinaus ist die 5G-Technologie um Faktoren energieeffizienter pro transportierte Datenmenge als vorangehende Generationen und ermöglicht intelligente Anwendungen, um unsere Gesellschaft nachhaltiger zu gestalten. Und das macht 5G unverzichtbar.

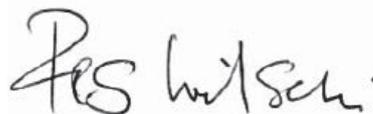
Hätten wir bei der Bewerbung von 5G im öffentlichen Raum mehr Rücksicht auf die Befindlichkeit der Bevölkerung nehmen müssen? Die Antwort lautet glasklar: Ja. So haben wir z.B. Botschaften vermissen lassen, die auf die unerreichte Energieeffizienz von 5G oder die zahlreichen Anwendungen zum Management komplexer Systeme – und damit auf die Chancen für den Klimaschutz – verweisen. Da stehen wir in der Bringschuld.

Es ist und bleibt Swisscom ein zentrales Anliegen, dass die Menschen in unserem Land die durch die Digitalisierung gebotenen Chancen und Gelegenheiten einfach und effektiv nutzen können. Nach diesem Leitgebot richtet sich der Fahrplan für unsere Nachhaltigkeitsarbeit bis 2025. Wir wollen die Menschen, die Umwelt und die ganze Schweiz bequem, sicher und mit Gewinn weiterbringen.

Herzlich,



Stefan Nünlist
Leiter Unternehmenskommunikation und Verantwortung



Res Witschi
Leiter Nachhaltigkeit

Nachhaltiges Umfeld

Nachhaltigkeit geniesst bei Swisscom einen hohen Stellenwert. Swisscom nutzt Ressourcen schonend und berücksichtigt vorausschauend kommende Veränderungen. Als Markt-, Technologie- und Innovationsführerin sowie als nationale Infrastrukturanbieterin ist Swisscom mit der Schweiz besonders verbunden. Diese Verbundenheit sowie die Erwartungen der Anspruchsgruppen wie Kunden, Mitarbeitende und Bundesstellen stellen an Swisscom bezüglich Nachhaltigkeit hohe Anforderungen. Nachhaltiges Wirtschaften und langfristige Verantwortung sind zentrale Werte, zu denen sich Swisscom bekennt. Diese Werte kommen in Vision, Versprechen, Unternehmensstrategie und Verhaltenskodex zum Ausdruck und werden in der Nachhaltigkeitsstrategie vertieft.

Die Erwartungen der Anspruchsgruppen und die Schweizer Gesetzgebung bestimmen die Rahmenbedingungen für die Nachhaltigkeitsstrategie von Swisscom. Eine weitere wichtige Grundlage ist die Agenda 2030 der UNO, die den ersten ganzheitlichen Rahmen für eine nachhaltige Entwicklung bildet. Auf sie beziehen sich der öffentliche und der private Sektor.

© Siehe unter www.eda.admin.ch/agenda2030/de/home.html

Im Berichtsjahr hat die Global e-Sustainability Initiative (GeSI) mit Swisscom als Co-Sponsorin die Studie «SMARTer 2030» überarbeitet und im September 2019 unter dem Namen «Digital with Purpose» publiziert. Die Studie sichtet und bewertet den Beitrag, den die digitalen Technologien an die 17 Sustainable Development Goals (SDGs) leisten. Die Studie:

- bestätigt, dass dringender Handlungsbedarf besteht, da ansonsten die Ziele der Agenda 2030 deutlich verfehlt werden.
- erfasst sieben digitale Schlüsseltechnologien, die sich positiv und gewichtig auf die Ziele der Agenda 2030 auswirken.

© Siehe unter www.climate-kic.org/insights/digital-with-purpose-delivering-a-smarter-2030/

Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung für Swisscom

Die Digitalisierung der Gesellschaft hat einen grossen Einfluss auf das Handeln und die Strategie von Swisscom. Als grösste ICT-Anbieterin der Schweiz beeinflusst und beschleunigt Swisscom die Digitalisierung mit. Interessengruppen weisen in Gesprächen und Umfragen auf Risiken und Chancen der Digitalisierung hin. Beispielhaft lassen sich die folgenden Ansichten anführen:

- Die Digitalisierung schafft neue Arbeitsplätze, vernichtet aber bestehende.
- Die künstliche Intelligenz schafft neue Möglichkeiten, ruft aber ebenso Bedenken hervor.

- Die Informations- und Kommunikationstechnologien nehmen eine wichtige Rolle bei der Förderung einer nachhaltigen Lebensweise in städtischen Gebieten ein (SDG 11 «Sustainable Cities and Communities»). Andererseits führen sie zu einem höheren Ressourcen- und Energieverbrauch.
- Die ICT-Technologien (Netze, Rechenzentren, Endgeräte) benötigen viel Energie. Sie ersetzen aber gleichzeitig andere Energie- und CO₂-intensive Anwendungen.
- 5G bietet Chancen, führt in der Öffentlichkeit teilweise jedoch zu Verunsicherung.

Swisscom nutzt die Chancen der Digitalisierung, bleibt sich aber der Risiken bewusst. Um angesichts der oft gegenläufigen Ansichten Lösungen zu erarbeiten, hat sie bereits 2014 eine Fachstelle für ethische Fragen eingerichtet. Im Berichtsjahr wurde dieses Gremium durch ein breiter zusammengesetztes Data Ethics Board (DEB) abgelöst. Das neue DEB hat die Aufgabe, ethische Fragen im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Daten einheitlich zu behandeln und zu bewerten. Es legt seinen Handlungen und Entscheidungen die folgenden sechs Maximen zugrunde: keine Diskriminierung, Achtung der Persönlichkeit, informationelle Selbstbestimmung, Transparenz, Verantwortlichkeit und Rechenschaft, Mehrwert und Nutzen.

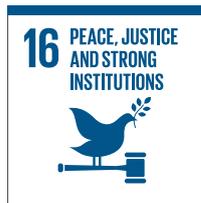
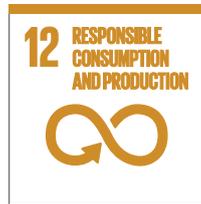
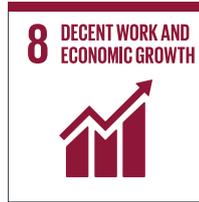
Lässt sich die Nachhaltigkeit und «Smartness» einer Stadt messen?

Um die Nachhaltigkeit und «Smartness» von Städten zu messen, hat die internationale Telekommunikationsunion (ITU) zusammen mit weiteren UN-Organisationen die Initiative U4SSC (United for Smart and Sustainable Cities) gegründet. U4SSC soll Messmethoden festlegen, um nachhaltige und intelligente Städte zu fördern.

Pully (VD) hat sich entschlossen, zusammen mit Swisscom den Weg einer Smart City im Sinne der Initiative U4SSC zu beschreiten. Um den Ist-Zustand zu erfassen, erhoben die städtischen Verwaltungseinheiten rund 100 Indikatoren aus Wirtschaft, Umwelt und Gesellschaft. Die Indikatoren bezifferten z.B. das Angebot an öffentlichen Verkehrsmitteln, die Arbeitslosenquote, die Luftqualität oder die Anzahl an intelligenten Fernablesern für Wasser und Strom. Die Erhebung der Indikatoren und die Zertifizierung durch U4SSC machten deutlich, dass zunächst Schwellen- oder Zielwerte definiert werden müssen, um die Messwerte zielführend einzuordnen. So stellte sich etwa die Frage nach Gesetzen, Verordnungen oder Vorschriften, die für jeden der erhobenen Indikatoren Zielwerte liefern. Nach der Bestimmung dieser Zielwerte wurde im Dezember 2019 ein Bericht (U4SSC Verification Report of the City of Pully) veröffentlicht.

© Siehe unter <https://smart.pully.ch/media/1052/pully-à-la-loupe-indicateurs-u4ssc.pdf>

Sustainable Development Goals



Wertschöpfungskette, Lieferkette und wesentliche Elemente der Unternehmensverantwortung

Swisscom erzielt den überwiegenden Anteil ihrer Wertschöpfung mit Aktivitäten in der Schweiz. Die Auslandsaktivitäten haben im Berichtsjahr 8% (Vorjahr 8%) zur operativen Wertschöpfung des Konzerns beigetragen.

Die Wertschöpfungsrechnung und die Verteilung der Wertschöpfung sind im Lagebericht des Geschäftsberichts im Kapitel Geschäftsentwicklung, Seite 59 ff., aufgeführt.

Swisscom ist an die Global e-Sustainability Initiative (GeSI) angebunden. Sie ist Teil der Responsible Business Alliance (RBA) und damit indirekt der Responsible Mining Initiative (RMI) angeschlossen. Diese Initiative will die Herkunft von Konfliktmineralien stärker als bislang überwachen. Swisscom importiert entsprechende Produkte für den Endverbrauch in der Schweiz. Dieser Import wirkt sich entlang der Wertschöpfungs- und Lieferketten positiv wie negativ auf Umwelt, Wirtschaft und Gesellschaft aus:

- Die Bereitstellung von Konsum- und Investitionsgütern und deren Transport in die Schweiz haben

ökologische Auswirkungen auf Energieverbrauch, Ressourcennutzung und CO₂-Emissionen.

- Die Bereitstellung von Infrastruktur und Telekommunikationsdiensten trägt zur wirtschaftlichen Entwicklung und Wettbewerbsfähigkeit der Schweiz bei.
- Die Nutzung der Dienstleistungen von Swisscom bringt ihren Kunden einen Mehrwert, führt aber zu Herausforderungen technischer und sozialer Natur.
- Die Schaffung und Aufrechterhaltung von Arbeitsstellen in der Schweiz und innerhalb der Lieferkette besitzt eine soziale und gesamtwirtschaftliche Dimension.

Die Lieferketten von Swisscom für Direktlieferanten und Zulieferer erstrecken sich hauptsächlich auf Europa, die Vereinigten Staaten und Asien. Sie sind Teil des Elektroniksektors, besonders in den Segmenten Unterhaltungselektronik, Hardware für die Datenverarbeitung und Netzausrüstung. Die Rohstoffe, die in unterschiedlichen Swisscom Produkten enthalten sind, stammen aus einer Vielzahl von Ländern und Regionen. Immer öfter ergeben sich Fragen zur Herkunft der verwendeten Rohstoffe und ebenso zu den damit verbundenen ökologischen und sozialen Risiken.

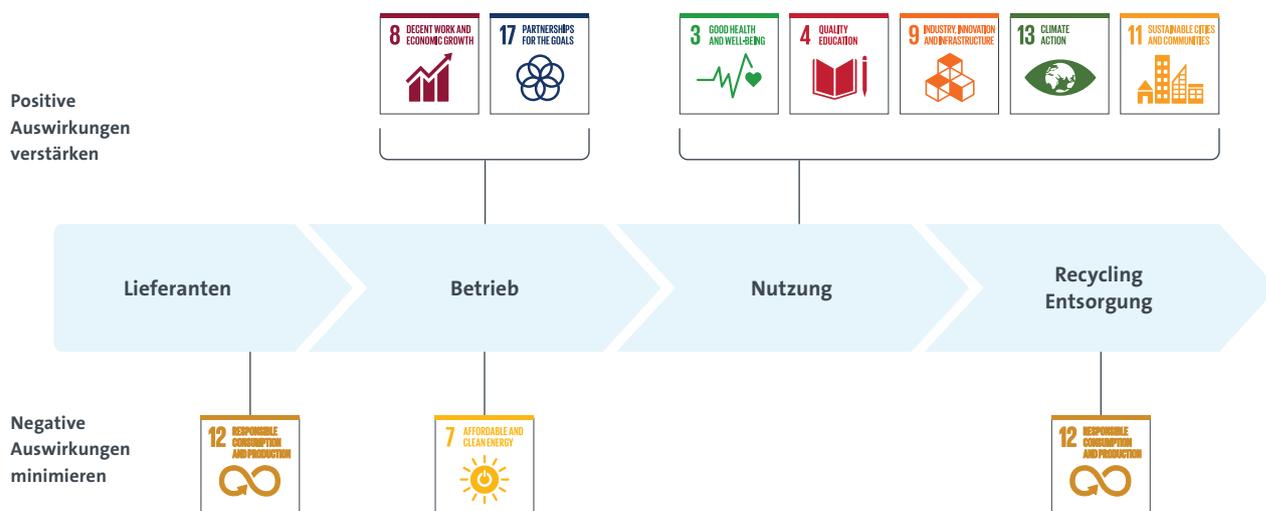


Abbildung SDGs auf der Wertschöpfungskette

Swisscom stuft die erfassten Auswirkungen auf Umwelt, Wirtschaft und Gesellschaft nach ihrer Wesentlichkeit ein. Hierbei bezieht sie die Anspruchsgruppen ein und ist dadurch in der Lage, die strategischen Schwerpunkte in ihrer Arbeit zu setzen.

Einbezug der Anspruchsgruppen

Swisscom pflegt den Dialog mit ihren wichtigsten Anspruchsgruppen online oder physisch. Die Auswahl der Stakeholder erfolgt jeweils thematisch auf Basis der Nachhaltigkeitsstrategie. Die befragten Stakeholder

müssen im Kernmarkt Schweiz aktiv sein. Swisscom hat die Anliegen der Anspruchsgruppen 2019 wie in den Jahren zuvor direkt aufgenommen und sie beispielsweise in die Umsetzung ihrer aktuellen Nachhaltigkeitsstrategie einbezogen. Um die Nähe zu den einzelnen Anspruchsgruppen und den kontinuierlichen Kontakt sicherzustellen, hat Swisscom das Management der Anspruchsgruppen wie folgt aufgesetzt.

Interne Analyse

- **Verwaltungsrats-/Konzernleitungsmitglieder:** Mitglieder des Verwaltungsrats und der Konzernleitung äussern sich in qualitativen Interviews zu den Her-

ausforderungen hinsichtlich Ökologie, Sozialem und Governance.

- **Nachhaltigkeitsteam, interne Ansprechpartner und Tochtergesellschaften:** Linienverantwortliche aller Stufen beantworten Fragen zur Verankerung der bestehenden Strategie und zu ihren neuen Erwartungen. Diese Befragung findet alle zwei Jahre statt, letztmals 2018 sowie erneut 2020.
- **Nachhaltigkeitsteam:** Das Nachhaltigkeitsteam analysiert gemeinsam mit dem Strategieteam, welchen Beitrag das Kerngeschäft und die Wachstumsfelder von Swisscom für die Nachhaltigkeit von Gesellschaft und Umwelt leisten. Die Ergebnisse bestätigen die externe Analyse: Die grössten Herausforderungen für Swisscom liegen künftig im Klimaschutz, in einer ethischen Unternehmensführung sowie im verantwortungsvollen Umgang mit Daten.

Externe Analyse

Stakeholderanlass

Im Frühling 2019 haben 25 Vertretende externer Anspruchsgruppen im Rahmen eines World Cafés mit Swisscom über wesentliche Nachhaltigkeitsthemen diskutiert. Die Diskussion hat bestätigt, dass Swisscom die wesentlichen Themen erkannt und in ihre Nachhaltigkeitsstrategie 2025 aufgenommen hat. Drei zentrale Erkenntnisse aus der Diskussion lauten:

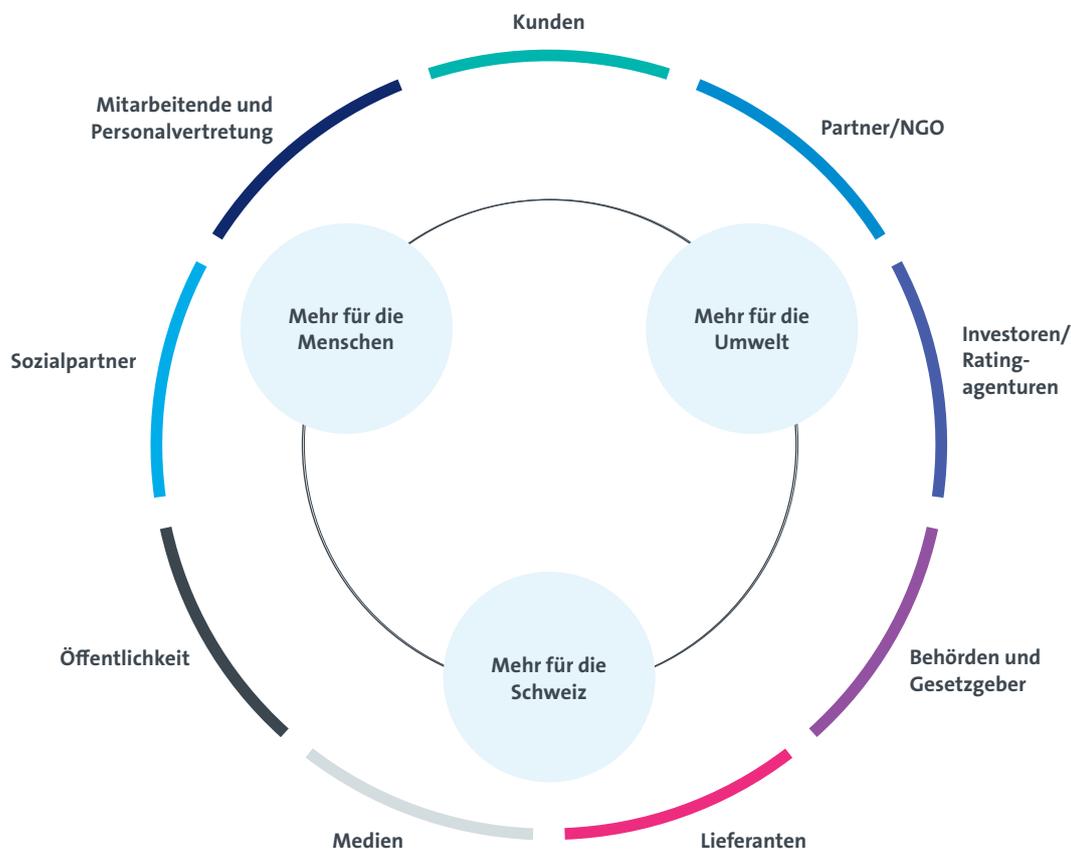
- **Aufklärung über 5G:** Hinsichtlich der Risiken des Mobilfunkstandards 5G herrscht Unsicherheit, wobei in der Öffentlichkeit teilweise unrichtige Informationen kursieren. Als Reaktion auf diese Erkenntnis hat Swisscom ihre Anstrengungen verstärkt, Transparenz und Wissen zu schaffen.
- **Schulung zu Themen der Digitalisierung:** Lehrpersonen, Schulen wie auch KMU sind teilweise mit der

Digitalisierung (besonders mit Fragen rund um Technik und digitale Transformation) überfordert. Um dem entgegenzuwirken, prüft Swisscom die Möglichkeit, im Rahmen der Swisscom Academy Digitalisierungs-Labs für KMU und Schulen anzubieten. Swisscom Transformationsexperten könnten dabei Kurse zur Transformation von Organisationen und Digitalisierung geben.

- **Schaffung vermehrter Anreize für Lieferanten zur CO₂-Reduktion:** Swisscom ist Mitglied des Programms RE100 des Carbon Disclosure Project (CDP). Das CDP ist ein Zusammenschluss aller Unternehmen, die ihren Strom aus 100% erneuerbarer Energie beziehen. Swisscom motiviert zusammen mit CDP ihre Lieferanten, dem Programm RE100 beizutreten.
- **World Cafés:** Die Teilnehmenden des World Cafés haben die Möglichkeit sehr geschätzt, sich direkt mit Swisscom auszutauschen. Aufgrund der positiven Rückmeldungen beabsichtigt Swisscom, in Ergänzung der bewährten Stakeholderumfrage weitere Diskussionsanlässe mit Einbezug ihrer Stakeholder durchzuführen. Zudem hat Swisscom die alle zwei Jahre stattfindende Befragung der wichtigsten Stakeholdergruppen um die Themen Strahlung, Umwelt, Gesellschaft und Wirtschaft sowie neu Technologie und Ethik auf insgesamt acht Themen erweitert.
- **Trendscouting:** Im Berichtsjahr hat Swisscom kein Trendscouting durchgeführt; das nächste Trendscouting ist für 2020 geplant.
- **Sustainable Development Goals (SDGs):** Swisscom hat ihren Beitrag zu den SDGs detailliert analysiert. Als besonders relevantes Ziel mit erheblichem Geschäftspotenzial erweist sich SDG 11 «Sustainable Cities and Communities».

Anspruchsgruppen und strategische Schwerpunkte

Swisscom führt den Dialog mit ihren Anspruchsgruppen abhängig von der Tiefe der Beziehung sowie der Interessenlage der einzelnen Gruppen. So entscheidet nicht zuletzt die Grösse der einzelnen Anspruchsgruppen über die Arten und Möglichkeiten des Dialogs.



Stakeholderumfeld

Kunden

Swisscom befragt Privatkunden systematisch nach ihren Bedürfnissen und ihrer Zufriedenheit. Customer Relationship Manager erfassen Kundenbedürfnisse direkt im Kontakt mit dem Kunden. Weiter finden regelmässig repräsentative Umfragen zu Kundenzufriedenheit und Reputation statt. Diese umfassen u.a. die Frage, in welchem Umfang die Kunden Swisscom als ein Unternehmen wahrnehmen, das gegenüber Umwelt und Gesellschaft verantwortungsvoll handelt. Aus den Umfragen geht zudem hervor, was Kunden von Swisscom erwarten: einen guten Service, eine attraktive Preisgestaltung, Markttransparenz, ein verantwortungsvolles Marketing, den umsichtigen Umgang mit Daten, eine flächendeckende Versorgung, ein stabiles Netz, sichere Kommunikationstechnologien sowie nachhaltige Produkte und Dienstleistungen.

Partner/NGO

Der Austausch mit Partnern und NGOs im Rahmen von Projekten ist Swisscom wichtig: so z.B. mit myclimate, Kinderschutz Schweiz, dem WWF, Brot für

alle, Fastenopfer und mit Organisationen, die sich um die speziellen Bedürfnisse einzelner Gruppen kümmern (z.B. Menschen mit einer Sinnesbehinderung). Partnerschaften sowie das soziale und ökologische Engagement von Swisscom besitzen für die Anspruchsgruppe der Partner und NGOs eine besonders hohe Relevanz.

© Siehe unter www.swisscom.ch/cr-partnerschaften

Investoren und Ratingagenturen

Zusätzlich zur jährlichen Generalversammlung pflegt Swisscom den regelmässigen Austausch mit ihren Aktionären an Analystenpräsentationen, Roadshows und in Telefonkonferenzen. Ferner unterhält sie seit Jahren Kontakte zu zahlreichen Fremdkapitalgebern sowie Ratingagenturen. Die Aktionäre und Fremdkapitalgeber erwarten von Swisscom in erster Linie Stabilität, Rentabilität und Berechenbarkeit.

Behörden und Gesetzgeber

Swisscom pflegt mit unterschiedlichen Behörden wie z.B. dem Bundesamt für Umwelt (BAFU), dem Bundes-

amt für Energie (BFE), dem Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) und dem Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) einen intensiven Austausch. Eines der zentralen Themen ist dabei der Ausbau der Netzinfrastruktur: Mobile Datenanwendungen erfreuen sich bei den Kunden steigender Beliebtheit. Es ist daher offenkundig, dass der Mobilfunk genutzt und geschätzt wird, doch stösst der Ausbau der dafür erforderlichen Infrastruktur nicht immer auf Akzeptanz. Dies ist aktuell besonders gut rund um den Ausbau des 5G-Netzes erkennbar.

Beim Netzausbau stehen sich unterschiedliche Interessen gegenüber. Swisscom führt seit Jahren einen Dialog mit Gemeindebehörden und Anwohnern über die Netzplanung. Dieser Dialog bietet den Betroffenen bei Bauvorhaben die Gelegenheit, geeignete Alternativstandorte vorzuschlagen. Ebenso pflegt Swisscom zu weiteren Themen und bei anderen Gelegenheiten den regelmässigen Austausch mit den zuständigen Behörden. Ein Schwerpunkt liegt dabei etwa auf dem Gespräch mit den ICT-Verantwortlichen der kantonalen Erziehungsdirektionen, das im Rahmen des jährlich durchgeführten Zwei-Tages-Seminars «Schulen ans Internet» erfolgt.

Swisscom setzt sich mit politisch und regulatorisch relevanten Themen auseinander. Sie pflegt das regelmässige Gespräch mit Behörden, Parteien und Verbänden und bringt sich konstruktiv im Rahmen des Gesetzgebungsverfahrens ein.

Lieferanten

Die Beschaffungsorganisationen von Swisscom setzen sich regelmässig mit Lieferanten und Lieferantenbeziehungen auseinander. Sie analysieren Bewertungsergebnisse, formulieren Zielvereinbarungen und prüfen die Leistungserfüllung. Einmal jährlich treffen sich die Beschaffungsorganisationen am Key Supplier Day mit ihren wichtigsten Lieferanten. Im Zentrum stehen dabei die Risikoverminderung und die Verantwortung in der Lieferkette. Für den Dialog mit globalen Lieferanten setzt Swisscom zusätzlich auf internationale Branchenkooperationen.

Medien

Swisscom pflegt einen intensiven Austausch mit Medienschaffenden und ist für diese während sieben

Tagen in der Woche erreichbar. Die Medienarbeit von Swisscom orientiert sich an fachlich-journalistischen Grundsätzen. Neben der Medienstelle pflegen Vertreter des Managements einen regelmässigen Dialog mit Journalisten und stehen für Interviews und weiterführende Hintergrundgespräche zur Verfügung.

Öffentlichkeit

Kontakte mit der Öffentlichkeit erfolgen direkt über die Website von Swisscom, über soziale Medien, durch Umfragen in der Bevölkerung, an Messen oder im Rahmen von Veranstaltungen.

Mitarbeitende und Personalvertretung

Swisscom fördert mit einer Vielzahl von Kommunikationsplattformen und -massnahmen sowie einer entsprechenden Unternehmenskultur den Dialog und Austausch mit den Mitarbeitenden. CEO und Topmanagement reisen mehrmals im Jahr durch die Schweiz, um Mitarbeitende vor Ort zu treffen. Die Mitarbeitenden können zweimal im Jahr ihre Meinung zu ihrer persönlichen Befindlichkeit und zu unternehmensorganisatorischen Fragen abgeben. Die Befragungen ermöglichen es jedem einzelnen Mitarbeitenden, den jeweiligen Teams sowie der gesamten Organisation, auf Feedback zu reagieren und Verbesserungen umzusetzen.

Die Zukunft von Swisscom mitzugestalten, ist eine der wichtigsten Aufgaben der Personalvertretung. Diese setzt sich aus 48 Mitgliedern (d.h. aus einem Vertreter pro 400 Mitarbeitende) zusammen, die sich auf sieben Vertretungen verteilen. Mit den Personalvertretern organisiert Swisscom zweimal jährlich einen runden Tisch. Die Anliegen der Mitarbeitenden fallen vor allem in die Bereiche Sozialpartnerschaft, Berufs- und Weiterbildung, Diversity, Gesundheit und Arbeitssicherheit.

Sozialpartner

Swisscom tauscht sich regelmässig mit ihren Sozialpartnern aus. Zu den Sozialpartnern zählen syndicom – Gewerkschaft Medien und Kommunikation und transfair – der Personalverband für den Service public. Beide sind Gesprächs- und Verhandlungspartner für GAV-relevante und strategische Mitwirkungsthemen.

Wesentliche Themen

Wesentlichkeit für Anspruchsgruppen	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsstress und Resilienz (S. 32) • Medienkompetenz und Sicherheit (S. 26) 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsmarktfähigkeit (S. 28) • Barrierefreiheit (S. 27) • Datenschutz (S. 57) • Diversity und Chancengleichheit (S. 30) • Hauptrisikofaktoren in der Lieferkette (S. 36) • Jugendmedienschutz und Förderung der Medienkompetenz (S. 26) • Klimaschutz (S. 41) • Klimaschutz durch Kunden und Portfolio (S. 44)
	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilfunk und Gesellschaft (S. 55) • Netzausbau (S. 54) • Unternehmensethik (S. 22) 	<ul style="list-style-type: none"> • Energieeffizienz (S. 41) • Kreislaufwirtschaft (S. 45)

Auswirkungen für Swisscom

relevant
 sehr relevant

Wesentlichkeitsmatrix 2019

Kriterien für die Einstufung der Themen in der Wesentlichkeitsmatrix

Um die Wesentlichkeit der einzelnen Nachhaltigkeitsthemen für ihre Aktivitäten und die Berichterstattung festzulegen, hat Swisscom im Berichtsjahr die folgenden Qualitätskriterien angewandt:

- Bedeutung und Relevanz der Themen für die Anspruchsgruppen von Swisscom.
- Bedeutung der Themen entsprechend dem normativen Rahmen von Swisscom (Vision, Werte, Versprechen, Code of Conduct).
- Bezug der Themen zu den Auswirkungen, die Swisscom verursacht.
- Auswirkungen der Themen auf die Vermögens- und Ertragslage sowie auf die Reputation von Swisscom.

Einstufung der Nachhaltigkeitsthemen in der Wesentlichkeitsmatrix

Die Nachhaltigkeitsthemen lassen sich anhand der Auswirkungen einstufen, die durch die Aktivitäten von Swisscom entstehen; ferner anhand ihrer Relevanz für die Unternehmensstrategie von Swisscom sowie nach ihrer Wichtigkeit für die Anspruchsgruppen, was in einer Wesentlichkeitsmatrix festgehalten wird. Sie werden von den internen Ansprechpartnern der jeweiligen Anspruchsgruppen auf Bedeutung und Umfang beurteilt. Ferner besprechen unterschiedliche Gremien wie die Bereichsleitungen oder die Konzernleitung die betreffenden Themen. Bei Bedarf leiten diese Gremien entsprechende Massnahmen ein. Die Resultate der Stakeholderumfrage gelangen zudem an die Bereichs-

und Konzernleitung. Die Rückmeldungen der Stakeholder bestätigen die in der letzten Umfrage genannten Erkenntnisse, besonders in Bezug auf die Digitalisierung. Die Stakeholder sehen die Chancen und Risiken der Digitalisierung. Sie erwarten, dass sich Swisscom in diesem Zusammenhang engagiert. Die Interessengruppen bringen ethische Fragen auf und fordern einwandfreies Verhalten.

Im Jahr 2019 hat Swisscom die Wesentlichkeitsmatrix entsprechend den Rückmeldungen aus den Stakeholderbefragungen angepasst und konkretisiert. Die Bezeichnung der wesentlichen Themen wurden angepasst bzw. konkretisiert. Einige Themen (z.B. Energieeffizienz und Klimaschutz) wurden voneinander getrennt, andere aus der Matrix entfernt, weil sich die Auswirkungen von Swisscom auf das entsprechende Thema als zu gering erweisen.

Gegenüber 2018 hat Swisscom beispielsweise das Thema Mobilfunk und Gesellschaft neu in denjenigen Quadranten der Wesentlichkeitsmatrix aufgenommen, der sowohl für die Anspruchsgruppen wie auch für Swisscom sehr relevant ist, und zwar aufgrund der im Jahr 2019 intensiver geführten Diskussion über Nutzen und Gesundheitsrisiken des Mobilfunks.

Weiter hat Swisscom das Thema Klimaschutz vom Thema Energieeffizienz getrennt und aufgrund der 2019 deutlich gestiegenen öffentlichen Bedeutung ebenso neu in denjenigen Quadranten aufgenommen, der

sowohl für die Anspruchsgruppen wie auch für Swisscom sehr relevant ist. Swisscom hatte dem Thema Klimaschutz bereits in den Vorjahren hohe Bedeutung beigemessen.

Einige Begriffe haben zudem eine Anpassung erfahren. Sie entsprechen nun den in den aktuellen Diskussionen geläufigen Begriffen: so etwa Arbeitsmarktfähigkeit statt Aus- und Weiterbildung oder Mobilfunk und Gesellschaft statt strahlungsarme Kommunikationstechnologien.

Neu aufgenommen hat Swisscom u.a. das Thema Arbeitsstress und Resilienz – dies im Hinblick auf die Digitalisierung, die in der Arbeitswelt zu einem immer höheren Tempo führt und viele Arbeitnehmende vor hohe Ansprüche stellt.

Schliesslich hat Swisscom in der Wesentlichkeitsmatrix auf Begriffe verzichtet, die bereits Bestandteil ihrer gesamten Nachhaltigkeitsbestrebungen sind. Dazu gehören etwa Governance oder die SDGs bzw. Agenda 2030. Der Zusammenhang der Nachhaltigkeitsstrategie mit den SDGs wird im Kapitel weiter unten behandelt.



Werte

Vertrauenswürdig

Wir sind nah bei unseren Kunden und Mitarbeitenden und handeln verantwortungsvoll und zuverlässig.

Engagiert

Wir verfolgen unsere Ziele mit Leidenschaft und Blick für das Wesentliche.

Neugierig

Wir entwickeln uns kontinuierlich weiter und ergreifen neue Chancen.

© Siehe unter www.swisscom.ch/strategie

Nachhaltigkeitsstrategie

Swisscom übernimmt Verantwortung – heute und morgen. Dabei orientiert sie sich an ihrer Nachhaltigkeitsstrategie und ihren Schwerpunktthemen. Swisscom hat zusätzlich die Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen in ihrer Nachhaltigkeitsstrategie berücksichtigt und 2018 ihre Nachhaltigkeitsstrategie bis 2025 ausgearbeitet. Sie wird ihrem Nachhaltigkeitsengagement und den Schwerpunkten der bisherigen Strategie treu bleiben, diese aber noch stärker akzentuieren und in den Bereichsstrategien verankern.



Mehr für die Menschen

Wir unterstützen bis 2025 jährlich 2 Millionen Menschen in ihren Kompetenzen in der vernetzten Welt und in unserer Lieferkette.



Mehr für die Umwelt

Wir reduzieren netto mit unseren Kunden den CO₂-Ausstoss um 450'000 t und sind so klimapositiv. Dies entspricht 1% der Treibhausgasemissionen der Schweiz.



Mehr für die Schweiz

Wir versorgen alle Personen und Unternehmen in der Schweiz mit zuverlässigem Ultrabreitband. So stärken wir die Wettbewerbsfähigkeit und Lebensqualität in der Schweiz.

Nachhaltigkeitsstrategie 2025

☞ Siehe unter www.swisscom.ch/nachhaltigkeit

Nachhaltigkeitsstrategie 2025

Dieses Kapitel widmet sich ausführlich den Zielen und Massnahmen der Nachhaltigkeitsstrategie 2025. Die Unternehmensstrategie von Swisscom wird im Lagebericht des Geschäftsberichts im Kapitel Strategie und Umfeld, Seite 14, erläutert.

Die Digitalisierung prägt Wirtschaft und Gesellschaft je länger, desto mehr. Swisscom kommt als führendes ICT-Unternehmen der Schweiz eine besondere Verantwortung zu. Es gilt, die sich bietenden Chancen für den Wohlstand des Landes nutzbar zu machen, aber auch mögliche Risiken im Auge zu behalten; kurz gesagt, die Zukunft verantwortungsbewusst, neugierig und engagiert mitzugestalten.

Neu geht Swisscom drei grundlegende Herausforderungen der digitalen Informationsgesellschaft vertieft an:

- Es gilt, die digitalen Kompetenzen der Menschen in der vernetzten Welt zu fördern. Während die Entwicklung der Technologien rasant voranschreitet, verändern sich die Fähigkeiten der Menschen nicht von selbst. Die Menschen sind heute in beinahe allen Lebensbereichen gefordert, kompetent mit einem digitalen Gegenüber umzugehen – sei es als Schüler, als Vater oder Mutter, als Politiker, Senior oder Bürger. Besonders wer in eine Wertschöpfungskette eingebunden ist, tut gut daran, mit den Anforderungen der vernetzten Welt mitzuhalten.
- Der Schutz des globalen Klimas benötigt ein entschlossenes Vorgehen. Denn der Klimawandel erweist sich als weltweites Problem, dessen Auswirkungen die Schweiz Jahr für Jahr deutlicher spürt. Somit sind alle Länder aufgerufen, einen wesentlichen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. Die Digitalisierung bietet hierbei vielversprechende Möglichkeiten.

- Eine zuverlässige, sichere Infrastruktur bildet die Grundlage für Wettbewerbsfähigkeit und Lebensqualität in der Schweiz.

Zu diesen Herausforderungen hat Swisscom drei strategische Stossrichtungen und entsprechende Ziele formuliert, durch die sie einen Beitrag für die Menschen, die Umwelt und die Schweiz leisten will:

Mehr für die Menschen

Swisscom befähigt die Menschen in der Schweiz, die Chancen der vernetzten Welt zu nutzen. Sie unterstützt bis 2025 2 Millionen Menschen, indem sie ihre digitalen Kompetenzen erhöht und die Arbeitsbedingungen in der Lieferkette verbessert. Zudem bildet Swisscom rund 900 Lernende aus.

Das Ziel «Mehr für die Menschen» beinhaltet den Einsatz von Swisscom, Menschen mit Beeinträchtigungen eine barrierefreie Nutzung der Swisscom Dienste zu ermöglichen. Es steht ferner für das Engagement von Swisscom als verantwortungsvolle Arbeitgeberin.

Mehr für die Umwelt

Swisscom trägt zur Umwelt Sorge. Sie reduziert zusammen mit ihren Kunden den CO₂-Austoss um 450'000 t. Dies entspricht 1% der Treibhausgasemissionen der Schweiz.

Das Ziel «Mehr für die Umwelt» umfasst einerseits Sparmassnahmen, um die eigenen Emissionen bei Gebäuden, Fahrzeugen, Netzen, Rechenzentren und innerhalb der eigenen Lieferkette zu verringern. Andererseits will Swisscom im Rahmen dieses Ziels Dienstleistungen entwickeln und fördern, die den Menschen in der Schweiz einen klimafreundlicheren Lebensstil ermöglichen. Hierzu gehören etwa die Swisscom Dienste für Work Smart, für die Fernüberwachung und Optimierung von Fahrzeugen, Maschinen und Gebäuden sowie für klimafreundliche Städte.

Mehr für die Schweiz

Durch beste Netze und fortschrittliche Lösungen schafft Swisscom einen Mehrwert für Kunden, Mitarbeitende, Aktionäre, Lieferanten und die ganze Schweiz. Sie versorgt Menschen und Unternehmen mit zuverlässigem Ultrabreitband. So stärkt sie die Wettbewerbsfähigkeit und Lebensqualität in der Schweiz. Zum Ziel «Mehr für die Schweiz» gehören das Engagement von Swisscom für einen stabilen und sicheren Zugang zum Internet sowie der kostenlose Zugang zum Internet, den Swisscom allen Schulen in der Schweiz anbietet.

Diese drei Ziele leisten gleichzeitig einen Beitrag zu den Zielen des Unternehmens sowie zu den 17 globalen Nachhaltigkeitszielen der UN (SGDs).

Nachhaltigkeitsstrategie 2020 – Erreichung der Ziele

Die folgenden Abschnitte beschreiben die Erreichung der Ziele der Nachhaltigkeitsstrategie 2020, die somit abgeschlossen ist.

Energieeffizienz und Klimaschutz

Swisscom will ihre Energieeffizienz bis 2020 weiter steigern. Sie setzt sich gemeinsam mit ihren Kunden in der Schweiz für den Klimaschutz ein.

Hauptziel: Swisscom will ihre Energieeffizienz bis 2020 gegenüber dem 1. Januar 2016 um 35% steigern.

Gemeinsam mit ihren Kunden will Swisscom bis 2020 doppelt so viel CO₂ einsparen, wie sie in ihrem Betrieb und in ihrer Lieferkette verursacht.

Swisscom hat – gemeinsam mit ihren Kunden – das Verhältnis von CO₂-Einsparungen, die durch die Nutzung von ICT-Diensten erzielt werden, zu den entsprechenden Emissionen stetig verbessert. 2019 belief sich das Verhältnis auf 1,48. Swisscom hat damit das für 2020 gesteckte Ziel noch nicht erreicht. Sie ist gefordert, zusätzliche Dienstleistungen für den Klimaschutz zu entwickeln und die Emissionen in der Lieferkette weiter zu senken.

Die Nachhaltigkeitsstrategie 2025 setzt das Verhältnis von Einsparungen und verursachten Emissionen als Massstab fort und formuliert nochmals ehrgeizigere Ziele. Swisscom hat ihr Energieeffizienzziel mit der Energie-Agentur der Wirtschaft bis Ende 2020 vereinbart und verfolgt dieses weiter.

Arbeiten und leben

Swisscom setzt sich für eine lebenswerte Schweiz ein.

Hauptziele: Swisscom will bis 2020 1 Million Personen dabei unterstützen, mobil zu arbeiten, und zusätzlich 1 Million Personen zu einem gesundheitsbewussten Lebensstil anregen.

Swisscom hat das Ziel bereits erreicht und dadurch über 1 Million Menschen dabei unterstützt, mobil zu arbeiten, und zusätzliche 1 Million Menschen bei einem gesundheitsbewussten Lebensstil gefördert.

In der Nachhaltigkeitsstrategie 2025 fliesst das Ziel rund um das mobile Arbeiten in das Klimaschutzziel ein. Hingegen verfolgt Swisscom ihr Ziel im Bereich Gesundheit nicht mehr weiter. Sie konzentriert sich darauf, die Gesundheitsbranche zu digitalisieren und ordnet die Verbesserung des Gesundheitsverhaltens der Bevölkerung diesem Ziel unter.

Medienkompetenz und Sicherheit

Swisscom setzt sich für eine Schweiz ein, in der Neugier im Netz ungefährlich ist.

Hauptziel: Swisscom will bis 2020 1 Million Menschen dabei unterstützen, Medien sicher und verantwortungsvoll zu nutzen. Bis Ende 2019 hat Swisscom 561'494 Personen dabei unterstützt, Medien sicher und verantwortungsvoll zu nutzen. Sie hat ihr Ziel übertroffen, da digitale Lerneinheiten wie Hilfevideos oder Webinare vermehrt an Bedeutung gewonnen und immer mehr Kunden erreicht haben.

Das Ziel, die Medienkompetenz der Nutzer zu erhöhen, wird in der Nachhaltigkeitsstrategie 2025 im Ziel «Mehr für die Menschen» fortgesetzt.

Verantwortungsvolle Arbeitgeberin

Swisscom setzt sich für ein Arbeitsumfeld ein, in dem alle Mitarbeitenden über sich hinauswachsen.

Hauptziel: Swisscom erreicht innerhalb der ICT-Branche eine führende Position als beliebte Arbeitgeberin und strebt Platz 2 im «Universum»-Ranking an.

Swisscom gehört in der ICT-Branche weiterhin zu den attraktivsten Arbeitgeberinnen. 2019 erreichte Swisscom im «Universum»-Ranking Platz 3 bei den berufstätigen Personen und Platz 4 bei den Studierenden. Das Ziel wird als internes Ziel weiterverfolgt. Da es kein wesentliches Thema für unsere Anspruchsgruppen darstellt, wird es in diesem Bericht nicht mehr veröffentlicht.

Das Thema verantwortungsvolle Arbeitgeberin wird in der Nachhaltigkeitsstrategie 2025 unter «Mehr für die Menschen» durch die Ziele Diversity und Arbeitsstress und Resilienz abgedeckt.

Faire Lieferkette

Swisscom setzt sich für eine Schweiz ein, die Fairness auf der ganzen Welt fördert.

Hauptziel: Swisscom will die Anzahl Audits bei ihren Lieferanten erhöhen, damit insgesamt rund 2 Millionen Mitarbeitende von verbesserten Arbeitsbedingungen profitieren.

Swisscom hat bis Ende 2019 300'000 Personen bei besseren Arbeitsbedingungen unterstützt. Zwar hat sie damit das gesteckte Ziel noch nicht erreicht. Doch gelten die gemeinsam mit 16 anderen Telekommunikationsunternehmen durchgeführten Audits, die verbindliche Verbesserungen bei den Lieferanten vorsehen, als Erfolgsmodell weit über die Telekommunikationsbranche hinaus.

Das Ziel für die «Faire Lieferkette» wird in der Nachhaltigkeitsstrategie 2025 im Ziel «Mehr für die Menschen» fortgesetzt.

Vernetzte Schweiz

Swisscom setzt sich für eine Schweiz ein, die wettbewerbsfähig ist.

Hauptziele: Swisscom garantiert die feste sowie mobile Ultrabreitbandabdeckung in der Schweiz. Sie will bis 2021 90% aller Wohnungen und Geschäfte mit Ultrabreitband sowie 99% der Bevölkerung mit mobilem Ultrabreitband abdecken. Durch ihre Investitionen in der Schweiz leistet Swisscom in der Zeitspanne von 2014 bis 2020 – über die direkte Wertschöpfung hinaus – indirekt einen Beitrag zum Bruttoinlandprodukt von rund CHF 30 Mrd. Sie trägt damit zur Schaffung und zum Erhalt von Arbeitsplätzen in der Schweiz bei.

Swisscom hat bis Ende 2019 rund 74% aller Wohnungen und Geschäfte mit Ultrabreitband erschlossen und erreicht 99% der Bevölkerung mit mobilem Ultrabreitband. Sie hat damit bereits die für 2021 gesteckten Ziele erreicht.

Swisscom hat von 2014 bis 2020 über die direkte Wertschöpfung hinaus einen indirekten Beitrag zum Bruttoinlandprodukt von rund 35 Mrd. CHF geleistet – und damit das für 2020 gesteckte Ziel erreicht.

Das Ziel einer «Vernetzten Schweiz» wird in Bezug auf den Ausbau des Ultrabreitbandnetzes in der Nachhaltigkeitsstrategie 2025 im Ziel «Mehr für die Schweiz» fortgesetzt. Das Ziel, einen indirekten Beitrag zum Bruttoinlandprodukt zu leisten, wird hingegen nicht mehr fortgesetzt. Denn die Methode zur Erhebung dieser indirekten Beiträge ist veraltet und für die Stakeholder immer weniger nachvollziehbar.

Nachhaltigkeitsimage

Swisscom will ihr Nachhaltigkeitsimage bei der Bevölkerung weiter verbessern.

Hauptziel: Der Wert für die Dimension «Citizenship» des RepTrak soll im Jahresdurchschnitt über 70 liegen. RepTrak ist ein standardisiertes Tool für die Igemessung von Firmen. Der Anteil der Personen, die keine Aussage zum Citizenship-Image von Swisscom machen, soll auf unter 10% fallen.

Im Berichtsjahr hat die Bewertung des Citizenship-Images von Swisscom seitens der Bevölkerung einen Dämpfer erlitten. Die Bedenken gegenüber der 5G-Technologie beeinträchtigten die Bewertungen der gesamten Telekommunikationsbranche. Die Bewertung von Swisscom erholte sich im zweiten Halbjahr wieder und erreichte schliesslich einen Wert von 66,4 bei einem Anteil von 21,7% an Personen, die keine Aussage machen konnten.

Die Strategie 2025 führt das Ziel «Citizenship» im Rahmen des RepTrak als internes Ziel weiter. Da es kein wesentliches Thema für unsere Anspruchsgruppen darstellt, wird es in diesem Bericht nicht mehr veröffentlicht.

Der Beitrag von Swisscom zu den SDGs

SDG	Der Beitrag von Swisscom zu den SDGs	Weitere Informationen
	Förderung der Gesundheit der Bevölkerung mit Angeboten im Bereich Gesundheit.	<ul style="list-style-type: none"> Angebote im Bereich Gesundheit Ziel: Mehr für die Menschen, Arbeitsstress und Resilienz
	Förderung der Gesundheit der Mitarbeitenden von Swisscom durch das betriebliche Gesundheitsmanagement, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz.	<ul style="list-style-type: none"> Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz Ziel: Mehr für die Menschen, Diversity und Arbeitsstress und Resilienz
	Förderung der Medienkompetenz der Bevölkerung.	<ul style="list-style-type: none"> Jugendmedienschutz und Förderung der Medienkompetenz Ziel: Mehr für die Menschen, Bis 2025 unterstützt Swisscom zwei Millionen Menschen dabei, ihre digitalen Kompetenzen zu erweitern
	Beitrag zur Bildungslandschaft in der Schweiz in Form eines breitbandigen Internetzugangs für Schulen.	<ul style="list-style-type: none"> Verantwortung gegenüber der Gesellschaft Bildungspolitik
	Als Beitrag zu Diversity und Gleichheit gilt das Ziel, den Anteil von Frauen im Management zu erhöhen.	<ul style="list-style-type: none"> Diversity und Chancengleichheit Ziel: Mehr für die Menschen, Diversity
	Beitrag zu kostengünstiger und sauberer Energie mit dem Angebot tiko power, tiko Storage und virtuelles Kraftwerk im nachhaltigen Portfolio.	<ul style="list-style-type: none"> Für Privatkunden: Smart Energy Klimaschutz durch Kunden und Portfolio
	Swisscom trägt im Rahmen der Nachhaltigkeitsstrategie durch Massnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz und zum Klimaschutz bei.	<ul style="list-style-type: none"> Energieeffizienz und Klimaschutz
	Swisscom bietet attraktive Arbeitsstellen und Arbeitsbedingungen. Durch nachhaltige Investitionen in Netz und Infrastruktur liefert Swisscom einen wesentlichen direkten und indirekten Beitrag zum Wirtschaftsplatz Schweiz. Swisscom trägt zu verbesserten Arbeitsbedingungen in der Lieferkette bei.	<ul style="list-style-type: none"> Mitarbeitende gewinnen und entwickeln Mehr für die Schweiz Faire Lieferkette Ziel: Mehr für die Menschen, Faire Lieferkette Mehr für die Schweiz, Abdeckung der Schweiz mit fixem Ultrabreitband
	Ausbau der Netzinfrastruktur und des nachhaltigen Portfolios. Teilnahme an Aufbau des CO ₂ -Messnetzes «Carbosense».	<ul style="list-style-type: none"> Mehr für die Schweiz Grundversorgung Klimaschutz durch Kunden und Portfolio Ziel: Mehr für die Schweiz, Abdeckung der Schweiz mit fixem Ultrabreitband
	Ausbau des Portfolios an nachhaltigen Diensten speziell im Bereich IoT und Smart City.	<ul style="list-style-type: none"> Klimaschutz durch Kunden und Portfolio
	Durch den Ausbau des nachhaltigen Portfolios und mit Initiativen zur Rücknahme und zum Recycling von Endgeräten leistet Swisscom ihren Beitrag.	<ul style="list-style-type: none"> Klimaschutz durch Kunden und Portfolio Kreislaufwirtschaft
	Ausbau des Portfolios an nachhaltigen Diensten für CO ₂ -Einsparungen.	<ul style="list-style-type: none"> CO₂-Einsparungen durch ICT-Dienste Ziel: Mehr für die Umwelt, Reduktion CO ₂ -Ausstoss um 450'000 Tonnen bis 2025
	Swisscom trägt im Rahmen der Nachhaltigkeitsstrategie durch Massnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz und zum Klimaschutz bei.	<ul style="list-style-type: none"> Energieeffizienz und Klimaschutz Ziel: Mehr für die Umwelt, Reduktion CO ₂ -Ausstoss um 450'000 Tonnen bis 2025

Ziele-Tabelle

Die wichtigsten Kennwerte der Nachhaltigkeitsziele von Swisscom

Schwerpunkt der Nachhaltigkeitsstrategie	Wert 2019	Ziel 2025	Richtwert 2020
Mehr für die Umwelt			
Hauptziel: Reduktion CO₂-Ausstoss um 450'000 Tonnen bis 2025 (GRI 305-5, SDG 7)		450'000	
Zusammen mit den Kunden soll der CO ₂ Ausstoss um 450'000 Tonnen reduziert werden. Dies entspricht 1% der Treibhausgasemissionen der Schweiz.			
CO₂-Asstoss aus dem Betrieb und in der Lieferkette bis 2025 auf 400'000 Tonnen begrenzen		400'000	
Reduktion eigener Emissionen und diejenigen der Lieferkette (Scope 1, 2 und 3).			
KPI: CO₂-Ausstoss Scope 1 (Gebäude und Fahrzeuge, ohne Kältemittel)	16'295		14'790
KPI: CO₂-Ausstoss Scope 2 (Elektrizität, Fernwärme, kompensiert)	0		0
KPI: CO₂-Ausstoss Scope 3 (Lieferkette, Mobilität Mitarbeiter etc.)	344'524		424'769
Massnahmen 2020:			
<ul style="list-style-type: none"> • Sanierung von Gebäuden und Heizungen. Elektrifizierung der Fahrzeugflotte. • Effizienzmassnahmen zur Kühlung der Netze (Projekte Levante und Scirocco). • Förderung der Teilnahme von Lieferanten am Carbon Disclosure Project (CDP), individueller Lieferantendialog. • Messung der Mobilität der Mitarbeiter (MIP Mobility Insight Platform). 			
CO₂ Einsparung durch Kunden und Portfolio		850'000	
Einsparungen durch Portfolio mit Hilfe der Kunden und Dienstleistungen. Förderung und Entwicklung von Dienstleistungen, die den Menschen in der Schweiz einen klimafreundlichen Lebensstil ermöglichen.			
KPI: CO₂ Einsparung in Tonnen	529'665		609'143
Massnahmen 2020:			
<ul style="list-style-type: none"> • Reduktion von Verkehr durch die Förderung von Home Office, virtuelle Konferenzen und neuen Lösungen. 			

Schwerpunkt der Nachhaltigkeitsstrategie	Wert 2019	Ziel 2025	Richtwert 2020
Mehr für die Menschen			
Hauptziel: Bis 2025 unterstützt Swisscom 2 Millionen Menschen dabei, ihre digitalen Kompetenzen zu erweitern		2'000'000	
Kurse zur Sensibilisierung (Schüler, Eltern, Lehrpersonen, Erwachsenen). Technische Hilfsmittel (Jungenschutz-PIN bei Swisscom TV, Filtersoftware kinderspezifische Abos). Medienarbeit (Publikationen, Social Media, Ratgeber).			
KPI: Förderung der Medienkompetenz	482'204		
KPI: Schulung Mediennutzung	608'369		
KPI: technische Massnahmen	95'965		
KPI: Digital shift	121'712		
Massnahmen 2020:			
<ul style="list-style-type: none"> • Wahlfach eSports für Schulen. • Zielgruppengerechter Informationen für Eltern unserer jugendlicher Kunden. 			
Diversity (GRI 405-1, SDG 5, 8)			
Erhöhung der Diversity unter den Mitarbeitenden, gemessen an Geschlechterverteilung, Altersdurchmischung, Nationalitäten und Inklusion.			
KPI: Anteile von Frauen im Management und obersten GAV Stufen (Zielanpassung per 2020) Entscheid: Steigerung jährlich um 1 Prozentpunkte	15,5%		16,5%
KPI: Mitarbeitende mit gesundheitlichen Leistungsbeeinträchtigungen in Prozent (Inklusion)	0,97%		1%
Massnahmen 2020:			
<ul style="list-style-type: none"> • Förderung flexibler Arbeitsmodelle für Frauen und Männer auf allen Stufen. 			
Arbeitsstress und Resilienz (GRI 403-1, SDG 3)			
Absenzenquote halten oder senken gegenüber dem Vorjahr.			
KPI: Absenzen in Tagen / Solltage (gewichtet nach FTE) * 100 Die Solltage ergeben sich aus der Standardarbeitszeit	2,92%		2,8%
Massnahmen 2020:			
<ul style="list-style-type: none"> • Fokusthema: psychische Gesundheit mit den Ausbildungen als «Mental Health First Aid Trainer» und «Stress & Resilienz» Trainer sowie Leadership-Ausbildung in Präsenzmanagement und Controlling mit Seismograph. 			
Faire Lieferkette			
Anzahl Audits mal Anzahl Mitarbeitende in den auditierten Fabriken. JAC = Joint Audit Cooperation.			
KPI: Anzahl Mitarbeitende bei Lieferanten in den auditierten Fabriken	300'000		-
Massnahmen 2020:			
<ul style="list-style-type: none"> • Ausbau der Audits der JAC Community, Weiterentwicklung neuer Initiativen (JAC Academy, JAC Awards), Ausbau Supplier Dev. Programm und Partnerschaft. • Intensivierung der Zusammenarbeit im Rahmen von JAC (Audits, qualitativ + quantitativ), gezieltes Self Assessment «On-Boarding». 			
Mehr für die Schweiz			
Hauptziel: Abdeckung der Schweiz mit fixem Ultrabreitband als Voraussetzung für die Wettbewerbsfähigkeit der Schweiz			
Höhere Bandbreiten durch Modernisierung des bestehenden Netzes und dem Ausbau der Glasfaserabdeckung bis in die Wohnungen und Geschäfte (FTTH).			
KPI: 30% – 40% Abdeckungsgrad Festnetz von Wohnungen und Geschäften mit Ultrabreitband zwischen 300 – 500 Mbit/s durch Modernisierung des bestehenden Netzes Basis 5,2 Mio. Wohnungen und Geschäfte Schweiz (Swisscom Inventar)	21,9%	40%	-
KPI: 50% – 60% Abdeckungsgrad von Wohnungen und Geschäften mit Ultrabreitband ≤ 10 Gbit/s durch Ausbau Glasfaser (FTTH) Basis 5,2 Mio. Wohnungen und Geschäfte Schweiz (Swisscom Inventar)	29,4%	60%	-
Massnahmen 2020:			
<ul style="list-style-type: none"> • Kontinuierlicher Ausbau und Modernisierung des bestehenden Netzes. 			

Nachhaltigkeit – Governance und Implementierung

Strategische Ziele des Bundesrats

Der Bundesrat legt für jeweils vier Jahre fest, welche Ziele der Bund als Hauptaktionär von Swisscom erreichen will. In der aktuellen Zielperiode bis 2021 erwartet er unverändert, dass Swisscom im Rahmen ihrer betriebswirtschaftlichen Möglichkeiten eine nachhaltige, den ethischen Grundsätzen verpflichtete Unternehmensstrategie verfolgt.

☺ Siehe unter www.swisscom.ch/ziele_2018-2021

Verankerung in der Konzernstrategie

Der Verwaltungsrat von Swisscom bekennt sich zu einer Strategie, die auf Nachhaltigkeit ausgerichtet ist. Er behandelt im Plenum die relevanten ökonomischen, ökologischen und gesellschaftlichen Themen. Die Umsetzung der Strategie hat er an den CEO der Swisscom AG delegiert. Der CEO kann Aufgaben und Kompetenzen nachgeordneten Stellen übertragen und wird bei der Geschäftsführung durch die Mitglieder der Konzernleitung unterstützt.

Der Konzernbereich Group Communications & Responsibility (GCR) ist für die Erstellung und Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie verantwortlich. Seit 2017 ist er für die Berücksichtigung der Sustainable Development Goals (SDGs) sowie der Agenda 2030 zuständig – und damit für die nachhaltige Entwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie von Swisscom.

☺ Siehe unter www.swisscom.ch/grundsätze

Verantwortung der Konzernleitung

Die Konzernleitung setzt sich als Gremium halbjährlich mit der Weiterentwicklung und Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie auseinander. Jeweils im November blickt sie auf das vergangene Jahr zurück und verabschiedet die Ziele und Massnahmen für das kommende Jahr. Die Konzernleitung hat die Ziele für die relevanten Beiträge pro Bereich im Rahmen der Nachhaltigkeitsstrategie 2025 verabschiedet. Diese Beiträge werden in Zusammenarbeit zwischen den Bereichen und Group Communications & Responsibility für das jeweilige Jahr erarbeitet und in den entsprechenden Bereichsleitungen und schliesslich als übergreifende Roadmap für das jeweilige Jahr verabschiedet. Mitglieder der Konzernleitung sowie der Leiter Group Communications & Responsibility sind Sponsoren für die Schwerpunkte der Nachhaltigkeitsstrategie und leisten einen entsprechenden Beitrag.

Die Verantwortungsbereiche sind auf die Kernaufgaben der jeweiligen Sponsoren abgestimmt. Die Verantwortlichkeiten und die zugehörigen KPIs (Key Performance Indicators) sind im November 2018 in der Nachhaltigkeitsstrategie 2025 verabschiedet worden:

- **Gesamtsteuerung:** Leiter Group Communications & Responsibility.
- **Mehr für die Menschen:** Leiter Residential Customers (Privatkunden), Leiter Group Communications & Responsibility (Medienkurse & Swisscom Academy), Leiter Group Human Resources (Mitarbeitende inkl. Lernende), Leiter Group Business Steering, CFO (Lieferkette).
- **Mehr für die Umwelt:** Leiter IT, Network & Infrastructure (Netzthemen), Leiter Group Business Steering, CFO (Mobilitäts- und Immobilienthemen), Leiter Business Customers (nachhaltiges Portfolio Geschäftskunden), Leiter Residential Customers (nachhaltiges Portfolio Privatkunden).
- **Mehr für die Schweiz:** Leiter IT, Network & Infrastructure.
- **Mehr für unser Image:** Leiter Residential Customers, Leiter Group Communications & Responsibility.

Die Verantwortungsbereiche stellen sicher, dass die Schwerpunktthemen der Nachhaltigkeitsstrategie im Unternehmen stark und verbindlich verankert sind.

Die Konzernleitung verfügt über die folgenden Kontrollinstrumente:

- Eine wöchentliche Berichterstattung von Group Communications & Responsibility mit den wesentlichen Vorkommnissen.
- Ein Halbjahresreporting mit den wichtigsten KPIs aus den Schwerpunktthemen der Nachhaltigkeitsstrategie.
- Ein Quartalsreporting des Risk Managements.
- Ein halbjährlicher Statusreport in den Bereichsleitungsgremien über den Stand der Bereichsroadmap.

Verantwortung des Verwaltungsrats

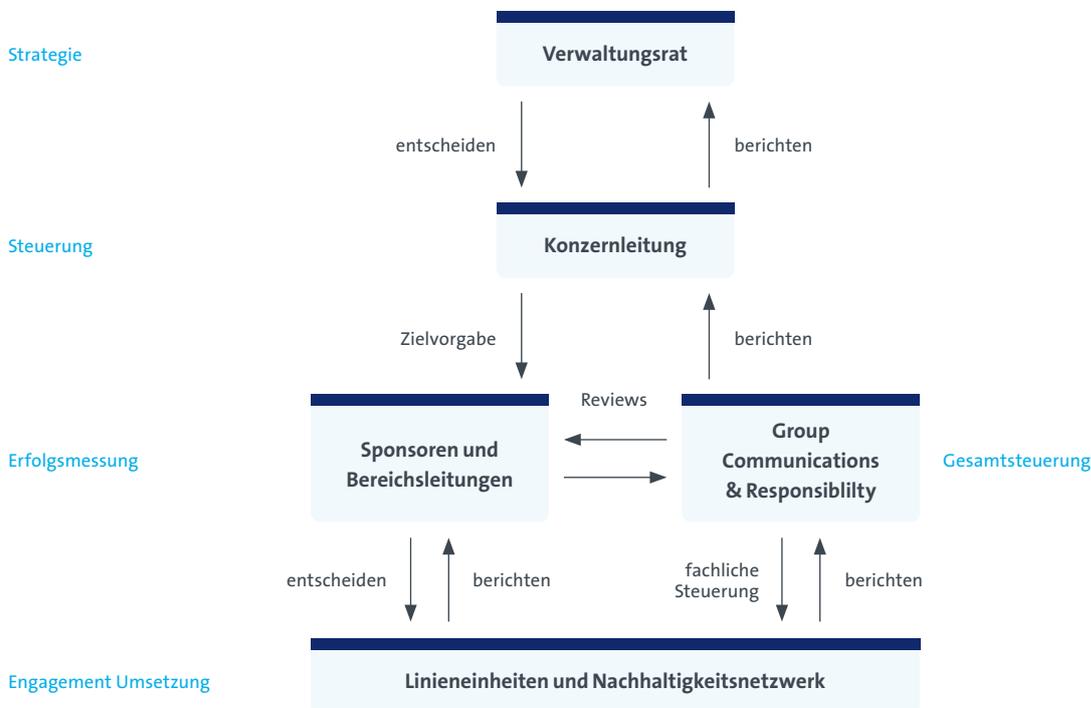
Der Verwaltungsrat genehmigt die Ziele und Grundsätze der Unternehmenspolitik des Konzerns. Die nachhaltige Unternehmensführung ist Teil der Swisscom Unternehmenspolitik. Der Verwaltungsrat nimmt die langfristige Nachhaltigkeitsstrategie zur Kenntnis. Die Nachhaltigkeitsstrategie enthält die strategischen Schwerpunkte und langfristigen Nachhaltigkeitsziele, deren Anwendungsbereich sowie die dazugehörige Governance. Der Verwaltungsrat entscheidet ferner, ob der Anwendungsbereich der Nachhaltigkeitsstrategie ausgeweitet werden soll, etwa auf Tochtergesellschaften im In- und Ausland. Jeweils zum Jahresende nimmt der Verwaltungsrat zudem die Ziele des folgenden Jahres zur Kenntnis. Er wird halbjährlich im Rahmen des Halbjahresreportings und im Dezember mündlich über den Fortschritt bei der Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie sowie über die Zielerreichung informiert.

Im Dezember 2019 hat der Verwaltungsrat die aus der Nachhaltigkeitsstrategie abgeleitete Roadmap 2020 zur Kenntnis genommen.

Linieneinheiten und Nachhaltigkeitsnetzwerk

Je nach Schwerpunktthema setzen Projektteams oder Linieneinheiten Nachhaltigkeitsmassnahmen um. Pro Unternehmensbereich sind weitere Mitglieder des Managements bestimmt, die auf operativer Ebene in enger Zusammenarbeit mit dem Nachhaltigkeitsteam

die Massnahmen umsetzen. Zweimal jährlich finden Veranstaltungen für alle Mitglieder des Nachhaltigkeitsnetzwerks statt. Diese sogenannten Nachhaltigkeits-Community-Anlässe dienen dem Informationsaustausch und der Erarbeitung neuer Themen.



Nachhaltigkeits-Governance-Struktur 2019

Unternehmensethik

Ethisches Verhalten ist der Bezugsrahmen (Grundlage/Basis) für alles, was Swisscom seit vielen Jahren tut. Dabei hat die Erwartung der Öffentlichkeit an die Wirtschaft stark zugenommen. Und die Stakeholder stellen berechnete Forderungen nach verantwortungsvollem Handeln.

Swisscom bemüht sich um eine Handlungsweise, die für Kunden, Wirtschaft, Umwelt, Allgemeinheit, gesellschaftliche Gruppen, Individuen oder das Unternehmen selbst zu keinerlei Nachteilen führt. Sie handelt im Bewusstsein, sich nicht ausschliesslich durch überzeugende Produkte und Dienstleistungen im Wettbewerb behaupten zu können. Vielmehr ist verantwortungsvolles, auf ethischen Prinzipien basierendes Handeln für Swisscom ebenso bedeutend. Swisscom verpflichtet sich zu Transparenz und offenem Dialog mit der Öffentlichkeit. Sie ermutigt zudem ihre Mitarbeitenden, sich immer wieder zu fragen, ob ihre Entscheidungen und Handlungen mit den Normen und Werten des Unternehmens sowie der Gesellschaft übereinstimmen. Denn Swisscom ist nur wirtschaftlich erfolgreich, wenn Einvernehmen zwischen dem Unternehmen und der Gesellschaft besteht.

Als Hauptaktionär erwartet der Bund, dass Swisscom im Rahmen ihrer betriebswirtschaftlichen Möglichkeiten eine nachhaltige und ethischen Grundsätzen verpflichtete Unternehmensstrategie verfolgt.

© Siehe unter www.swisscom.ch/cr-governance

Diesem Anspruch wird Swisscom durch ihren Einsatz für Umwelt, Gesellschaft und Wirtschaft gerecht, und zwar in der analogen genauso wie in der digitalen Welt. Der ethische Handlungsmaßstab von Swisscom berücksichtigt gleichermassen die Bedürfnisse von Swisscom und ihrer Anspruchsgruppen. Swisscom ist sich der damit verbundenen Zielkonflikte bewusst. Sie spricht diese aktiv an und ist bestrebt, gemeinsam im Sinne ihrer Unternehmenskultur Lösungen zu finden.

Die ethischen Ansprüche betreffen das gesamte Unternehmen. Swisscom vertraut ihren Mitarbeitenden und geht davon aus, dass diese in ihrer täglichen Arbeit verantwortungsvoll handeln. Das Management nimmt eine Vorbildfunktion ein. Der Leiter des Bereichs Group Communications & Responsibility ist zugleich Ethikverantwortlicher von Swisscom. Er kümmert sich um die ethischen Fragen und Folgeabschätzungen rund um die Geschäftstätigkeiten von Swisscom und sensibilisiert

die Mitarbeitenden. 2019 hat Swisscom zudem ein Datenethikboard unter der Leitung des Ethikverantwortlichen gegründet, das zu Vorhaben im Bereich Daten zusammentritt und Empfehlungen zuhanden der Projekte und des Managements abgibt.

Die Nachhaltigkeitsstrategie 2025 schafft einen Mehrwert für Gesellschaft, Wirtschaft und Umwelt und steht für ethisch verantwortliches Unternehmertum. Swisscom leistet u.a. einen Beitrag zur Energieeffizienz und zum Klimaschutz, will die Qualität des Lebensalltags der Menschen verbessern, macht sich für faire Arbeitsbedingungen in der Schweiz und im Ausland stark, fördert die Entwicklung ihrer Mitarbeitenden und setzt sich für mehr Medienkompetenz in der Schweiz ein. Swisscom prüft Projekte und Engagements nicht nur auf Profitabilität, sondern ebenso auf die Erfüllung der Nachhaltigkeitsstandards und mit langfristigen Auswirkungen auf Umwelt und Gesellschaft.

Swisscom hat sich im Berichtsjahr folgenden Regeln und Verhaltensrichtlinien verpflichtet:

- **Verhaltenskodex (Code of Conduct):** Verantwortung tragen, Regeln befolgen, integer sein und Verstösse melden – der Verhaltenskodex von Swisscom enthält die Mindesterwartungen von Verwaltungsrat und CEO gegenüber den Führungskräften und Mitarbeitenden von Swisscom sowie ihrer Konzerngesellschaften.

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/cr-governance

- **Nachhaltigkeits-Governance:** Transparenz und klare Zuständigkeiten prägen die verantwortungsvolle Unternehmensführung – die Corporate Governance – bei Swisscom. Die Nachhaltigkeits-Governance legt fest, nach welchen Regeln die Swisscom Verantwortlichen zu führen, organisieren und kontrollieren haben.

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/cr-governance

- **Kommunikationsgrundsätze:** Mitarbeitende orientieren sich in ihrer täglichen Kommunikation untereinander und gegenüber Kunden – aber auch in der Medien-, Public Affairs- und Öffentlichkeitsarbeit – an den Werten und Kommunikationsgrundsätzen von Swisscom.

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/cr-governance

- **Datenethikboard:** Swisscom hat das Datenethikboard gebildet, um Datenverarbeitungsprozesse nach objektivierbaren Wertvorstellungen zu prüfen. Das Board unter dem Vorsitz des Leiters Group Communications & Responsibility prüft konkrete Anwendungsfälle aus dem Geschäftsalltag. Die Prinzipien, die Prozesse und die Zusammensetzung des Datenethikboards sind im August 2019 gemeinsam mit dem CEO, dem Leiter Strategie, dem Leiter Security sowie dem Leiter Group Communications & Responsibility verabschiedet worden. Das Board setzt sich

aus Vertretern der Bereiche HR, Customer Care, Datenanalytik sowie Mobile Lösungen für Geschäftskunden zusammen. Das erste Treffen des Datenethikboards in seiner neuen Zusammensetzung fand im November 2019 statt. Das Board beriet und prüfte Projekte aus den Bereichen Swisscom TV und Mobilfunknutzung.

- **Transparenz und Dialog:** Swisscom sucht den Kontakt zur Öffentlichkeit. Zu spezifischen Themen im Zusammenhang mit ihrem Kerngeschäft pflegt sie einen offenen Dialog mit interessierten Anspruchsgruppen. Für Swisscom Mitarbeitende besteht die Möglichkeit, über eine öffentlich zugängliche Whistleblowing-Plattform mutmasslich unlauteres Geschäftsgebaren anonym zu melden. Der eingehenden Hinweise nimmt sich die Abteilung Internal Audit an.
- **Verantwortungsvoller Umgang mit Daten:** Datengetriebene Anwendungen und Services bieten Chancen für die Gesellschaft, für die Wirtschaft und für Swisscom als Unternehmen. Swisscom ist sich des Vertrauens bewusst, das ihr ihre Kunden im Umgang mit Daten entgegenbringen. Aus diesem Grund hat sie eine Data Governance erstellt. Diese Governance formuliert Massnahmen und Prozesse, um bei Swisscom systematisch eine verantwortungsvolle Datenkultur zu etablieren und zu fördern. Ziel ist es, die rechtskonforme und legitime Verarbeitung von Daten zu gewährleisten. Swisscom hat 2018 Einsitz im Vorstand des Vereins Open Data genommen. Sie stellt sich damit dem gesellschaftspolitischen Diskurs rund um die öffentliche Verfügbarkeit von Daten.

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/smartdata

Managementansätze im Konzern

Vorsorgeprinzip Konzern

Swisscom arbeitet gemäss ihrer Vision und ihren Werten nachhaltig. Sie verringert Umweltrisiken, Geschäftsrisiken und soziale Risiken mithilfe von etablierten Managementsystemen und -ansätzen. Konzernvorgaben und -weisungen stellen sicher, dass die Anforderungen an die Nachhaltigkeit im Betrieb oder bei Projekten berücksichtigt werden. Ein wichtiger Bestandteil des von Swisscom gepflegten Vorsorgeprinzips ist, nebst den aufgesetzten Managementsystemen, die Schulung der Mitarbeitenden und ihre Sensibilisierung. Dies erfolgt u.a. durch rechtzeitige Informationen zu sensiblen Themen.

Die Managementsysteme von Swisscom folgen den internationalen ISO-Standards. Externe Audits bestätigen mittels eines Zertifikats die Einhaltung der folgenden Normforderungen:

- 9001 Qualitätsmanagement
- 14001 Umweltmanagement
- 14064 Richtlinie zum Treibhausgasinventar
- 20000 IT-Service-Management
- 27001 Informationssicherheit-Management-System
- 33002 Information Technology – Process Assessment

Für die Messung der elektromagnetischen Felder der Mobilfunkantennen verfügt Swisscom über ein zertifiziertes Qualitätssicherungssystem (QSS). Dieses System dient dazu, die in der Verordnung über den Schutz vor nichtionisierender Strahlung festgelegten Grenzwerte (NISV-Grenzwerte) einzuhalten. Im Rahmen des operativen Risiko- und Sicherheitsmanagements setzt Swisscom präventive Massnahmen um.

Compliance Management

Die Vielfalt der geschäftlichen Tätigkeit und die Komplexität der Vorschriften erfordern ein wirksames Compliance Management-System (CMS). Das CMS von Swisscom umfasst den ganzen Konzern und beruht auf den folgenden grundlegenden Elementen:

- **Kultur:** Die Compliance-Kultur ist die Grundlage für die Wirksamkeit des CMS. Der Verhaltenskodex hält die Mindestanforderungen des Verwaltungsrats und des CEO der Swisscom AG fest. Diese Erwartungen werden im Unternehmen durch die Führungsarbeit und in der täglichen Zusammenarbeit vorgelebt und verbreitet.
- **Ziele:** Der Verwaltungsrat legt die Ziele der Compliance fest: Alle organisatorischen Massnahmen und die Handlungen orientieren sich an diesen Zielen.
- **Risiken:** Swisscom erkennt und bestimmt die Compliance-Risiken, wobei sie ihre Geschäftstätigkeit sowie die regulatorischen und gesetzlichen Vorgaben einschliesslich der entsprechenden Änderungen berücksichtigt. Sie beurteilt die Risiken situationsabhängig im Falle neuer Geschäftstätigkeiten oder Veränderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen sowie periodisch (mindestens alle zwei Jahre) und steuert diese Risiken durch geeignete Massnahmen.
- **Organisation:** Der Verwaltungsrat bestimmt die Mindestaufgaben von Compliance. In der Folge legen die Konzernleitung und die Geschäftsleitungen der Tochtergesellschaften die weiteren Aufgaben und Verantwortlichkeiten fest. Sie stellen die Ressourcen zur Verfügung, die für ein wirksames CMS erforderlich sind.
- **Kommunikation:** Die Mitarbeitenden sind über ihre Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungsbereiche informiert. Sie werden zu den Massnahmen der einzelnen Compliance-Bereiche geschult. Jährlich erfolgt ein Bericht an den Verwaltungsrat und die Konzernleitung der Swisscom AG, an die Geschäftsleitungen und Verwaltungsräte der Tochtergesellschaften sowie an weitere interne Stellen.
- **Überwachung und Verbesserung:** Swisscom überwacht das CMS und behebt laufend Schwachstellen.

Um das Geschäftsgeheimnis zu wahren, legt Swisscom keine Compliance-Berichte offen. Eine kurze Information erfolgt im GRI-Index dieses Nachhaltigkeitsberichts.

Das Compliance-System überwacht konzernweit die Einhaltung der Gesetze in den folgenden Rechtsbereichen:

- Antikorruption
- Geldwäschereigesetz

- Bankenrecht (Publikumseinlagen)
- Daten- und Geheimhaltungsschutz (hinsichtlich aller Gesetze)
- Produktsicherheitsgesetz
- Kartellrecht
- Fernmelderecht
- Börsenrecht (inkl. VegüV)

© Siehe unter www.swisscom.com/grundsaeetze

Verantwortungsbewusstes Marketing

Swisscom orientiert sich in ihrem Marketing sowohl an der eigenen Vision und den eigenen Werten als auch an den Grundsätzen der Schweizerischen Lauterkeitskommission. Diese Grundsätze befassen sich mit sämtlichen relevanten Gesichtspunkten der Lauterkeit in der Kommunikation. Group Communications & Responsibility hat die Aufgabe, die Marketingeinheiten von Swisscom über die Weiterentwicklung der Grundsätze zu informieren. Für die Einhaltung der Grundsätze sind die kommunizierenden Einheiten verantwortlich. Diese sind in der Lage, Verstösse früh zu erkennen und präventiv einzuschreiten.

Swisscom unterscheidet im Umgang bzw. Dialog mit ihren Kunden nicht nach Alter oder Geschlecht. Sie berücksichtigt vielmehr, dass jeder einzelne ihrer Kunden der zunehmenden Vernetzung und Digitalisierung individuell begegnet. So gelingt es Swisscom, ihre Kunden in der digitalen Welt diskriminierungsfrei und zugeschnitten auf den individuellen Wissensstand zu begleiten.

Im Berichtsjahr sind keine Verstösse gegen die Lauterkeit in Marketing und Kommunikation festgestellt worden.

© Siehe unter www.faire-werbung.ch

Wahrung der Menschenrechte im Swisscom Konzern und in der Lieferkette

Die Wahrung der Menschenrechte ist für Swisscom integraler Bestandteil der Unternehmenskultur. Dabei orientiert sie sich an den anerkannten Standards. So lässt sie sich von den UNO-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte (UN Guiding Principles on Business and Human Rights), vom Standard SA8000 der Social Accountability International (SAI) sowie von den Unternehmensrichtlinien zur Beschaffung leiten. Im Jahr 2016 hat Swisscom ihre Richtlinie in Bezug auf Menschenrechte veröffentlicht. Dies hat national Beachtung gefunden und ist auf der Website Wirtschaft und Menschenrechte des SECO (Staatssekretariat für Wirtschaft) und des EDA (Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten) als gutes Praxisbeispiel in der Kategorie Standards und Leitlinien aufgeführt. Indem Swisscom ihre Richtlinie in Bezug auf Menschenrechte konsequent einhält, trägt sie dazu bei, die UNO-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte und den Nationalen Aktionsplan für Wirtschaft und Menschenrechte der Schweiz umzusetzen.

© Siehe unter www.swisscom.ch/menschenrechte

Praktiken in Bezug auf Urheberrechte

Der Umgang mit Urheberrechten ist im Gesamtarbeitsvertrag geregelt. Die Mitarbeitenden übertragen Urheberrechte und verwandte Schutzrechte (besonders Rechte an Software) einschliesslich aller Teilrechte an Swisscom, sofern diese Rechte während der Tätigkeit für Swisscom entstanden sind. Dies gilt im Einzelnen für alle Errungenschaften, welche die Mitarbeitenden während des Arbeitsverhältnisses allein oder in Zusammenarbeit mit anderen entwickelt haben. Wenn Swisscom an den übertragenen Rechten kein Interesse hat, können die Rechte per Vertrag an den Mitarbeitenden zurückgehen.

Verwendet Swisscom zur Software-Entwicklung Free and Open Source Software (FOSS), wahrt sie die Urheberrechte von Dritten durch die Einhaltung der geforderten FOSS-Lizenzbestimmungen. Der Umgang damit wird in den bestehenden Konzernvorgaben (Weisungen) geregelt. Für Swisscom Software, die auf dem Drittmarkt eingeführt wird, ist explizit die FOSS-Lizenzkonformität durch den internen FOSS Compliance Service zu prüfen und nachzuweisen.

Swisscom Security

Swisscom macht die vernetzte Welt sicherer, indem sie die Bedürfnisse ihrer Mitarbeitenden, Kunden und Partner ins Zentrum aller Sicherheitsüberlegungen stellt und die Sicherheit mit klaren, einfachen Massnahmen gewährleistet. Durch eine umfassende Infrastruktur und vertieftes Fachwissen bietet Swisscom täglich den bestmöglichen Schutz für Mitarbeitende, Kunden, Partner und das eigene Unternehmen. Intern schafft Swisscom durch Trainings und Awareness-Kampagnen für ihre Mitarbeitenden eine wirksame Sicherheitskultur.

Durch die fortschreitende Digitalisierung und die wachsende Dynamik wird Sicherheit immer wichtiger. Swisscom nutzt das Thema Sicherheit, um ihre Marke

verstärkt gegenüber Mitbewerbern zu differenzieren und neue Wachstumsfelder zu erschliessen. Sie bietet ihren Kunden daher möglichst fortschrittliche Lösungen, Produkte und Dienstleistungen im Sicherheitsbereich. Zudem unterstützt die Swisscom Academy das Thema Security durch Kurse für KMUs sowie Schulungsvideos für alle Swisscom Kunden.

© Siehe unter www.swisscom.ch/datensicherheit

Fraud Management

Swisscom stellt sich aktiv Betrugsrisiken (Risiken von Fraud) entgegen und verhindert dadurch Verluste. Sie stützt sich hierbei auf Betrugsfälle bei ihren Kunden und eigene Erfahrungen. Betrugsfälle sind von aussen getriebene Ereignisse und nicht direkt beeinflussbar. Am wirkungsvollsten lassen sie sich durch Detektions- und Präventionsmassnahmen verhindern.

Swisscom wendet die folgende Definition von Fraud an: Fraud umfasst alle Handlungen mit dem Ziel, in betrügerischer Absicht Tatsachen vorzutäuschen, Kosten zu umgehen oder sich direkt oder indirekt auf unrechtmässige Weise zu bereichern. Diese Definition von Swisscom ist auf Fraud im Telekommunikationsbereich ausgerichtet. Die Kombination von Detektions- und Präventionsmassnahmen sowie der Einsatz geeigneter Mittel (Tools und Personal)

- stellt Fraudrisiken transparent dar;
- verhindert Fraudfälle;
- entdeckt Fraudfälle rasch, wodurch sich Sicherheitslücken schliessen lassen;
- reduziert Kosten, indem Ressourcen nicht durch ausserordentliche Aufgaben belastet werden;
- verringert finanzielle Verluste und ermöglicht die Rückforderung von veruntreuten Vermögenswerten;
- stärkt die Reputation von Swisscom und steigert das Vertrauen der Kunden.

Mehr für die Menschen

Swisscom befähigt die Menschen in der Schweiz, die Chancen der vernetzten Welt einfach zu nutzen. Bis 2025 unterstützt sie zwei Millionen Menschen dabei, ihre digitalen Kompetenzen zu erweitern. Zudem bildet Swisscom rund 900 Lernende aus, stärkt ihr Engagement als verantwortungsvolle Arbeitgeberin und arbeitet weiter daran, dass auch Menschen mit Einschränkungen die Dienste von Swisscom barrierefrei nutzen. In ihrer Einkaufspolicy definiert sie Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen in der Lieferkette.

Medienkompetenz und Sicherheit

Swisscom ermöglicht und prägt die Informationsgesellschaft. Sie will, dass alle Menschen in der Schweiz jederzeit im öffentlichen und privaten Umfeld kommunizieren können und im gegenseitigen Austausch stehen. Dafür stellt sie Infrastruktur und Dienstleistungen bereit. Zugleich nimmt Swisscom ihre Pflicht wahr, die Nutzer im Umgang mit digitalen Medien zu schulen. Sie unterstützt besonders Kinder und Jugendliche im kompetenten Umgang mit den neuen Möglichkeiten: dies durch die Kurse für Eltern und Lehrpersonen sowie über die Plattform «medienstark» für Familien.

Managementansatz

Eltern und Lehrpersonen sind heute vielseitig gefordert, wenn es um die Mediennutzung von Kindern und Jugendlichen geht. Dabei erzeugen die unterschiedlichen Wertesysteme Spannungen. Jugendliche erleben Medien als natürliches Element ihres Alltags und tun sich mit möglichen Einschränkungen schwer. Erwachsene hingegen erkennen in der Online-Präsenz nicht selten verlorene Zeit und versuchen, ihre Kinder von den digitalen Medien fernzuhalten. Beide Sichtweisen sind gerechtfertigt. Swisscom sieht sich in diesem Spannungsfeld gefordert, da sie die Durchdringung des Alltags mit digitalen Medien erst möglich macht. Sie verschliesst daher nicht die Augen vor den Risiken unangemessenen Medienkonsums. Sehr früh hat sich Swisscom entschlossen, nicht nur die gesetzlichen Vorgaben gewissenhaft zu erfüllen, sondern hat weitergehende Massnahmen ergriffen, um in der Schweiz eine sinnvolle Mediennutzung zu etablieren. Swisscom ist überzeugt, dass einzig eine gesunde und massvolle Mediennutzung die Informationsgesellschaft voranbringt.

Für Jugendmedienschutz und Medienkompetenz sind Mitarbeitende des Nachhaltigkeitsteams verantwortlich. Beim Jugendmedienschutz setzt Swisscom einerseits auf technische Massnahmen wie Filter, klar geregelte Abläufe im Beratungs- und Verkaufsprozess oder die Sperrung von Mehrwertdiensten. Andererseits bevorzugt sie präventive Massnahmen wie die gezielte Aufklärung, Sensibilisierung und Information der

unterschiedlichen Interessengruppen. Um zu erkennen, wie wirksam die jeweiligen Massnahmen sind, misst Swisscom die Anzahl der erzielten Kontakte. Nicht zuletzt führt Swisscom einen aktiven Diskurs mit einzelnen Stakeholdern aus Familienpolitik, Schule und Elternorganisationen, um Synergien bestmöglich zu nutzen.

Der Ansatz von Swisscom zielt darauf ab, alle Mediennutzer und besonders die Jugendlichen im Umgang mit den digitalen Medien zu befähigen. Die sich rasant ändernde Medienlandschaft führt zu immer neuen Herausforderungen – für Eltern, Lehrpersonen und alle im Jugendmedienschutz engagierten Personen. Deshalb gleicht Swisscom ihre Massnahmen kontinuierlich an die immer neuen Anforderungen an.

Die Strategie des Bundes für eine gesunde und wertvermehrende Informationsgesellschaft dient Swisscom als Leitfaden. Swisscom ist überzeugt, dass der Wirtschaftsstandort Schweiz, die Bildungslandschaft Schweiz und die ganze Bevölkerung heute wie in Zukunft von einer fortschrittlichen ICT-Landschaft profitieren. Im April 2016 hat der Bundesrat die Strategie «Digitale Schweiz» verabschiedet. Diese bezieht sich nicht nur auf infrastrukturelle Gesichtspunkte von Informations- und Kommunikationstechnologien, sondern ebenso auf Fragen des Umgangs mit Daten und der Weiterentwicklung der Informationsgesellschaft.

Jugendmedienschutz und Förderung der Medienkompetenz

Swisscom ist auf unterschiedlichen Ebenen aktiv:

- Die Swisscom Medienkurse sprechen Eltern, Lehrpersonen sowie Schüler an und zeigen Risiken, aber auch Chancen der Digitalisierung.
- Im Rahmen von Gesprächen an allen Swisscom eSport-Events beraten Medienpädagoginnen und Medienpädagogen Eltern und Interessierte kompetent bei Fragen zur Medienerziehung. Sie stellen zudem Informationsmaterialien zur Verfügung.
- Der Ratgeber «enter» spricht aktuelle Themen im Umgang mit digitalen Medien an. Als vorerst letzte

Nummer erschien im Herbst 2018 die vielbeachtete Ausgabe zu Gaming und eSports.

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/enter

Die Plattform «medienstark» wendet sich an Familien mit ihren Fragen rund um den Medienkonsum. 2019 verzeichnete die Plattform über 40'000 Zugriffe.

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/medienstark

Durch Publikationen im Elternmagazin «Fritz und Fränzi» sensibilisiert Swisscom unterschiedliche Zielgruppen für Fragen rund um Medienbildung und Medienerziehung.

Im Rahmen der Studie JAMES (Jugendliche – Aktivitäten – Multimedia – Erhebung – Schweiz) leistet Swisscom zusammen mit der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) Grundlagenarbeit: dies in Form der alle zwei Jahre erscheinenden JAMES-Studie sowie der vertiefenden JAMESfocus-Berichte. 2019 behandelten die JAMESfocus-Berichte Fragen zu Gesundheit, ICT-Einsatz im Unterricht und Fake-News.

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/james

Seit über zehn Jahren ist Swisscom Unterzeichnerin der Brancheninitiative für einen verbesserten Jugendmedienschutz des Schweizerischen Verbandes der Telekommunikation (asut). Swisscom hat zusammen mit den Anbietern Salt, upc und Sunrise weiterführende Regeln für einen besseren Schutz der Kinder und Jugendlichen festgelegt und hält diese Regeln konsequent ein.

☉ Siehe unter www.asut.ch/jugendmedienschutz

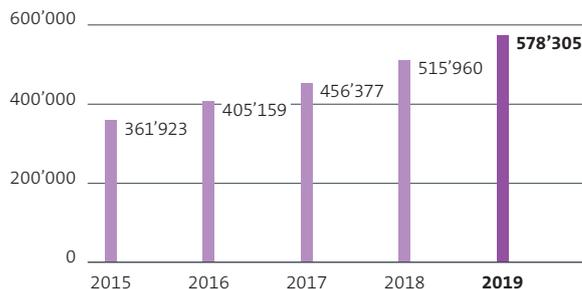
Nicht zuletzt steht Swisscom einer Vielzahl von Stakeholdern rund um das Thema Jugendmedienschutz als Gesprächspartnerin und Unterstützerin zur Verfügung. Besonders zu erwähnen ist hier der Austausch mit dem Bundesamt für Sozialversicherungen, dessen Auftrag es ist, eine griffige Rechtsgrundlage für den Jugendmedienschutz zu erarbeiten.

Swisscom Academy

Die Swisscom Academy schult seit 2005 Nutzer im Umgang mit Mobilfunkgeräten und dem Internet. An 16 Standorten bietet Swisscom regelmässig Kurse an. 2019 haben sich 14'512 Personen im Gebrauch moderner Kommunikationsmittel weitergebildet. Seit der Lancierung der Swisscom Academy haben damit schon 578'305 Menschen bei Swisscom die Schulbank gedrückt. Die Kurse richten sich an alle Menschen in der Schweiz und stehen sowohl Kunden wie auch Nichtkunden offen. Durch die Academy leistet Swisscom einen wichtigen Beitrag, um die digitale Kluft zwischen den Generationen zu verkleinern.

Kurse Academy und Förderung Medienkompetenz

Anzahl Teilnehmende (kumuliert)



eSports verlangen Verantwortungsbewusstsein

2018 hat Swisscom ein eigenes eSports-Angebot lanciert. Um eSports verantwortungsvoll zu unterstützen, sieht Swisscom flankierende Massnahmen (Code of Conduct SIEA, Präsenz an Messen, eSports Veranstaltungen und eSports als Wahlfach) vor. Diese unterstützen die Eltern bei ihrer Meinungsbildung zu Gaming und eSports und informieren die interessierten Kreise wissenschaftlich fundiert über Gaming und eSports. Ferner schützen sie Kinder und Jugendliche bestmöglich vor möglichen negativen Auswirkungen von Gaming und eSports.

Charta zum Bildungssponsoring

Der Dachverband der Lehrerinnen und Lehrer Schweiz (LCH) hat im November 2016 anlässlich der Swiss Education Days die «Charta zu Sponsoring, Förderung und Finanzierung von öffentlicher Bildung durch private Anbieter» vorgestellt. Sie will Schulleitungen und Lehrpersonen unterstützen, wenn es darum geht, Sponsoringleistungen von Partnern aus der Privatwirtschaft zu beurteilen. So erachtet es die Charta als unangemessen, wenn Schulkinder als Werbefläche zur Verfügung stehen, wenn die Nutzung von Nutzerdaten nicht transparent gemacht wird oder wenn diese nicht den gesetzlichen Vorgaben in einem Kanton entspricht. Swisscom unterstützt die Charta als Erstunterzeichnerin. Es ist Swisscom ein Anliegen, auf dem heiklen Feld zwischen öffentlicher Hand und privaten Unternehmenspartnern bzw. Sponsoren mit der gebotenen Sorgfalt zu handeln. Dabei will sie sich bei ihren Aktivitäten als Vorbild für andere Unternehmen darstellen. In erster Linie soll die Marke Swisscom zur Identifikation des Absenders dienen und die Transparenz fördern. Zu keinem Zeitpunkt nutzt Swisscom die anvertrauten Daten zu Marketingzwecken und verzichtet deshalb an Schulen auf jegliche Werbemassnahmen.

Barrierefreiheit

Managementansatz

Der barrierefreie Zugang ist für Swisscom nicht nur eine rechtliche oder wirtschaftliche Verpflichtung, sondern vor allem eine Dienstleistung, die sie ihren Kunden aus Überzeugung anbietet. Swisscom leistet deshalb einen

wesentlichen Beitrag, um Menschen mit Beeinträchtigungen in die Informationsgesellschaft zu integrieren. Sie misst der Barrierefreiheit aus zwei Gründen eine grosse Bedeutung bei: Erstens befolgt Swisscom grundsätzlich das nationale Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Beeinträchtigungen (BehiG) und sieht sich deshalb in der Pflicht, Produkte ohne Barrieren anzubieten. Zweitens sollen noch mehr bestehende sowie neue Swisscom Kunden auf alle Produkte und Dienstleistungen von Swisscom zugreifen können. Swisscom verfolgt deshalb das Ziel, zunächst die wichtigsten Produkte und Kanäle – die von vielen Menschen genutzten Produkte und Dienstleistungen – barrierefrei zu gestalten. Angesichts der Vielzahl an Swisscom Produkten und Dienstleistungen an Kommunikationskanälen ist dieses konzentrierte Vorgehen sinnvoll.

Für eine Bewertung der Massnahmen und ihrer Wirksamkeit ist es noch zu früh. Mittelfristig will Swisscom diese Massnahmen im Rahmen der alle fünf Jahre veröffentlichten Accessibility-Studie «Zugang für alle» der gleichnamigen Stiftung bewerten lassen. Swisscom arbeitet daran, in der nächsten Veröffentlichung dieser Studie deutlich besser abzuschneiden. Sie wird sich daher in den nächsten zwei Jahren darauf konzentrieren, die Strategie zur Verbesserung der Zugänglichkeit umzusetzen und die Effektivität und Nachhaltigkeit der Massnahmen zu gewährleisten.

Barrierefreier Zugang zu Dienstleistungen

Swisscom Shops erfüllen strenge Anforderungen, um Menschen mit Beeinträchtigungen einen barrierefreien Zugang zu gewährleisten. Shop- und Call-Center-Mitarbeitende sind ebenfalls eingeladen, die Bedürfnisse von Kunden mit Beeinträchtigungen durch ein geschärftes Bewusstsein und praktische Hilfsmittel zu ermitteln. Swisscom optimiert die Erreichbarkeit ihrer Shops und Call Center kontinuierlich, und zwar hauptsächlich durch die Zusammenarbeit mit namhaften Verbänden und Organisationen wie dem Schweizerischen Gehörlosenverband oder Procap.

Der Kundenservice lässt sich auf mehrere Arten kontaktieren. Seh- oder mobilitätsbehinderte Menschen, die das Telefonverzeichnis nicht nutzen können, haben die Möglichkeit, sich über die Kurznummer 1145 ohne zusätzliche Kosten direkt mit der gewünschten Person verbinden zu lassen. Swisscom stellt diese Dienstleistung im Rahmen der Grundversorgung (aktuell GV18) kostenlos zur Verfügung. Darüber hinaus steht gehörlosen Menschen ein Übersetzungsdienst in Gebärdensprache zur Verfügung, der es ihnen ermöglicht, Telefongespräche zwischen gehörlosen und hörenden Menschen aufzubauen. Swisscom bietet diesen Dienst, der ebenfalls Teil der Grundversorgung ist, in Zusammenarbeit mit der Procom-Stiftung kostenlos an. Schliesslich unterstützt Swisscom aktiv die Kurse der Apfelschule für blinde und sehbehinderte Menschen im Umgang mit Smartphones. Kunden, die an einem

solchen Kurs teilnehmen möchten, erhalten von Swisscom einen Gutschein im Wert von CHF 50.

© Siehe unter www.swisscom.ch/barrierefreiheit

Mehr für die Mitarbeitenden

Arbeitsmarktfähigkeit – Managementansatz

Der digitale Wandel ist allgegenwärtig – er hält für Mitarbeitende und Unternehmen viele Chancen wie auch grosse Herausforderungen bereit. Um diese Chancen zu nutzen bzw. die Herausforderungen zu meistern, braucht es motivierte Mitarbeitende: Mitarbeitende also, die ihre individuellen Fähigkeiten und Erfahrungen dafür einsetzen, die Menschen in der vernetzten Welt jeden Tag aufs Neue zu begeistern. Swisscom begleitet ihre Mitarbeitenden dabei, ihre Fähigkeiten auszubauen und zu ergänzen, um auch in Zukunft über die erforderlichen Kompetenzen und Ressourcen zu verfügen. Für die Mitarbeitenden ist es ihrerseits zentral, sich laufend weiterzuentwickeln und weiterzubilden.

Deshalb gewährt Swisscom allen Mitarbeitenden pro Jahr fünf Weiterbildungstage, die fest im Gesamtarbeitsvertrag (GAV) verankert sind. Die One Swisscom Academy verfügt zudem über ein grosses Weiterbildungsangebot. Dieses ist darauf ausgerichtet, die Arbeitsmarktfähigkeit der Mitarbeitenden zu stärken. Ferner hat Swisscom die Initiative «Life Long Learning» von Digital Switzerland unterschrieben und unterstützt lebenslanges Lernen in der Öffentlichkeit.

Anstellungsbedingungen und Sozialpartnerschaft

Der GAV von Swisscom bietet den Mitarbeitenden fortschrittliche Anstellungsbedingungen, die über dem gesetzlichen Minimum liegen und gemeinsam mit den Sozialpartnern erarbeitet sind.

Vergütung, Lohngleichheit

Swisscom zahlt faire, marktgerechte Löhne und sorgt für Lohngleichheit zwischen den Geschlechtern. Das Lohnsystem ist so aufgebaut, dass gleiche Löhne für gleichwertige Aufgaben und Leistungen entrichtet werden.

Im Rahmen der jährlichen Lohnrunde passt Swisscom die Löhne von Mitarbeitenden an. Zudem prüft sie anhand des Lohngleichheitsinstruments des Bundes (Logib) periodisch die Lohnstruktur auf Unterschiede zwischen den Löhnen von Männern und Frauen. Die bisherigen Untersuchungen (zuletzt 2019) haben geringe Lohnunterschiede an den Tag gebracht, die unter der Toleranzschwelle von 5% liegen. Mitarbeitende, die eine bessere Leistung erbracht haben und deren Lohn innerhalb des jeweiligen Lohnbandes tief liegt, erhalten eine überdurchschnittliche Lohnerhöhung.

Erfolgsbeteiligung

Alle Swisscom Mitarbeitenden sind mit einem variablen Erfolgsanteil am Unternehmenserfolg beteiligt. Die Erfolgsbeteiligung setzt sich aus finanziellem Unternehmenserfolg und erfolgreicher Geschäftstransformation zusammen. Bei Kadermitarbeitenden dient ein individueller Performance-Faktor als weitere Berechnungsgrösse. Die Höhe der Erfolgsbeteiligung richtet sich nach dem Job Level. Sie reicht von 2% des Basislohns im untersten Job Level bis zu 30% im höchsten Job Level. Mitarbeitende im Job Level A (höchstes Job Level) und Mitglieder der Konzernleitung beziehen einen Teil ihrer variablen Erfolgsbeteiligung in Form von Aktien der Swisscom AG.

Vorsorgeeinrichtung comPlan

Swisscom bietet ihren Mitarbeitenden durch die Pensionskasse comPlan eine attraktive Vorsorgelösung mit überobligatorischen Leistungen. Ende 2019 sind rund 17'900 Swisscom Mitarbeitende und rund 8'750 Bezüger mit einer Rentenleistung bei comPlan versichert.

Zusatzleistungen

Alle Swisscom Mitarbeitenden erhalten Zusatzleistungen (Fringe Benefits) in Form eines Freibetrags auf Swisscom Dienstleistungen sowie das SBB-Halbtax-Abonnement, unabhängig vom Beschäftigungsgrad und der Funktion. Swisscom bietet ihren Mitarbeitenden an den meisten Standorten eine Auswahl an vergünstigten Mittagsmenus.

Vater- und Mutterschaftsurlaub

Ihren Mitarbeiterinnen bietet Swisscom bei der Geburt eines Kindes 18 Wochen Mutterschaftsurlaub. Mitarbeiter haben Anspruch auf 15 Tage Vaterschaftsurlaub sowie einen Monat unbezahlten Urlaub im ersten Lebensjahr ihres Kindes. Eltern, die Kinder adoptieren, haben Anspruch auf zehn Tage Adoptionsurlaub.

Weitergehende Kaderregelungen

Kadermitarbeitende haben jeweils nach fünf Jahren ununterbrochener Zugehörigkeit zum Kader den Anspruch auf 30 bezahlte Sabbatical-Tage. Darüber hinaus profitieren Kadermitarbeitende von einer Kaderrisikoversicherung im Todesfall.

Sozialpartnerschaft

Im Rahmen der geregelten Mitwirkung gewährt Swisscom den Personalvertretungen und den Gewerkschaften bei betrieblichen Veränderungen eine Konsultationsfrist von mindestens zwei Wochen.

Die Mitwirkung besteht aus Informations-, Mitsprache-, Mitentscheidungs- sowie Selbstverantwortungsrechten und ist im Gesamtarbeitsvertrag geregelt. Die Konsultationsfrist ist im Gesamtarbeitsvertrag nicht festgelegt, sondern ergibt sich aus der gesetzlichen Grundlage, der Rechtsprechung und der Praxis. Swisscom gewährt üblicherweise längere Fristen als gesetzlich vorgeschrieben

und legt viel Wert auf den Dialog zwischen dem Management und den Sozialpartnern.

Arbeitsformen und -modelle

Flexible Arbeitszeit

Die wöchentliche Arbeitszeit bei Swisscom beträgt 40 Stunden. Für einzelne Tochterunternehmen gelten die 41- bzw. 42-Stunden-Woche. Mitarbeitende gestalten, auch dank Gleitzeit, ihre Arbeitszeit im Rahmen der Anforderungen ihrer Tätigkeit bezüglich Ort und Zeit flexibel. Die dafür notwendigen Arbeitsmittel stellt ihnen Swisscom zur Verfügung. Weiter können Mitarbeitende Teilzeitpensen – u.a. für drei Monate auf Probe – wählen. Mitarbeitenden, die kranke Angehörige pflegen, ermöglicht das Modell Work & Care, ihr Arbeitspensum vorübergehend zu reduzieren und so den familiären Bedürfnissen gerecht zu werden.

Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Swisscom legt grossen Wert auf die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Neben den flexiblen Arbeitsmodellen unterstützt Swisscom Familien mit weiteren Massnahmen, z.B. mit Beiträgen an die ausserfamiliäre Kinderbetreuung oder mit Beratungsdienstleistungen, die in Zusammenarbeit mit dem Familienservice erbracht werden. Die Organisation Pro Familia hat Swisscom das Label «Family Friendly Work Space» verliehen, das im Jahr 2020 erneut zertifiziert werden muss.

Ferien

Der Ferienanspruch von Swisscom Mitarbeitenden beträgt je nach Lebensalter zwischen 25 und 30 Tage. Zudem haben die Mitarbeitenden die Möglichkeit, pro Jahr zehn zusätzliche Ferientage zu kaufen. Dem GAV unterstellte Mitarbeitende, die ihre Arbeitszeit autonom einteilen (Zeitautonomie, unter Einhaltung der Verordnung 1 ArG), erhalten jährlich fünf zusätzliche Ferientage. Alle dem GAV unterstellten Mitarbeitenden erhalten zudem alle fünf Jahre fünf zusätzliche Ferientage für ihre Firmentreue.

Agile Zusammenarbeitsformen

Swisscom ist im Umbruch. Sie entwickelt deshalb herkömmliche Organisationsformen und Arbeitsmethoden weiter, um ihre Wertschöpfung dynamisch, schnell und flexibel zu erbringen. So setzt Swisscom immer stärker auf agile Arbeitsmethoden. Hierarchien werden flacher, während die Verantwortung des Einzelnen wächst. Rund 4'000 Swisscom Mitarbeitende arbeiten zurzeit in unterschiedlichen agilen Settings.

Mitarbeitende gewinnen und entwickeln

Rekrutierung

Swisscom rekrutiert diskriminierungsfrei. Sie berücksichtigt Kriterien wie Alter, Herkunft, Geschlecht usw. nicht, sondern setzt einzig auf die Qualifikation der Bewerberinnen und Bewerber sowie deren Haltung in

Bezug auf die Werte des Unternehmens. Interessenten haben ferner die Möglichkeit, sich anonym zu bewerben. Die Auswahl der Bewerber erfolgt ohne Unterstützung von künstlicher Intelligenz. In Bezug auf die Beschäftigung von Ausländern aus Drittstaaten hält sich Swisscom an die gesetzlichen Regelungen und setzt die Anforderungen des Inländervorrangs um.

Berufseinsteiger

Swisscom stellt rund 900 Lehrstellen in acht unterschiedlichen Berufsbildern zur Verfügung. Hinzu kommen rund 50 Lehrstellen in drei Berufsbildern, welche die Tochtergesellschaft cablex anbietet.

2019 haben 241 Lernende bei Swisscom und 11 Lernende bei cablex ihre Berufsbildung abgeschlossen. Dies entspricht bei Swisscom einer Erfolgsquote von über 97%. Gleichzeitig haben 257 junge Menschen ihre Ausbildung bei Swisscom begonnen. Das Angebot an Lehrstellen steht Jugendlichen aller Schulabschlussstufen offen: Swisscom bietet Ausbildungsplätze für Abgänger der schulischen Grundausbildung (Sekundarstufe) sowie für Maturanden und Studierende des praxisintegrierten Studiengangs in Informatik. 104 Absolventen von Fachhochschulen und Universitäten sammeln jährlich als Step In-Praktikanten bei Swisscom erste Praxiserfahrungen. Ausserdem ermöglicht das Trainee-Programm von Swisscom zwölf ausgewählten Interessenten den Berufseinstieg nach abgeschlossenem Studium.

Aus- und Weiterbildung

Für Swisscom gehört es zu einer inspirierenden Lernkultur, ihren Mitarbeitenden genügend Gestaltungsfreiraum und Eigenverantwortung für ihre berufliche Entwicklung zu geben. Als Wegbereiterin der Digitalisierung in der Schweiz setzt sich Swisscom intensiv mit Arbeits- und Lernformen der Zukunft auseinander. Sie bietet Mitarbeitenden und Verantwortlichen ein Umfeld, in dem diese neue Fähigkeiten entwickeln und testen.

Arbeitsmarktfähigkeit

Dass sich die Mitarbeitenden mit ihrer Arbeitsmarktfähigkeit auseinandersetzen, ist für Swisscom von zentraler Bedeutung. Swisscom stellt ihren Mitarbeitenden daher den virtuellen Karriere-Berater «My Employability» zur Seite. Durch ihn schärfen die Mitarbeitenden ihr Jobprofil, erkennen fehlende Kenntnisse und planen entsprechende Massnahmen wie z.B. eine Weiterbildung. Die One Swisscom Academy bietet eine breite Palette an Schulungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten, welche die Arbeitsmarktfähigkeit stärken.

Swisscom hat sich zum Ziel gesetzt, dass die Mehrheit der Mitarbeitenden die im GAV verankerten fünf Weiterbildungstage nutzt: sei es über die vielfältigen Schulungsangebote, die on the job-Entwicklung oder über externe Aus- und Weiterbildungen – u.a. in Zusammenarbeit mit dem Schweizer Bildungsportal.

© Siehe unter www.ausbildung-weiterbildung.ch

Je nach Ziel der Bildungsmassnahme beteiligt sich Swisscom darüber hinaus an der Weiterbildung, indem sie bspw. weitere freie Tage und/oder eine finanzielle Unterstützung gewährt.

Programme für talentierte Mitarbeitende

Durch unterschiedliche Talentangebote in Deutsch und Französisch bietet Swisscom Mitarbeitenden mit Leistungsbereitschaft und Potenzial ganz gezielt die Möglichkeit, sich in Richtung einer verantwortungsvolleren Position weiterzuentwickeln. Um zu vermeiden, dass talentierte Mitarbeitende im Auswahlprozess übersehen werden, können sich die Mitarbeitenden selbst für die Talentprogramme bewerben. Seit Einführung des neuen Prozesses im Jahr 2017 hat sich der Anteil der Frauen in diesen Programmen auf aktuell 42,9% verdoppelt.

Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Mitarbeitenden

38% der Swisscom Mitarbeitenden haben 2019 mindestens einen der fünf Weiterbildungstage in Anspruch genommen.

Beurteilung von Leistung und beruflicher Entwicklung

In Zusammenarbeit mit Partnern hat Swisscom My Impact entwickelt – ein Instrument, das Mitarbeitenden und Verantwortlichen als Kompass für ihre berufliche Entwicklung und zur Leistungsbeurteilung dient.

Die Mitarbeitenden legen zusammen mit ihren Verantwortlichen und ihren Teams Beiträge fest, die sie leisten wollen, um gemeinsam die Unternehmensziele zu erreichen. Dazu holen sie regelmässig Rückmeldungen von ihren Stakeholdern ein, besprechen die Rückmeldungen mit ihrem Vorgesetzten und planen ihre weitere berufliche Entwicklung.

Diversity und Chancengleichheit – Managementansatz

Swisscom schätzt aus Überzeugung die Vielfalt ihrer Mitarbeitenden: Es sind die unterschiedlichen Sichtweisen, Erfahrungen, Ideen und Fähigkeiten jedes Einzelnen, die Swisscom zu einem erfolgreichen, innovativen und kreativen Unternehmen machen. Um die Diversität zu fördern, achtet Swisscom bei allem, was sie tut, auf die Dimensionen Geschlecht, Inklusion, Generationen und Sprachregion. Im Berichtsjahr haben mehrere Vertreter aus unterschiedlichen Geschäftsbereichen Verantwortung für Diversity übernommen; dies mit dem Ziel, der Diversität das nötige Gewicht zu verleihen und sie noch besser im Unternehmen zu verankern.

Für die unterschiedlichen Dimensionen der Diversity hat Swisscom KPIs festgelegt, die sie verfolgt und zu deren Erreichung sie bei Bedarf Massnahmen ergreift. Durch den Selbstnominationsprozess in den Talentprogrammen ist die Durchmischung bezüglich des Geschlechts

und der Sprachregionen stark gestiegen. Für Mitarbeitende, die – meist familienbedingt – eine Auszeit wünschen, hat Swisscom in Zusammenarbeit mit dem iimt Fribourg (international institute of management in technology) das Programm «Stay in Business» ins Leben gerufen. Teilnehmende besuchen einzelne Kurse des iimt und eignen sich so aktuelles Business-Wissen an. Gleichzeitig werden sie von Swisscom in unregelmässigen Abständen zu Workshops eingeladen. So bleibt Swisscom in Kontakt mit ihren Talenten.

Geschlechtergleichstellung

Als Technologieunternehmen ist Swisscom in einer nach wie vor stark von Männern dominierten Branche tätig. Es sind in der Mehrzahl Männer, die sich in den von Swisscom nachgefragten technischen Berufen ausbilden lassen. Swisscom unterstützt deshalb Initiativen, die schon bei der Berufswahl ansetzen. Dazu gehören die «Digital Days for Girls», an denen weibliche Lernende aus ICT-Ausbildungsgängen den Schülerinnen die Inhalte ihrer Lehre vorstellen.

Die Initiative findet grossen Anklang und zeigt erste Erfolge. Der Anteil der Berufseinsteigerinnen in den ICT-Berufen ist im Vergleich zum Vorjahr von 22,7% auf 27,8% gestiegen.

Im Diversity Management richtet sich Swisscom nach dem Grundsatz, die relevanten Prozesse in Rekrutierung, Entwicklung, Talent Management und Führungskultur so zu gestalten, dass sie unbewussten Stereotypisierungen entgegenwirken und Chancengleichheit ermöglichen.

Um Angebote wie z.B. Teilzeitpensen bei Männern populärer zu machen, fördert Swisscom besonders bei ihren männlichen Mitarbeitenden die Teilzeit auf Probe. Ebenso leisten die flexiblen Arbeitsmodelle und die Massnahmen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie einen wichtigen Beitrag zur Integration aller Mitarbeitenden in unterschiedlichen Lebenssituationen. Swisscom schreibt Stellen daher mehrheitlich mit flexiblen 80- bis 100%-Pensen aus.

Die berufliche Förderung und Gleichstellung fängt für Swisscom bei den Schülerinnen an und setzt sich während des Berufslebens fort. Swisscom ermöglicht es Frauen, sich intern sowie im Rahmen der schweizweiten Initiative Advance Women weiterzubilden und ihr Netzwerk zu vergrössern, um in eine verantwortungsvollere Funktion zu wechseln. Die Swisscom Konzernleitung hat sich zum Ziel gesetzt, den Frauenanteil im Management und in Führungspositionen stetig zu erhöhen. Um dieses Ziel zu erreichen, hat Swisscom entschieden, den Frauenanteil in den obersten GAV-Stufen zu erhöhen: Pro Jahr soll der Anteil an Frauen im Management und in den obersten GAV-Stufen um jeweils ein Prozentpunkt steigen. Swisscom ist überzeugt, Frauen sowohl über das Talentmanagement als auch über Beförderungen stärker im Unternehmen zu integrieren. Ein spezifisches

Succession Planning Committee soll dem Anliegen nach Gleichstellung noch stärker Nachdruck verleihen.

Generationen

Bei Swisscom arbeiten Menschen aller Altersstufen. Durch die Zusammenarbeit und den Austausch zwischen den Generationen haben die Mitarbeitenden die Chance, viel voneinander zu lernen.

Mitarbeitende, die das 58. Altersjahr erreicht haben, können sich auf Wunsch dank des Angebots der Teilpensionierung nach und nach aus dem Berufsleben zurückziehen und gleichzeitig ihr Wissen an nachfolgende Generationen weitergeben.

Seit 2017 unterstützt Swisscom die Initiative «Check Your Chance» des Schweizerischen Arbeitgeberverbandes. Ziel der Initiative ist es, Jugendliche in schwierigen Situationen beim Berufseinstieg zu unterstützen.

Swisscom ist zudem Wirtschaftspartnerin der Hochschule Luzern für das Projekt Integratives Generationenmanagement und Partnerin des World Demographic & Ageing Forum (WDA Forum). Das WDA Forum ist eine internationale, intergenerationelle Plattform, die dem Austausch zu Bevölkerungs-, Alters- und Generationenfragen dient.

Herkunft und Sprache

Bei Swisscom arbeiten Menschen aus 87 Nationen – an unterschiedlichen Standorten in allen Regionen der Schweiz. Bei der Einstellung neuer Mitarbeitenden berücksichtigt Swisscom nach Möglichkeit Bewerberinnen und Bewerber aus der jeweiligen Region, da diese mit den lokalen Gepflogenheiten vertraut sind. Swisscom pflegt Partnerschaften mit Hochschulen in den einzelnen Sprachgebieten der Schweiz – mit dem Ziel, Talente für sich zu gewinnen, die über die erforderlichen Profile verfügen.

Inklusion

Swisscom unterstützt aktiv als Mitglied und als Sponsorin den Verein Compasso. Compasso konzentriert sich darauf, Arbeitgeber über den Umgang mit gesundheitlich beeinträchtigten Personen zu informieren.

Swisscom baut auf die individuellen Stärken und Fähigkeiten eines jeden Mitarbeitenden. Sind Mitarbeitende aus gesundheitlichen Gründen in ihrer Arbeitsleistung beeinträchtigt, legt Swisscom grossen Wert darauf, sie im Arbeitsprozess zu belassen bzw. ihnen eine sinnvolle Weiterbeschäftigung zuzusichern. Um die Inklusion zu fördern, behält Swisscom mindestens 1% der Arbeitsplätze Mitarbeitenden mit physischen oder psychischen Leistungsbeeinträchtigungen vor. Durch diese Massnahme fördert Swisscom die Integration der Betroffenen in den Arbeitsmarkt.

Diversity in Leitungsorganen und Gremien der Mitarbeitenden

Der Konzernleitung gehören zurzeit keine Frauen an, während im Topmanagement neun Frauen Einsitz nehmen. Der Verwaltungsrat zählt drei Frauen von insgesamt neun Mitgliedern.

Swisscom ist in allen Sprachregionen der Schweiz vertreten. Sie legt Wert darauf, dass die unterschiedlichen Sprachen angemessen in den Leitungsgremien vertreten sind. Dies gelingt noch nicht überall im gewünschten Ausmass.

Diskriminierungsfälle und ergriffene Massnahmen

Swisscom kennt keine Toleranz gegenüber Diskriminierung oder wie auch immer geartetem Machtmissbrauch. Dieser Grundsatz wird den Mitarbeitenden, vor allem aber den Führungsverantwortlichen, vermittelt. Bei Fällen von Diskriminierung steht allen Mitarbeitenden die neutrale Ansprechstelle Care Gate zur Verfügung.

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Arbeitsstress und Resilienz – Managementansatz

Arbeitsstress und Resilienz (d.h. die psychische Widerstandskraft) sind ernst zu nehmende Themen – für die Mitarbeitenden, für Swisscom und für die gesamte Gesellschaft. Ein Langzeitindikator für Arbeitsstress ist die Absenzenquote. Diese ist bei Swisscom über die Jahre stabil geblieben. Einen weiteren Indikator liefern die Rückmeldungen aus der zweimal jährlich durchgeführten Mitarbeitendenumfrage Pulse. Die Umfrage stellt explizit die Frage, ob die Mitarbeitenden negativ empfundenen Stress in ihrem Arbeitsumfeld erleben. Weist ein Team hohe Stresswerte auf, bietet Swisscom die Möglichkeit, eine vertiefte Stressanalyse zu machen. Dazu gehört ebenso die Messung von Präsentismus (dem Verhalten von Mitarbeitenden, trotz Krankheit zur Arbeit zu gehen) – einem psychosozialen Risiko, dem verstärkt und bis auf Verwaltungsratsebene Rechnung getragen wird. So wird u.a. ein Experte im Januar 2020 die Mitglieder des Verwaltungsrats zum Thema sensibilisieren.

Swisscom fördert eine ausgeglichene Work-Life-Balance ihrer Mitarbeitenden – ob durch flexible Arbeitszeiten oder durch die Unterstützung sportlicher oder anderer ausgleichender Aktivitäten. Die Social Services bieten Swisscom Mitarbeitenden zudem eine Anlaufstelle, an die sie sich anonym bei Problemen wenden können.

Safety

Swisscom setzt die gesetzlichen Bestimmungen bei Safety (Überbegriff für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz) konsequent um. Gesundheit und Sicherheit ihrer Mitarbeitenden, Partner, Kunden sowie aller weiteren Menschen, die von ihren Geschäftstätigkeiten betroffen sind, haben oberste Priorität. Das Safety-System ist Teil des betrieblichen Gesundheitsmanagements. Die Eid-

genössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit (EKAS) hat das auf nationalen Standards beruhende Swisscom Safety-System als Betriebsgruppenlösung (d.h. als Lösung, die für Grossunternehmen mit Zweigstellen an unterschiedlichen Standorten geeignet ist) am 8. Juli 2016 zertifiziert. Diese Zertifizierung ist bis zum 31. März 2021 gültig. Die Betriebsgruppenlösung nach der EKAS-Richtlinie 6508 ist mit dem Standard nach OHSAS 18001 oder ISO 45001:2018 vergleichbar.

Swisscom investiert gezielt in Initiativen und Programme im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM). Sie unterstützt damit ihre Mitarbeitenden, langfristig gesund und motiviert zu bleiben. Besonderen Wert legt Swisscom auf Prävention und Früherkennung im Bereich der psychosozialen Risiken wie bspw. Stressempfinden, Diskriminierung, emotionale Beanspruchung oder Präsentismus. Swisscom als Arbeitgeberin kann damit einen erheblichen Einfluss auf die Gesundheit ihrer Mitarbeitenden nehmen.

Dank der systematischen Verankerung von Gesundheit im Unternehmen, des gezielten Präventionsansatzes und der Wirkungsmessung hat Swisscom 2018 von der Gesundheitsförderung Schweiz nach einem strengen Prüfverfahren das Label «Friendly Work Space» erhalten. Dieses Label ist drei Jahre gültig.

Repräsentation Mitarbeitendenausschüsse für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Die Personalvertretung hat u.a. die Aufgabe, Verbesserungsvorschläge in Bezug auf Ergonomie, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz zu unterbreiten und das Wohlbefinden der Kolleginnen und Kollegen zu steigern. Die Mitglieder der Personalvertretung kennen die Arbeitssituation aus dem eigenen Berufsalltag und bringen sich entsprechend rasch und wirksam ein.

Die Arbeitssicherheit ist ein weiteres wichtiges Thema für die Personalvertretung. In der Swisscom Safety-Organisation steht der Personalvertretung ein Sitz im «Safetyboard-Konzern» zu. Dieses Gremium tagt alle zwei Monate. Dort treffen sich die Safety-Spezialisten zum Informationsaustausch, zum Erkennen von gemeinsamen Problemen und Lösungsansätzen sowie zum Festlegen von Swisscom übergreifenden Massnahmen und Kampagnen.

Zusätzlich findet jährlich ein Austausch zwischen dem Sicherheits-Beauftragten (SiBe) und den Gremien der Personalvertretung sowie den Sozialpartnern statt.

Swisscom ist Unterzeichnerin der Sicherheits-Charta «STOPP bei Gefahr» der Suva. Sie setzt sich für die konsequente Wahrung der Sicherheitsregeln an den Arbeitsplätzen ein, um Leben und Gesundheit aller Beteiligten zu schützen.

Um das Swisscom Safety-System fortlaufend zu prüfen und zu verbessern, führen Spezialisten der Arbeitssicherheit alle zwei Jahre ein Audit durch. Im Verlauf des Berichtsjahres haben sie die Audits «Schutz vor psychosozialen Risiken am Arbeitsplatz» und «Systemaudit» abgehalten.

Wie die Audits belegen, verfügt Swisscom über ein umfassendes, sehr gut strukturiertes Sicherheitssystem. Dieses orientiert sich an den Anforderungen der Richtlinie über den Beizug von Arbeitsärzten und anderen Spezialisten der Arbeitssicherheit gemäss EKAS und an den zehn Systempunkten gemäss Suva. Das jeweilige Steuerungsgremium hat die entsprechenden Massnahmen begutachtet. Die 2018 eingeführten Kooperationsmodelle, die bestimmte Aufgaben den Vertragspartnern übertragen, haben sich bewährt. Um alle relevanten Gesichtspunkte der Sicherheit zwischen Auftraggebern und Auftragnehmern zu besprechen, ist die Plattform «Safety-Board TU's» eingerichtet worden.

Arbeitsbedingte Unfälle und Krankheiten

Swisscom erhebt Kennzahlen zu arbeitsbedingten Unfällen und Krankheiten zentral über ein Melde- und Reportingsystem. Konsequente Sensibilisierung durch Präventionsmassnahmen sowie eine termingerechte Ereignisabklärung haben dazu beigetragen, die Zahl der

Berufsunfälle pro tausend Vollzeitbeschäftigte auf dem Vorjahresniveau zu halten. Die Ereignisquote liegt mit jährlich 19 Unfällen pro tausend Vollzeitbeschäftigte deutlich unter den Werten vergleichbarer Branchen (etwa der Versicherungsbranche). Etwas mehr als ein Drittel aller Berufsunfälle haben sich im Bereich Büro und Home Office ereignet. Diese verursachten aber nur eine geringe Anzahl von Absenztage bzw. Arbeitsausfällen, da es sich mehrheitlich um Bagatellunfälle handelte (d.h. Unfälle, die zu keiner Absenz oder einem Arbeitsausfall von weniger als vier Tagen führten).

▢ Siehe Bericht Seite 33

Die häufigsten Unfallhergänge sind Unachtsamkeit, Stolpern, Ausrutschen oder Stürze. Von diesen Unfällen sind vornehmlich die Extremitäten betroffen. Die gemeldeten Berufsunfälle werden systematisch durch den Sicherheitsbeauftragten Safety analysiert und wo notwendig werden Massnahmen (technisch, organisatorisch und personenbezogen) getroffen und umgesetzt,

Die Anzahl sowie das Risiko berufsbedingter Erkrankungen (gemäss UVG) sind bei Swisscom insgesamt minim. Im laufenden Jahr erkannte die Suva bei Swisscom keinen Fall als Berufskrankheit an. Erfreulich ist zudem, dass in der Berichtsperiode 2019 kein tödlicher Arbeitsunfall zu verzeichnen war.

Anzahl bzw. wie angemerkt	2017			2018			2019		
	männlich	weiblich	Total	männlich	weiblich	Total	männlich	weiblich	Total
Krankheit und Unfall (K+U)									
Sollzeit Arbeitstage in FTE	3'229'991	997'344	4'227'335	3'130'289	934'895	4'065'183	3'103'967	1'028'765	4'132'732
Ausfalltage Krankheit ohne Berufskrankheit	68'977	40'240	109'217	66'143	38'138	104'281	65'149	36'077	101'227
Ausfalltage Berufskrankheit	19		19	8	180	188		57	57
Ausfalltage BU (Berufsunfall)	2'786	504	3'290	2'653	488	3'142	2'673	259	2'932
Ausfalltage NBU (Nichtbetriebsunfall)	12'838	3'991	16'829	12'764	3'862	16'626	12'984	3'409	16'393
Total Ausfalltage (K+U)	84'620	44'735	129'355	81'569	42'669	124'238	80'806	39'803	120'610
Krankheitsfälle	15'408	8'272	23'680	15'401	7'629	23'030	15'045	7'197	22'242
BU-Fälle	261	38	299	248	30	278	241	43	284
NBU-Fälle	1'896	619	2'515	1'877	568	2'445	1'906	572	2'478
Total Fälle¹	17'565	8'929	26'494	17'526	8'227	25'753	17'192	7'812	25'004
Absenquote Krankheit ohne Berufskrankheit	2,13%	4,03%	2,58%	2,12%	4,08%	2,57%	2,10%	3,51%	2,45%
Absenquote Berufskrankheit			0,0010%			0,0050%		0,01%	0,001%
Absenquote BU	0,09%	0,05%	0,08%	0,09%	0,05%	0,08%	0,09%	0,03%	0,07%
Absenquote NBU	0,40%	0,40%	0,40%	0,41%	0,41%	0,41%	0,42%	0,33%	0,40%
Total Absenquote (K+U)	2,62%	4,48%	3,06%	2,61%	4,56%	3,06%	2,61%	3,87%	2,92%
Arbeitsbedingte Todesfälle			–			–	–	–	–
Leistungs-FTE (Nettopräsenz in FTE)	11'267	3'571	14'838	10'813	3'307	14'119	9'864	2'458	12'279
Total geleistete Produktivstunden	22'314'302	6'921'116	29'235'418	21'473'128	6'432'428	27'905'556	20'306'884	5'753'271	26'060'156
Produktivstunden pro FTE	1'741	1'756	1'744	1'734	1'749	1'738	1'684	1'636	1'673

1 Ausfall von Arbeitszeit, die Arztkosten generiert

Präventionsmassnahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements

Im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) bietet Swisscom zahlreiche Initiativen und Programme an. So erhalten Mitglieder des Managements und Mitarbeitende mit Verzicht auf Arbeitszeiterfassung die Möglichkeit, sich kostenlos Gesundheitschecks zu unterziehen, um gesundheitliche Beeinträchtigungen frühzeitig zu erkennen. Im Bereich der psychosozialen Risiken setzt Swisscom auf Multiplikatoren-Schulungen von Laien im Unternehmen. So bietet sie regelmässig Stress- und Resilienzurse und neu «Mental Health First Aid»-Kurse (MHFA) mit Pro Mente Sana an. Hierbei ist Swisscom als Pionierin in der Schweiz unterwegs. Ab 2020 werden die Kursteilnehmenden zusätzlich zum Thema Präsentismus geschult.

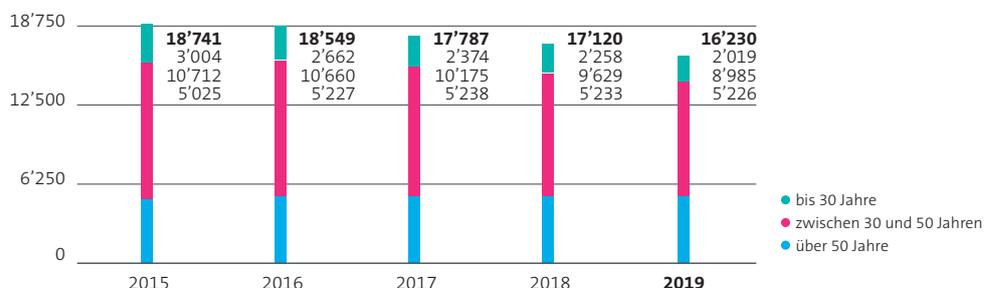
Swisscom unterhält eine unabhängige Beratungsstelle (Care Gate) für Fragen rund um Gesundheit und Soziales. Diese berät Mitarbeitende und Führungskräfte professionell und auf vertraulicher Basis – via Telefon, E-Mail oder Videokonferenz.

Im Jahr 2019 hat die Absenzenquote 2,92% (Vorjahr 3,06%) betragen. Die Anzahl der Absenzenfälle gegenüber dem Vorjahr nahm um rund 2,8% ab, die Dauer der Abwesenheit pro Fall jedoch zu.

Bei den Langzeitabwesenheiten sinkt einerseits die Anzahl der Fälle, doch andererseits erhöht sich die durchschnittliche Dauer der Absenz erheblich. Rund 2'500 der Absenzen sind durch nicht berufliche Unfälle (NBU) verursacht.

Altersstruktur der Mitarbeitenden

in Headcount



Anzahl bzw. wie angemerkt	2017			2018			2019		
	männlich	weiblich	Total	männlich	weiblich	Total	männlich	weiblich	Total
Gesamter Bestand in der Schweiz									
Jahresdurchschnitt FTE			18'039			17'363			16'872
Endbestand FTE			17'688			17'147			16'628

Berichtsgrenze in der Schweiz nach Personalinformationssystem

Abdeckungsgrad Berichtsgrenze	95%			95%			93%		
Durchschnittlicher FTE-Bestand	13'047	4'117	17'164	12'610	3'845	16'455	12'062	3'516	15'578
FTE-Bestand Ende Dezember in Headcount (HC)	12'856	3'975	16'831	12'448	3'759	16'207	11'938	3'443	15'381
Temporärstellen (HC)	1'141	376	1'517	1'074	389	1'463	945	292	1'237
Befristete Arbeitsverträge (HC)	39	25	64	32	25	57	120	92	212
Unbefristete Arbeitsverträge (HC)	13'124	4'599	17'723	12'723	4'340	17'063	12'111	3'907	16'018
Anteil Geschlecht (HC)	74,0%	26,0%	100,0%	74,5%	25,5%	100,0%	75,4%	24,6%	100,0%
Vollzeitstellen (HC)	11'705	2'525	14'230	11'279	2'378	13'657	10'692	2'101	12'793
Teilzeitstellen (HC)	1'458	2'099	3'557	1'476	1'987	3'463	1'419	1'806	3'225
% Vollzeitstellen (HC)	88,9%	54,6%	80,0%	88,4%	54,5%	79,8%	88,3%	53,8%	79,9%
% Teilzeitquote (HC)	11,1%	45,4%	20,0%	11,6%	45,5%	20,2%	11,7%	46,2%	20,1%
Angestellte Gesamtarbeitsvertrag (GAV) (HC)	10'407	4'258	14'665	10'036	4'003	14'039	9'538	3'614	13'152
Anteil GAV am Bestand (HC)	79,1%	92,1%	82,4%	78,7%	91,7%	82,0%	78,0%	90,4%	81,0%
Topmanagement (HC)	81	3	84	75	5	80	76	9	85
Management (HC)	2'675	363	3'038	2'644	357	3'001	2'617	376	2'993
Anteil im Management (HC)	88,3%	11,7%	100,0%	88,3%	11,7%	100,0%	87,4%	12,6%	100,0%

Ein- und Austritte in der Schweiz

Durchschnittsalter	43,7	40,8	42,9	43,8	41,1	43,1	44,1	41,5	43,5
Austritte ¹	1'439	712	2'151	1'643	686	2'329	1'382	497	1'879
Austritte Alter <30 Jahre ¹	262	219	481	237	158	395	197	123	320
Austritte Alter 30–50 Jahre ¹	730	321	1'051	866	375	1'241	708	256	964
Austritte Alter >50 Jahre ¹	447	172	619	540	153	693	477	118	595
Anteil Austritte <30 Jahre	18,2%	30,8%	22,4%	14,4%	23,0%	17,0%	14,3%	24,8%	17,0%
Anteil Austritte 30–50 Jahre	50,7%	45,1%	48,9%	52,7%	54,7%	53,3%	51,2%	51,5%	51,3%
Anteil Austritte >50 Jahre ²	31,1%	24,2%	28,8%	32,9%	22,3%	29,8%	34,5%	23,7%	31,7%
Eintritte ¹	947	281	1'228	1'203	437	1'640	908	239	1'147
Eintritte Alter <30 Jahre ¹	336	126	462	429	217	646	278	109	387
Eintritte Alter 30–50 Jahre ¹	529	132	661	622	187	809	547	120	667
Eintritte Alter >50 Jahre ¹	82	23	105	152	33	185	83	10	93
Anteil Eintritte Alter <30 Jahre	35,5%	44,8%	37,6%	35,7%	49,7%	39,4%	30,6%	45,6%	33,7%
Anteil Eintritte Alter 30–50 Jahre	55,9%	47,0%	53,8%	51,7%	42,8%	49,3%	60,3%	50,2%	58,2%
Anteil Eintritte Alter >50 Jahre ²	8,7%	8,2%	8,6%	12,6%	7,6%	11,3%	9,1%	4,2%	8,1%

Weitere Kennzahlen

Aus- und Weiterbildungstage			55'035			51'097			52'776
Aus-/ Weiterbildungstage pro Headcount			3,1			3,0			3,3
Mutter- und Vaterschaftsurlaub	574	230	804	571	206	777	584	210	794
CEO Total Comp in kCHF			1'868			1'829			1'759
Medianlohn Total Comp in kCHF			133			135			137
Ratio CEO- / Medianlohn			14			14			13
Änderung CEO-Lohn			1,9%			-2,1%			-3,8%
Änderung Medianlohn			1,5%			1,5%			1,5%
GAV-Mindestvollzeitlohn in kCHF			52			52			52
Performance-Dialoge ³			95,0%			93,9%			91,4%

1 ohne befristete Verträge
2 ohne Pensionierungen

3 ohne Lernende

Faire Lieferkette

Die Partner von Swisscom liefern jährlich Waren und Dienstleistungen im Wert von über CHF 4 Mrd. Swisscom legt Wert auf eine faire und effiziente Partnerschaft mit Lieferanten, die ihre sozialen und ökologischen Ziele sowie ihre Werte teilen. Gemeinsam mit ihnen setzt sich Swisscom für die Menschenrechte und Umweltanliegen ein und will bis 2025 die Arbeitsbedingungen in der Lieferkette verbessern. Dazu ist Swisscom internationale Partnerschaften eingegangen, welche die Umsetzung der Massnahmen in enger Zusammenarbeit mit den Lieferanten sicherstellen.

Managementansatz

Swisscom setzt sich für bessere Arbeitsbedingungen bei ihren Lieferanten ein und stellt sicher, dass soziale und ökologische Standards in der Lieferkette eingehalten werden. Sie verlangt von direkten Lieferanten und Unterlieferanten die Verpflichtung zu nachhaltigem Handeln.

Die entsprechenden Grundsätze sind in der Swisscom Einkaufspolicy verankert. Das Purchasing Board Swisscom, ein übergeordneter Ausschuss, legt die Einkaufspolicy fest. Diese Policy bildet die Handlungsgrundlage für die Beschaffungsorganisationen und gibt Anforderungen vor, welche die Lieferanten durch Unterzeichnung der Corporate Responsibility Vertragsbeilage (CRV) akzeptieren. Swisscom überprüft die Erfüllung dieser Anforderungen bei ihren Lieferanten mithilfe eines strukturierten Risikomanagementsystems, das sie fortlaufend konzeptionell erweitert und in der Einkaufsorganisation umsetzt. Das Risikomanagementsystem deckt alle Risikobereiche der Lieferkette ab.

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/beschaffung

Die Massnahmen, die eine faire Lieferkette sicherstellen, tragen gleichzeitig aktiv zum Risikomanagement in der Lieferkette bei. Sie helfen, potenzielle Risiken frühzeitig zu identifizieren oder bei Eintreten rasch zu behandeln. Durch sie lassen sich Reputationsschäden und finanzielle Schäden vermeiden. Der Managementansatz hat sich seit Jahren etabliert. Er wird bei Swisscom erfolgreich gelebt und umgesetzt, weshalb gegenwärtig kein Bedarf an einer Aktualisierung besteht.

Gesamtverantwortlich ist der Leiter Group Business Steering; zusätzlich setzt Swisscom eine Fachstelle für das operative Geschäft und die strategische Ausrichtung ein.

Vom Risikomanagement erfasst sind Lieferanten aus der Schweiz, der EU sowie Übersee (Nordamerika und Fernost), die mehrheitlich in der ICT-Branche im Bereich Netzinfrastruktur und Handelswaren tätig sind.

Swisscom erzielt im Rating des Dow Jones Sustainability Index, Teil Lieferkette, den Score 73 von 100 (Vorjahr 74). Beim Carbon Disclosure Project (CDP) Supplier und

Climate ist sie in der A-Liste aufgeführt. Damit positioniert sich Swisscom weiterhin unter den besten Telekommunikationsgesellschaften weltweit.

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/GRI-2019

Hauptrisikofaktoren in der Lieferkette

Menschenrechte

Swisscom achtet in besonderem Masse auf die Einhaltung der Menschenrechte in denjenigen Bereichen, die im Standard SA 8000 der Social Accountability International (SAI) aufgeführt sind. Diese Bereiche sind Kinderarbeit, Zwangsarbeit, Gesundheit und Sicherheit, Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivverhandlungen, Diskriminierung, Disziplin, Arbeitszeit sowie Entlohnung. Swisscom veröffentlicht auf ihrer Website ihre Richtlinien in Bezug auf Menschenrechte.

Im Rahmen ihres Lieferantenrisikomanagement-Ansatzes überwacht Swisscom Lieferanten systematisch und teilweise jährlich (Self Assessment/Audits), wobei krasse Mängel bei Menschenrechten erkannt und kontinuierlich durch Verbesserungsmaßnahmen bearbeitet werden.

Swisscom ist 2019 der UN Global Compact Initiative beigetreten und setzt sich aktiv dafür ein, das von der Global e-Sustainability Initiative (GeSI) initiierte Innovators Network to Enable Human Rights (INHR) zu etablieren. Dieses Netzwerk will in erster Linie eine «Intelligence-Plattform» entwickeln, die auf der Basis von Big Data und Artificial Intelligence aktuelle Schwachstellen in den globalen Lieferketten aufdeckt und rapportiert.

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/menschenrechte

☉ Siehe unter www.unglobalcompact.org

☉ Siehe unter www.gesi.org

Klimarisiken aus CO₂-Emissionen

Die Klimaveränderung birgt Risiken: so z.B. in Form von intensiveren Niederschlägen und erhöhten Durchschnittstemperaturen sowie extremen Wetterereignissen. Diese Risiken könnten die Herstellung von Telekommunikationsprodukten und Netzausrüstungen sowie deren Transport in die Schweiz gefährden und damit die Marktchancen und den Betrieb von Swisscom beeinträchtigen. Das Treibhausgasinventar von Swisscom zeigt, dass der grösste Anteil der CO₂-Emissionen auf die Lieferkette entfällt. Swisscom hat diesen Umstand in ihrem strategischen Schwerpunkt Klimaschutz berücksichtigt.

Rohstoffe

Die Rohstoffe, die in unterschiedlichen Swisscom Produkten enthalten sind, stammen aus einer Vielzahl von Ländern und Regionen. Immer öfter ergeben sich Fragen zur Herkunft der verwendeten Rohstoffe und zu den damit verbundenen ökologischen und sozialen Risiken.

Swisscom setzt sich mit dem Thema Rohstoffe auseinander und hat in den vergangenen Jahren die folgenden Massnahmen ergriffen:

- **Mai 2016:** In ihrer Petition «Stopp Benzol» haben die beiden Hilfswerke Brot für alle und Fastenopfer im Sommer 2016 auf die Risiken aufmerksam gemacht, zu denen der Einsatz von Benzol in der Produktion von Mobiltelefonen führt. Sie erstellten zu diesem Zweck ein Rating der grössten Schweizer Verkäufer von Mobiltelefonen und ihrer Bestrebungen gegen Benzol. Dieses Rating wies für Swisscom das beste Resultat aus.
- **Seit 2017:** Durch die aktive Anbindung an die Global e-Sustainability Initiative ist Swisscom indirekt der Responsible Mining Initiative (RMI) der Responsible Business Alliance (RBA) angeschlossen. Diese Initiative setzt sich zum Ziel, die Herkunft von Konfliktmineralien (conflict minerals) verstärkt zu überwachen. Dadurch hat Swisscom via GeSI Zugriff auf ein regelmässiges Reporting der Initiative.

☺ Siehe unter www.rba-online.org

Korruption

Swisscom bekennt sich in den internen Vorgaben zu einer Nulltoleranzpolitik im Umgang mit Korruption. Die Vorgaben werden durch regelmässige Schulungen, Prüfungen und Audits konzernweit durchgesetzt. Zudem fordert Swisscom ihre Lieferanten auf, sich ebenfalls zur Einhaltung dieser Vorgaben zu verpflichten. Von den eigenen Mitarbeitenden wie auch von allen Lieferanten erwartet Swisscom, unzulässige Vorteile weder zu gewähren noch anzunehmen. Widerhandlungen können bei den eigenen Mitarbeitenden zu disziplinarischen Massnahmen bis hin zur Entlassung führen. Hat ein Lieferant nachweislich gegen Antikorruptionsgesetze verstossen, wird er ermahnt und im Sinne eines äussersten Mittels von der Lieferkette ausgeschlossen.

Die Kreislaufwirtschaft ist beschaffungsrelevant. Näheres wird im Kapitel Mehr für die Umwelt erläutert.

Lieferantenrisikomanagement

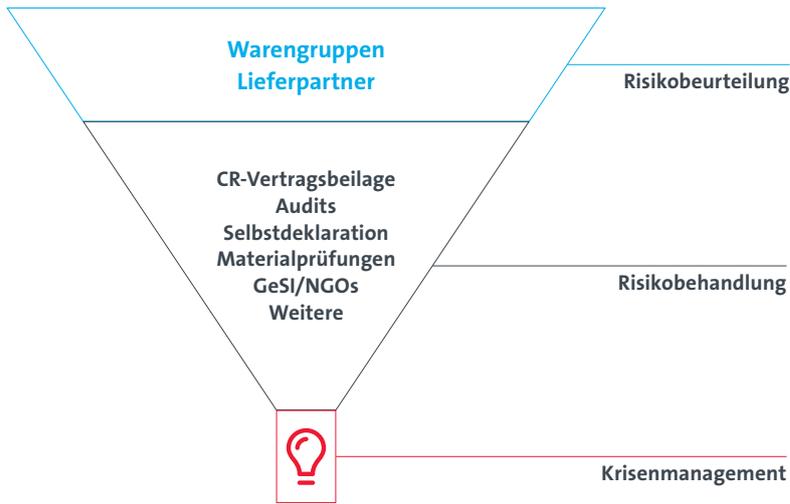
Risikomanagementsystem

Swisscom hat das Supply Chain Risk Management (SCRM 360) in den letzten Jahren implementiert und im Berichtsjahr weiter gefestigt. Durch den ganzheitlichen Ansatz SCRM 360 reduziert sie die Risiken nicht nur in den Bereichen Umwelt und Soziales, sondern auch hinsichtlich Finanzen, Sicherheit, Logistik und Qualität. Auf Basis einer individualisierten, gewichteten Scorecard überprüft Swisscom anhand von mehr als 50 Risikoindikatoren laufend externe Datenquellen. Ist ein zuvor festgelegter Schwellenwert bei einem der Top-100-Lieferanten, einem strategischen oder kritischen Lieferanten sowie einem der zahlreichen Vorlieferanten überschritten, erhält die Einkaufsorganisation eine automatische Indikatornachricht. Die Auswahl der Top-100-Lieferanten erfolgt nach den folgenden Kriterien: Höhe des Einkaufsvolumens, strategische Bedeutung sowie Risiko der Warengruppen.

Swisscom überprüft und klassifiziert die Warengruppen aus Sicht der Corporate Responsibility auf regelmässiger Basis. Sie hält am bisherigen Risikoraster fest und hat die Liste der Lieferanten aus Warengruppen mit hohem Risiko erneut kritisch überarbeitet. Von diesen Lieferanten sind bereits alle grösseren auf der Auditplattform EcoVadis registriert. Bei potenziellen Lieferpartnern und generell bei Ausschreibungen wendet Swisscom den überarbeiteten Prozess zur schrittweisen Einführung von Lieferanten (In-Phasing-Prozess) an. Darüber hinaus ermöglicht das Risikomonitoring über die Plattform SRN (Supply Risk Network) eine erste Einschätzung des Gesamtrisikos eines Lieferanten oder Zulieferers.

Vorgehen Risikomanagement in der Lieferkette

Swisscom beurteilt nicht alle Lieferpartner auf ihr Risiko hin. Vielmehr nutzt sie ein Filterverfahren und erkennt so frühzeitig das effektive Risikopotenzial eines Lieferpartners. Gleichzeitig reduziert Swisscom die Anzahl der zu beurteilenden Lieferpartner. Durch ihr Verfahren zum Risikomanagement in der Lieferkette deckt Swisscom das gesamte Lieferantenportfolio ab.



Risikomanagement Lieferanten

Filterverfahren: Vorgehen des Risikomanagements in der Lieferkette

Im ersten Schritt des Filterverfahrens beurteilt Swisscom alle Warengruppen anhand von klar definierten Kriterien auf ihre ökologischen und sozialen Risiken. Dadurch lassen sich die einzelnen Warengruppen den drei Risikoprofilen Gering, Mittel und Hoch zuordnen.

Im zweiten Schritt des Verfahrens ermittelt Swisscom Lieferpartner mit Waren in hohen und mittleren Risikoprofilen unter Berücksichtigung eines eigens entwickelten Rasters. Entsprechend prüft sie die Lieferpartner individuell mithilfe klar definierter Kriterien auf Risiken. Zusätzlich zum Risikoprofil der Warengruppe sieht das Verfahren weitere Gründe für eine Risikoüberwachung

vor. Demzufolge nimmt Swisscom übrige Lieferanten situationsgebunden aufgrund ihres Risikoprofils in das Risikomonitoring auf. Wo im Sinne der Risikovermeidung sinnvoll, wird die Lieferkette in das Risikomonitoring einbezogen. Mittels desselben Ansatzes bestimmt Swisscom die Risiken potenzieller Lieferpartner. Das Ergebnis der Prüfung fließt in die Entscheidung über eine Zusammenarbeit ein.

Nach diesem Verfahren verzeichnet das Risikomonitoring von Swisscom 2019 über 450 Lieferanten, Sublieferanten und potenzielle Lieferanten in nahezu 50 Ländern und mehr als 80 Lieferketten mit ungefähr 450 Lieferpfaden.

Übersicht und Vorgaben des Risikomanagements in der Lieferkette



¹ Neue Lieferpartner, spezifische Abklärungen und punktuelle Neubeurteilungen erfolgen via Risikoprofil der Lieferpartner.

² Die Lieferpartner werden nach Warengruppen zugeschieden.

Selbstdeklarationen und Self-Assessments

Swisscom hat ihr Ziel erreicht, 165 Lieferanten auf der EcoVadis-Plattform zu bewerten. In der Analyse erkannte Lieferanten wurden neu registriert und zu einem Assessment eingeladen. Im Berichtsjahr konsolidierte Swisscom das Portfolio weiter und bereinigte es. So stellte sie nicht mehr relevante Lieferanten in ihrem Portfolio inaktiv. Ungeachtet bleiben die betreffenden Lieferanten für andere Kunden auf der Plattform sichtbar und können von diesen bei Bedarf zur Bearbeitung von Corrective Actions und zu Reassessments eingeladen werden.

Da die Lieferanten kontinuierlich in den Kerndisziplinen Umwelt, Menschenrechte, Ethik und Supply Chain Management überwacht werden, lassen sich auf der EcoVadis-Plattform allenfalls auftretende Mängel gut erkennen. Die betreffenden Lieferanten sind in der Folge angehalten, die Mängel durch Korrekturmassnahmen mit entsprechenden Nachweisen zu beseitigen – wobei die Umsetzung im Rahmen eines Reassessments bewertet und das Reassessment im Erfolgsfall abgeschlossen wird.

Im Berichtsjahr hat Swisscom erneut mehrere begleitete Reassessments durchgeführt. Die betroffenen Lieferanten verbesserten sich durch entsprechende Korrekturmassnahmen um durchschnittlich 9% gegenüber dem letzten Gesamtscore. Ebenso verbesserte sich der durchschnittliche Gesamtscore der Swisscom Lieferanten erneut. Dabei schnitten die Swisscom Lieferanten im Berichtsjahr mit durchschnittlich 58,4 Punkten markant besser ab als die weltweit auf der Plattform erfassten Lieferanten (mehrere Tausend), deren durchschnittlicher Gesamtscore 42,4 von 100 Punkten betrug.

92% der Swisscom Lieferanten haben bereits ein oder mehrere Reassessments durchlaufen; dies ist ansonsten nur bei 37% aller auf der Plattform bewerteten Lieferanten der Fall. Im Rahmen der Reassessments haben sich die Swisscom Lieferanten gegenüber dem Initialassessment im Gesamtscore durchschnittlich um 11,4 Punkte verbessert (Umwelt plus 10,5 Punkte, Arbeits- und Menschenrechte plus 11,6 Punkte, Ethik plus 10,2 Punkte und Nachhaltige Beschaffung plus 13,6 Punkte).

2020 will Swisscom die Liste der Lieferanten aus Warengruppen mit hohem Risiko erneut kritisch überprüfen. Ferner hat Swisscom 2019 auf der EcoVadis-Plattform ein Reassessment hinsichtlich ihrer eigenen Nachhaltigkeit abgeschlossen und sich im Gesamtscore und im Bereich Nachhaltige Beschaffung erneut verbessert. Im Branchenvergleich liegt Swisscom dank eines Gesamtscores von 79 von 100 Punkten markant über dem Schnitt von 45 Punkten. Der Gesamtscore umfasst die gesamte Swisscom Gruppe inkl. Fastweb.

Audits

Swisscom ist seit 2011 Mitglied der Joint Audit Cooperation (JAC). 2019 hat sie im Rahmen der Zusammenarbeit

mit JAC fünf Audits in führender Rolle durchgeführt. Die JAC ist ein Zusammenschluss von 17 Telekommunikationsunternehmen. Sie prüft, bewertet und fördert Massnahmen, die in den Produktionszentren der wichtigsten multinationalen ICT-Lieferanten die gesellschaftliche Verantwortung wahren.

Die Audits identifizieren negative soziale oder umweltrelevante Auswirkungen und gehen diese durch entsprechende Massnahmen an.

In regelmässigen Telefonkonferenzen legen die JAC-Mitglieder die Auditagenda fest, prüfen Auditberichte und überwachen den Fortschritt der geplanten Korrekturmassnahmen. Diese regelmässigen Konferenzen und der Austausch über Best Practices helfen, die Nachhaltigkeitskriterien besser zu beurteilen und die JAC-Initiative noch effizienter zu gestalten. Viermal im Jahr finden Treffen des JAC-Lenkungsausschusses statt, der aus Vertretern der oberen Führungsebene der jeweiligen Nachhaltigkeits- und Beschaffungsbereiche besteht. Am Treffen überprüft der Ausschuss die Ergebnisse der Auditkampagne, trifft Entscheidungen zum weiteren Vorgehen und lanciert neue Projekte.

2019 hat die Partnerorganisation Good World Solutions (Elevate) ergänzend zu den klassischen Nachhaltigkeitsaudits wieder sogenannte Mobile Surveys durchgeführt. Arbeitende beantworteten ausserhalb der Fabriken auf ihrem Mobiltelefon Fragen zu ihren Arbeitsbedingungen. Diese Mobile Surveys stellen eine vielversprechende Befragungsmethode dar. JAC hat im Berichtsjahr insgesamt 20 Mobile Surveys lanciert.

Die JAC-Initiative hat im Jahr 2019 ihre Massnahmen erweitert: so unter anderem durch die JAC Academy, die gezielte Nachhaltigkeitstrainings bei Lieferanten durchführt, sowie durch die JAC Awards, die 2019 zum dritten Mal die besten Leistungen im Bereich der nachhaltigen Lieferkette ausgezeichnet haben. Die Vergabe der Zertifikate findet jährlich anlässlich des JAC CSR Forums in China statt.

Die von der JAC-Initiative 2018 gegründete Arbeitsgruppe Kreislaufwirtschaft (Circular Economy, CE) hat sich in der ersten Phase der Initiative auf den branchenübergreifenden Austausch mit der Ellen MacArthur Foundation konzentriert und an Grundlagen wie CE-Standardkriterien bei Ausschreibungen gearbeitet. Im vierten Quartal 2019 hat die JAC-Initiative eine weitere Arbeitsgruppe zum Thema «Climate Change» gegründet. Die Arbeitsgruppe verfolgt das Ziel, den Ausstoss von CO₂ in der Lieferkette zu verringern. Swisscom engagiert sich in beiden Arbeitsgruppen.

Auditergebnisse

Insgesamt sind 2019 im Netzwerk von JAC 124 Audits bei Lieferanten erfolgt (Vorjahr 116). Der Anteil an

Audits bei Zulieferpartnern (Tier 2/3-Lieferanten) liegt bei 72%.

Die Audits betreffen Produktionsstätten, die mehrheitlich in China, Taiwan, Indien, Japan, Südkorea und Südamerika angesiedelt sind. Die 2019 durchgeführten Audits haben eine begrenzte Anzahl von Nonconformities und unterschiedliche Arten von Noncompliances ergeben. Die Noncompliances beziehen sich hauptsächlich auf Arbeitszeit, Arbeitssicherheit, Umwelt, Gehalt und Gesundheit bzw. Sicherheit. Darüber hinaus haben die Audits 26 Fälle von Diskriminierung und Beschäftigung von Minderjährigen aufgedeckt. Der Zeitraum für die Behebung der Probleme ist abhängig von der Art der

Noncompliance. So benötigt die Behebung von Unregelmässigkeiten im Rahmen der Arbeitszeit (z.B. die Begrenzung von Regelarbeitszeit und Mehrarbeit) in der Regel mehrere Monate, da sie sich auf das Personalwesen des betroffenen Unternehmens auswirkt.

Die JAC-Initiative hat seit 2010 insgesamt 639 Audits in 36 Ländern auf vier Kontinenten durchgeführt. Diese Audits haben 1,3 Mio. Arbeitnehmer erfasst und 3'975 Verfehlungen identifiziert. Davon sind noch 484 Fälle offen bzw. nicht abgeschlossen.

Die Tabelle führt die im Berichtsjahr noch offenen Schwachstellen auf:

Anzahl Schwachstellen	2017	2018	2019
Gesundheit und Sicherheit	97	177	166
Arbeitszeit/Überzeit	63	84	69
Geschäftsethik	37	49	38
Kinder- und Jugendarbeit	2	6	6
Arbeitsentgelt	11	24	30
Umwelt	28	56	69
Zwangsarbeit und Diskriminierung	14	13	18
Disziplinarvorgehen und Vereinigungsfreiheit	5	6	6

Im Berichtsjahr haben die Audits 567 Schwachstellen erkannt. Von den noch offenen Fällen stehen die meisten im Zusammenhang mit Fragen der Arbeitszeit, Arbeitssicherheit und Umwelt. Schwachstellen hinsichtlich Jugendarbeit betreffen Fälle von Überzeit oder Nachtschichten, nicht aber Fälle von Kinderarbeit. Bei beanstandeten Diskriminierungen handelt es sich um Fälle ungenügender Formalisierung von Verträgen, nicht aber um Zwangsarbeit. Schwachstellen im Bereich der Umweltthemen betreffen die Lagerung von chemischen Produkten und das Fehlen von Umweltberichten.

Im Rahmen der Audits werden Fristen für die konkrete Umsetzung von Verbesserungen vereinbart, die in der Regel drei, sechs oder zwölf Monate beantragen. Bei kritischen Noncompliances kann Swisscom die Zusammenarbeit mit dem Lieferanten grundsätzlich auflösen. Derartige gravierende Fälle sind bislang dank des erprobten, systematischen Risikomanagement-Ansatzes nicht aufgetreten.

Die einzelnen JAC-Mitglieder behandeln laufend die erhobenen Schwachstellen. Die erhobenen Daten werden regelmässig aktualisiert und im Lenkungsausschuss diskutiert.

Mehr für die Umwelt

Swisscom trägt Sorge zur Umwelt. Sie will bis 2025 gemeinsam mit ihren Kunden deutlich mehr CO₂ einsparen, als sie im gesamten Betrieb und in der Lieferkette verursacht. Die Einsparungen sollen die eigenen Emissionen um 450'000 Tonnen übersteigen, was 1% der Treibhausgasemissionen der Schweiz entspricht.

Energieeffizienz und Klimaschutz

Managementansatz

Swisscom will zusammen mit ihren Kunden und Stakeholdern wesentlich dazu beitragen, das Klima zu schützen und den CO₂-Ausstoss in der Schweiz zu senken. In ihrer Rolle als IT- und Telekommunikationsanbieterin und als Grossverbraucherin von Energie setzt sich Swisscom intensiv und proaktiv mit dem Klimaschutz auseinander. Dies widerspiegelt sich in der Nachhaltigkeitsstrategie 2025. Darin setzt sich Swisscom das Ziel, ihren CO₂-Ausstoss aus ihren betrieblichen Tätigkeiten und in der Lieferkette von 2020 bis 2025 auf 400'000 Tonnen zu begrenzen.

Gleichzeitig will Swisscom durch ihr Portfolio und zusammen mit ihren Kunden bis 2025 insgesamt 850'000 Tonnen CO₂ einsparen. Dazu fördert und entwickelt sie Dienstleistungen, die den Menschen in der Schweiz einen klimafreundlichen Lebensstil ermöglichen – etwa durch Dienste für Work Smart, für die Fernüberwachung und Optimierung von Fahrzeugen, Maschinen und Gebäuden sowie für klimafreundliche Städte. Die Einsparungen sollen die eigenen Emissionen um 450'000 Tonnen übersteigen, was 1% der Treibhausgasemissionen der Schweiz entspricht. Dies trägt damit bedeutend zum Klimaschutz bei.

Periodische Analysen der Einwirkungen, die Swisscom auf die Umwelt hat, belegen, dass sich der Energieverbrauch von Swisscom am stärksten auf die Umwelt auswirkt. Er ist damit der wichtigste Hebel, um die CO₂-Emissionen zu senken. Dazu setzt Swisscom künftig noch stärker auf erneuerbare Energien und geht damit

einen bedeutenden Schritt voran. Denn Swisscom betreibt die grösste Telekom- und IT-Infrastruktur der Schweiz und eine der grössten Flotten aus Dienst- und Nutzfahrzeugen. Hinzu kommen zahlreiche Immobilien bestehend aus Büros, Betriebsgebäuden, Shops und Rechenzentren sowie Arbeitsflächen für die 16'628 Mitarbeitenden. Im Einklang mit der Energiestrategie 2050 des Bundes ist Swisscom in ihrer Nachhaltigkeitsstrategie von 2020 bis 2025 auf Basis von aktuellen Szenarien bestrebt, ihre Energieeffizienz um 25% zu steigern.

Swisscom lenkt sämtliche Massnahmen zum Schutz des Klimas durch ein Umweltmanagement-System. Normen, Standards und interne Weisungen ermöglichen es so, die vorgesehenen Spar- und Effizienzmassnahmen systematisch umzusetzen. Sämtliche Tochtergesellschaften mit Geschäftstätigkeiten, die sich bedeutend auf die Umwelt auswirken, sind nach ISO 14001 und nach ISO 9001 zertifiziert. Dies sind Swisscom (Schweiz) AG, Swisscom Broadcast AG und cablex AG. Die italienische Tochter Fastweb S.p.A. ist ebenfalls nach ISO 14001 zertifiziert. Das eingesetzte Umweltmanagement-System und seine Effizienz werden jährlich einem externen Audit unterzogen. Swisscom hat ihre Ziele im Kontext aktueller Szenarien definiert. Diese sind die Basis für die unterschiedlichen Zielvereinbarungen, die sie mit den Partnern Energie-Agentur der Wirtschaft (EnAW), der Initiative Energie-Vorbild (VBE) des Bundes und der Science Based Targets Initiative (SBTI) festgelegt hat.

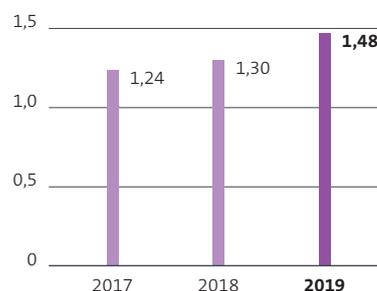
Das vorliegende Kapitel erläutert Massnahmen im Bereich von Energieeffizienz und Klimaschutz. Am Ende des Kapitels folgen die Auswertung der Zielerreichung sowie Kennzahlen zu den einzelnen Massnahmen.

Referenz	Zielvereinbarung	Startjahr 1. Januar	Zieljahr 31. Dez.	Zielwert
Swisscom	Ratio CO ₂ -Einsparungen bei den Kunden zu CO ₂ -Emissionen Swisscom	2016	2020	2:1
Swisscom	Energieeffizienz (Sparmassnahmen über den Gesamtenergieverbrauch, ungewichtet)	2016	2020	+35%
EnAW	Energieeffizienz (Sparmassnahmen über den Gesamtenergieverbrauch, gewichtet)	2013	2022	+35%
EnAW	CO ₂ -Intensität Brennstoffe (CO ₂ -Emissionen zur Summe der CO ₂ -Emissionen und CO ₂ -Einsparungen)	2013	2022	-8%
EnAW	CO ₂ -Intensität Treibstoffe (CO ₂ -Emissionen zur Summe der CO ₂ -Emissionen und CO ₂ -Einsparungen)	2013	2022	-24%
VBE	Energieeffizienz (Sparmassnahmen über den Gesamtenergieverbrauch, ungewichtet)	2006	2020	+25%
SBTI	CO ₂ -Reduktion Scope 1	2013	2020	-10%
SBTI	CO ₂ -Reduktion Scope 2	2013	2020	-100%
SBTI	CO ₂ -Reduktion Scope 3	2013	2020	-18%

Steigerung der Energieeffizienz Schweiz seit dem 1.1.2016 und Prognosen



Verhältnis CO₂-Einsparungen zu CO₂-Emissionen



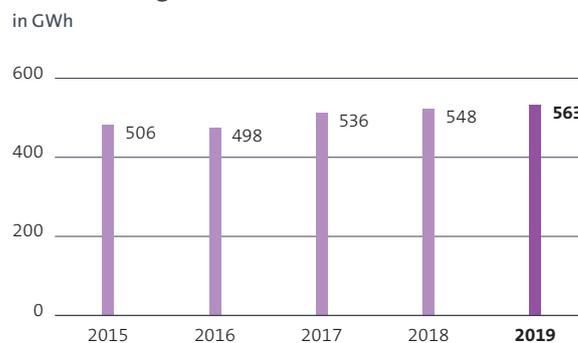
Energieeffizienz im Betrieb

Energiemanagement nach Norm

Durch ein systematisches Energiemanagement steigert Swisscom ihre Effizienz, reduziert Kosten und hält den direkten sowie indirekten ökologischen Fussabdruck des Unternehmens möglichst gering. In Anlehnung an die ISO-Norm 50001 über Energieeffizienz umfasst das Swisscom Energiemanagement die folgenden Prozessschritte:

- Ermittlung des Energiebedarfs über eine bestimmte Periode
- Festlegung und Freigabe von Energieeffizienzzielen und entsprechenden Massnahmen
- Bestimmung des Energiemix – besonders des Strommix
- Umsetzung der Energieeffizienzmassnahmen
- Erzeugung von eigenem Strom
- Verwendung von Abwärme
- Monitoring, Energiebilanz und Reporting
- Forschungs- und Entwicklungsprojekte (bspw. rund um die Regelenergie) sowie virtuelle Kraftwerke (tiko)
- Entwicklung und Vermarktung von nachhaltigen ICT-Produkten und Diensten

Gesamtenergieverbrauch Swisscom



Energie aus erneuerbaren Quellen und Strommix
Swisscom achtet nicht nur auf die Menge an verbrauchtem Strom, sondern auch auf die Qualität und damit auf den ökologischen Fussabdruck der genutzten Energie. Zum grössten Teil verwendet Swisscom Wasser- oder Solarstrom, den sie entweder selbst produziert oder einkauft. Der Trend, auf Energien aus fossilen Trägern zu verzichten und den Energiebedarf vermehrt mit Strom zu decken, hält dabei weiter an. 2019 hat der Ausbau des Swisscom Netzes einen Mehrstromverbrauch verursacht. Einen Teil davon glich Swisscom durch Effizienzmassnahmen aus. Durch Herkunftsnachweise kompensiert Swisscom zudem den im Strommix enthaltenen Anteil an Atomstrom, an Strom unbekannter Herkunft sowie an Strom aus fossilen Energieträgern. Dadurch betrug der Anteil an erneuerbarem Strom im Berichts-

jahr – wie bereits in den Jahren zuvor und durch die unabhängige Prüfstanz SGS verifiziert – 100%.

Moderne Netze

Ein umfassendes Effizienzprogramm sorgt bei Swisscom dafür, in den Netzen Effizienzmassnahmen zu realisieren. Durch neue Architekturen, den Einsatz verbesserter Technologien, energieeffizientere Prozesse (z.B. Frischluftkühlung bei Basisstationen im Mobilnetz) sowie den Abbau veralteter Netzelemente (z.B. TDM-Plattform) hat Swisscom 2019 im Breitbandfestnetz und Mobilnetz 40,3 GWh eingespart.

Ökonomische Rechenzentren

Im Schnitt hat Swisscom 2019 in ihren Rechenzentren einen PUE-Wert (Power Usage Effectiveness-Wert bzw. Stromverbrauchseffizienzwert) von 1,35 (Vorjahr 1,37) erreicht. Der PUE-Wert steht für das Verhältnis des Gesamtstromverbrauchs eines Rechenzentrums zum Stromverbrauch der dort eingesetzten IT-Infrastruktur. Das effizienteste Swisscom Rechenzentrum steht in Bern Wankdorf und hat 2019 einen PUE-Wert von 1,33 erreicht (Zielwert: 1,2). Um die Effizienz ihrer Rechenzentren weiter zu senken, setzt Swisscom in erster Linie auf die Virtualisierung von Servern. Dadurch benötigt sie bei gleicher Leistung weniger IT-Infrastruktur und damit weniger Energie.

Intelligente Gebäude

Swisscom kontrolliert und verbessert den Stromverbrauch in Gebäuden im Rahmen von Effizienzmassnahmen nach dem internen Pioneer Standard. Die entsprechenden Checks haben 2019 dazu beigetragen, die Betriebszustände von rund 90 Gebäuden zu optimieren und 1'044 MWh an Energie zu sparen, davon allein 30% durch Beleuchtungsmassnahmen.

Einsparungen beim Brennstoffverbrauch und der Wärme

Swisscom misst monatlich den Verbrauch von Heizöl, Erdgas, Fernwärme sowie Wasser in ihren 120 grössten Gebäuden. Zusammen umfassen diese Gebäude mehr als die Hälfte ihrer Gesamtgebäudefläche. Anschliessend rechnet Swisscom den jährlichen Verbrauch auf die Gesamtgebäudefläche hoch. Durch Anpassungen am Wärmemix – wie etwa durch die Nutzung von Biomasse (Holz) als ergänzendem Energieträger – fiel der Energieverbrauch der Gebäude. Zusammen mit den geringeren Heizgradtagen führte dies in den letzten Jahren zu einer Reduzierung der CO₂-Emissionen. Die monatlichen Messungen deckten zudem Fälle von unverhältnismässig hohem Energieverbrauch auf, die optimiert wurden.

Im Rahmen eines grossangelegten Effizienzprogramms ersetzt Swisscom seit 2016 alle zu sanierenden Heizungen durch CO₂-freie Anlagen. Die neuen Heizungen erzeugen Wärme durch Wärmepumpen, Biomasse (Holz) und, wo möglich, Wärmerückgewinnungen aus dem eigenen Betrieb. Sie tragen dazu bei, den Bedarf an

Energie aus fossilen Trägern auf Strom zu verlagern, und steigern gleichzeitig die Effizienz.

Lückenlose Mobilität

Für ihre ganz unterschiedlichen Tätigkeiten sind die Mitarbeitenden von Swisscom auf eine bedarfsgerechte Mobilität und eine moderne Fahrzeugflotte angewiesen. Eine nachhaltige Beschaffungsstrategie soll innerhalb von fünf Jahren den durchschnittlichen CO₂-Ausstoss pro Personenwagen von 113 Gramm CO₂ pro Kilometer auf 95 Gramm bis Ende 2020 verringern. Bei der Beschaffung von Fahrzeugen setzt Swisscom auf energieeffiziente Modelle und vermehrt auf Elektromobile. Ende 2019 haben die Fahrzeuge der Swisscom Flotte gemäss Herstellerangaben nach Neuem Europäischem Fahrzyklus (NEFZ) einen durchschnittlichen Ausstoss von 101 Gramm CO₂ pro Kilometer ausgewiesen. 88,6% der Fahrzeugflotte sind den Energieeffizienzkategorien A und B zugeordnet. Zudem arbeitet Swisscom an einem neuen Gesamtkonzept, um die Verbreitung von Ladegeräten und Parkplätzen weiter zu optimieren.

Eigener Strom

Seit über zehn Jahren erzeugt und nutzt Swisscom eigenen Strom. Darin sieht sie einen wichtigen Beitrag zu einer nachhaltigen Energieversorgung in der Schweiz. Bei Dachsanierungen werden deshalb, sofern wirtschaftlich sinnvoll, stets Photovoltaikanlagen installiert. 2019 hat Swisscom zahlreiche neue Solaranlagen auf Sendestationen (56 kWp) oder auf Betriebsgebäuden (817 kWp) in Betrieb genommen. In der Summe beträgt die Leistung der 82 eigenen Solarstromanlagen 3'163 kWp und die Stromproduktion 3 GWh. Die grösste Anlage (Leistung von 730 kWp) ist im November 2019 auf dem Dach des Swisscom Hauptsitzes in Worblaufen in Betrieb gegangen. Bis 2023 will Swisscom eine Gesamtleistung von mehr als 4'000 kWp erreichen und ihr geschätztes Potenzial von 4,5 GWh durch eigene Standorte vollständig ausschöpfen.

Abwärme nutzen

Mehrere Gebäude von Swisscom decken ihren Heizbedarf vollumfänglich durch Abwärme aus den IT-Infrastrukturen in den Betriebsräumen ab. Im Betriebsgebäude Zürich Herdern liefert etwa eine Wärmepumpe die Heizenergie für das gesamte Gebäude. Dadurch spart Swisscom jährlich rund 900 Tonnen CO₂ ein. Dies entspricht 9% der gesamten CO₂-Emissionen, die Swisscom für ihre Heizbedürfnisse erzeugt. Zudem liefert Swisscom im Rahmen von Vereinbarungen Abwärme aus Betriebsgebäuden oder aus Rechenzentren an Fernwärmeverbünde oder Nachbarsiedlungen. In Zürich Herdern, Zürich Binz, St. Gallen und Bern Wankdorf speist Swisscom Abwärme ins Fernheiznetz, um Wohnungen und Bürogebäude in der Nachbarschaft direkt zu beheizen. 2019 hat Swisscom 8,8 GWh an thermischer Energie als Fernwärme in Nachbarsiedlungen (Vorjahr 8,4 GWh) eingespeist und dadurch 880'000 Liter Heizöl (Vorjahr 840'000 Liter) gespart.

Klimaschutz durch Kunden und Portfolio

Sowohl bei ihren Kunden als auch im eigenen Unternehmen setzt sich Swisscom stets für den Einsatz von nachhaltigen ICT-Diensten ein. Sie bietet einen Teil der hierfür erforderlichen Lösungen selbst an, während andere Lösungen von KMU oder Start-ups auf Basis der technischen Infrastruktur von Swisscom bereitgestellt werden. In diesem Zusammenhang ist das Low Power Network (LPN) zu nennen, das seit 2016 schweizweit zum Rückgrat vieler neuer Dienste im Bereich des Internets der Dinge (IoT) geworden ist.

Im Berichtsjahr hat Swisscom ihr System zur Auszeichnung der Nachhaltigkeit überarbeitet, um die Nachhaltigkeitsbotschaften zu Swisscom Produkten und Services in der Kommunikation hervorzuheben. Die Produkte und Services mit Nachhaltigkeitsauszeichnung heben sich dadurch ab, dass sie einen wesentlichen Beitrag zur ökologischen und sozialen Nachhaltigkeit leisten. Dabei prüfen unabhängige Partnerorganisationen – Pro Familia hinsichtlich der sozialen, myclimate hinsichtlich der ökologischen Gesichtspunkte – den entsprechenden Mehrwert. Eine Liste der entsprechenden Produkte ist im Internet einsehbar.

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/nachhaltigeangebote

Für Privatkunden

- **Smart Energy:** tiko Energy Solutions AG, eine Minderheitsbeteiligung von Swisscom, stellt über ein virtuelles Kraftwerk Smart Energy-Dienste bereit: Über tiko betreiben Privatkunden ein zielführendes Energiemanagement ihrer Wärmepumpen, Elektroheizungen und Boiler – und werden bei Störungen frühzeitig informiert. Zudem regelt der Dienst über einen Pool Schwankungen im Stromnetz und bindet erneuerbare Energie aus Quellen wie Wind und Sonne ein. tiko sun steigert den Eigenverbrauch aus der eigenen Photovoltaikanlage und nimmt gezielt Wärmepumpen oder Boiler in Betrieb, sobald Solarstrom produziert wird. tiko storage speichert Strom aus der Solaranlage temporär in einer umweltfreundlichen Batterie und erhöht so den Anteil des Eigenverbrauchs. Kunden können ihr System der Produktion von Regelenergie zur Verfügung stellen und erhalten dafür eine finanzielle Entschädigung.

☉ Siehe unter www.tiko.ch

- **Lösungen für eine klimafreundliche Mobilität:** Die Plattform autoSense aus dem Joint Venture von Swisscom und AMAG unterstützt Autobesitzer bei der Vernetzung ihres Fahrzeugs. Neben Dienstleistungen rund um Service und Reparatur gibt autoSense Rückmeldungen und Empfehlungen zum eigenen Fahrstil. Im Laufe des Jahres ist Zurich Versicherungen als Investorin bei autoSense eingestiegen. 2019 hat Swisscom zudem zusammen mit Energie Schweiz, Engagement Migros und South Pole die Swiss Climate Challenge lanciert. Die Swiss Climate

Challenge sensibilisiert Nutzer mittels Apps von Medienunternehmen, Firmen oder Events für das Thema der klimafreundlichen Mobilität.

- **Clouddienste:** Über das Dokumentenverwaltungssystem Docsafe verwahren Privatkunden ihre persönlichen Dokumente im Cloud-Speicher auf Schweizer Servern und greifen von überall darauf zu. Auf myCloud legen Kunden Fotos, Videos und Dateien ab und rufen diese von jedem mit dem Internet verbundenen Gerät ab.
- **Dematerialisierung dank der Online-Rechnung:** Die Online-Rechnung ist eine umweltfreundliche Alternative der Rechnung auf Papier. Der Anteil von Kunden, die ihre Rechnung online beziehen, ist von 39% im Jahr 2018 auf 48% per Ende 2019 gewachsen. Swisscom weist ihre Kunden darauf hin, dass die Online-Rechnung nicht nur der Umwelt nützt, sondern auch Kosten und Zeit spart.

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/rechnungonline

Für Geschäftskunden

- **Virtuelle Konferenzen:** Durch die realitätsnahen Videokonferenz- und Telepräsenzlösungen erübrigen sich zahlreiche Reisewege für Unternehmenskunden, aber auch für Swisscom Mitarbeitende.
- **Work Smart:** Kollaborationsplattformen mit Video-, Chat- und Ablagefunktionen ermöglichen die Arbeit von zuhause oder unterwegs. Durch die Lancierung der Work Smart Initiative hat Swisscom neue Arbeitsformen im Unternehmen verankert und stellt ihr Wissen anderen Unternehmen zur Verfügung.
- **ICT-Lösungen für Gebäude:** Vernetzte und intelligente Geräte und Anwendungen helfen, Gebäude oder Verkehrssysteme effizienter als bisher zu betreiben. So versetzt etwa die intelligente Steuerung von Heizungen, Boilern, Solaranlagen sowie Batterien Unternehmenskunden in die Lage, ihren Energieverbrauch zu optimieren, ihren CO₂-Ausstoss zu reduzieren und Regelenergie zu produzieren.
- **Smart City:** Swisscom liefert in mehreren Schweizer Städten die Grundlagen für intelligente Lösungen, die Logistik- und Verkehrssysteme steuern und optimieren. Bspw. optimieren vernetzte Abfallcontainer Sammelrouten auf dem Stadtgebiet. Ferner bildet die Messung anonymisierter Kundendaten die Verkehrsflüsse für die städtische Verkehrsplanung ab. 2019 hat Swisscom zudem erstmals ein Projekt lanciert, das für Unternehmen anonymisierte Mobilitätsdaten aus dem Mobilfunknetz auswertet. Die entsprechenden Analysen machen es möglich, den CO₂-Ausstoss beim Geschäfts- und Pendlerverkehr zu messen, die Effizienz der Work Smart-Kultur im Unternehmen auszuwerten und neue Lösungen – etwa im Bereich der Elektromobilität – zu planen.
- **Rechenzentrendienste:** Die Serverinfrastruktur in effiziente Rechenzentren auszulagern und die Cloud Services von Swisscom zu nutzen, verhilft Unternehmen zu mehr Effizienz, Sicherheit sowie Skalier-

barkeit – und ermöglicht es ihnen, Kosten und Energie zu sparen.

- **Dematerialisierung:** Unterschiedliche Kollaborationslösungen von Swisscom unterstützen das papierlose Arbeiten und reduzieren den Papierverbrauch.
- **Mobilitätsanalysen von Firmen, Städten, Gemeinden und Events:** Auf der Basis von anonymisierten Mobilitätsdaten erstellt Swisscom Mobilitätsanalysen, die Firmen, Städten, Gemeinden und Events bei einer Optimierung der Verkehrsplanung und beim Klimaschutz helfen. Im Jahr 2019 hat Swisscom erste solcher Analysen erstellt, die in den folgenden Jahren systematisch als Produkt angeboten werden sollen.

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/rechnungonline

Für alle nachhaltigen Angebote für Privatkunden und Geschäftskunden siehe unter:

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/nachhaltigeangebote

Der Energieverbrauch der Endgeräte bei den Kunden lässt sich auf Basis des Stromverbrauchs pro Gerät und den typischen Nutzungsprofilen auf 304 MWh hochrechnen. Hinsichtlich des Energieverbrauchs macht Swisscom ihre Kunden einerseits auf die zahlreichen Möglichkeiten zur Energieersparnis aufmerksam und bietet andererseits konkrete Lösungsvorschläge:

Energie sparen – so einfach geht's: Swisscom will ihre Kunden durch Transparenz und Sensibilisierung zum Sparen von Energie anregen. So erhalten Kunden sämtliche Infos zum Energieverbrauch von Endgeräten wie Routern und TV-Set-Top-Boxen. Auf der Website von Swisscom finden sie überdies die Einstellungen für einen energieoptimierten Betrieb ihrer Geräte.

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/energie-sparen

Swisscom TV: Trotz eines steten Kundenwachstums bei Swisscom TV hat Swisscom den Energieverbrauch aller in Betrieb befindlichen Set-Top-Boxen seit 2013 von 80 GWh auf 62 GWh gesenkt. Dies gelang dank umfangreicher Effizienzverbesserungen an der Box sowie der Software bzw. am Betriebssystem.

Immer mehr Kunden nutzen inzwischen die effiziente UHD-Box. Zudem hat Swisscom Ende 2019 die Swisscom Box lanciert. Diese Box ist eine Neuentwicklung und steht für ein neues TV- und Entertainment-Erlebnis.

Router: Die aktuelle Internet-Box 2 bietet gleich mehrere Möglichkeiten, Energie zu sparen. So lässt sich über einen Zeitschalter die Zeitspanne festlegen, während der das WLAN, die zentrale Speicherfunktion oder die Telefonie (DECT, Digital Enhanced Cordless Telecommunications) ausgeschaltet sind. Zudem sind dank der Internet-Box 2 weniger Geräte in Heimnetzwerken im Einsatz. Denn die Box ersetzt die früher erforderlichen Verbindungsgeräte für den kabellosen Anschluss von Computer, Fernseher und HD-Festnetztelefonie. Die Internet-Box 2 senkt damit den Stromverbrauch erheb-

lich. Swisscom hat die Internet-Box 3 Ende 2019 auf den Markt gebracht. Bei ähnlichem Stromverbrauch ist die neue Box noch leistungsfähiger als ihr Vorgängermodell.

Nachhaltiger Umgang mit Ressourcen und Kreislaufwirtschaft – Managementansatz

Der Betrieb von Telekommunikationsnetzen braucht neben Energie eine Vielzahl an weiteren Ressourcen wie Papier, Wasser oder Bauland. Ein sorgsamer Umgang damit ist nicht nur aus wirtschaftlicher Perspektive sinnvoll, sondern auch aus ökologischer Sicht wesentlich.

Deshalb entwickelt Swisscom ihre betriebliche Umweltverträglichkeit und den nachhaltigen Umgang mit den eingesetzten Ressourcen nach ISO 14001 kontinuierlich weiter. Sie beabsichtigt, den Verbrauch im Betrieb und als Betreiberin zu senken oder höchstens gleich hoch wie im Vorjahr zu belassen. Denn wie die jährliche Überprüfung von Zielen und erreichtem Fortschritt belegt, führen Reduktionsziele bzw. -massnahmen, die nicht den Energieverbrauch betreffen, relativ gesehen nur zu geringen Verbesserungen.

Die von Swisscom eingesetzten Ressourcen sind endlich und teilweise knapp. Es spielt deshalb nicht nur die Auswahl der Materialien eine zentrale Rolle; ebenso leisten der Einsatz und die Lebensdauer der Materialien einen wichtigen Beitrag für die Klimabilanz. Je länger eine Ressource eingesetzt wird, desto ressourcenschonender ist sie. Sowohl bei Herstellern als v.a. bei Händlern und Telekommunikationsunternehmen ist das Bewusstsein gereift, dass die lineare Ökonomie – sei sie noch so effizient – in der gesamten Wertschöpfungskette durch eine in sich geschlossene Kreislaufwirtschaft abgelöst werden muss. Eine solche Kreislaufwirtschaft ermöglicht den Ressourcen ein zweites Leben und entlastet die Umwelt dank Abfall- und Emissionsreduktionen.

Swisscom nimmt als Lieferantin von Handelswaren (Mobiltelefonen usw.) bzw. von selbst entwickelten und gebrandeten Geräten (bspw. TV Box, Router) sowie als Netzbetreiberin eine wichtige Rolle in der Kreislaufwirtschaft auf dem Schweizer Markt ein. Ihre Innovationen ermöglichen den Kunden noch bessere Produkte sowie Dienstleistungen und machen gleichzeitig veraltete Plattformen überflüssig. Ein Beispiel dafür ist der Rückbau der bisherigen Übermittlungstechnologie TDM: Das bestehende Festnetz wird nach der vollständigen Migration auf All IP nicht mehr benötigt. Im Sinne der Kreislaufwirtschaft sollen seine Bestandteile zurück in den Kreislauf fliessen, statt entsorgt zu werden.

Basierend auf den Verpflichtungen ihrer Nachhaltigkeits- und Lieferketten-Strategie hat Swisscom eine interne Analyse zur Kreislaufwirtschaft erstellt. Die Analyse strukturiert die Geschäftstätigkeit und die Rahmen-

bedingungen und zeigt Stärken sowie Handlungsfelder. Der Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse widmet sich eine eigene Arbeitsgruppe, die aus internen Experten besteht und vom Nachhaltigkeitsteam geleitet wird. Die Arbeitsgruppe koordiniert die konzernweiten Programme zur Kreislaufwirtschaft, indem sie Synergien nutzt und den Status quo hinterfragt. Sie berichtet ferner über Kennzahlen und unterstützt Grossprojekte im Sinne der Kreislaufwirtschaft. Die Entscheidungskompetenzen liegen bei den Linienverantwortlichen.

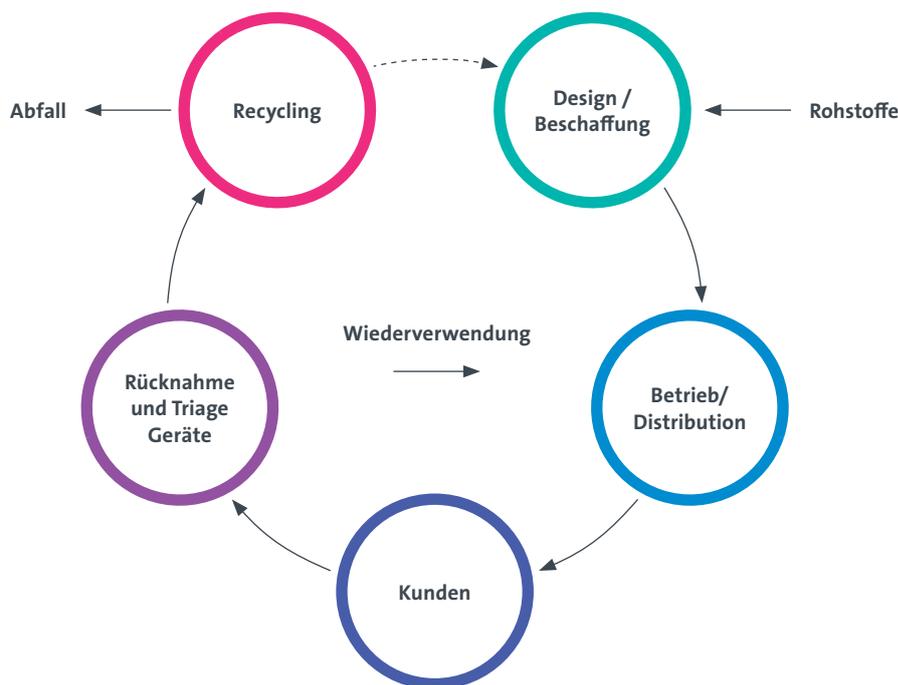
Die folgenden Kapitel beschreiben die Massnahmen in Bezug auf die Kreislaufwirtschaft und den nachhaltigen

Einsatz von Ressourcen, die über den Energieeinsatz hinausgehen:

Kreislaufwirtschaft

Massnahmen

Über ihre Recycling-, Reparatur- und Wiederverwendungsangebote lässt Swisscom im Betrieb eingesetzte Ressourcen wieder in den Kreislauf fliessen und bietet ihren Kunden einfache Angebote für den Wiedereinsatz von Materialien und Ressourcen.



Darstellung Kreislauf bei Handyrücknahmen Swisscom

Wiederverwendung der Verpackung

Kunden spielen eine wichtige Rolle und tragen zu einer erfolgreichen Kreislaufwirtschaft bei. Denn sie entscheiden, was mit ihren Produkten und Verpackungen nach der Verwendung passiert. Auf der neuen «ReThink»-Website fasst Swisscom Tipps zur Wiederverwendung von Verpackungen zusammen. So können die Kunden die Abfallmenge einfach reduzieren.

© Siehe unter www.swisscom.ch/rethink

Zudem hat Swisscom ihr Verpackungskonzept weiterentwickelt, um die Wiederverwendung zu erleichtern. Die Verpackungsschachtel «ReBox» lässt sich ohne Markenaufdruck und unabhängig wiederverwenden. Sie ist beim neuen Produkt Internet-Box 3 getestet worden und wird schrittweise auf die anderen Eigenprodukte angepasst.

Material retournieren

2019 hat Swisscom neu das Programm «Take me back» eingeführt. Dieses ergänzt die bestehenden Optionen in der Rückwärtslogistik. Ausgewählte Router enthalten Rücksendekleber, die sich für den Rückversand defekter Geräte nutzen lassen.

© Siehe unter www.swisscom.ch/material

Reparaturen

Sollte ein Gerät einmal defekt sein, bietet Swisscom in den neun eigenen Repair Centern vor Ort innerhalb von 24 Stunden Reparaturen an. Der kostenpflichtige Expressservice ermöglicht dies sogar innerhalb von drei Stunden. Muss das Gerät beim Hersteller eingesandt werden, dauert die Reparatur im Schnitt neun Tage. Jedes fünfte bei Swisscom gekaufte Mobiltelefon wird so mindestens einmal während seiner Lebensdauer bei Swisscom repariert und muss nicht ersetzt werden. Am häufigsten fallen Displayreparaturen sowie die Behebung von Akku- und

Softwareproblemen an. Die Herstellergarantie der Geräte bleibt dank der zertifizierten Spezialisten und der Verwendung von Originalteilen bestehen.

2019 hat Swisscom in ihren Repair Centern 23'654 Mobiltelefone repariert. Das entspricht 23% der anfallenden Reparaturen, die insgesamt bei Swisscom eingehen.

Swisscom Buyback

Für die bessere Verständlichkeit hat Swisscom 2019 das Programm «Mobile Bonus», das den Rückkauf von alten Geräten anbietet, in «Buyback» umbenannt. Ähnlich heisst das Geschäftskundenangebot «Mobile Bonus Business» seit 2019 neu «Buyback Business». Die Umbenennung erfolgte Anfang 2019 im Rahmen der Trennung von Geräte- und Abonnementpreisen, also der Auflösung der Gerätesubventionierungen über das Abonnement.

Swisscom Mobile Aid

Retournerete, aber funktionsfähige Geräte bergen ebenso das Potenzial zur Wiederverwendung. Swisscom Mobile Aid hat 2019 86'000 gebrauchte Mobilgeräte gesammelt, die von Konsumenten zurückgegeben worden sind. Ungefähr ein Drittel dieser Geräte verkaufte Swisscom über ein Drittunternehmen an Länder mit Bedarf an günstigen Gebrauchtgeräten. Der Erlös kam der Sozialfirma réalise in Genf und dem Hilfswerk SOS-Kinderdorf Schweiz zugute.

Réalise sichtet und sortiert die gesammelten Geräte, trennt die funktionierenden von den defekten Geräten, löscht bei den funktionierenden Geräten die Daten und bereitet sie für den Weiterverkauf vor. Geräte, die sich nicht mehr verkaufen lassen, werden fachgerecht über ein SWICO-lizenziertes Unternehmen recycelt. Die ersten Arbeitsstufen erledigt dabei das Recyclingunternehmen Solenthaler Recycling AG gemeinsam mit der Dock Gruppe AG. Die Dock Gruppe AG hilft Langzeitarbeitlosen, wieder in den Arbeitsprozess zurückzufinden. Im

Vergleich zum Vorjahr stieg die Rücklaufquote insgesamt auf 15,9% (2018: 9,9%).

© Siehe unter www.swisscom.ch/mobileaid

Nachhaltige Ressourcen für Eigenprodukte

Für die Eigenprodukte arbeitet Swisscom kontinuierlich am Einsatz neuer, nachhaltigerer Materialien, die aus anderen Nutzungen wiedereingesetzt werden. Swisscom hat ein Pilotprojekt mit neuartigen Biopolymeren durchgeführt, die aus 100% erneuerbarem Material stammen und als Kunststoffersatz dienen. Noch lässt sich das Material nicht in die Serienproduktion übernehmen. Swisscom arbeitet 2020 weiter daran, ihre Eigenprodukte immer nachhaltiger und mit der Kreislaufwirtschaft kompatibler zu gestalten.

Einsatz weiterer Ressourcen

Swisscom beabsichtigt, den Verbrauch von Ressourcen im Betrieb und als Betreiberin zu senken oder höchstens gleich hoch wie im Vorjahr zu belassen.

Papier

Swisscom unterscheidet zwischen dem Einsatz von kurzlebigen und langlebigen Materialien. Sie ist bestrebt, die Umwelteinwirkung von kurzlebigen Materialien, besonders von Papier, zu verringern. Sie hat den Wechsel auf die papierlose Online-Rechnung im Berichtsjahr weitergeführt. Ergänzend verstärkte sie die Wechselbereitschaft der Kunden durch die Einführung von Gebühren für den Versand einer Papierrechnung sowie die Bareinzahlung. Im Gegenzug führte Swisscom die gebührenfreie Bareinzahlung im Swisscom Shop ein. Im Büroalltag reduzierte «Follow-Me-Printing» die Anzahl an Druckaufträgen. Da jedoch das gänzlich papierlose Büro vorerst noch eine Zukunftsvision bleibt, stellt Swisscom den nachhaltigen Ursprung des benutzten Papiers sicher. Im Bürobetrieb sowie für Telefonbücher (deren Auflage rückläufig ist) benutzt Swisscom Recyclingpapier mit dem Umweltzeichen Blauer Engel. Für Werbung oder Printmedien nutzt sie ausschliesslich Papier mit dem FSC-Siegel (Forest Stewardship Council).

In Tonnen	Qualität	2017	2018	2019
Papier				
Bürobereich (Kopierer, Drucker) (80 g/m ² = 5 g/Blatt)	Blauer Engel ¹	76	69	59
Printmedien	FSC-Siegel	2'011	1'710	1'488 ²
Rechnungen und Kuverts (Kuverts = 6 g pro Kuvert)	FSC-Siegel ³	394	362	307
Telefonbücher	Blauer Engel	1'963	1'567	1'383
Total Papierverbrauch		4'444	3'708	3'237

¹ 75%

² Abgeleitet aus Erfahrungswert vom Vorjahr

³ 88% Blauer Engel, 12% FSC-Siegel

Kabel, Glasfaser und Telefonmasten

2019 hat Swisscom in ihrem Festnetz ähnlich wie im Vorjahr die folgenden Materialien verlegt: Glasfaser, Kupferpaare sowie Kunststoffrohre aus umweltverträglichem Polyethylen.

Sie hat die Nutzung dieser Materialien allerdings angepasst. So setzt Swisscom Kupfer im Verteilnetz weiterhin ein, ersetzt dieses jedoch, wo möglich, zunehmend durch Glasfasern. Die Verlegung von Glasfasern bis zur Strasse bzw. bis zum Gebäude macht es zudem möglich, bestehende Kupferkabel auf den letzten Metern breit-

bandtauglich zu nutzen. Im Stammbereich verbaut Swisscom keine neuen grossadrigen Kupferkabel mehr.

Aufgrund des Netzausbaus nimmt die Anzahl an Telefonmasten zu. Gleichzeitig sinkt durch die präventive Kontrolle die Anzahl defekter Masten. Die Anzahl der zu sanierenden Masten ist stark von der jährlichen Anzahl zu prüfender Telefonmasten und den Umwelteinflüssen (Stürme, Schnee usw.) abhängig. Bei ausgedienten

Masten gewährleisten drei Partnerfirmen die umweltgerechte Entsorgung.

Für die Behandlung der Masten im Erdreich hat Swisscom ein biologisches Verfahren eingeführt. Das von der Empa mit dem Innovation Award prämierte Produkt namens Avengelus besteht aus Pilzen der Gattung Trichoderma und bekämpft kupferresistente Fäulnispilze auf natürliche Weise. Dies verlängert die Lebensdauer der Masten.

In km, Tonnen oder Stückzahl	Einheit	2017	2018	2019
Verbrauchsmaterialien				
Glasfaser	fkm ¹	1'140'233	1'318'293	1'124'379
Kupferpaare	pkm ¹	53'970	54'750	47'830
Kunststoffrohre PE	km	428	395	359
Kupfer ²	Tonnen	667	629	575
Kunststoff PE ²	Tonnen	389	355	322
Telefonstangen Holz	Stückzahl	4'754	6'585	6'437

1 Faser- bzw. Paarekilometer

2 umgerechnet aus Kunststoffrohren resp. Kupferpaaren

Wasser

2019 hat der Wasserverbrauch bei Swisscom durchschnittlich 47,8 Liter pro Vollzeitstelle und Tag betragen. Die Berechnung erfolgt auf Basis einer monatlichen Messung im grössten Gebäude und wird mit der Anzahl durchschnittlicher Vollzeitstellen im Berichtsjahr multipliziert. Die vorgenommene Messung erfasst mehr als die Hälfte der Vollzeitstellen von Swisscom und ist somit repräsentativ.

Swisscom ist bestrebt, den Wasserverbrauch zu reduzieren, und hat hierzu mehrere Massnahmen eingeführt. Im Rahmen der Betriebsoptimierung (Projekt Pioneer) hat sie in bestehenden Bauten Durchflussbegrenzer installiert. Bei Sanierungen verwendet sie fortschrittliche Armaturen mit reduziertem Durchfluss, die den alltäglichen Wasserbrauch im Vergleich zu herkömmlichen Produkten um 90% senken.

Die Rechenzentren von Swisscom verursachen viel Wärme und müssen für eine einwandfreie Funktion rückgekühlt werden. Hierfür verwendet Swisscom grundsätzlich Trocken- oder Hybridrückkühler. Bei Letztgenannten nutzt Swisscom bevorzugt Regenwasser oder, falls bewilligt, Fluss- oder Seewasser. Dem Wärmeträger wird für den Winterbetrieb ein Gefrierschutzmittel (Glykol) mit geringer Umweltrelevanz beigegeben. Beim Rechenzentrum in Bern Wankdorf beträgt der Anteil an Regenwasser für die Rückkühlung zwingend über 80%, wobei die Rückkühler bis maximal 15% der gesamten jährlichen Einsatzzeit mit Wasser betrieben werden dürfen.

Der Wasserverbrauch für die Kühlung liegt damit deutlich unter dem gesamten Wasserverbrauch von Swisscom. Die Kühlstellen bzw. Kälteverbraucher werden mit gekühltem Wasser als Kälte-träger versorgt, das

im geschlossenen Kreislauf zirkuliert und somit keinen Verbrauch verursacht.

Kühlanlagen und Kältemittel

Wo technisch möglich, hat Swisscom in ihren Betriebsgebäuden die mit Kühlmittel betriebenen Kompressionskühlanlagen durch die fortschrittliche Kühlmethode Mistral ersetzt. Mistral kühlt die Telekommunikationsausrüstungen während des ganzen Jahres mit Aussenluft und benötigt kein zusätzliches Kühlmittel. Für die Mobilfunkstationen hat Swisscom in Partnerschaft mit einer externen Firma ein Kühlmodul eingesetzt, das eine rasche und kostengünstige Umrüstung auf Kühlung mit Frischluft erlaubt. Kompressionskühlanlagen mit Kühlmitteln betreibt Swisscom nur noch in Rechenzentren (Datacentern) oder in sehr verdichteten Zentralen, wo die hohe Wärmelast und die ungünstige Raumsituation die Kühlung durch Frischluft erschweren. Swisscom lässt die Kältemitteldichtheit ihrer Anlagen regelmässig kontrollieren. Die im Berichtsjahr emittierten Kältemittelmengen lassen sich aufgrund der Nachfüllmenge von 154 kg (Vorjahr 100 kg) bestimmen. Sie verfügen über ein Treibhausgaspotenzial (GWP) von 153 Tonnen CO₂-Äquivalent (Vorjahr 118) und sind nicht ozonabbauend (ODP, 0 kg R-11-Äquivalent). Beim Umbau bzw. Ausbau der Kälteanlagen in Rechenzentren setzt Swisscom standardmässig natürliche Low GWP-Kältemittel (GWP-Wert kleiner als 150) ein, die ein äusserst geringes Treibhausgaspotenzial (GWP = 6) aufweisen.

© Siehe unter www.swisscom.ch/klimabericht2019

Batterie- und Notstromanlagen

Die Dienste von Swisscom müssen bei Ausfällen im Stromnetz verfügbar sein. Um dies sicherzustellen, rüstet Swisscom Telekommunikationsgebäude und Rechenzentren mit Batterien und Notstromanlagen aus. Um Umweltgefährdungen durch Batterien zu vermeiden, prüft Swisscom regelmässig die vorgeschriebenen

Sicherheitsmassnahmen in den Batterieräumen. Am Ende der Lebensdauer lässt sie die Batterien umweltgerecht entsorgen und recyklieren. Die Notstromanlagen sind nur bei Stromnetzausfällen sowie einige Stunden pro Jahr für Probeläufe im Einsatz. Der erforderliche Brennstoffverbrauch ist in der Gesamtkennzahl des Brennstoffverbrauchs von Swisscom enthalten.

Abfälle

Swisscom verpflichtet sich zur Abfallvermeidung und wählt Produkte anhand ihrer Verwendungsdauer aus. Zudem achtet sie mit Partnerfirmen darauf, Abfälle, soweit möglich, im Sinne der Kreislaufwirtschaft wiederzuverwenden. Dementsprechend nimmt die Abfallmenge tendenziell ab, und die Mehrheit der Abfälle wird recykliert.

Die Abfälle sind nach der Verordnung über den Verkehr mit Abfällen (VeVA) gekennzeichnet und fallen unter die vier Hauptkategorien Recycling, Hauskehricht, Betriebsabfälle in Kehrichtverbrennungsanlagen (KVA) sowie kontrollpflichtige Sonderabfälle (Kältemittel mit Abfall-

code 14 06 01, Batterien mit Abfallcode 16 06 01/16 06 98, alte Telefonstangen aus Holz mit Abfallcode 17 02 97 sowie Leuchtstoffröhren mit Abfallcode 20 01 21). Die Trennung erfolgt nach 25 Unterkategorien, wobei Swisscom die entsprechenden Daten erfasst. Sofern ein Wartungsvertrag mit autorisierten Drittfirmen besteht, entsorgen diese die Sonderabfälle. Die Informationen zu diesen Abfällen erfasst Swisscom nicht. Darunter fallen Altöl mit Abfallcode 13 03 07 und Altholz von Baustellen mit Abfallcode 17 02 97. Bau- und Kabelreste werden auf der Baustelle sortiert und direkt entsorgt.

Die Menge an betriebseigenem Hauskehricht ergibt sich durch die Hochrechnung aus Ist-Zahlen von sechs grossen Swisscom Standorten in der ganzen Schweiz, die 2016 erhoben worden sind. Die Berechnung setzt die Vollzeitstellen von Swisscom in der Schweiz mit der ermittelten Durchschnittsmenge von 40 kg pro Vollzeitstelle ins Verhältnis. Für die Entsorgung dieser Abfälle gelten Verträge mit den Schweizer Abfallbörsen und weiteren externen Partnern.

In Tonnen	2017	2018	2019	2019 in %
Abfallkategorien				
Recycling	2'036	2'749	3'008	62,4%
Hauskehricht KVA	721	695	623	12,9%
Betrieb Entsorgung KVA	2'871	923	1'168	24,2%
Sonderabfälle	19	18	23	0,5%
Total Abfallmenge	5'647	4'385	4'822	100,0%

Recycling

Swisscom verwendet, wann immer möglich, bereits genutzte Materialien wieder: so etwa Recyclingpapier oder Regenwasser und Fernwärme der nahen Kläranlage am Hauptsitz. Nach Möglichkeit setzt Swisscom Router wieder ein. Die Kategorie «Recycling» in der Tabelle oben umfasst die folgenden Materialien, die im Betrieb anfallen: Metalle (Kupfer, Eisen, Aluminium), Papier und Karton, Kunststoffe (PET, PE, PP) und Tonerkassetten. Swisscom ist zudem Mitglied von Swico Recycling, eines nicht gewinnorientierten Rücknahmesystems für ausrangierte Elektro- und Elektronikgeräte aus Informatik, Unterhaltungselektronik, Büro, Kommunikation, grafischer Industrie sowie Mess- und Medizinaltechnik. Ausgediente elektronische Geräte aus dem eigenen Sortiment nimmt Swisscom zurück und prüft, ob sie repariert und zurück in den eigenen Kreislauf fliessen können. Ist dies nicht möglich, werden sie recykliert. Benutzte Router werden, sofern möglich, wiederverwendet.

Schutz des Landschaftsbildes und Baulandes

Die Basis- und Sendestationen garantieren die schweizweite Abdeckung mit Telekommunikations-, Radio- und TV-Diensten und bilden das Rückgrat eines jeden Mobilfunknetzes. Bei der Positionierung dieser Anlagen achtet Swisscom neben funktechnischen Kriterien auf eine gute Integration in das Landschafts- und

Ortsbild sowie einen schonenden Umgang mit dem Bauland. Dabei garantiert Swisscom, dass eine möglichst geringe Bodenfläche versiegelt wird. Die Suche nach einem geeigneten Standort beruht auf einer Begehung vor Ort und berücksichtigt die Inventare schützenswerter Ortsbilder und Gebäude. Im Berichtsjahr hat Swisscom Stationen an folgenden Standorten betrieben:

Sendestationen der Swisscom Broadcast AG: Wie im Vorjahr stehen fünf Standorte von Swisscom Broadcast AG in Smaragdgebieten, zwei am Rand eines Smaragdgebietes oder am Rande einer Moorlandschaft. Zusätzlich befindet sich ein Standort in einer Moorlandschaft (Schutzgebiet mit nationaler Bedeutung).

Basisstationen der Swisscom (Schweiz) AG: 72 Mobilfunk-Basisstationen (vier mehr als im Vorjahr bzw. 1,51% von 4'757 Makroantennen) stehen in Ramsar-, Smaragd-, Wasserschutz- oder Zugvogelschutzgebieten sowie Moorlandschaften. Zwei davon stehen im Schweizerischen Nationalpark. Die gegenüber dem Vorjahr geringere Anzahl an Basisstationen beruht auf einer aktualisierten Zählweise, welche keine Mikrozellen mehr berücksichtigt, da diese keine Versiegelung des Bodens bedingen.

Beim Abriss ausgemusterter Sendestationen renaturiert Swisscom das frei werdende Gelände entsprechend einer internen Vorgabe der Swisscom Broadcast AG. 2019 hat Swisscom drei Stationen abgebaut und die entsprechende Fläche renaturiert.

Natur- und Landschaftspflege

Swisscom unterstützt unterschiedliche Partner, die sich für den Schutz von Böden und der Biodiversität einsetzen. Dies erfolgt finanziell, aber auch direkt durch den persönlichen Einsatz von Swisscom Mitarbeitenden vor Ort im Rahmen des Corporate Volunteering-Programms «Give&Grow». Swisscom Mitarbeitende haben 2019 insgesamt 719 (Vorjahr 722) Einsatztage für die Natur- und Landschaftspflege geleistet.

Weitere Emissionen in die Luft

Die Verbrennung fossiler Energie für Heizung und Mobilität verursacht neben CO₂- zusätzlich NO_x- und SO₂-Emissionen. Diese werden mit den relevanten Umrechnungsfaktoren ermittelt und sind abhängig vom Verbrauch von Brenn- oder Treibstoff. Das Reduktionsziel für CO₂ gilt ebenso für NO_x und SO₂, da alle diese Gase aus denselben Verbrennungsprozessen (Heizung oder Motoren) stammen. Um CO₂, NO_x- und SO₂-Emissionen zu verringern, optimiert Swisscom laufend Heizkessel und Antriebsmotoren. Die Emissionen sind in der Tabelle der Umweltkennzahlen angegeben.

▢ Siehe Bericht Seite 52

Nachhaltige Lieferkette – Managementansatz

Die Partner von Swisscom liefern jährlich Waren und Dienstleistungen im Wert von über CHF 4 Mrd. Swisscom legt Wert auf eine faire und effiziente Partnerschaft mit Lieferanten, die ihre sozialen und ökologischen Ziele sowie ihre Werte teilen. Dazu ist Swisscom internationale Partnerschaften eingegangen, welche die Umsetzung der Massnahmen in enger Zusammenarbeit mit den Lieferanten sicherstellen. Der folgende Abschnitt beleuchtet die Partnerschaften für eine nachhaltige Beschaffung im Hinblick auf die Umweltthemen. Mehr Informationen zum Managementansatz, der sozialen Verantwortung in der Lieferkette sowie die Resultate des Audits finden Sie im Kapitel Faire Lieferkette.

▢ Siehe Bericht Seite 36

Carbon Disclosure Project

Im Berichtsjahr hat Swisscom die Kooperation mit dem Carbon Disclosure Project (CDP) weiterentwickelt. Das CDP ist eine im Jahr 2000 gegründete Non-Profit-Organisation. Sie regt Unternehmen dazu an, relevante Umweltdaten zu veröffentlichen. Einmal jährlich erhebt das CDP im Namen von Investoren bei Unternehmen mittels standardisierter Fragebögen auf freiwilliger Basis Daten zu CO₂-Emissionen, Klimarisiken sowie

Reduktionszielen und -strategien. Das CDP verwaltet die weltweit grösste Datenbank ihrer Art.

Im Rahmen der Kooperation mit dem CDP hat Swisscom 77 (Vorjahr 77) ihrer wichtigsten Lieferanten angeschrieben und befragt. Die befragten Lieferanten weisen ein hohes Bestellvolumen oder eine hohe Umweltrelevanz auf. Dank einer Rücklaufquote von 92% ist die Befragung erfolgreich abgeschlossen worden. Die vom CDP aufbereiteten Resultate fliessen teilweise in die Plattform von EcoVadis ein und dienen als Grundlage, um die wichtigsten Swisscom Lieferanten ganzheitlich zu bewerten.

Die Lieferkette ist für den Hauptanteil der sogenannten Scope-3-Emissionen verantwortlich. Daher spielen die CO₂-Emissionen in der Lieferkette für den Klimaschutz eine grundlegende Rolle. Da das CDP die Emissionsdaten der Lieferanten erhebt, erhält Swisscom eine verlässliche Grundlage, um den Fussabdruck und die Reduktionsziele für das eigene Unternehmen (Science Based Targets) sowie für ausgewählte Schlüssellieferanten festzulegen.

Global e-Sustainability Initiative

Im Rahmen der Global e-Sustainability Initiative (GeSI) setzen sich die weltweit führenden ICT-Anbieter mittels neuer Technologien für den nachhaltigen Wandel ein. GeSI hat ihre Organisation und ihre Aktivitäten stark auf die Sustainable Development Goals (SDGs) ausgerichtet. Swisscom engagiert sich im Rahmen von GeSI in unterschiedlichen Projekten z.B. für faire und nachhaltige Lieferketten. Darüber hinaus steuert Swisscom Nachhaltigkeitsprojekte aktiv mit. Zu diesen Projekten gehören der neue SMARTer2030 Report, die Etablierung des Innovators Network to Enable Human Rights (INHR) oder die fortlaufende Weiterentwicklung von E-Tasc als übergreifende Plattform für Self-Assessments und Audits von Lieferanten. Im Rahmen des Better World Programm trägt Swisscom dazu bei, bei ausgewählten Lieferanten in unterschiedlichen Disziplinen Musterverfahren zu implementieren.

🌐 Siehe unter www.gesi.org

Förderung der Kreislaufwirtschaft

Im Rahmen der Zusammenarbeit mit der JAC-Initiative und GeSI hat sich Swisscom an der Gründung zweier Taskforces zur Circular Economy beteiligt. Sie ist in beiden Taskforces vertreten. Diese setzen sich für mehr Kreislaufwirtschaft in der produzierenden Industrie ein und wollen Kriterien aus der Kreislaufwirtschaft in die gemeinsamen Audit-Richtlinien aufnehmen (JAC).

Gesamtbilanz 2019

Die folgende Übersicht fasst die wichtigsten erreichten Ziele im Berichtsjahr und den Stand in Bezug auf die Zwischenziele 2020 zusammen. Detailliertere Informationen sind im Klimabericht 2019 beschrieben.

🌐 Siehe unter www.swisscom.ch/klimabericht2019

Energieeffizienz

Der Gesamtenergieverbrauch (Strom, Brenn- und Treibstoffe) von Swisscom hat 2019 in der Schweiz 563 GWh (Vorjahr 558 GWh) betragen. Dank der umgesetzten Effizienzmassnahmen lagen im Berichtsjahr die Energieeinsparungen insgesamt bei 46 GWh. Somit beträgt die Gesamtenergieeffizienz im Jahr 2019 8,2% bzw. seit dem 1.1.2016 kumuliert 28,5%. Sie berechnet sich aus dem Verhältnis des Gesamtenergieverbrauchs und der Energieeinsparung zum Gesamtenergieverbrauch. Swisscom folgt hierbei der Definition des Bundesamts für Energie (BFE) und des Bundesamts für Umwelt (BAFU) im Rahmen der Zielvereinbarung mit der Energie-Agentur der Wirtschaft (EnAW).

2019 hat Swisscom erneut 100% erneuerbaren Strom eingesetzt und somit ihr Ziel erfüllt. Dank der Nutzung des erneuerbaren Stroms sowie durch den abnehmenden Verbrauch fossiler Energie betrug der Anteil an erneuerbarer Energie aus erneuerbarem Strom, Biomasse und dem erneuerbaren Anteil der Fernwärme 88%.

CO₂-Einsparungen durch ICT-Dienste

Durch die Nutzung von Swisscom Angeboten sparen Kunden CO₂ ein. Zusammen mit der Stiftung myclimate und auf Basis von neusten Erkenntnissen und Studien aus der Branche hat Swisscom 2019 ein Teil der zugrunde liegenden Berechnungsmodelle aktualisiert. Dabei bezog sie Reboundeffekte verstärkt in die Berechnungen ein.

CO₂-Intensität

Swisscom hat in den letzten Jahren ihre CO₂-Intensität kontinuierlich reduziert. Die Intensität wird von der EnAW auf Basis der jährlich durch Swisscom gelieferten Verbrauchszahlen berechnet.

CO₂-Bilanz

Swisscom führt ein Treibhausgasinventar, veröffentlicht ihre Emissionen in einem Klimabericht nach anerkannten Standards (ISO 14064) und lässt sie extern verifizieren. Sie unterteilt ihre CO₂-Emissionen nach der Definition des Greenhouse Gas Protocol (GHG) in Scope 1 (direkte Emissionen aus der Verbrennung fossiler Energien für Heizung und Mobilität oder aus Kältemitteln), Scope 2 (indirekte, durch eingekaufte Energien verursachte Emissionen) und Scope 3 (alle anderen indirekten CO₂-Emissionen, bspw. in der Lieferkette).

Emissionen nach Scope 1

Der direkte Verbrauch von fossilen Energieträgern hat 2019 bei Swisscom 11% des gesamten direkten Energieverbrauchs betragen. Die CO₂-Äquivalent-Emissionen nach Scope 1 aus fossilen Energieträgern verringerten sich seit dem 1. Januar 2010 kontinuierlich. Zusätzlich betragen die von Scope 1 berücksichtigten Emissionen aus Kältemitteln 153 Tonnen (Vorjahr 118 Tonnen).

Swisscom erfasst keine Emissionen aus SF₆-Verlusten elektrischer Transformatoren und -stationen, da sie diese Anlagen nicht kontrolliert. Die weitere Reduktion der direkten Emissionen (Scope 1) resultiert aus Gebäudeoptimierungen und dem Ersatz fossiler Brennstoffe durch Wärmepumpen, Biomasse und der verstärkten Nutzung von Abwärme.

Emissionen nach Scope 2

Swisscom weist ihre Scope-2-Emissionen vor und nach Kompensation aus. Die CO₂-Äquivalent-Emissionen aus dem Stromverbrauch vor Kompensation betragen 2019 54'691 Tonnen CO₂-Äquivalent (location based-Ansatz) bzw. 0 Tonnen CO₂-Äquivalent nach Kompensation mit Marktinstrumenten (market based-Ansatz) wie zusätzlich erworbenen Herkunftsnachweisen. Nach Scope 2 fielen für Swisscom 2019 folglich keine CO₂-Emissionen aus dem Stromverbrauch und der Fernwärme an.

Emissionen nach Scope 3

Swisscom hat ihre Treibhausgasemissionen nach den Kategorien von Scope 3 ermittelt. Ausgenommen blieben die folgenden Kategorien: Produkteherstellung (Kategorie 10), Downstream leased assets (Kategorie 13) und Franchises (Kategorie 14). Sie sind nicht relevant, da Swisscom 2019 keine Produkte herstellt, kein Verteilzentrum (Downstream leased assets) unterhalten und keine Franchises betrieben hat. Die in der Lieferkette anfallenden CO₂-Äquivalent-Emissionen der Kategorien gekaufte Waren (Kategorie 1), Kapitalgüter (Kategorie 2) und Transport und Verteilung zu den Verteilzentralen (Kategorie 4) bildeten damit den Löwenanteil der Scope-3-Emissionen. Indirekte Emissionen nach Scope 3 sind schwieriger zu kontrollieren. Der Anstieg dieser Emissionen resultiert aus dem leichten Zuwachs des Kaufvolumens von Geräten und Einrichtungen. Andererseits hat sich gezeigt, dass neue oder neu in die Schätzungen einbezogene Lieferanten eine hohe CO₂-Intensität aufweisen. Fastweb ist unter der Kategorie 15 erfasst.

Umweltkennzahlen Schweiz

	Einheit	2017	2018	2019
Boden/Gebäude				
Nettogeschossfläche (NGF)	Mio. m ²	0,93	0,93	0,92
Papierverbrauch				
Papierverbrauch insgesamt	Tonnen	4'444	3'708	3'237
Wasser/Abwasser				
Wasserverbrauch ¹	m ³	188'410	182'424	182'135
Energie, Elektrizität				
Elektrischer Energieverbrauch ²	Terajoule	1'683	1'747	1'763
	GWh	468	485	490
Energie, Wärme³				
Heizöl	Terajoule	95,9	69,1	72,1
Erdgas	Terajoule	26,6	27,3	28,3
Fernwärme	Terajoule	40,0	37,2	35,7
Biomasse	Terajoule		1,1	1,2
Wärme insgesamt	Terajoule	162,4	134,8	137,4
Energie, Treibstoffe⁴				
Benzin	Terajoule	16,4	16,8	17,1
Diesel	Terajoule	111,3	110,9	108,4
Erdgas	Terajoule	0,3	0,2	0,4
Treibstoffe insgesamt	Terajoule	128,0	127,8	125,9
Fahrzeuge	Anzahl	3'160	3'040	2'249
Gefahrene Kilometer	Mio. km	54,9	53,4	52,5
Durchschnittlicher CO ₂ -Ausstoss ⁵	g pro km	105,0	104,0	101,0
Energie, total				
Energieverbrauch	Terajoule	1'973	2'009	2'027
	GWh	548	558	563
Emissionen in die Luft				
Kohlendioxid CO ₂ -eq aus dem Verbrauch fossiler Energien ⁶	Tonnen	18'119	16'171	16'295
Stickoxide NO _x ⁷	Tonnen	15,4	13,9	15,0
Schwefeldioxid SO ₂ ⁸	Tonnen	3,3	2,3	2,4
Abfall				
Abfallmenge insgesamt	Tonnen	5'647	4'385	4'822

1 Der Wasserverbrauch (mit Kühlwasser) ist auf Basis eines mittleren Werts von 47,8 Litern/FTE pro Tag hochgerechnet.

2 Energieumrechnung: 1 Terajoule (TJ) = 0,278 Gigawattstunden (GWh).

3 Der Wärmeverbrauch beruht auf einer Hochrechnung und auf Basis der monatlichen Ermittlung der Verbräuche in 61 Gebäuden bis 2017 und 120 Gebäuden ab 2018 (mit einem Gesamtflächenanteil von 45% bzw. 53%).

4 Der Treibstoffverbrauch wurde von Privatnutzung bereinigt. Die gefahrenen km, der Energieverbrauch und die Emissionen in die Luft wurden entsprechend angepasst.

5 Durchschnittliche Emissionen pro km beziehen sich auf Herstellerangabe, nach NEFZ-Verfahren.

6 CO₂-Emissionen aus Verbrauch fossiler Energien, ohne Fernwärme und Kältemittel. Swisscom veröffentlicht einen vollständigen Klimabericht nach ISO 14064.

7 Gemäss Mobitool (www.mobitool.ch), PW-Verkehr, national 5–200 km, direkter Betrieb, Auslastung 1,25, Verbrauch 5,8 Liter pro 100 km (2017), 5,5 (2018) und 5,2 (2019).

8 Gemäss Publikationen «Luftschadstoffemissionen des Strassenverkehrs 1990–2035», BAFU, Aktualisierung 2010, Anhang 6, S. 91, 2010, und Arbeitsblatt «Emissionsfaktoren Feuerung», BAFU, 2005.

Mehr für die Schweiz

Durch die besten Netze und fortschrittliche Lösungen schafft Swisscom einen Mehrwert für ihre Kunden, Mitarbeitende, Aktionäre, Lieferanten und das ganze Land. Sie versorgt Menschen und Unternehmen in der Schweiz mit zuverlässiger Netzinfrastruktur und Dienstleistungen. So stärkt sie die Wettbewerbsfähigkeit und Lebensqualität des Landes. Eine leistungsfähige Breitbandversorgung ist Basis für die Entwicklung digitaler Geschäftsfelder, mobiles Arbeiten und Entertainment. In zahlreichen Studien zu Infrastruktur und Digitalisierung belegt die Schweiz Spitzenränge. Zentrale Elemente bilden ein stabiler und sicherer Zugang zum Internet sowie der kostenlose Internetanschluss für alle Schulen in der Schweiz. Mit spezifischen Lösungen trägt Swisscom dazu bei, das Gesundheitswesen zu digitalisieren. Es ist ihr ein Anliegen, beim Thema Mobilfunk und Gesundheit die Forschung zu unterstützen, das aktuelle Wissen aufzuarbeiten und der Bevölkerung und den Behörden zugänglich zu machen. Zudem engagiert sich Swisscom über Partnerschaften und in der öffentlichen Debatte für die Schweiz.

Investitionen in eine leistungsfähige Breitbandversorgung – Managementansatz

Zusätzlich zur eigenen Wertschöpfung von jährlich rund CHF 5 Mrd. leistet Swisscom durch ihre Investitionen indirekt einen wichtigen Beitrag zu einer wettbewerbsfähigen, prosperierenden Schweiz.

Das Netz ist das Kernstück von Swisscom. Ohne eine leistungsfähige Infrastruktur ist Swisscom nicht in der Lage, ihre bewährten Dienstleistungen anzubieten und die Schweiz, die Schweizer Bevölkerung und die ansässigen Unternehmen bei der Digitalisierung zu begleiten.

Bei Swisscom ist der Bereich IT, Network & Infrastructure für den Ausbau des Netzes verantwortlich. Die rund 3'600 Mitarbeitenden dieses Bereichs stellen sicher, dass Swisscom ihren Kunden einen optimalen Technologiemix bietet und die Kunden ihre Chancen in der vernetzten Welt einfach nutzen. Swisscom verfolgt deshalb das Ziel, ihren Kunden Innovationen jeweils als erste Telekommunikationsanbieterin in der Schweiz zur Verfügung zu stellen und in der gesamten Schweiz den entsprechenden Bedürfnissen gerecht zu werden. So will Swisscom bis Ende 2021 90% der Schweizer Wohnungen und Geschäfte in Bauzonen über das Festnetz mit Geschwindigkeiten von mindestens 80 Mbit/s versorgen – zudem hat Swisscom ihr Ziel erreicht und versorgt Ende 2019 90% der Schweizer Bevölkerung mit einer Basisversion von 5G und bietet in 160 Gemeinden die Vollversion von 5G an.

Netz und Infrastruktur

Swisscom setzt auf einen Technologiemix, damit die ganze Schweiz von den Möglichkeiten der digitalen Welt profitiert – von Städten bis hin zu Alphütten in der ganzen Schweiz. Sie hat die All IP-Transformation beinahe abgeschlossen und im Festnetz die strikte Trennung von Zugangstechnologien und Diensten vorangetrieben. Zudem erneuert sie dank innovativer Architektur alle Komponenten vom Kernnetz bis zum Anschluss. Sie verfolgt diese Entwicklung so konsequent wie nur wenige Anbieter weltweit. Damit legt sie die Grundlage, um in Zukunft neue Dienste rasch einzuführen und stets als erste Anbieterin ihren Kunden neue Entwicklungen zur Verfügung zu stellen. Ende 2019 haben bereits rund 3,9 Mio. (rund 74%) Wohnungen und Geschäfte von Bandbreiten von 80 Mbit/s profitiert – rund 2,5 Mio. (über 47%) sogar von mehr als 200 Mbit/s.

Fortschrittliche Ideen wie der Fixed Wireless Access, der die bestehende Internetgeschwindigkeit mit Mobilfunk ergänzt und so die Internetgeschwindigkeit erhöht, helfen mit, die Bandbreite an Orten mit wenig idealer Versorgung zu erhöhen.

Im Bereich des Mobilfunks hat Swisscom 2019 als erstes Unternehmen in der Schweiz und als eines der ersten weltweit das 5G-Netz in Betrieb genommen. Im Februar 2019 ersteigerte sie die nötigen Frequenzen, die für den Aufbau der 5G-Netze erforderlich sind. In der Folge führte sie im April das erste 5G-Netz der Schweiz kommerziell ein und baute es in den Städten, auf dem Land und selbst in abgelegenen Gegenden aus. Seit Mai nutzen Swisscom Kunden das Netz mit entsprechenden Endgeräten, wobei vor allem Geschäftskunden grosses

Interesse am neuen Mobilfunkstandard und seinen Möglichkeiten zeigen. Ende 2019 waren 90% der Schweizer Bevölkerung mit der Basisversion von 5G versorgt. Endergeräte, welche die Basis- und die Vollversion von 5G unterstützen, werden im ersten Quartal 2020 erwartet. Die Vollversion von 5G beruht auf den neuen 5G-Frequenzen (3,5 GHz), während die Basisversion das bestehende Mobilfunkspektrum nutzt.

Das Mobilfunknetz von Swisscom wird als sehr gut beurteilt und gehört im internationalen Vergleich zu den besten. Es versorgt heute rund 99% der Schweizer Bevölkerung mit 4G, 3G und 2G. International unabhängige Tests bescheinigen dem Mobilfunknetz von Swisscom regelmässig eine Spitzenposition innerhalb der Schweiz und ebenso im Ländervergleich von Deutschland, Österreich und der Schweiz. 2019 hat Swisscom erneut relevante Netztest gewonnen: konkret die Tests von Connect, Chip und Ookla. Swisscom treibt den 4G-Ausbau weiter voran, damit Kunden mehr Kapazität auf dem 4G-Netz zur Verfügung haben.

Netzausbau

Netzausbau

Der Breitbandbedarf im Schweizer Fest- und Mobilfunknetz erhöht sich weiter. Um sich auf dem hohen Niveau zu behaupten, sind weitere Investitionen in die Netze erforderlich. Swisscom investiert deshalb in der Schweiz jährlich rund CHF 1,6 Mrd. in IT und Infrastruktur. Sie tätigt damit im schweizweiten Vergleich die höchsten Investitionen aller Anbieter und leistet einen wesentlichen Beitrag, den internationale Studien regelmässig bestätigen: Die Schweiz verfügt über eine der besten Informations- und Telekommunikationsinfrastrukturen der Welt. So belegt die Schweiz Spitzenränge in der European Broadband Coverage-Studie (CH #2) oder im ICT Development Index (CH #4).

Bis 2021 will Swisscom alle Schweizer Gemeinden und schweizweit 90% der Wohnungen und Geschäfte mit Ultrabreitband (mindestens 80 Mbit/s) abdecken. Swisscom hat sich zudem neuen Ausbauzielen bis Ende 2025 verschrieben. So soll sich die Glasfaserabdeckung bis in Wohnungen und Geschäfte (FTTH) gegenüber 2019 nahezu verdoppeln. Dadurch können 50% bis 60% aller Wohnungen und Geschäfte eine Bandbreite von bis zu 10 Gbit/s nutzen. Gleichzeitig modernisiert Swisscom in den kommenden Jahren kontinuierlich ihr bestehendes Netz, wodurch 30% bis 40% der Wohnungen und Geschäfte eine Bandbreite von 300 bis 500 Mbit/s nutzen können. In ausgewählten Regionen verbessert sich dank der Bonding-Technologie laufend die Breitbandversorgung. Bonding kombiniert die Leistung des Festnetzes mit derjenigen des Mobilfunknetzes und ermöglicht dadurch ein deutlich besseres Kundenerlebnis.

99% der Bevölkerung sollen vom mobilen Ultrabreitband profitieren. 98% aller Wohnungen in der Schweiz

verfügen bereits über Bandbreiten von 100 Mbit/s und mehr – damit übertrifft die Schweiz die Ziele der «Digital Agenda Europe 2020» der EU.

Die Hochbreitbandabdeckung von mind. 30 Mbit/s (NGA) in der Schweiz ist im europäischen Vergleich ausgezeichnet. Die Schweiz belegt hinter dem dichtbesiedelten Inselstaat Malta gemeinsam mit den Niederlanden und Belgien den 2. Platz. 99% der Schweizer Bevölkerung verfügen über Bandbreiten von 30 Mbit/s und mehr – damit erreicht die Schweiz heute schon die «Digital Agenda for Europe 2020» der EU. Bei den Hochbreitbandanschlüssen mit einer Leistung von mehr als 100 Mbit/s belegt die Schweiz mit einer Abdeckung von über 98% aller Wohnungen hinter dem dichtbesiedelten Inselstaat Malta und den Niederlanden den dritten Platz. Auffällig ist die im Vergleich zum europäischen Umfeld bessere Versorgung ländlicher Gebiete: Gemäss Studie verfügen 93,9% der ländlichen Bevölkerung in der Schweiz über mindestens 30 Mbit/s, während dies im EU-Raum nur bei 52,3% der Fall ist.

Netze für fortschrittliche Lösungen

Der Ausbau der fünften Mobilfunkgeneration 5G ist in den folgenden Jahren für Swisscom ein wesentliches Thema. 5G macht Smart Cities, vernetzte Fabriken oder intelligente Häuser technisch möglich, vereint unterschiedliche Technologien und bildet die Grundlage für den Ausbau für ein leistungsfähigeres Internet der Dinge (IoT) und somit für eine digitale Schweiz.

Swisscom nimmt ihre Verantwortung wahr und ist sich bewusst, dass in der Bevölkerung Ängste und Widerstände gegen den Mobilfunkausbau existieren. Im Berichtsjahr war die Vergabe neuer Frequenzen, die für den Aufbau der 5G-Netze erforderlich sind, für Swisscom von zentraler Bedeutung. Swisscom nahm an der Auktion erfolgreich teil und forderte eine rasche Vergabe der ersteigerten Frequenzen, um den Ausbau des neuen Mobilfunknetzes voranzutreiben. Die Vergabe der Lizenzen durch die ComCom erfolgte zeitnah, doch wurde die Branche in der Folge vom Widerstand überrascht, der aus der Bevölkerung gegenüber dem neuen Mobilfunkstandard aufkam. Dieser Widerstand gipfelte in zahlreichen politischen Vorstössen auf kommunaler, kantonaler und nationaler Ebene sowie teilweise im Erlass von Moratorien, die einen Stopp der Baubewilligungen forderten. Darüber hinaus kann die neue Technologie 5G ihre volle Leistungsfähigkeit aufgrund der strengen gesetzlichen Grenzwerte in der Schweiz vorerst nicht ausschöpfen. Diese Grenzwerte sind in der Schweiz zehnmal strenger, als von der Weltgesundheitsorganisation empfohlen.

Damit die Schweiz die Möglichkeiten von 5G voll nutzen kann, ist eine Anpassung der Rahmenbedingungen erforderlich. Um den Informationsstand zu verbessern, informiert Swisscom auf ihren Kanälen und unterstützt den Branchenverband asut bei seinen Informationskam-

pagnen. Die Verwaltung hat im Frühling 2019 eine kleine Verordnungsrevision durchgeführt: Für den Frequenzbereich um 1'400 MHz existierte in der NISV bislang kein Anlagegrenzwert. Diese Lücke schloss der Bundesrat mit einer Verordnungsänderung. Die bestehenden Grenzwerte sind von der Revision nicht betroffen, das vorsorgliche Schutzniveau liegt immer noch gleich hoch.

Cloud

Swisscom hat 2019 in erster Linie ihr globales Cloud-Angebot mit Microsoft erweitert und Security sowie IoT-Lösungen ausgebaut. Spitäler unterstützt Swisscom bei der Digitalisierung von Prozessen und damit bei der Steigerung ihrer Effizienz. Für Krankenversicherer übernimmt sie den Betrieb der Kerninformatik. Im Gesundheitswesen treibt Swisscom die Digitalisierung durch ihre Vernetzungslösungen für Leistungserbringer sowie die Umsetzung des elektronischen Patientendossiers voran.

Grundversorgung – flächendeckende Versorgung

Swisscom erbringt die Telekommunikationsgrundversorgung für die Schweiz und führt diese gemäss der aktuellen Grundversorgungskonzession bis Ende 2022 weiter. Sie sichert dadurch die flächendeckende Versor-

gung der Schweizer Bevölkerung mit einem Netzzugang. Diese Versorgung umfasst in erster Linie Sprachtelefonie sowie einen Breitband-Internetzugang. Die garantierte Mindestübertragungsgeschwindigkeit für den Breitband-Internetzugang hat 2019 3 Mbps im Download und 300 kbps im Upload betragen. Die Preisobergrenze für diesen Dienst (inkl. Festnetztelefonie) beläuft sich auf CHF 55 pro Monat (exkl. Mehrwertsteuer). Seit 1. Januar 2020 setzt Swisscom die neuen Bestimmungen für die Grundversorgung um und hat die garantierten Mindestbandbreiten auf 10 Mbit/s im Download bzw. 1 Mbit/s im Upload angepasst.

Swisscom unterhält im Rahmen der Grundversorgungspflicht, die sie seit jeher wahrnimmt, ausserdem besondere Dienste für Personen mit einer Beeinträchtigung.

Auch an schwierig zugänglichen Standorten übernimmt Swisscom dank ihrer technischen Möglichkeiten die Grundversorgung. In Zusammenarbeit mit den Alpenverbänden hat Swisscom auf Anregung der Schweizerischen Arbeitsgemeinschaft für Berggebiete (SAB) in den vergangenen zwei Jahren 282 Alpwirtschaftsbetriebe und Hütten auf die aktuellen Technologien (All IP und Stromversorgung) umgerüstet (Alpenkampagne).

	Einheit	2017	2018	2019
Anzahl öffentlicher Sprechstellen ¹	Anzahl	2'960	1'181	0
Anzahl Notrufe	in Tausend	2'799	2'824	3'000
Anzahl Anrufe auf Seh- und Hörbehindertendienst	in Tausend	349	293	252

1. Davon 2'451 (2017) und 2'844 (2016) in der Grundversorgung.

Ab 2018 öffentliche Sprechstellen nicht mehr in der Grundversorgung.

Netzneutralität

Swisscom hat 2014 zusammen mit weiteren Netzbetreibern sowie den Verbänden Suissedigital und asut einen Verhaltenskodex für ein offenes Internet ausgearbeitet. In der Schweiz sollen alle Nutzer Inhalte, Dienste, Anwendungen sowie Hard- und Software nach ihrer Wahl nutzen. Vorbehaltlich behördlicher Aufforderungen sperrt oder behindert Swisscom deshalb keinerlei Dienste und Anwendungen; die Informations- und Meinungsäusserungsfreiheit im Web bleibt uneingeschränkt erhalten. 2015 haben Suissedigital und asut eine unabhängige Schlichtungsstelle Netzneutralität eingerichtet. Nutzer, die der Meinung sind, ihr Anbieter verletze den Verhaltenskodex, können die Schlichtungsstelle Netzneutralität anrufen, sofern die vorgängigen Gespräche mit dem Netzbetreiber zu keiner Klärung geführt haben. Bislang hat die Schlichtungsstelle in keinem Fall eine Verletzung der Netzneutralität festgestellt.

Das revidierte Fernmeldegesetz (FMG) enthält neu eine Bestimmung zur Gewährung der Netzneutralität. Die konkrete Umsetzung erfolgt in der dazugehörigen Verordnung (Fernmeldedienstverordnung, FDV), die aktuell seitens der Bundesverwaltung erarbeitet wird.

Swisscom wird sich im Rahmen einer öffentlichen Vernehmlassung bis am 25. März 2020 zum Vorschlag äussern können.

Mobilfunk und Gesellschaft

Managementansatz

Bei gut acht Mio. Einwohnern zählt die Schweiz mehr als 11,5 Mio. Mobilfunkanschlüsse. Und die auf dem Mobilfunknetz übertragene Datenmenge wird immer grösser. Die Infrastruktur muss daher stetig ausgebaut werden. Teile der Bevölkerung äussern dabei Gesundheitsbedenken gegenüber elektromagnetischen Feldern, die dem Mobilfunk als tragendes Medium dienen. Bis heute existieren jedoch keine wissenschaftlichen Nachweise, denen zufolge Mobilfunk ein gesundheitliches Risiko bergen soll.

Swisscom bringt sich daher seit rund 20 Jahren stark in die Kontroverse um Mobilfunk und Umwelt ein. Diese Kontroverse ist im Berichtsjahr aufgrund der Einführung des neuen Mobilfunkstandards 5G so heftig geführt worden wie seit vielen Jahren nicht mehr. Swisscom beschäftigt Experten aus den Bereichen Forschung,

Technik, Kommunikation, um in diesem Spannungsfeld als kompetente, vertrauenswürdige und verlässliche Akteurin aufzutreten. Das Expertenteam hat zum Management direkten Zugang, rapportiert einem Ausschuss der Konzernleitung und bildet mit einem Vertreter der Unternehmensspitze einen Fachkreis.

Ziel der Bestrebungen von Swisscom ist es, die Akzeptanz für die Mobilfunkinfrastruktur zu erhöhen. Dazu erachtet es Swisscom als unerlässlich, Wissen zu vermitteln, Missverständnisse zu klären und Unwahrheiten entgegenzutreten. Dies geschieht online, in Print, telefonisch und oft im direkten Gespräch mit Personen und Anspruchsgruppen. Dabei kommuniziert Swisscom entschlossen in der Sache, aber fair zu den Menschen. Als Verhandlungspartnerin genießt Swisscom denn auch einen guten Ruf.

Eine hohe Bedeutung misst Swisscom ferner der Förderung hochwertiger Forschung bei, um noch offene Fragen rund um Mobilfunk und Umwelt zu klären. Sie unterstützt hierfür namentlich die an der ETH Zürich ansässige Forschungsstiftung Strom und Mobilkommunikation (FSM).

© Siehe unter www.swisscom.ch/strahlung

Elektromagnetische Felder und Unternehmensverantwortung

Seit mehr als hundert Jahren nutzt die Technik elektromagnetische Felder zur Übertragung von Signalen. Radio und Fernsehen haben auf diesem Weg Milliarden von Hörern und Zuschauern erreicht; ab 1990 hat der Mobilfunk seinen beispiellosen Siegeszug angetreten. Swisscom betreibt heute Tausende von Antennen, um ihren Kunden ein zuverlässiges und leistungsstarkes Mobilfunknetz anzubieten. Der weiterhin stark wachsende Datenverkehr und die Entwicklung neuer Übertragungstechnologien sorgen dafür, dass das Mobilfunknetz stetig ausgebaut werden muss.

Beim Betrieb der Mobilfunkanlagen erfüllt Swisscom jederzeit und in allen Punkten die äusserst strengen Umweltauflagen. Die Funkfelder der Antennen sind seit mehr als 30 Jahren Gegenstand naturwissenschaftlicher Forschung. Es gilt die Frage zu klären, ob sich Mobilfunkimmissionen allenfalls negativ auf Organismen auswirken. Die wissenschaftliche Lehrmeinung verneint diese Frage gegenwärtig und hält entsprechende Bedenken für unbegründet. Sie räumt jedoch ein, dass noch Fragen offen sind.

Swisscom hat ein grundlegendes Interesse daran, eine Technik zu betreiben, die weder Mensch noch Umwelt schadet. Sie ist Akteurin in der gesellschaftlichen und politischen Debatte, und ihre grosse Verantwortung endet nicht beim Befolgen aller relevanten Gesetze. Vielmehr bringt sich Swisscom auf freiwilliger Basis ein, um das Thema Mobilfunk und Umwelt technisch, wissenschaftlich und kommunikativ zu begleiten. Sie ver-

folgt das Ziel, den Mobilfunk weiterzuentwickeln, die Forschung voranzutreiben und den Dialog mit den Anspruchsgruppen zu führen.

Verantwortlich für das Thema Mobilfunk und Umwelt sind bei Swisscom die Bereiche Nachhaltigkeit, Technical and Scientific Governance und NISV Governance (Governance der Verordnung über den Schutz vor nichtionisierender Strahlung). Zusätzlich gibt es bei Swisscom ein interdisziplinäres Team, das die Massnahmen koordiniert und regelmässig dem CEO, dem CIO und dem CCO Bericht erstattet.

Die folgenden Abschnitte zeigen, wie Swisscom berät, forscht, zertifiziert und informiert:

Beratung und Auskunft zum Thema Funktechnologien und Umwelt

Lokale Bauprojekte oder Beiträge in den Medien führen oft zu Fragen und Forderungen an Swisscom. Acht geschulte Swisscom Mitarbeitende beraten einerseits Personen, die am Bau und Betrieb von Mobilfunknetzen mitwirken; andererseits Anspruchsgruppen, die allgemeine Auskünfte zum Thema Funktechnologien, Umwelt und Gesundheit wünschen. Swisscom hat im Berichtsjahr 265 Gespräche (Vorjahr 300) sowie 375 Korrespondenzen mit den wichtigsten Anspruchsgruppen zu den Themen Mobilfunk und Umwelt geführt und hat ihre Position im Ausbau der Mobilfunkinfrastruktur landesweit an kontradiktorisch geführten, öffentlichen Informationsveranstaltungen dargelegt. Die Teilnahme von Swisscom an den genannten Diskussionsrunden wurde erheblich mehr in Anspruch genommen als im Vorjahr. Der Grund dafür ist die Einführung von 5G, die eine Kontroverse ungeahnten Ausmasses ausgelöst hat. Daneben waren Experten von Swisscom in der Arbeitsgruppe Mobilfunk und Strahlung des UVEK tätig, die einen vielbeachteten Bericht zu Ausbauoptionen der Mobilfunknetze verfasst hat. Swisscom pflegt den regelmässigen Austausch mit Umweltfachstellen, um die Umweltauflagen für den Mobilfunk jederzeit korrekt umzusetzen. Zudem widmen sich zwei Experten von Swisscom elektrosensiblen Personen, die sich durch Immissionen von Mobilfunkanlagen oder anderen von Swisscom genutzten Sendeanlagen unwohl fühlen. Drei Kommunikationsexperten bereiten Informationen zu Mobilfunk und Umwelt für Online- und Printmedien auf.

© Siehe unter www.swisscom.ch/strahlung

Forschung und Entwicklung im Bereich elektromagnetischer Felder

In der Erforschung elektromagnetischer Felder arbeitet Swisscom mit internen und externen Spezialisten zusammen, die Studien analysieren und relevante wissenschaftliche Arbeiten unterstützen. Swisscom kooperiert mit der an der ETH Zürich ansässigen Forschungsstiftung Strom und Mobilkommunikation (FSM) und trägt diese finanziell mit. Die FSM verfolgt und interpretiert kontinuierlich die Forschungsergebnisse, die zu

Auswirkungen von elektromagnetischen Feldern auf Organismen und zur Messung von Immissionen publiziert werden.

Einhaltung der NISV-Grenzwerte und Zertifizierung des Qualitätssicherungssystems

Die rechtliche Verpflichtung, die Emissionen von Mobilfunkanlagen zu begrenzen, ist in der Schweiz in der Verordnung über den Schutz vor nichtionisierender Strahlung (NISV) festgelegt. Swisscom hat 2019 alle bundesrechtlichen Vorgaben hinsichtlich der NISV erfüllt. Sie übermittelt die Sendedaten aller Mobilfunkanlagen in eine zentrale Datenbank. Auf diese Datenbank haben die städtischen und kantonalen Vollzugsbehörden geschützten Zugriff und können die Einhaltung der Grenzwerte nach NISV jederzeit stichprobenartig sowie unabhängig überprüfen. Swisscom ist verpflichtet, bei ihren Mobilfunk-Basisstationen ein Qualitätssicherungssystem (QSS) zu betreiben. Das Unternehmen zertifiziert sein QSS nach der ISO-Norm 33002:2015. Im November erfolgte ein Überwachungsaudit des QSS nach ISO-Norm 33002:2015, das durch einen von der Société Générale de Surveillance (SGS) befugten, externen Assessor durchgeführt wurde. Swisscom bestand die Prüfung mit der Fähigkeitsstufe drei von maximal fünf Stufen.

Informationspflicht zu den in den Verkaufsstellen angebotenen Geräten

Kunden und Interessierte finden in den Swisscom Verkaufsstellen und auf der Website Angaben zu den Strahlungswerten der erhältlichen Mobilfunkgeräte (sogenannte SAR-Werte). Hierfür besteht keine gesetzliche Verpflichtung. Swisscom entspricht mit dieser Information vielmehr dem Bedürfnis mancher Kunden, bei der Auswahl eines Geräts den entsprechenden Strahlungswert zu kennen. Alle von Swisscom angebotenen Mobilfunktelefone halten den Grenzwert von 2 W/kg gemäss den Empfehlungen der WHO ein. 55% liegen unter 0,8 W/kg (Vorjahr 62%), 50% unterschreiten sogar 0,6 W/kg (Vorjahr 45%, Stand Dezember).

Im Frühjahr hat Swisscom die freiwillige Transparenz hinsichtlich der Immissionen von Mobilfunkanlagen noch deutlich erhöht. Online stehen die berechneten Feldstärken von Swisscom Standorten für beinahe jede Wohnadresse in der Schweiz zum Abruf bereit.

© Siehe unter www.swisscom.ch/feldstaerke

Aktuelle Herausforderungen

Eine Basisversion der neuen Mobilfunktechnologie 5G versorgt Ende 2019 90% der Schweizer Bevölkerung. Die Vollversion von 5G basiert auf den neuen 5G-Frequenzen (3,5 GHz), die Basisversion von 5G nutzt das bestehende Mobilfunkspektrum. Endgeräte, welche die Voll- und die Basisversion von 5G nutzen können, werden im ersten Quartal 2020 erwartet.

Die einmalig strengen Regelungen der NISV in der Schweiz erschweren den weiteren Ausbau bestehender Antennenstandorte massiv. Die bestehenden Standorte haben alle bewilligten Leistungsreserven bereits ausgeschöpft. Daher muss eine Vielzahl neuer Antennen errichtet werden, was den Ausbau mit 5G verlangsamt und verteuert. Die Ausserbetriebnahme der zweiten Generation des Mobilfunks 2G Ende 2020 bietet hier kaum Entlastung.

Swisscom setzt sich daher für eine Anpassung der NISV ein. Ihre Experten haben Massnahmen ausgearbeitet, die sowohl den Bedürfnissen der Mobilfunkbetreiber und ihrer Kunden als auch dem im Umweltschutzgesetz geforderten Vorsorgeprinzip Rechnung tragen. Swisscom hat zudem in der Arbeitsgruppe des BAFU mitgearbeitet. Sie setzt sich für eine moderate Anpassung der Grenzwerte ein, damit die Schweiz in der Digitalisierung nicht ins Hintertreffen gerät.

Datenschutz

Die rechtskonforme und verantwortungsvolle Verarbeitung von personenbezogenen Daten hat bei Swisscom einen hohen Stellenwert. Um dem eigenen Anspruch gerecht zu werden, hat Swisscom im vergangenen Geschäftsjahr die für die Einhaltung des Datenschutzes zuständige Organisationseinheit personell aufgestockt und eine Vielzahl von Schutzmassnahmen umgesetzt. Neu verfügen die zuständigen Teams über ein Tool, durch das sie ihre Produkte oder Geschäftsprozesse periodisch auf die Datenschutzkonformität überprüfen. Bei neuen Produkten hat Swisscom die Transparenz der Datenverarbeitung erheblich verbessert. Mehrere Schulungen dienten dazu, das Bewusstsein der Mitarbeitenden für den Datenschutz zu erweitern. Darüber hinaus wurden in allen Geschäftsbereichen von Swisscom und der Konzerngesellschaften neue Rollen geschaffen und ausgebildet, um den Datenschutz operativ zu verankern. Schliesslich begann Swisscom schon frühzeitig, die Anforderungen des neuen Datenschutzgesetzes umzusetzen.

Swisscom arbeitet kontinuierlich am Ausbau der Massnahmen zum Datenschutz. Die Steuerung und Überwachung des Datenschutzes innerhalb von Swisscom erfolgt durch eine zentrale Data Governance-Stelle, die eng mit allen Geschäftsbereichen und anderen Stabsstellen zusammenarbeitet.

Trotz der Anstrengungen, den Datenschutz stetig zu erhöhen, musste Swisscom im Berichtsjahr zwei datenschutzrelevante Vorfälle kommunizieren. Durch eine fehlerhafte Softwarekomponente wurde bei mehreren hundert privaten Nutzern der kostenlosen Version von «myCloud» ein Teil der Daten gelöscht. Swisscom traf in der Folge alle Massnahmen, um einen solchen Vorfall in Zukunft zu verhindern. Ausserdem stellte Swisscom

fest, dass in einem ihrer Kundensysteme 39 falsche Mailadressen hinterlegt waren. E-Mails von Swisscom an Privatkunden, bei denen eine dieser Mailadressen hinterlegt war, gingen an ein fremdes Mailkonto. Swisscom bereinigte die Eingaben sofort nach Kenntnisnahme und passte das Kundensystem an, um derartige Vorfälle künftig auszuschliessen

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/datenschutz

Verantwortung gegenüber der Gesellschaft

Swisscom ist in ihrer Geschichte eng mit der Schweiz und den Menschen im Land verbunden. Ihr Engagement für die Schweiz und ihre Gesellschaft hat darum Tradition.

Engagement von Swisscom

Swisscom engagiert sich auf europäischer, nationaler und regionaler Ebene mit ihrem Fachwissen. Sie stützt allein oder in Partnerschaften Aktivitäten, die zum sozialen Zusammenhalt, zur Digitalisierung der Gesellschaft und zum Gemeinwohl beitragen. Drei Bereiche stehen im Mittelpunkt des Engagements: die Pflege von fachlichen, kulturellen und politischen Beziehungen, die Projekte im Rahmen der unternehmerischen Verantwortung und die Unterstützung von nationalen und regionalen Veranstaltungen, vor allem in Sport und Kultur.

Mitgliedschaften und Partnerschaften

Swisscom arbeitet projektspezifisch mit unterschiedlichen Partnern zusammen. Sie widmet sich dabei Themen aus ihren strategischen Schwerpunkten. Zudem pflegt sie die Zusammenarbeit mit geeigneten Partnern auf nationaler und internationaler Ebene. Bei der Auswahl von Partnerschaften und Mitgliedschaften achtet Swisscom darauf, dass die betreffenden Institutionen durch ihre Fachkompetenz eine ideale Ergänzung darstellen und damit einen wesentlichen Beitrag zur Erreichung der Swisscom Strategie leisten. Zusätzlich sollen sie die Werte von Swisscom teilen und sich in ihrem Tätigkeitsfeld in Bezug auf Reputation und Glaubwürdigkeit auszeichnen.

☉ Siehe unter www.swisscom.ch/cr-partnerschaften

Akteurin in der öffentlichen Debatte

Swisscom verfolgt bei der Vertretung ihrer Interessen einen lösungsorientierten Ansatz, der sich sowohl am Gemeinwohl als auch an den Unternehmensinteressen orientiert. Sie nimmt Positionen ein, die auf klaren Fakten basieren. Ihr ist es dabei ein grosses Anliegen, transparente und vertrauensvolle Beziehungen zu Politik, Behörden und Gesellschaft zu pflegen. Swisscom wirkt an öffentlichen Anhörungen und Veranstaltungen mit und positioniert sich durch schriftliche Stellungnahmen im politischen Umfeld. Unter Berücksichtigung der eigenen Antikorruptionsweisung und in Anlehnung an die relevanten ethischen Codices (Kodex von Lissabon sowie Ständesregeln der Schweizerischen Public Affairs Gesellschaft, SPAG) lehnt sie rechtswidrige oder ethisch

fragwürdige Praktiken zur Beeinflussung von Meinungs- und Entscheidungsträgern ab. Zudem ist Swisscom politisch und konfessionell neutral und unterstützt Parteien, Meinungs- und Entscheidungsträger nicht finanziell. Ein internes Ethikboard beurteilt geplante Vorhaben und Dienste auf die Vereinbarkeit mit den ethischen Grundsätzen.

Swisscom pflegt den Kontakt zum europäischen Verband der Telekommunikationsanbieter (ETNO), zur nationalen Politik, zu Behörden und zu Verbänden in allen Regionen der Schweiz. In erster Linie vermittelt sie Informationen zu Infrastruktur- und Sicherheitsthemen, zu den erforderlichen Rahmenbedingungen gemäss Unternehmensstrategie und zu ihrem Engagement. Die Mitarbeitenden mit Kontakt zu Anspruchsgruppen nehmen deren Anliegen und die Erwartungen der Bevölkerung entgegen.

Swisscom hat sich im Berichtsjahr als verantwortungsbewusste «Corporate Citizen» u.a. zu folgenden Themen in die öffentliche Diskussion eingebracht:

- **Bildungspolitik:** Swisscom unterstützt ICT-Bildungsplätze, fördert den ICT-Standort Schweiz, unterstützt Schulen im Bereich des Jugendmedienschutzes und entwickelt das Projekt «Schulen ans Internet» weiter. Sie unterstützt zudem die Initiative «digitalswitzerland», die u.a. den Digitaltag 2019 veranstaltet hat.
- **Digitalisierung:** Durch den Wechsel auf All IP schafft Swisscom die technische Voraussetzung, um die Kommunikation zu digitalisieren und die Wettbewerbsfähigkeit der Schweizer Wirtschaft zu sichern. All IP überführt alle Dienste wie Sprachtelefonie, TV, Internet und Daten einheitlich auf die IP-Technologie.
- **Mobilfunkausbau:** Durch die erhaltenen Lizenzen zum Aufbau der fünften Mobilfunkgeneration übernimmt Swisscom die Verpflichtung zum raschen, möglichst breiten Ausbau des 5G-Netzes in der Schweiz.
- **Breitbandausbau:** Bis Ende 2021 soll die Mehrheit der Schweizer Einwohner von höheren Bandbreiten im Festnetz profitieren. Damit legt Swisscom eine solide Grundlage, um den Wirtschaftsstandort Schweiz zu digitalisieren und zu sichern. Täglich nimmt Swisscom in einer Gemeinde Ausbaumassnahmen vor.
- **Grundversorgung:** Die ComCom hat Swisscom die aktuelle Grundversorgungskonzession bis zum 31. Dezember 2022 zugesprochen. Seit dem 1. Januar 2018 gilt für den Internetanschluss eine Mindestbandbreite von 3 Mbit/s im Download; per 1. Januar 2020 erhöht sich diese auf 10 Mbit/s. Ferner wird Swisscom die Grundversorgungsdienste für Menschen mit Beeinträchtigungen 2020 erweitern.
- **Kundenfreundlichkeit:** Swisscom verbessert laufend ihre Kundeninformationssysteme: so bspw. durch Dienstleistungen wie «Swisscom Cockpit» für Swisscom Kunden, die sich im Ausland aufhalten.

Swisscom hat im Berichtsjahr wie im Vorjahr im Rahmen von zahlreichen Vernehmlassungen auf Bundesebene

Stellungnahmen eingereicht. Darunter fallen eine Stellungnahme zum Projekt Cargo sous terrain, an dem sich Swisscom direkt beteiligt, und zur Kulturbotschaft 2021–2024. Im Rahmen der gegenwärtigen politischen Beratung ist die Revision des Enteignungsgesetzes für Swisscom von erhöhter Bedeutung.

Weitere Geschäfte mit Bezug zu Swisscom, die aktuell im Parlament beraten werden, sind:

Offene regulatorische Themen

Das Parlament hat in der Herbstsession 2019 die Beratung des Bundesgesetzes zur Einführung einer elektronischen Identitätskarte eID abgeschlossen. Gleich im Anschluss hat sich ein Referendumskomitee gebildet, das die Vorlage dem Volk zur Abstimmung vorlegen will. Die Gegner der Vorlage stören sich besonders daran, dass private Drittanbieter zur Ausgabe der eID berechtigt sind. Das Referendum ist erfolgreich zustande gekommen und die Vorlage wird zur Abstimmung kommen.

Der Bundesrat hat das im Jahr 2018 vorgeschlagene neue Bundesgesetz über die elektronischen Medien (BGeM) – gestützt auf das Ergebnis der Vernehmlassung – nicht weiterverfolgt. Stattdessen sollen – gemäss Bundesrätin Simonetta Sommaruga – die dringlichsten medienrechtlichen Themen in den bestehenden Erlassen (Radio- und Fernsehgesetz, RTVG) und im Postgesetz (PG) geregelt werden. Swisscom ist von diesen Themen nicht direkt betroffen, da im Zentrum der medienrechtlichen Erörterungen die Medienförderung steht.

Swisscom erwartet die ausführenden Verordnungen zum revidierten Fernmeldegesetz (FMG), wozu eine öffentliche Vernehmlassung vom 6. Dezember 2019 bis 25. März 2020 durchgeführt wird.

In der Öffentlichkeit und in politischen Anfragen bzw. Vorstössen ist – gestützt auf den Handelsstreit zwischen den USA und China – die Debatte rund um die Sicherheit von ICT-Ausrüstung aufgelebt. Swisscom verfolgt eine «Multivendor-Strategie» und arbeitet u.a. mit Huawei zusammen. Aktuell sieht die Schweizer Politik von einem Eingriff in die betriebswirtschaftliche Freiheit der ICT-Unternehmen ab. Swisscom verfolgt intensiv die relevanten Entwicklungen in der Schweiz wie in der EU.

Für die Schweiz: Kultur- und Sportengagement

Die Sponsoringaktivitäten von Swisscom verteilen sich auf alle Regionen der Schweiz und zielen auf unterschiedliche Anspruchsgruppen.

© Siehe unter www.swisscom.ch/sponsoring

Angebote im Bereich Gesundheit

Managementansatz

Das Thema Gesundheit ist für Swisscom in zweierlei Hinsicht relevant. Das Gesundheitswesen steht mitten

in der digitalen Transformation. Swisscom als führendes ICT-Unternehmen unterstützt diese Transformation durch ihre technischen Möglichkeiten und eröffnet sich damit vielversprechende Geschäftsmöglichkeiten.

Swisscom begleitet Institutionen, Fachpersonen und die Bevölkerung in der digitalen Transformation des Gesundheitswesens. Sie macht Gesundheitsinformationen für Kunden und die Gesellschaft digital zugänglich und ermöglicht den einfachen und sicheren Austausch von Daten, was die Effizienz und Qualität im Gesundheitswesen erhöht. Zurzeit nutzen rund 3'500 Ärzte und 200 Spitäler als Kunden Dienstleistungen von Swisscom. Mehrere zehntausend Privatpersonen verwenden Evita, das digitale Gesundheitsdossier von Swisscom. Und die bevölkerungsreichsten Kantone der Schweiz setzen bei der Einführung des elektronischen Patientendossiers (EPD) auf die Technologie von Swisscom. In diesen Kantonen befinden sich rund 60% der Spitäler, Pflegeheime und niedergelassenen Ärzte der Schweiz. Zudem lebt dort über die Hälfte der Bevölkerung.

Swisscom bietet umfangreiche Angebote und Informationen an, um die Gesundheit der Mitarbeitenden zu fördern. Auch hier kommen zeitgemässe digitale Werkzeuge zum Einsatz.

Digitale Lösungen für eine gesunde Schweiz

Swisscom vernetzt das Schweizer Gesundheitswesen durch sichere Lösungen für den digitalen Datenaustausch. Sie verfolgt dabei zwei Stossrichtungen: Erstens trägt Swisscom zur Einführung des EPD bei, das der Bevölkerung einen einfachen und sicheren Zugang zu ihren digitalen Gesundheitsdaten ermöglicht. Zweitens digitalisiert sie die Prozesse von Gesundheitseinrichtungen wie Spitälern, Heimen und Ärzten, ermöglicht deren sicheren Datenaustausch und steigert so die Effizienz.

Mehr Effizienz dank Digitalisierung

Die Gesundheitskosten nehmen in der Schweiz Jahr für Jahr zu. Laut dem Bundesamt für Statistik lagen diese 2017 bei CHF 82,7 Mrd. Das Verhältnis der Gesundheitsausgaben zum Bruttoinlandsprodukt lag damit bei 12,4%. Die Ausgaben pro Kopf und Monat betragen CHF 816.

Die Digitalisierung von Prozessen und Informationen birgt ein grosses Potenzial im Kampf gegen steigende Gesundheitskosten und für mehr Effizienz im Gesundheitswesen. Ein Instrument hierfür ist das EPD, das von Spitälern spätestens ab Mitte April 2020 angeboten werden muss. Dank des EPD erhalten Gesundheitsfachpersonen einen einfachen und sicheren Zugriff auf behandlungsrelevante Dokumente und gelangen rasch an wichtige Informationen. Unnötige oder doppelte Behandlungen lassen sich dadurch vermeiden. Ebenfalls zu wenig genutzt wird bislang das Potenzial, das sich durch die Digitalisierung von Prozessen zwischen den Leistungserbringern ergibt. Hier setzen die Lösungen

von Swisscom an und optimieren u.a. Überweisungen sowie den Informationsaustausch.

Der Mensch im Zentrum

Über die Effizienzsteigerungen hinausgehend macht es die Digitalisierung im Gesundheitswesen möglich, alle Aktivitäten noch deutlicher auf den Patienten auszurichten. Das EPD verbessert den Informationsaustausch und damit die Behandlung. Es ermöglicht der Gesellschaft, auf ihre Gesundheitsdaten zuzugreifen – einfach und ortsunabhängig. Dabei bestimmt der EPD-Besitzer, welche anderen Personen seine Informationen einsehen dürfen.

Schon seit Jahren ermöglicht das elektronische Gesundheitsdossier Evita von Swisscom – eine Art Vorläufer des

EPD – Patienten den Zugriff auf Gesundheitsdaten, die vom Arzt oder Spital erhoben worden sind, sowie auf eigene Aufzeichnungen. Persönliche medizinische und administrative Daten und Dokumente eines Patienten sind so sicher an einem Ort erfasst und online jederzeit abrufbar. Weitere Funktionen von Evita sind der Online-Check-in, bei dem Patienten Formalitäten für den Spital-eintritt sicher und bequem von zu Hause aus erledigen, oder Telemonitoring-Anwendungen für chronisch Kranke.

Swisscom hat 2019 ihre Kundenbasis im Gesundheitswesen erweitert. Sie gewann Ärzte und Therapeuten für ihr Praxisinformationssystem. Zudem trieb sie den Aufbau der EPD-Infrastruktur auf Basis ihrer Lösung Health Connect entscheidend voran.

Über diesen Bericht

Berichtsgrenze

Die Konzernstruktur von Swisscom ist im Geschäftsbericht 2019 im Kapitel Konzernstruktur und Aktionariat beschrieben. Eine Liste der Konzerngesellschaften, mit allen Tochtergesellschaften, assoziierten Gesellschaften und Gemeinschaftsunternehmen, ist im Anhang zur Konzernrechnung 2019 dargestellt (Geschäftsbericht, Seite 165).

Grundsatz

Für die Nachhaltigkeitsberichterstattung nach den Standards der Global Reporting Initiative (GRI) gilt grundsätzlich die folgende Berichtsgrenze: Swisscom AG und alle Tochtergesellschaften mit Sitz in der Schweiz, die gemäss den International Financial Reporting Standards (IFRS) voll konsolidiert werden. Ausgenommen ist die Konzerngesellschaft CT Cinetrade AG. Die Beteiligung an der Cinetrade-Gruppe ist nicht in die Berichtsgrenze einbezogen, weil die Effekte unwesentlich sind und nicht alle im Kapitel Managementansätze aufgeführten Vorgaben gelten. Übernommene Tochtergesellschaften werden für die GRI-Berichterstattung ab 1. Januar des folgenden Jahres, Abgänge von Tochtergesellschaften bis zur Veräusserung einbezogen. Nicht einbezogen werden alle Konzerngesellschaften mit Sitz im Ausland sowie assoziierte Gesellschaften oder Gemeinschaftsunternehmen. Die wesentlichste Auslandsbeteiligung ist Fastweb in Italien. Sie veröffentlicht ihren eigenen Nachhaltigkeitsbericht nach GRI-Standards mit der Option «Kern» und lässt diesen extern durch die unabhängige Prüfstelle Bureau Veritas AG verifizieren. Ausserhalb der Berichtsgrenze liegen die Swisscom nahestehenden Stiftungen comPlan (Pensionskasse) und sovis (soziale Stiftung).

Personalinformationssystem

In der Schweiz sind für das Berichtsjahr die Tochtergesellschaften Swisscom Directories AG, Cinetrade, Swisscom Digital Technology AG, United Security Providers AG, itnetX (Switzerland) AG, Ajila AG, Mila AG, Swisscom Blockchain AG, AdUnit AG, Custodigit AG und Global IP Action AG nicht im zentralen Personalinformationssystem erfasst, jedoch in lokalen, firmenspezifischen Personalinformationssystemen. Die Abdeckung des zentralen Personalinformationssystems beträgt somit 93% (Vorjahr 95%).

Umwelt

Die Umweltkennzahlen (besonders hinsichtlich Energie, Wasser und Abwasser, Emissionen und Abfall) decken nahezu 100% der Vollzeitstellen von Swisscom in der Schweiz ab. Ausgenommen ist die Konzerngesellschaft CT Cinetrade AG. Die CO₂-Emissionen von Fastweb werden berücksichtigt, jedoch von der Berechnung des Zieles

Mehr für die Umwelt ausgeschlossen. Die Berichterstattung umfasst damit sämtliche durch das Immobilienmanagement von Swisscom betreuten Gebäude in der Schweiz sowie die durch die Managed Mobility von Swisscom in der Schweiz betreute Fahrzeugflotte. Hinsichtlich des Stromverbrauchs erfasst das Datenerfassungssystem zusätzlich die mobilen Basisstationen von Swisscom (Schweiz) AG, die eigene Produktion von Solarstrom und die Sendestationen der Swisscom Broadcast AG in der Schweiz sowie in grenznahen Gebieten des Auslands. Vom Gesamtstromverbrauch wird der Verbrauch von Drittmietern abgezogen. Die Angaben zu den Emissionen in der Lieferkette beruhen auf einer Hochrechnung, die 71 (Vorjahr 71) Lieferanten berücksichtigt, sowie auf Audits im Rahmen der Joint Audit Cooperation (JAC). Die der Hochrechnung zugrunde liegenden Angaben sowie die Audits erfassen 54% (Vorjahr 48%) des Bestellvolumens.

Soziale Aspekte

Die Informationen zu sozialen Verhältnissen innerhalb der Lieferkette beziehen sich auf Audits im Rahmen der Joint Audit Cooperation (JAC) oder beruhen auf Selbstdeklarationen und Corporate Responsibility Vertragsbeilagen. Letztgenannte Beilagen decken nahezu alle Lieferanten ab. Der Situation ausserhalb der OECD-Länder misst Swisscom besondere Bedeutung bei.

Berichterstattung: Prozess und Aufbau

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht setzt die GRI-Grundsätze zur Berichterstattung um. Er enthält daher zusätzlich zu den allgemeinen Standardangaben spezifische GRI-Standardangaben. Die Empfehlungen des «SDG-Compass» sind erneut berücksichtigt und umgesetzt worden. Der SDG-Compass ist ein gemeinsamer Leitfaden von GRI, WBCSD und UN Global Compact. Er bietet Leitlinien, um Beiträge von Firmen zu den SDGs sowie entsprechende Massnahmen zur Umsetzung und Offenlegung zu bestimmen. Zusätzlich hat Swisscom die Empfehlungen der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) so weit wie möglich berücksichtigt, und zwar im Kapitel Mehr für die Umwelt sowie im Klimabericht.

Swisscom hat in den vergangenen Jahren eine klare Vorstellung entwickelt, welche Themen ihrem direkten Umfeld angehören. Darüber hinaus tragen Anspruchsgruppen Themen direkt an Swisscom heran. Swisscom nutzt ferner Erkenntnisse, die aus aktuellen Studien, Marktforschungen, Trendanalysen und Benchmark-Berichten stammen. Die Themen sind in der Wesentlichkeitsmatrix zu finden.

Swisscom bezieht ihre internen und externen Anspruchsgruppen ein, um zu beurteilen, wie wesentlich ihre Themen beurteilt und bewertet werden, und um die strategischen Schwerpunkte festzulegen. Sie führt seit drei Jahren eine Umfrage bei repräsentativen Stakeholdern durch, wobei die Rücklaufquoten zwischen 70% und über 90% betragen. Die Analyse der Rückmeldungen ist in der Einleitung, Einbezug der Anspruchsgruppen, erläutert. Die Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalysen und die Rückmeldungen der Stakeholder tragen erheblich dazu bei, die Nachhaltigkeitsstrategie zu formulieren und thematische Schwerpunkte festzulegen. Sie bilden die Grundlage für die Berichterstattung.

Mit einigen Anspruchsgruppen vereinbart Swisscom bei Bedarf direkt entsprechende Prozesse und Abläufe. Bspw. informiert sie zusammen mit dem Bundesamt für Energie (BFE) über ihren Beitrag zur «Vorbildfunktion des Bundes im Energiebereich (VBE)». Ferner arbeitet sie mit der Energie-Agentur der Wirtschaft (EnAW) und dem WWF zusammen. Gemeinsam mit anderen Unternehmen der ICT-Branche und im Kontakt mit dem Bundesamt für Sozialversicherung (BSV) leistet Swisscom einen Beitrag zur Medienkompetenz in der Schweiz.

Swisscom hat im Berichtsjahr 2019 mit folgenden Anspruchsgruppen spezifische Kontakte unterhalten bzw. Gespräche über Themen geführt, die Bestandteil des vorliegenden Berichts sind:

- **Kunden:** Umfragen u.a. zur Kundenzufriedenheit (Geschäftsbericht, Seite 35).
- **Aktionäre und Fremdkapitalgeber:** Gespräche über Finanzthemen (Umsatz, Dividende usw.) an der Generalversammlung vom 2. April 2019 oder an Roadshows (Finanzbericht). Swisscom stand ferner in Kontakt mit SRI-Fondsmanagern oder mit Kapitalgebern, so etwa zu Governance-Themen oder Finanzierungsfragen («Green Bonds»).
- **Behörden:** Dialoge mit Gemeindebehörden und weiteren Anspruchsgruppen zur Frage von Antennen und Sendestationen (2019: 265), mit kantonalen Behörden (je einmal pro Kanton) und mit Parlamentariern

(zweimal im Jahr) zu Themen wie Roaming, FTTH roll-out oder ICT-Umfeld.

▫ Siehe Bericht Seite 56

- **Lieferanten:** Kommerzielle Kontaktpflege zu Lieferanten und weitere Kontakte im Rahmen der Self-Assessments und Audits (im Kapitel Mehr für die Menschen unter Faire Lieferkette des Nachhaltigkeitsberichts zu finden).
- **Mitarbeitende und Personalvertretung:** Swisscom trifft sich monatlich mit den Gewerkschaften und den sieben Personalvertretungen zu unterschiedlichen Themen, wie dies im Gesamtarbeitsvertrag (GAV) paritätisch festgelegt oder im Mitwirkungsgesetz vorgeschrieben ist. Zudem finden jährlich zwei Vollversammlungen der Personalvertretungen statt. Ebenso erfolgen Ad hoc-Meetings, die themenspezifisch und gemäss der Mitwirkungstabelle im GAV angesetzt sind (siehe Geschäftsbericht Seite 27).

▫ Siehe Bericht Seite 12

- **Partner und NGO:** Im Berichtsjahr 2019 hat der Austausch mit verschiedenen Partner im Rahmen einzelner Projekte stattgefunden.

Der Berichterstattungsprozess umfasst die Unternehmensbroschüre, den Geschäftsbericht, den Nachhaltigkeitsbericht und den Klimabericht. Der Geschäftsbericht sowie der Nachhaltigkeitsbericht unterliegen denselben internen Validierungsstufen. Sie werden durch die Disclosure und Review Committees validiert und vom Audit Committee zur Kenntnis genommen, was die Qualität der Offenlegung sicherstellt. Der Nachhaltigkeits- und der Klimabericht werden unabhängig durch die Société Générale de Surveillance (SGS) verifiziert. Swisscom hat zudem freiwillig die Option des Opting-in gewählt und ihren Nachhaltigkeitsbericht bei der SIX Exchange Regulation AG registriert. Die italienische Tochtergesellschaft Fastweb veröffentlicht einen eigenständigen Nachhaltigkeitsbericht und folgt den GRI-Standards mit der Option «Kern».



VERIFIZIERUNG

SGS-ZERTIFIZIERUNG des GRI Nachhaltigkeitsberichts 2019 der Swisscom AG

UMFANG

SGS wurde von Swisscom mit einer unabhängigen Prüfung der GRI-basierten Offenlegungen zur Nachhaltigkeit im Jahr 2019 beauftragt. Unser Prüfungsumfang umfasste die GRI-Offenlegungspflichten und -kennzahlen gemäss dem im Bericht enthaltenen GRI Index. Die Prüfung (Assurance) basiert auf der «SGS Sustainability Report Assurance»-Methodik und umfasste alle im Nachhaltigkeitsbericht 2019 enthaltenen Texte sowie diejenigen Angaben in der Jahresberichterstattung 2019 und auf der Website von Swisscom, auf die der GRI Index Bezug nimmt. Der Prüfungsprozess berücksichtigte keine Daten aus früheren Jahren.

INHALT

Der Verwaltungsrat oder die Geschäftsführung und das Management der Organisation sind für die im Nachhaltigkeitsbericht, im Geschäftsbericht sowie auf der Website enthaltenen Angaben verantwortlich. SGS war an der Aufbereitung der im GRI Index enthaltenen Materialien in keiner Weise beteiligt und führte lediglich eine unabhängige Prüfung der Daten und Texte anhand der „Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards“, Version 2016 durch. SGS ist alleinverantwortlich für die Inhalte dieser Erklärung und der hierin ausgedrückten Meinung(en).

UNABHÄNGIGKEIT UND KOMPETENZEN DES ZERTIFIZIERERS

Die SGS-Gruppe ist als weltweit führendes Unternehmen in den Bereichen Prüfen, Testen, Verifizieren und Zertifizieren in über 140 Ländern tätig und bietet Dienstleistungen, einschliesslich der Zertifizierung von Managementsystemen und Services, an. SGS bestätigt ihre Unabhängigkeit von der Swisscom. Sie ist unvoreingenommen, und es bestehen keine Interessenkonflikte mit der Organisation, ihren Tochtergesellschaften und Anspruchsberechtigten. Das Assurance-Team wurde aufgrund von Wissen, Erfahrung und Qualifikation für diese Aufgabe zusammengestellt.

METHODIK

Die SGS-Gruppe hat aufgrund der aktuellen Best-Practice-Richtlinien, die in den der „Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards“, Version 2016 enthalten sind, einen Satz von Protokollen für die Prüfung (Assurance) von Nachhaltigkeitsberichten entwickelt. SGS hat zudem die Umweltmanagementsysteme der Swisscom (Schweiz) AG, der Swisscom Broadcast AG und der Cablex AG nach ISO 14001:2015 zertifiziert. Ebenso wurde das Treibhausgas-Inventar der Swisscom AG nach ISO 14064 durch SGS verifiziert. Die Prüfung (Assurance) umfasste die Auswertung externer Quellen, Gespräche mit relevanten Mitarbeitern, eine Kontrolle der Dokumentationen und Aufzeichnungen sowie die Validierung derselben bei externen Einrichtungen und/oder Anspruchsberechtigten, falls erforderlich. Die Finanzdaten, die direkt dem unabhängig geprüften Finanzbericht entnommen wurden, sind im Rahmen dieses Prüfungsprozesses nicht erneut geprüft worden.

BESTÄTIGUNGSVERMERK

Die Aussagen im Bericht beziehen sich auf die offen gelegte Systemgrenze (Konzerngesellschaften mit Sitz in der Schweiz). Auf der Grundlage der oben beschriebenen Methodik sind wir auf keine Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die von Swisscom AG entsprechend des GRI Index 2019 offengelegten Informationen und Daten falsch sein könnten. Die offengelegten Informationen und Daten vermitteln unseres Erachtens ein faires, ausgewogenes Bild der von Swisscom in 2019 unternommenen Nachhaltigkeitsbestrebungen. Die Umsetzung der GRI-relevanten Weisungen ist bei jenen Beteiligungen erfolgt, wo Swisscom diese als signifikant respektive als anwendbar erachtet hat. In einem internen Bericht gaben wir Empfehlungen im Hinblick auf die weitere Entwicklung des Nachhaltigkeitsberichts sowie des Managementsystems.

Wir sind der Ansicht, dass die noch bestehenden Lücken nicht signifikant sind und der Nachhaltigkeitsbericht laut GRI Index die Anforderungen der Option „umfassend“ des GRI Standard (2016) erfüllt.

UNTERZEICHNET IM AUFTRAG VON SGS

Albert von Däniken, Lead Auditor

Elvira Bieri, Lead Auditor

Zürich, 31.01.2020

www.SGS.COM

GRI-Index

Der GRI-Index bietet eine standardisierte, nach Themen gegliederte Übersicht über die Berichterstattung.

Indikatoren	Status	Verweis LB = Lagebericht, NHB = Nachhaltigkeitsbericht, CG = Corporate Governance, VB = Vergütungsbericht, KR = Konzernrechnung oder Website Swisscom
Legende: Indikator nach GRI-Standards (gemäss Berichtsgrenze) ∅ = nicht relevant <input checked="" type="checkbox"/> = nicht abgedeckt <input type="checkbox"/> = teilweise abgedeckt <input checked="" type="checkbox"/> = vollständig abgedeckt		
102 Allgemeine Angaben		
Organisationsprofil		
102-1	Name der Organisation	<input checked="" type="checkbox"/> KR S. 167 Anhang der konsolidierten Jahresrechnung: Übrige Angaben
102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	<input checked="" type="checkbox"/> LB S. 32 Marken, Produkte und Dienstleistungen
102-3	Ort des Hauptsitzes	<input checked="" type="checkbox"/> Siehe 102-1, CH-3048 Worblaufen
102-4	Betriebsstätten	<input checked="" type="checkbox"/> CG S. 68 2 Konzernstruktur und Aktionariat; KR S. 165 5.4 Konzerngesellschaften
102-5	Eigentum und Rechtsform	<input checked="" type="checkbox"/> CG S. 68 2 Konzernstruktur und Aktionariat KR S. 167 Anhang der konsolidierten Jahresrechnung: Übrige Angaben
102-6	Bediente Märkte	<input checked="" type="checkbox"/> LB S. 20 Entwicklung des Schweizer Marktes für Telekommunikations- und Informatikdienstleistungen
102-7	Grössenordnung der Organisation	<input checked="" type="checkbox"/> LB S. 4 Schlüsselkennzahlen Konzern; LB S. 5 Geschäftsübersicht; LB S. 44 Geschäftsentwicklung; CG S. 68 2 Konzernstruktur und Aktionariat
102-8	Informationen über Angestellte und andere Mitarbeiter	<input checked="" type="checkbox"/> LB S. 27 Mitarbeitende in der Schweiz NHB S. 35 Gesamter Bestand in der Schweiz; NHB S. 61 Berichtsgrenze: Personalinformationssystem
102-9	Lieferkette	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 9 Wertschöpfungskette, Lieferkette und wesentliche Elemente der Unternehmensverantwortung; NHB S. 36 Faire Lieferkette
102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	<input checked="" type="checkbox"/> LB S. 68 2 Konzernstruktur und Aktionariat; Keine signifikanten Änderungen in der Lieferkette.
102-11	Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmassnahmen	<input checked="" type="checkbox"/> LB S. 65 Gesundheit und Umwelt; CG S. 104 Vorsorge- und Zusatzleistungen; KR S. 156 Vorsorgepläne; NHB S. 23 Vorsorgeprinzip Konzern; NHB S. 29 Vorsorgeeinrichtung comPlan; NHB S. 37 Lieferantenrisikomanagement
102-12	Externe Initiativen	<input checked="" type="checkbox"/> www.swisscom.ch/cr-partnerschaften
102-13	Mitgliedschaft in Verbänden	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 58 Mitgliedschaften und Partnerschaften; www.swisscom.ch/cr-partnerschaften
Strategie		
102-14	Aussagen der Führungskräfte	<input checked="" type="checkbox"/> LB S. 6 Aktionärsbrief; NHB S. 5 Brief an die Stakeholder
102-15	Wichtigste Auswirkungen, Risiken und Chancen	<input checked="" type="checkbox"/> Kontext: LB S. 18 Rahmenbedingungen; NHB S. 7 Nachhaltiges Umfeld; Risiken: LB S. 63 Risiken (Konzern); NHB S. 36 Hauptrisikofaktoren in der Lieferkette; Chancen: LB S. 32 Marken, Produkte und Dienstleistungen; Ziele und Strategie: LB S. 14 Unternehmensstrategie; NHB S. 15 Nachhaltigkeitsstrategie
Ethik und Integrität		
102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen	<input checked="" type="checkbox"/> Link: www.swisscom.ch/Grundsaeetze-Verhaltenskodex ; NHB S. 14 Vision; CG S. 84 Compliance Management; SPAG-Standesregeln: http://www.public-affairs.ch/de/standeskommission/standesregeln ; Kodex von Lissabon: https://prsuise.ch/sites/default/files/basicfiles/kodex_von_lissabon_verhaltensno256.pdf NHB S. 22 Unternehmensethik
102-17	Verfahren für ethische Beratung und Bedenken	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 24 Compliance Management; CG S. 84 Compliance Management; CG S. 84 Interne Revision

Indikatoren	Status	Verweis LB = Lagebericht, NHB = Nachhaltigkeitsbericht, CG = Corporate Governance, VB = Vergütungsbericht, KR = Konzernrechnung oder Website Swisscom
Legende: Indikator nach GRI-Standards (gemäss Berichtsgrenze) ∅ = nicht relevant <input checked="" type="checkbox"/> = nicht abgedeckt <input type="checkbox"/> = teilweise abgedeckt <input checked="" type="checkbox"/> = vollständig abgedeckt		
Führung		
102-18 Führungsstruktur	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 21 Nachhaltigkeit – Governance und Implementierung; CG S. 68 2 Konzernstruktur und Aktionariat; CG S. 72 4 Verwaltungsrat; CG S. 79 4.9 Interne Organisation und Arbeitsweise; CG S. 83 4.11 Kompetenzregelung; CG S. 86 5 Konzernleitung
102-19 Befugniserteilende Stelle	<input checked="" type="checkbox"/>	Siehe GRI 102-18
102-20 Verantwortung der Führungsebene für ökonomische, ökologische und soziale Themen	<input checked="" type="checkbox"/>	Siehe GRI 102-18
102-21 Einbindung der Stakeholder bei ökonomischen, ökologischen und sozialen Themen	<input checked="" type="checkbox"/>	CG S. 92 7.3 Einberufung der Generalversammlung und Traktandierung; Internet Kontaktseite www.swisscom.ch/investor ; Siehe auch Website https://ip-ho.computershare.ch/swisscom für registrierte Aktionäre von Swisscom.
102-22 Zusammensetzung des höchsten Kontrollorgans und seiner Gremien	<input checked="" type="checkbox"/>	CG S. 72 4 Verwaltungsrat; CG S. 86 5 Konzernleitung
102-23 Vorstand des höchsten Kontrollorgans	<input checked="" type="checkbox"/>	CG S. 72 4 Verwaltungsrat; CG S. 86 5 Konzernleitung
102-24 Nominierung und Wahl des höchsten Kontrollorgans	<input checked="" type="checkbox"/>	CG S. 78 4.5 Wahl und Amtszeit; CG S. 83 4.10 Ausschüsse des Verwaltungsrats: Ausschuss Nomination
102-25 Interessenkonflikte	<input checked="" type="checkbox"/>	Link: www.swisscom.ch/Grundsaeetze – Organisationsreglement; CG S. 83 4.12 Informations- und Kontrollinstrumente des Verwaltungsrats gegenüber der Konzernleitung
102-26 Die Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Bestimmung von Aufgaben, Werten und Strategien	<input checked="" type="checkbox"/>	Link: www.swisscom.ch/Grundsaeetze – Organisationsreglement; Siehe 102-18
102-27 Gemeinwissen des höchsten Kontrollorgans	<input checked="" type="checkbox"/>	CG S. 79 4.9 Interne Organisation und Arbeitsweise
102-28 Bewertung der Leistung des höchsten Kontrollorgans	<input checked="" type="checkbox"/>	Siehe 102-29, 102-32; Mitglieder der Konzernleitung sind interne «Sponsoren» für die Schwerpunkte der CR-Strategie; NHB S. 21 Nachhaltigkeit – Governance und Implementierung
102-29 Bestimmung und Management ökonomischer, ökologischer und sozialer Auswirkungen	<input checked="" type="checkbox"/>	Siehe 102-18, 102-22; NHB S. 21 Nachhaltigkeit – Governance und Implementierung; CG S. 83 4.12 Informations- und Kontrollinstrumente des Verwaltungsrats gegenüber der Konzernleitung
102-30 Effektivität des Risikomanagementprozesses	<input checked="" type="checkbox"/>	CG S. 83 4.12 Informations- und Kontrollinstrumente des Verwaltungsrats gegenüber der Konzernleitung; CG S. 83 Risikomanagement; CG S. 84 Interne Revision
102-31 Prüfung von ökonomischen, ökologischen und sozialen Themen	<input checked="" type="checkbox"/>	CG S. 83 4.12 Informations- und Kontrollinstrumente des Verwaltungsrats gegenüber der Konzernleitung: jährlich; CG S. 83 Risikomanagement: quartalsweise an Ausschuss Revision; CG S. 84 Internes Kontrollsystem der Finanzberichterstattung: quartalsweise an Ausschuss Revision; CG S. 84 Compliance Management: quartalsweise an Ausschuss Revision; CG S. 84 Interne Revision: quartalsweise an Ausschuss Revision In dringenden Fällen: zeitnah
102-32 Die Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Nachhaltigkeitsberichterstattung	<input checked="" type="checkbox"/>	Das Audit Committee des Verwaltungsrats prüft den Bericht in zwei Schritten vor der Veröffentlichung. Der Vergütungsausschuss prüft den Vergütungsbericht. Der Bericht wird vom Verwaltungsrat freigegeben; Siehe 102-18
102-33 Kommunikation kritischer Bedenken	<input checked="" type="checkbox"/>	CG S. 83 4.12 Informations- und Kontrollinstrumente des Verwaltungsrats gegenüber der Konzernleitung; Der Vorsitzende des Ausschusses Revision wird in dringenden Fällen zeitnah über neue, wesentliche Risiken in Kenntnis gesetzt.
102-34 Art und Gesamtzahl kritischer Bedenken	<input checked="" type="checkbox"/>	Als Grundsatz des Whistleblowing ist die Anonymität garantiert, aus diesem Grund kommuniziert Swisscom weder die Anzahl noch andere Details zu Meldungen.
102-35 Vergütungspolitik	<input checked="" type="checkbox"/>	VB S. 101 3 Vergütung der Konzernleitung
102-36 Verfahren zur Festsetzung der Vergütung	<input checked="" type="checkbox"/>	KR S.156 4.2 Vergütungen an Personen in Schlüsselpositionen
102-37 Die Beteiligung der Stakeholder an der Vergütung	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 11 Anspruchsgruppen und strategische Schwerpunkte; CG S. 92 7.3 Einberufung der Generalversammlung und Traktandierung; Protokoll
102-38 Verhältnis der Jahresgesamtvergütung	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 35 Gesamter Bestand in der Schweiz
102-39 Verhältnis der prozentualen Erhöhung der Jahresgesamtvergütung	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 35 Gesamter Bestand in der Schweiz

Indikatoren	Status	Verweis LB = Lagebericht, NHB = Nachhaltigkeitsbericht, CG = Corporate Governance, VB = Vergütungsbericht, KR = Konzernrechnung oder Website Swisscom
Legende: Indikator nach GRI-Standards (gemäss Berichtsgrenze) ∅ = nicht relevant ☒ = nicht abgedeckt ☐ = teilweise abgedeckt ☑ = vollständig abgedeckt		
Stakeholdereinbezug		
102-40	☑	NHB S. 11 Anspruchsgruppen und strategische Schwerpunkte
102-41	☑	NHB S. 35 Gesamter Bestand in der Schweiz
102-42	☑	Siehe 102-40
102-43	☑	NHB S. 9 Einbezug der Anspruchsgruppen; Siehe 102-46, 102-40
102-44	☑	Siehe 102-46, 102-40
Vorgehensweise bei der Berichterstattung		
102-45	☑	CG S. 68 2 Konzernstruktur und Aktionariat; KR S. 165 5.4 Konzerngesellschaften erwähnt werden
102-46	☑	NHB S. 61 Berichtsgrenze NHB S. 61 Berichterstattung: Prozess und Aufbau
102-47	☑	NHB S. 9 Einbezug der Anspruchsgruppen; NHB S. 13 Wesentliche Themen, NHB S. 13 Wesentlichkeitsmatrix 2019 NHB S. 61 Berichterstattung: Prozess und Aufbau
102-48	☑	Keine «Restatements» in 2019
102-49	☑	NHB S. 9 Einbezug der Anspruchsgruppen; NHB S. 13 Wesentliche Themen; NHB S. 13 Wesentlichkeitsmatrix 2019
102-50	☑	01.01.2019–31.12.2019
102-51	☑	www.swisscom.ch/bericht2019
102-52	☑	Jährlich
102-53	☑	KR S. 191 Impressum
102-54	☑	NHB S. 61 Berichterstattung: Prozess und Aufbau; Die gewählte GRI-Option ist die «umfassende» Option.
102-55	☑	NHB S. 64 GRI-Index
102-56	☑	NHB S. 63 SGS Verifizierung
200 Wirtschaft		
103-1	☑	LB S. 6 Aktionärsbrief
103-2	☑	LB S. 6 Aktionärsbrief www.swisscom.ch/Grundsätze – Verhaltenskodex LB S. 14 Unternehmensstrategie; LB S. 60 Finanzieller Ausblick
103-3	☑	LB S. 6 Aktionärsbrief
201 Wirtschaftliche Leistung		
201-1	☑	LB S. 59 Wertschöpfungsrechnung
201-2	☑	LB S. 16 Nachhaltigkeitsstrategie; Siehe 302-3, 302-4, 302-5, 305-4 und 306-5; www.cdp.net
201-3	☑	KR S.156 4.3 Leistungsorientierte Vorsorgepläne; NHB S. 29 Vorsorgeeinrichtung comPlan; siehe 401-3
201-4	∅	Es bestehen aus Konzernsicht im Jahr 2019 keine offenlegungspflichtigen Sachverhalte nach IAS 20 und überhaupt keine Zuwendungen der öffentlichen Hand.
202 Marktpräsenz		
202-1	☑	LB S. 28 Entlohnung der Mitarbeitenden; NHB S. 35 Gesamter Bestand in der Schweiz
202-2	☑	Es gibt keine standortbezogene Auswahl von Personal.
203 Indirekte ökonomische Auswirkungen		
203-1	☑	LB S. 46 Investitionen; NHB S. 60 Grundversorgung; NHB S. 58 Bildungspolitik

Indikatoren	Status	Verweis LB = Lagebericht, NHB = Nachhaltigkeitsbericht, CG = Corporate Governance, VB = Vergütungsbericht, KR = Konzernrechnung oder Website Swisscom
Legende: Indikator nach GRI-Standards (gemäss Berichtsgrenze) ∅ = nicht relevant <input checked="" type="checkbox"/> = nicht abgedeckt <input type="checkbox"/> = teilweise abgedeckt <input checked="" type="checkbox"/> = vollständig abgedeckt		
204 Beschaffungspraktiken		
103-1	Erklärung des wesentlichen Themas und dessen Themengrenzen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 36 Faire Lieferkette – Managementansatz
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 36 Faire Lieferkette – Managementansatz
103-3	Prüfung des Managementansatzes	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 36 Faire Lieferkette – Managementansatz
204-1	Anteil der Ausgaben für lokale Lieferanten	<input checked="" type="checkbox"/> Es gibt eine standortbezogene Auswahl von Zulieferern als Beitrag zum Standort Schweiz.
205 Korruptionsbekämpfung		
103-1	Erklärung des wesentlichen Themas und dessen Themengrenzen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 23 Vorsorgeprinzip Konzern NHB S. 24 Compliance Management
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 24 Compliance Management
103-3	Prüfung des Managementansatzes	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 24 Compliance Management
205-1	Geschäftsstandorte, die in Hinblick auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	<input checked="" type="checkbox"/> Es werden risiko-behaftete Verfahren geprüft.
205-2	Informationen und Schulungen zu Strategien und Massnahmen zur Korruptionsbekämpfung	<input checked="" type="checkbox"/> Jährliche Schulung zur Antikorruptionsweisung; NHB S. 24 Compliance Management
205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Massnahmen	<input checked="" type="checkbox"/> Es wurden keine Korruptionsfälle festgestellt.
206 Wettbewerbswidriges Verhalten		
103-1	Erklärung des wesentlichen Themas und dessen Themengrenzen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 23 Vorsorgeprinzip Konzern; NHB S. 24 Compliance Management
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 24 Compliance Management
103-3	Prüfung des Managementansatzes	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 24 Compliance Management
206-1	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung	<input checked="" type="checkbox"/> LB S. 18 Rechtliches Umfeld; LB S. 19 Kartellgesetz (KG); KR S. 153 Eventualverbindlichkeiten für regulatorische und wettbewerbsrechtliche Verfahren
300 Umwelt		
103-1	Erklärung des wesentlichen Themas und dessen Themengrenzen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 41 Mehr für die Umwelt – Managementansatz
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 41 Mehr für die Umwelt – Managementansatz
103-3	Prüfung des Managementansatzes	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 41 Mehr für die Umwelt – Managementansatz
301 Materialien		
301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 47 Einsatz weiterer Ressourcen
301-2	Eingesetzte rezyklierte Ausgangsstoffe	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 49 Recycling
301-3	Wiederverwertete Produkte und ihre Verpackungsmaterialien	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 47 Papier; NHB S. 46 Kreislaufwirtschaft
302 Energie		
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 42 Energieeffizienz im Betrieb; NHB S. 52 Umweltkennzahlen Schweiz; Siehe auch separater Klimabericht Swisscom 2019 online unter dem Link www.swisscom.ch/klimabericht2019 abrufbar
302-2	Energieverbrauch ausserhalb der Organisation	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 42 Energieeffizienz im Betrieb; NHB S. 52 Umweltkennzahlen Schweiz; Siehe auch separater Klimabericht Swisscom 2019 online unter dem Link www.swisscom.ch/klimabericht2019 abrufbar
302-3	Energieintensität	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 41 Energieeffizienz und Klimaschutz; NHB S. 51 CO ₂ -Intensität
302-4	Verringerung des Energieverbrauchs	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 51 CO ₂ -Einsparungen durch ICT-Dienste; NHB S. 52 Umweltkennzahlen Schweiz
302-5	Senkung des Energiebedarfs für Produkte und Dienstleistungen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 51 CO ₂ -Einsparungen durch ICT-Dienste; NHB S. 44 Klimaschutz durch Kunden und Portfolio; NHB S. 52 Umweltkennzahlen Schweiz;

Indikatoren	Status	Verweis LB = Lagebericht, NHB = Nachhaltigkeitsbericht, CG = Corporate Governance, VB = Vergütungsbericht, KR = Konzernrechnung oder Website Swisscom
Legende: Indikator nach GRI-Standards (gemäss Berichtsgrenze) ∅ = nicht relevant <input checked="" type="checkbox"/> = nicht abgedeckt <input type="checkbox"/> = teilweise abgedeckt <input checked="" type="checkbox"/> = vollständig abgedeckt		
303 Wasser		
303-1 Wasserentnahme nach Quelle	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 52 Umweltkennzahlen Schweiz; NHB S. 48 Wasser
303-2 Wasserableitungen	∅	Nicht relevant, da lediglich Wasserverbrauch für Sanitärzwecke.
303-3 Wasserverbrauch	∅	Nur Haushaltswasser.
304 Biodiversität		
304-1 Eigene, gemietete oder verwaltete Betriebsstandorte, die sich in oder neben Schutzgebieten und Gebieten mit hohem Biodiversitätswert ausserhalb von Schutzgebieten befinden	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 50 Natur- und Landschaftspflege
304-2 Erhebliche Auswirkungen von Aktivitäten, Produkten und Dienstleistungen auf die Biodiversität	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 50 Natur- und Landschaftspflege
304-3 Geschützte oder renaturierte Lebensräume	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 50 Natur- und Landschaftspflege
304-4 Arten auf der Roten Liste der Weltnaturschutzunion (IUCN) und auf nationalen Listen geschützter Arten, die ihren Lebensraum in Gebieten haben, die von Geschäftstätigkeiten betroffen sind	∅	Nicht erhoben, da nicht relevant.
305 Emissionen		
103-1 Erklärung des wesentlichen Themas und dessen Themengrenzen	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 41 Energieeffizienz und Klimaschutz – Managementansatz
103-2 Der Managementansatz und seine Komponenten	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 41 Energieeffizienz und Klimaschutz – Managementansatz
103-3 Prüfung des Managementansatzes	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 41 Energieeffizienz und Klimaschutz – Managementansatz
305-1 Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 42 Energieeffizienz im Betrieb; NHB S. 52 Umweltkennzahlen Schweiz; siehe separater Klimabericht Swisscom 2019, online unter dem Link www.swisscom.ch/klimabericht2019 abrufbar
305-2 Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 42 Energieeffizienz im Betrieb; NHB S. 52 Umweltkennzahlen Schweiz; siehe separater Klimabericht Swisscom 2019, online unter dem Link www.swisscom.ch/klimabericht2019 abrufbar
305-3 Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 42 Energieeffizienz im Betrieb; NHB S. 52 Umweltkennzahlen Schweiz; siehe separater Klimabericht Swisscom 2019, online unter dem Link www.swisscom.ch/klimabericht2019 abrufbar
305-4 Intensität der THG-Emissionen	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 19 Die wichtigsten Kennwerte der Nachhaltigkeitsziele von Swisscom; siehe separater Klimabericht Swisscom 2019, online unter dem Link www.swisscom.ch/klimabericht2019 abrufbar
305-5 Senkung der THG-Emissionen	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 44 Klimaschutz durch Kunden und Portfolio; NHB S. 52 Umweltkennzahlen Schweiz; siehe separater Klimabericht Swisscom 2019, online unter dem Link www.swisscom.ch/klimabericht2019 abrufbar
305-6 Emissionen Ozon abbauender Substanzen (ODS)	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 48 Kühlanlagen und Kältemittel
305-7 Stickstoffoxide (NOX), Schwefeloxide (SOX) und andere signifikante Luftemissionen	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 52 Umweltkennzahlen Schweiz
306 Abwasser und Abfall		
306-1 Abwassereinleitung nach Qualität und Einleitungsort	<input checked="" type="checkbox"/>	Lediglich Wasserverbrauch für Sanitärzwecke.
306-2 Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	<input checked="" type="checkbox"/>	NHB S. 49 Recycling; NHB S. 49 Abfälle; NHB S. 52 Umweltkennzahlen Schweiz
306-3 Erheblicher Austritt schädlicher Substanzen	<input checked="" type="checkbox"/>	Keine wesentlichen Freisetzungen bekannt.
306-4 Transport von gefährlichem Abfall	∅	Nicht relevant. Swisscom transportierte im Jahr 2019 keine Abfälle nach der Basler Konvention.
306-5 Von Abwassereinleitungen und/oder Oberflächenabfluss betroffene Gewässer	∅	Nicht relevant. Das Abwasser fliesst in kommunale ARA.

Indikatoren	Status	Verweis LB = Lagebericht, NHB = Nachhaltigkeitsbericht, CG = Corporate Governance, VB = Vergütungsbericht, KR = Konzernrechnung oder Website Swisscom
Legende: Indikator nach GRI-Standards (gemäss Berichtsgrenze) ∅ = nicht relevant <input checked="" type="checkbox"/> = nicht abgedeckt <input type="checkbox"/> = teilweise abgedeckt <input checked="" type="checkbox"/> = vollständig abgedeckt		
307 Umweltcompliance		
307-1	Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen	<input checked="" type="checkbox"/> Es wurden im Jahr 2019 keine Bussgelder oder Strafen wegen Nichteinhaltung von Rechtsvorschriften verhängt. NHB S. 24 Compliance Management
308 Ökologische Bewertung der Lieferanten		
103-1	Erklärung des wesentlichen Themas und dessen Themengrenzen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 36 Faire Lieferkette – Managementansatz
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 36 Faire Lieferkette – Managementansatz
103-3	Prüfung des Managementansatzes	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 36 Faire Lieferkette – Managementansatz
308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 39 Audits
308-2	Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Massnahmen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 39 Audits; NHB S. 36 Hauptrisikofaktoren in der Lieferkette
400 Soziales		
103-1	Erklärung des wesentlichen Themas und dessen Themengrenzen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 26 Mehr für die Menschen
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 26 Mehr für die Menschen
103-3	Prüfung des Managementansatzes	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 26 Mehr für die Menschen
401 Beschäftigung		
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 35 Gesamter Bestand in der Schweiz LB S. 28 Sozialplan
401-2	Betriebliche Leistungen, die nur vollzeitbeschäftigten Angestellten, nicht aber Zeitarbeitnehmern oder teilzeitbeschäftigten Angestellten angeboten werden	<input checked="" type="checkbox"/> LB S. 27 Mitarbeitende; NHB S. 29 Zusatzleistungen
401-3	Elternzeit	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 29 Zusatzleistungen
402 Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis		
402-1	Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen	<input checked="" type="checkbox"/> GAV § 3.3 Es sind mit den vertragsschliessenden Gewerkschaften frühzeitig Verhandlungen aufzunehmen.
403 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		
103-1	Erklärung des wesentlichen Themas und dessen Themengrenzen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 32 Arbeitsstress und Resilienz – Managementansatz
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 32 Arbeitsstress und Resilienz – Managementansatz
103-3	Prüfung des Managementansatzes	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 32 Arbeitsstress und Resilienz – Managementansatz
403-1	In Arbeitsschutzausschüssen vertretene Mitarbeitende	<input checked="" type="checkbox"/> LB S. 27 Gesamtarbeitsvertrag (GAV); LB S. 27 Mitarbeitende (100% der Mitarbeitenden); NHB S. 32 Repräsentation Mitarbeitendenausschüsse für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
403-2	Berufskrankheiten, Ausfalltage und arbeitsbedingte Todesfälle	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 35 Gesamter Bestand in der Schweiz
403-3	Arbeitsbedingte Erkrankungen	<input checked="" type="checkbox"/> Swisscom ist weder in Bereichen noch in Ländern tätig, die ein hohes Risiko für übertragbare Krankheiten aufweisen oder in denen übertragbare Krankheiten besonders häufig auftreten.
403-4	Gesundheits- und Sicherheitsthemen, die in formellen Vereinbarungen mit Gewerkschaften behandelt werden	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 32 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Indikatoren	Status	Verweis LB = Lagebericht, NHB = Nachhaltigkeitsbericht, CG = Corporate Governance, VB = Vergütungsbericht, KR = Konzernrechnung oder Website Swisscom
Legende: Indikator nach GRI-Standards (gemäss Berichtsgrenze) ∅ = nicht relevant <input checked="" type="checkbox"/> = nicht abgedeckt <input type="checkbox"/> = teilweise abgedeckt <input checked="" type="checkbox"/> = vollständig abgedeckt		
404 Aus- und Weiterbildung		
103-1	Erklärung des wesentlichen Themas und dessen Themengrenzen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 28 Arbeitsmarktfähigkeit – Managementansatz
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 28 Arbeitsmarktfähigkeit – Managementansatz
103-3	Prüfung des Managementansatzes	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 28 Arbeitsmarktfähigkeit – Managementansatz
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 30 Aus- und Weiterbildung
404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 30 Arbeitsmarktfähigkeit
404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmässige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 30 Beurteilung von Leistung und beruflicher Entwicklung; NHB S. 35 Gesamter Bestand in der Schweiz; LB S. 27 Gesamtarbeitsvertrag (GAV)
405 Vielfalt- und Chancengleichheit		
103-1	Erklärung des wesentlichen Themas und dessen Themengrenzen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 30 Diversity und Chancengleichheit – Managementansatz
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 30 Diversity und Chancengleichheit – Managementansatz
103-3	Prüfung des Managementansatzes	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 30 Diversity und Chancengleichheit – Managementansatz
405-1	Vielfalt in Leitungsorganen und der Angestellten	<input checked="" type="checkbox"/> CG S. 72 4 Verwaltungsrat; CG S. 86 5 Konzernleitung; NHB S. 35 Gesamter Bestand in der Schweiz
405-2	Lohnunterschiede nach Geschlecht	<input checked="" type="checkbox"/> LB S. 28 Entlohnung der Mitarbeitenden; NHB S. 28 Vergütung, Lohngleichheit; NHB S. 35 Gesamter Bestand in der Schweiz
406 Gleichbehandlung		
406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemassnahmen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 32 Diskriminierungsfälle und ergriffene Massnahmen; NHB S. 39 Auditergebnisse – Anzahl Schwachstellen; Keine Diskriminierungsvorfälle bekannt.
407 Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen		
407-1	Geschäftsstandorte und Lieferanten, bei denen das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen bedroht sein könnte	<input checked="" type="checkbox"/> Dank gegenseitig vereinbarter Friedenspflicht gemäss GAV abgedeckt.
408 Kinderarbeit		
408-1	Geschäftsstandorte und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Kinderarbeit	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 36 Hauptrisikofaktoren in der Lieferkette
409 Zwangs- oder Pflichtarbeit		
409-1	Geschäftsstandorte und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 36 Hauptrisikofaktoren in der Lieferkette
412 Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte		
412-1	Geprüfte Geschäftsstandorte bezüglich Menschenrechten	<input type="checkbox"/> ∅ Keine neuen Geschäftsstandorte im Jahr 2019.
412-2	Schulungen für Angestellte zu Menschenrechtspolicy und -verfahren	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 22 Unternehmensethik
412-3	Erhebliche Investitionsvereinbarungen und Verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder auf Menschenrechtsaspekte geprüft wurden	<input checked="" type="checkbox"/> Die Corporate Responsibility-Vertragsbeilage (CRV) ist Bestandteil aller Verträge.

Indikatoren	Status	Verweis LB = Lagebericht, NHB = Nachhaltigkeitsbericht, CG = Corporate Governance, VB = Vergütungsbericht, KR = Konzernrechnung oder Website Swisscom
Legende: Indikator nach GRI-Standards (gemäss Berichtsgrenze) ∅ = nicht relevant <input checked="" type="checkbox"/> = nicht abgedeckt <input type="checkbox"/> = teilweise abgedeckt <input checked="" type="checkbox"/> = vollständig abgedeckt		
414 Soziale Bewertung der Lieferanten		
103-1	Erklärung des wesentlichen Themas und dessen Themengrenzen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 36 Faire Lieferkette – Managementansatz
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 36 Faire Lieferkette – Managementansatz
103-3	Prüfung des Managementansatzes	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 36 Faire Lieferkette – Managementansatz
414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 39 Audits
414-2	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Massnahmen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 39 Audits; NHB S. 36 Hauptrisikofaktoren in der Lieferkette
415 Politisches Engagement (Public Policy)		
415-1	Parteispenden	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 58 Akteurin in der öffentlichen Debatte; Swisscom ist politisch und konfessionell neutral und unterstützt finanziell keine Parteien, Meinungs- und Entscheidungsträger.
416 Kundengesundheit und Kundensicherheit		
416-1	Beurteilung der Auswirkungen verschiedener Produkt- und Dienstleistungskategorien auf die Gesundheit und Sicherheit	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 55 Mobilfunk und Gesellschaft; NHB S. 26 Jugendmedienschutz und Förderung der Medienkompetenz
416-2	Verstösse im Zusammenhang mit den Gesundheits- und Sicherheitsauswirkungen von Produkten und Dienstleistungen	<input checked="" type="checkbox"/> Relevante Gesundheitsstandards für das Mobilfunknetz sind die ICNIRP-Guidelines und speziell die NISV; NHB S. 57 Einhaltung der NISV-Grenzwerte und Zertifizierung des Qualitätssicherungssystems: Swisscom hielt die Grenzwerte im Jahr 2019 ein. NHB S. 24 Compliance Management; Keine Verstösse gegen Vorschriften im Zusammenhang mit Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Gesundheit und Sicherheit festgestellt.
417 Marketing und Kennzeichnung		
417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung	<input type="checkbox"/> NHB S. 57 Informationspflicht zu den in den Verkaufsstellen angebotenen Geräten; Nicht relevant für die Schweiz, ausser Preisbekanntgabe-Verordnung.
417-2	Verstösse im Zusammenhang mit den Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 24 Compliance Management; Betreffend die Kennzeichnung und Benutzerinformation wurden formelle Mängel bei zwei Produkten festgestellt, die zu einer Ermahnung führten und behoben wurden.
417-3	Verstösse im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 24 Verantwortungsbewusstes Marketing; Keine Verstösse im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation festgestellt.
418 Schutz der Kundendaten		
103-1	Erklärung des wesentlichen Themas und dessen Themengrenzen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 57 Datenschutz
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 57 Datenschutz
103-3	Prüfung des Managementansatzes	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 57 Datenschutz
418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 57 Datenschutz Bei zwei Vorfällen erfolgten begründete Beschwerden von externen Parteien in Bezug auf die Verletzung des Schutzes der Kundendaten. Ein Vorfall von Datenverlusten im Zusammenhang mit Kundendaten festgestellt.
419 Sozioökonomische Compliance		
103-1	Erklärung des wesentlichen Themas und dessen Themengrenzen	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 23 Vorsorgeprinzip Konzern
103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 24 Compliance Management
103-3	Prüfung des Managementansatzes	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 24 Compliance Management
419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> NHB S. 24 Compliance Management LB S. 18 Rechtliches Umfeld

Glossar

Technische Begriffe

4G/LTE (Long-Term Evolution): 4G/LTE steht für die vierte Mobilfunkgeneration. LTE ermöglicht im mobilen Breitband Datenraten von aktuell bis zu 150 Mbit/s.

4G+/LTE Advanced: 4G+/LTE ermöglicht über das Mobilfunknetz eine theoretische Bandbreite von bis zu 700 Mbit/s. Dabei werden 4G/LTE-Frequenzen gebündelt, um die nötige Kapazität zu erreichen.

5G: 5G ist die neuste Technologiegeneration im Mobilfunknetz. 5G bringt nochmals mehr Kapazität, sehr geringe Reaktionszeiten sowie höhere Bandbreiten und unterstützt die Digitalisierung der Schweizer Wirtschaft und Industrie.

All IP: All IP bedeutet, dass alle Dienste wie Fernsehen, Internet oder das Festnetztelefon das gleiche IT-Netzwerk nutzen. Swisscom hat bis Ende 2019 alle bestehenden Kommunikationsnetze auf IP umgestellt. Damit funktionieren die IP-Dienste innerhalb der Schweiz auf dem Swisscom eigenen Netz. Dies führt im Vergleich zu anderen Sprachdiensten auf dem World Wide Web zu einer hohen Sicherheit und Verfügbarkeit.

Bandbreite: Die Bandbreite bezeichnet die Übertragungskapazität eines Mediums, auch Datenübertragungsrate genannt. Je höher die Bandbreite ist, desto mehr Informationseinheiten (Bits) lassen sich pro Zeiteinheit (Sekunde) übertragen (bit/s, kbit/s, Mbit/s).

Cloud: Cloud Computing – das Rechnen in der Wolke – ermöglicht es, IT-Infrastrukturen wie Rechenkapazität, Datenspeicher oder fertige Software sowie Plattformen dynamisch und bedarfsgerecht über das Internet zu beziehen. Die Rechenzentren mit den Ressourcen und Datenbeständen sind in der Cloud verteilt. Der Begriff Cloud bzw. Wolke steht dabei gleichbedeutend für die örtlich nicht genau lokalisierbare Hardware.

FTTH (Fibre to the Home): FTTH steht für die durchgehende Erschliessung von Wohnungen und Geschäften mit Glasfaser anstelle traditioneller Kupferkabel.

FTTS (Fibre to the Street)/FTTB (Fibre to the Building)/FTTC (Fibre to the Curb): FTTS, FTTB und FTTC stehen zusammen mit Vectoring für neuartige, hybride Breitbandanschlusstechnologien (Glasfaser und Kupfer). Bei diesen Technologien wird Glasfaser möglichst nahe an die Gebäude bzw. bei FTTB bis in die Keller verlegt; für die restliche Strecke wird das bestehende Kupferkabel verwendet. Bei FTTS und FTTB erhöht die künftige tech-

nologische Evolution von VDSL2 zu G.fast die Bandbreiten signifikant.

Glasfaser: Glasfaserkabel ermöglichen die optische Datenübertragung – dies im Gegensatz zu den Kupferkabeln, bei denen die Datenübertragung durch elektrische Signale erfolgt.

ICT (Information and Communication Technology): Die Verbindung der beiden Begriffe Informations- und Kommunikationstechnologie ist in den 1980er-Jahren aufgekommen. Sie steht für das Zusammenwachsen von Informationstechnologie (Informations- und Datenverarbeitung sowie die dafür benötigte Hardware) und Kommunikationstechnologie (technisch gestützte Kommunikation).

IoT (Internet of Things, Internet der Dinge): Vernetzung von Dingen, Geräten und Maschinen, um Zustands- und Umweltdaten zu erfassen. Auf Grundlage dieser Daten lassen sich Prozesse optimieren – etwa ausfallende Komponenten einer Maschine frühzeitig erkennen. Das IoT ermöglicht neue Geschäftsmodelle, die auf diesen Daten beruhen, oder eröffnet neue Möglichkeiten in der Kundeninteraktion.

Roaming: Von Roaming ist die Rede, wenn ein Mobilfunknutzer ausserhalb seines Heimnetzwerkes, d.h. in der Regel im Ausland, telefoniert, weitere Mobilfunkdienste nutzt oder sich am Datenverkehr beteiligt. Hierfür muss das entsprechende Mobilfunkgerät mit dem Roaming-Netz kompatibel sein. In Europa arbeiten alle GSM-Netze in identischen Frequenzbändern. Andere Länder wie die USA oder Südamerika senden in einem anderen Frequenzbereich. Heute stehen fast ausschliesslich Triband- oder Quadband-Mobilfunktelefone zum Angebot, die sowohl mit 900- und 1'800-MHz-Netzen (wie in Europa üblich) als auch mit 850- und 1'900-MHz-Netzen kommunizieren.

Router: Router sind Geräte, die mehrere Rechnernetze koppeln oder trennen. Dabei analysiert der Router die ankommenden Datenpakete nach ihrer Zieladresse, blockt diese oder leitet («routet») sie entsprechend weiter. Router kommen in unterschiedlichen Ausprägungen vor: von grossen Maschinen im Netz bis hin zu kleinen Geräten beim Privatkunden.

Ultrabreitband: Ultrabreitband steht für Bandbreiten von über 50 Mbit/s – sowohl auf dem Fest- als auch dem Mobilfunknetz.

WLAN (Wireless Local Area Network): WLAN steht für ein lokales kabelloses Funknetz. Ein WLAN verbindet mehrere Rechner ohne Kabel mit einem zentralen Informationssystem, einem Drucker oder einem Scanner.

Übrige Begriffe

BAKOM (Bundesamt für Kommunikation): Das BAKOM befasst sich mit Fragen der Telekommunikation sowie des Rundfunks (Radio und Fernsehen) und nimmt auf diesen Gebieten hoheitliche und regulatorische Aufgaben wahr. Es bereitet die Entscheide des Bundesrats, des Eidgenössischen Departements für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) sowie der Eidgenössischen Kommunikationskommission (ComCom) vor.

ComCom (Eidgenössische Kommunikationskommission): Die ComCom ist die Entscheidungsbehörde im Bereich des Fernmeldewesens. Sie erteilt im Wesentlichen die Konzessionen für die Nutzung des Funkfrequenzspektrums sowie die Grundversorgungskonzession. Ferner verfügt sie den Zugang (Entbündelung, Interkonnektion, Mietleitungen usw.), genehmigt die nationalen Nummerierungspläne und regelt die Modalitäten für die Nummernportabilität sowie die freie Wahl der Dienstanbieter.

Vollzeitstellen: Unter Vollzeitstellen werden im ganzen Bericht Vollzeitäquivalente verstanden.

Nachhaltigkeitsbegriffe

Audit: Bezeichnung für eine Prüfung durch externe (oder interne) Experten hinsichtlich der Erfüllung von Anforderungen und Richtlinien.

CO₂-eq: CO₂-Äquivalente (CO₂-eq) sind eine Masseinheit zur Vereinheitlichung der Klimawirkung der unterschiedlichen Treibhausgase. (Quelle myclimate)

Code of Conduct SIEA: Code of Conduct ist von der Swiss Interactive Entertainment Association SIEA entworfen worden, um in der Schweiz einen aktiven Jugendschutz im Bezug auf die Altersfreigabe / Zugänglichkeit von interaktiver Unterhaltungssoftware zu fördern und zu gewährleisten.

© Siehe unter www.siea.ch

CSR: «Corporate Social Responsibility» bezeichnet unternehmerische Verantwortung für Mensch, Gesellschaft und Umwelt.

Ecovadis: Ecovadis unterstützt die Durchsetzung von Umwelt- und Sozialstandards in globalen Lieferketten durch einheitliche Nachhaltigkeitsrankings von Lieferanten. Swisscom stützt sich im Rahmen ihres Risiko-

managementsystems beim Einkauf auf die mit Ecovadis durchgeführten Deklarationen Ihrer Lieferanten.

Elektromagnetische Felder: Elektromagnetische Felder sind natürliche Erscheinungen oder werden technisch erzeugt. Sie sind nicht ionisierend. Das heisst, sie besitzen nicht genug Energie, um die Bausteine der Materie zu verändern. Man unterscheidet die elektromagnetischen Felder gemäss Anzahl ihrer Schwingungen pro Sekunde in Niederfrequenz und Hochfrequenz.

EnAW: Energie-Agentur der Wirtschaft. Swisscom ist der Energie-Agentur 2003 beigetreten und hat eine neue Zielvereinbarung unterzeichnet, um ihre Energieeffizienz zu steigern. Die aktuelle Zielvereinbarung läuft bis 2020.

GAV: Gesamtarbeitsvertrag

GeSI: Global e-Sustainability Initiative (GeSI). In der GeSI haben sich Unternehmen aus der ICT-Branche zusammengeschlossen, um das Thema Nachhaltigkeit voranzutreiben. Swisscom engagiert sich im Rahmen der Initiative insbesondere für das Thema faire und nachhaltige Lieferkette.

GRI: Die Global Reporting Initiative (GRI) ist eine Organisation, die in einem partizipativen Verfahren Richtlinien für die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten von Unternehmen entwickelt.

GRI Standards: Die GRI-Standards repräsentieren die global beste Praxis für die öffentliche Berichterstattung zu verschiedenen ökonomischen, ökologischen und sozialen Auswirkungen. Eine auf den Standards basierende Nachhaltigkeitsberichterstattung informiert über die positiven oder negativen Beiträge einer Organisation zu einer nachhaltigen Entwicklung. (Quelle: globalreporting.org)

ISO 14001: Eine internationale Umweltmanagementnorm, die weltweit anerkannte Anforderungen an ein Umweltmanagement-System stellt.

JAC: Joint Audit Cooperation. Um die Einhaltung der von uns geforderten ökologischen und sozialen Standards sicherzustellen, wird die Behebung der identifizierten Schwachstellen regelmässig nachgeprüft. Im Rahmen der JAC plant ein internationaler Zusammenschluss von Telekommunikationsunternehmen gemeinsam CSR-Audits bei Lieferanten und führt diese durch. Seit 2012 ist Swisscom Mitglied der JAC.

Kreislaufwirtschaft: Die Kreislaufwirtschaft zeichnet sich dadurch aus, dass Rohstoffe effizient und so lange wie möglich genutzt werden. Gelingt es, Material- und Produktkreisläufe zu schliessen, können Rohstoffe immer wieder von Neuem verwendet werden. (Quelle Bafu)

myclimate: Die Stiftung myclimate unterstützt Swisscom bei der Umweltbewertung des Smartphone-Angebots, beim Vergleichen von nachhaltigen ICT-Lösungen sowie der Überprüfung von Klimabilanzen und ist Bildungspartner der Initiative «Energie- und Klimapioniere».

NISV: In der Verordnung über den Schutz vor nicht ionisierender Strahlung NISV hat die Schweiz die Grenzwerte für maximal zulässige elektrische, magnetische und elektromagnetische Strahlung von ortsfesten Anlagen im Frequenzbereich von 0 Hz bis 300 GHz geregelt. Dabei wurde ein zweistufiges Schutzkonzept angewendet. An allen zugänglichen Orten muss der Immissionsgrenzwert, der den Empfehlungen der WHO entspricht, eingehalten werden. Um dem im Umweltschutzgesetz geforderten Vorsorgeprinzip Rechnung zu tragen, wurden basierend auf der technischen Machbarkeit und der wirtschaftlichen Tragbarkeit vorsorglich zehnmal strengere Werte für intensiv genutzte Orte, an denen sich Menschen über längere Zeit aufhalten, festgelegt.

RE100: Die Initiative RE100 vereint weltweit Unternehmen, die so schnell wie möglich (spätestens bis 2050) 100% ihrer elektrischen Energie aus erneuerbaren Quellen beziehen wollen. Swisscom hat dieses Ziel bereits erreicht.

Scope 1: Direkte THG-Emissionen, die durch eigene Aktivitäten entstehen (z.B. aus der Verbrennung fossiler Energien für Heizung und Mobilität oder aus Kältemitteln).

Scope 2: Indirekte THG-Emissionen, die durch eingekaufte Energie entstehen.

Scope 3: Alle anderen THG-Emissionen, die durch vorgelegte und nachgelagerte Aktivitäten entstehen (z.B. in der Lieferkette).

Sponsoren: Mitglieder der Konzernleitung sowie der Leiter Group Communications & Responsibility sind Sponsoren für die Schwerpunkte der Nachhaltigkeitsstrategie und leisten einen entsprechenden Beitrag.

Strahlung: Strahlung ist eine Form von Energie, die sich als elektromagnetische Wellen ausbreitet. Man unterscheidet zwischen ionisierender und nicht-ionisierender Strahlung. Ionisierende Strahlung kann die Bausteine der Materie wie Moleküle oder Atome verändern, nicht-ionisierende Strahlung besitzt hierfür zu wenig Energie. Daher kann nicht-ionisierende Strahlung keine Atome oder Moleküle verändern. Mobilfunk nutzt nicht-ionisierende Strahlung.

Strommix: Zusammensetzung des Stroms nach Art der Energieerzeugung (z.B. Wasser, Windkraft)

Treibhausgas: Treibhausgas, auch Klimagase genannt: Gase wie CO₂, Methan, Schwefelhexafluorid, N₂O und F-Gase die durch Reflexion der Sonnenstrahlen innerhalb der Atmosphäre den so genannten Treibhauseffekt hervorrufen.

UN Global Compact: Der United Nation Global Compact ist die weltweit grösste Initiative für unternehmerische Nachhaltigkeit. Ihre Mitglieder setzen sich rund um den Erdball für die Einhaltung von Prinzipien zu Menschenrechten, Arbeitsbedingungen, Umweltschutz und Anti-Korruption ein.

Sustainable Development Goals (SDGs): Die 17 Ziele für nachhaltige Entwicklung (englisch: Sustainable Development Goals) mit ihren 169 Unterzielen sind das Kernstück der Agenda 2030. Sie tragen der wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Dimension der nachhaltigen Entwicklung in ausgewogener Weise Rechnung und führen zum ersten Mal Armutsbekämpfung und nachhaltige Entwicklung in einer Agenda zusammen. (Quelle: EDA)

Work Smart Initiative: Der Verein Work Smart ist aus der Stiftung Home Office Day entstanden. Swisscom ist eine der Trägerinnen des neu gegründeten Vereins und unterstützt zusammen mit den Partnern die schweizweite Sensibilisierung für flexibles und mobiles Arbeiten.

WWF: Seit 2006 arbeitet die Swisscom mit dem WWF zusammen mit dem Ziel, den CO₂-Fussabdruck zu reduzieren und klimafreundliche Dienstleistungen zu fördern. Gemeinsam zeigen wir das Potential der Digitalisierung für einen nachhaltigeren, energieeffizienteren und komfortableren Lebensstil auf und machen dieses nutzbar. Swisscom unterstützt zudem als Partnerin den WWF Footprint-Rechner und die WWF Ratgeber-App.