2016ko memoria
Enpresa arduratsua

Aurkibidea

Presidentearen eta zuzendari nagusiaren gutuna
3. or.

Euskaltel Taldea, begiratu batean
5. or.

Egitura- eta kultura-kapitala
11. or.

Giza kapitala
19. or.

Bezero-kapitala
28. or.

Natura-kapitala
36. or.

Harreman-kapitala
42. or.

Kapital intelektuala
51. or.

Bestelako informazioa
53. or.

0.

Presidentearen eta zuzendari nagusiaren gutuna

Bereziki harro sentitzeko moduan gaude 2016ko emaitzak direla eta. Emaitzek erakusten dute Euskaltel Taldea hazi egin dela diru-sarreratan eta bezero-kopuruan eta hazkunde sendoa izan duela errentagarritasunean, eta adierazten dute bete egin dugula gure akziodun, bezero eta merkatuarekin dugun

Historikoa izan da 2016ko ekitaldia enpresaren bilakaeran. Izan ere, urtebetean baino gehixeagoan, hiru lorpen handi handi izan ditugu: burtsara atera gara, estatuko iparraldean nagusi telekomunikazio-taldea izatera iritsi gara, Galiziako operadore nagusia (R) taldera bilduta, eta dibidendua banatu diegu akziodunei.

Garbi asko adierazten dute lorpen horiek bete egiten ditugula gure akziodunekiko konpromisoak; bestalde, areagotu egiten du gure helburuak lortzeko gaitasuna: inbertitzaileentzat balioa sortzea, bezeroei ahalik eta produktu eta zerbitzurik aurreratuenak eskaintzea, eta gure gizarteen aurrerapen ekonomikoa eta teknologikoa, R-ren bidez Galizian eta Euskaltelen bidez Euskadin.

Halaber, burtsan eman dugun lehen urte osoan, bete egin ditugu diru-sarreren, EBITDAren, cash flow operatiboaren eta atxikitzearen inguruan hartutako konpromisoak.

2016a urte gogoangarria izan da Euskaltel Taldearen estrategiaren bilakaerari eta finkatzeari dagokienez. Izan ere, bete egin ditugu gure xedea eta ikuspegia: inguruan balioa sortu dugu, eta telekomunikazio-zerbitzuak ematen dituen estatuko iparraldeko konpainia nagusia gara, bai Euskal Autonomia Erkidegoan (EAE), bai Galizian.

Euskaltelen eta R-ren bategiteak indartu egin du taldearen hazkundea diru-sarrerei, bezero-kopuruari eta emaitzei dagokienez. Bategitearen ondorengo lehen ekitaldi osoan, 62,1 milioi euroko mozkin garbia lortu dugu, hots, diru-sarreren % 11, 572,9 milioi euro alegia.

Negozioaren bilakaera bikaina dela eta, EBITDA igo egin da, 280 milioi euroraino (aurreko ekitaldikoa baino % 5,1 handiagoa).

Gauzatze- eta jarraipen-fasean dago integrazio-prozesua, eta oso balantze positiboa izan du urte-hasieratik: 12,9 milioi euroko sinergiak lortu dira.

> *“Nagusi gara gure merkatuan. Nagusitasun horrek berretsi egiten du gure estrategia sendoa, zeinari esker bete ditugun gure interes-taldeen itxaropenak 2016an eta etorkizunean ere beteko ditugun.”*

2017rako aurrekontuan sartutako sinergiek gainditu egiten dituzte hartutako konpromisoak, eta espero dugu % 15 igotzea hurrengo urtean.

Diziplinatuki aplikatzen ari garen plan handi eta zorrotz baten bidez, optimizatu egiten ditugu interkonexioaren kostuak eta gure baliabideen eraginkortasuna, bi konpainien aktiboak aprobetxatuz eta hornitzaileekin berriz negoziatuz.

Halaber, gure merkatu-kuotari eusten ari gara, lehiakide gogorrak ditugun arren, eta estatuko iparraldeko merkatuan nagusi izaten jarraitzen dugu. Bestalde, kostuak eta inbertsioak eraginkorki kudeatzeak aukera ematen digu kutxa-fluxua hobetzeko.

Erantzun integrala eman nahi diegu herritarren komunikazio-beharrei, eta enpresen produktibitatea handitzen lagundu, komunikazio-tresnak eta informazioa kudeatzekoak eskainiz.

Gure lidergoak berretsi egiten du gure estrategiaren sendotasuna. Estrategia horri esker bete ditugu gure interes-taldeen itxaropenak 2016an, eta hari esker jarraituko dugu horretan etorkizunean ere.

Horregatik, gure negozio-eredua sendotzen jarraituko dugu 2017an, eta bezeroarentzat epe luzera balioa sortzea ardatz duen estrategia bati eutsiko diogu. Alderdi hauek ditu estrategia horrek: batetik, produktu eta zerbitzuak paketeka eskaintzea, RGU/Sub-ei dagokienez hazkundea izateko, eta, bestetik, mugikorrak bateratzea, linea berriak eskuratu eta zerbitzuaren kostua hobetzeko.

Horrez gain, 2016an, 2016-2018ko EES Plana onartu dugu. Helburu hau du plan horrek: interes-talde guztientzako balioa sortzea, askotariko lan-lerroen bidez, eta konpainiaren gardentasuna areagotzea. Nazio Batuen Erakundearen Mundu Itunari atxikita gaudenez, itunarekin ditugun konpromisoei ere erantzuten die plan horrek. Horrenbestez, hitzarmen horretan ezarritako printzipioei jarraitu behar diegu, eta Garapen Jasangarriko Helburuei babesa eman, gure EES Planaren ildoen bidez.

Jabetzen gara gure lidergoak eta gure arrakasten iraunkortasunak bezeroetatik hurbil dagoen kudeaketa-eredu bat dutela oinarri, eta Euskaltel Taldeko lantaldea dela estrategia horren bultzatzaile nagusia. Lehia, gure langileei buruzko ezagutza eta haiek bezeroengan konfiantza sortzeko duten gaitasuna lagungarriak dira gure produktu- eta zerbitzu-eskaintza zabala merkaturatzeko.

Halaber, garapen teknologikoari eta gure inguruko hazkunde ekonomikoari laguntzen diogu, kalitateko enplegu egonkorra eta aberastasuna sortzen baititugu, eta aurrerapena bultzatzen; era berean, akziodunen konfiantzari erantzuten diogu, akzioen balioa handituz eta dibidenduak banatuz.

Eskerrik asko, beraz, gure akziodunei, ematen diguten laguntzagatik; bezeroei, gugan konfiantza izateagatik, eta gure langileei, egiten duten ahaleginagatik. Haiek gabe, ezingo genituzke lortu hain emaitza bikainak.

“Hitzematen dugu, batetik, 2017an gure komunitateen garapen ekonomiko eta sozialari laguntzen jarraituko dugula, beste telekomunikazio-operadore batzuetatik bereizten gaituzten balio eta kultura korporatiboak partekatuz; bestetik, gure akziodunentzako balioa sortzen jarraituko dugula.”

Horrek guztiak berretsi egiten du gure merkatua ditugun sustraien irmotasuna eta harekiko daukagun konpromisoa. Euskadin sortutako enpresa-proiektu bat da gurea, eta, orain, Galiziara ere zabaldu da; hartara, batera betetzen ditugu gure interes-taldeen itxaropenak.

Hitzematen dugu, batetik, 2017an gure komunitateen garapen ekonomiko eta sozialari laguntzen jarraituko dugula, beste telekomunikazio-operadore batzuetatik bereizten gaituzten balio eta kultura korporatiboak partekatuz; bestetik, gure akziodunentzako balioa sortzen jarraituko dugula.

Alberto García Erauzkin
Euskalteleko presidentea

Francisco Arteche
Kontseilari delegatua

Euskaltel Taldea, begiratu batean

Nor gara?

Estatuaren iparraldeko telekomunikazio-talde nagusia da gurea. EAEn eta Galizian ondo errotuta gaude, eta lurralde horiekiko konpromiso sendoari eusten diogu. Merkatu horietan jarduten dugu, Euskaltel eta R operadoreen bidez.

Bost milioi pertsonako merkatuan eskaintzen ditugu zerbitzuak, eta etxeko eta negozioetako 715.000 bezerori baino gehiagori ematen diegu zerbitzua.

Nagusiak gara zuntz optikoan eta telekomunikazio-zerbitzu bateratuetan (banda zabala, telefonia mugikorra eta finkoa, eta ordainpeko telebista) EAEn eta Galizian, eta bezero-oinarri sendo bat eta negozio-eredu osagarriak ditugu. 4G-ko lizentzia propioa dugu, eta belaunaldi berriko merkatuko zuntz optikoko sarerik zabalenaren jabe gara.

572,9 M€-ko diru-sarrerak, 2015eko ekitaldian baino % 68 gehiago

0,36 €/ekintza, hots, % 4,43ko errentagarritasuna

Bezeroen **% 66**k 3P eta 4P kontratuak ditu, 2015ean baino portzentaje-puntu gehiago

Sektoreko **1.a** erreklamazioak ebazten*

Euskaltelek bere kudeaketa-sistemaren ziurtagiria lortu du EAEn, **UNE-EN ISO 14001:2015** arauaren arabera, bere jarduera guztietarako

-% 15,4 erregaien kontsumoa, 2015ekoarekin alderatuta

527 langile

Trebakuntza-orduak: **41.248**

179,9 milioiko inbertsioa I+G+Bn, azken hamarkadan, Euskaltel Taldean

85 lankidetza gizarte-erakundeekin

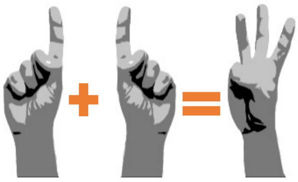
> 400.000 onuradun

*Euskaltelen irismena

Euskaltelen eta R-ren bategitea

Euskadiko telekomunikazio-operadore nagusia da Euskaltel, belaunaldi berriko zuntz-sare bat du, 350.000 km baino gehiagokoa, eta zerbitzu hauek eskaintzen ditu: telefonia finkoko Internet, telefonia mugikorra, banda zabala eta telebista digitala. Galizian, R da familien eta enpresen aukera gogokoena, haren 291.000 km-ko zuntz optikoko sareari esker.

Estatuaren iparraldeko telekomunikazio-talde nagusi bihurtzeko bateratze-prozesuari jarraikiz, bere antolakuntzaren egitura zehaztu du Euskaltel Taldeak. Bikaintasuna eta lehiakortasuna bere erreferentziako bi merkatuetan, horiek ditu xede Taldeak, zeinak Euskaltelen eta R-ren egiturak bereganatu dituen hazten jarraitzeko, bezeroari lehentasuna ematen jarraitzeko, enpresentzako eta herritarrentzako komunikazio-konponbideak garatzeko, sinergiak areagotzeko eta, horrenbestez, konpainiaren emaitzak hobetzeko, betiere konpainia bakoitzaren negozio-unitateen sustraiei eta autonomiari eutsiz, bai Galizian, bai Euskadin.



Bateratze-prozesuak funtsezko helburu hauek lortu nahi ditu, eraginkortasunetik eta gure interes-taldeentzako balioa sortzetik harago:

BEZEROARENGANDIK HURBIL EGOTEA

Bezeroenganako hurbiltasuna handitzea, Euskadiko eta Galiziako merkatuetan marka bakoitzak duen errotze-mailari eutsiz, Euskaltelen eta R-ren negozio-unitateen autonomia handituz, eragiketen gaineko ardura ere esleituz, eta bezeroei hurbileko zerbitzua, arreta eta jarraipena bermatuz. Bi merkatuetako enpresa-segmentuarekiko harremanak indartzeko aukera emango duten ekintzak ezartzea.

TALDE-IKUSPEGIA

Bai Euskadin bai Galizian Taldearen hazkuntza sendotzen duten zenbait arlo garatzea egitura berriak, Marketin Korporatiboa eta Berrikuntza sailak sortuz horretarako, haien bidez enpresentzako eta herritarrentzako komunikazio-irtenbide espezifikoak garatzeko eta aplikatzeko, produktu berriak merkaturatzeko, eta aliantza teknologikoak egiteko IKTen arloan.

ERAGINKORTASUN OPERATIBOAK

Eraginkortasun operatiboak maximizatzea, eta ziurtatzea erabakiak azkar, homogeneoki eta malgutasunez hartzen direla.

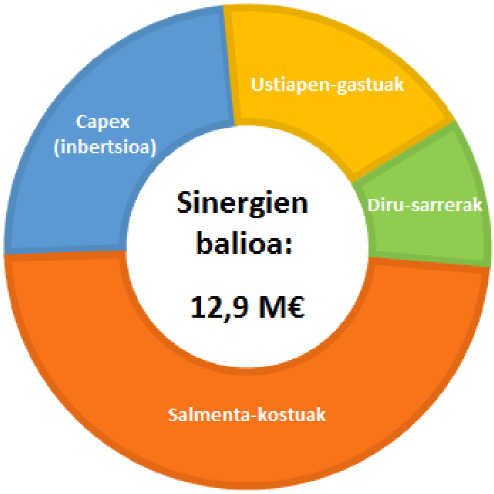
BALANTZE OSO POSITIBOA izan da lehenengo integrazio-urtean, zeinean 12,9 M€-ko sinergiak izan baitira. Integrazioan sendotasunez aurrera egiteko gai izaten ari gara, eta negozioan emaitza onak izan ditugu (EBITDAren hobekuntza vs 2015 Euskaltel eta R, % 68).

Diziplinaz eta zorroztasunez ari gara integratzen R, baina, aldi berean, austeritatez.

2016an, % 5,1etik gorako EBITDAren igoera bat lortu dugu 2015aren aldean, sarreren hazkundeak (% 1,3) eta zuzeneko kostuen kudeaketa on batek lagunduta.

2016ko ekitaldian sortutako kutxako fluxua, zorraren zerbitzua artatu ostean, 135 M€-koa da, eta, hala, dibidenduak banatu ahal izan zaizkie gure akziodunei.

9,8 M€-ko sinergiak lortu dira EBITDAn, eta capexaren aurrezkia 3,1 M€-koa izan da; hala, batura 12,9 M€-koa da, zeinak grafiko honetan jasotzen diren kontzeptuetan eta proportzioetan banatzen baitira:



Zein izan dira sinergia nagusiak orain arte? Hauek dira eragiketen eraginkortasuna maximizatzeko integrazio-prozesuaren baitako ekintza esanguratsuenak:

HOST MUGIKORRA MIGRAZIOA

Interkonexio-kostuen optimizazioa, zerbitzuaren kalitatea mantenduz.

MUGIKORRAK BATERATZEA

R-ko terminal mugikorren diru-laguntza kendu da Euskalteleko terminalen politika aplikatuz, zeina produktuan laguntza ematean (Tarifa) oinarritzen baita.

URAREN APROBETXAMENDUA
Partekatzea
partekatzea eta R-ren TB-plataformaren aprobetxamenduak.

NEGOZIATZEKO GAITASUNA IZATEA

Eskala-ekonomiak optimizatu dira, negoziatzeko gaitasun handiagoa izan delako produktuen eta zerbitzuen hornitzaileen aldean, telebista-edukietan, egile-eskubideetan, eta abar.

GIZA-BALIABIDEEN OPTIMIZAZIOA

Lantaldeak integratu dira eta kultura bat sortu da, negozioari baliorik ematen ez dioten jarduerak minimizatu dira, eta kanpo-zerbitzuak nazioartekotzeko ekimenak egin dira enpresako langileekin.

Jardunbide onenen identifikazioa EESari dagokionez Euskaltelen eta R-n, ezartzeko

Zein dira arrakastaren gakoak integrazio-prozesuan? Taldearen aktibo nagusiak: antolakuntza eta pertsonak.

ANTOLAKUNTZA

- Negozioaren eguneroko kudeaketarekiko prozesu independente gisa egin da integrazioaren **KUDEAKETA, integratze-talde** baten zuzendaritzapean, zeina prozesuaren aitzindari baita.
- **AZTERKETAREN ETA DIAGNOSTIKOAREN** fasean, zentzuzko denbora-tarte bat eskaini zaio bi konpainien **prozesuak eta egiteko moduak ulertu eta ezagutzeko,** eta hori **aukera** paregabea izan da bi konpainietatik onena hartzeko.
- **INPLIKATU DIRA** (bataren nahiz bestearen egiteko moduak gailendu gabe), eta hartutako **erabakien** berri eman zaie.

PERTSONAK

- Euskalteleko eta R-ko lantaldeen **PARTE-HARTZEA** funtsezkoak izan dira **esperientziak partekatzeko** eta ezarri beharreko jardunbide hobeak identifikatzeko.
- **Ezarritako** epeekiko eta sinergiak lortzeko helburuekiko **KONPROMISOA**.
- **GARAPENA,** haien gaitasun teknikoak eta gizatiarrak bultzatzeko.

Zer urrats geratzen zaizkigu egiteko prozesu honetan?

- TBko edukien eta egile-eskubideen kostuak optimizatzen jarraitzea.
- Merkataritza-kostuak hobetzea.
- Enpresen segmentuko merkataritza-aukerak maximizatzea.
- 2016an hartutako neurrien segimendua egitea (bereziki, host mugikorraren migrazioaren eraginarena).
- Balio korporatiboen garapena:
- 2016-2018ko EES Gidaplana hedatzea, eta bai Euskaltelen bai R-n identifikatutako jardunbide onenak ezartzea.
- Kudeaketa integratuko sistemen irismena Talde guztira zabaltzea.

2017. urtean, merkatuari jakinarazitako helburuak gainditzen eta INTEGRAZIO-PROZESUA SUSTATZEN zentratuko gara, KULTURA, PERTSONAK eta ERAKUNDEA direla indargune.

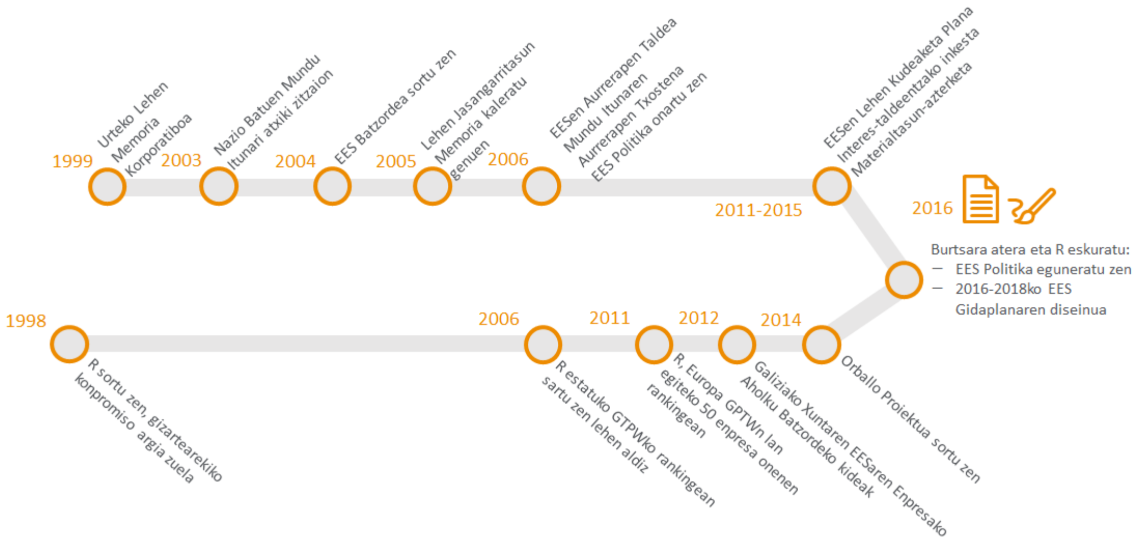
Negozio-eredua

Telekomunikazioen merkatua asko aldatu da azken urteotan, ingurune makroekonomiko konplexura egokitu ahal izateko. Hauek dira merkatuari eragiten dioten joera nagusiak:

Globalizazioa eta	Euskaltelen erantzuna
Konbergentzia: balio erantsiko eskaintza integratuak Merkatuak trantsizio azkar bat izan du zerbitzu finko eta mugikorren konbergentziarantz, eta operadoreek zerbitzuak konbinatu dituzte eskaintzetan; adibidez, banda zabala, ordainpeko telebista eta telefonia mugikorreko zerbitzuak eta linea finkokoak. Horri esker, bajen tasak murriztu eta bezeroko sarrerak areagotzen dira.	Gure zerbitzu gehienak paketean eskaintzen dira, hau da, zenbait zerbitzu batera konbinatuta eta faktura bakar batekin. Etxeko bezeroen % 66k eta enpresa txiki eta ertainetakoen % 53k hiru edo lau produktuko paketeak dituzte kontratatuta (*3P eta 4P*); hala, gure bezeroen fidelizazioa handiagoa izan da, eta bezeroko diru-sarrerak handitu ditugu.
Jokabide-prozesua Merkatuko eragileen kopurua asko jaitsi da, sinergiak lortzeko eskuratze-prozesuen ondorioz.	R erosi izanak Estatuaren iparraldeko telekomunikazio-talde aitzindari izatea ekarri zuen, eta bi operadore konbergente horiek elkartzeak Taldearen hazkundea sendotu du diru-sarrerei dagokienez (572,9 M €), eta bezeroei eta emaitzei dagokienez (62,1 M €).
Tarifa-aldaketa Operadore-kopurua murriztu izanak jokaera lehiakor arrazoizkoago bat ekarri du, eta prezioek zuten beheranzko joera aldatu egin da.	Gure prezio-igoera (1 € OSOA paketean, mugikor-linearekin eta telefono finkoarekin) merkatuko baxuena da.
Datu-kontsumoaren gehikuntza eta eskatutako abiaduren igoera CISCOren ikerketa baten arabera, 2019an, 207 milioi gailu egongo dira Espainian Internetera konektatuta; hau da, sei konexio biztanleko; eta 17 exabyte mugituko dira, gaur egungo kopuruaren bikoitza. Gainera, datu mugikorren zirkulazioa askoz erritmo azkarragoan ari da hazten. Horregatik, gero eta gehiago behar dira belaunaldi berriko sareek ematen dituzten banda-zabalera handiagoak.	Belaunaldi berriko zuntz optikoko sare propioa dugu, eta WiFi sare bat kaleetan, 4G mugikor-zerbitzua, 2,6 GHz-eko maiztasun propioak eta handizkako akordio lehiakorrak mugikor-zerbitzuan.
TBaren eta edukien garrantzia Zerbitzuen bateratzearekin, TBa faktore bereizgarri gisa sendotu da bezeroak lortzeari dagokionez. Horren erakusgarri da sektoreak edukietan egin duen inbertsiorako ahalegin handia, batez ere, kirolen arloan.	Ordainpeko TBko zerbitzuak eskaintzen ditugu programazio digitaleko eskaintza askotariko batekin, pakete bereiziak eta zenbait funtzionalitate dituztenak; adibidez, Replay, Videoteka eta Edonon, Rebobina eta TV Comigo. Gure bezeroen artean lehiakorrak izatera eta gure akziodunen errentagarritasuna bermatzera zuzentzen da gure edukien eskaintza.
Ekoizpena handitzea Operadore handiek Euskaltel Taldea dagoen tokietan azkarrago zabaldu ahala beren belaunaldi berriko sareak, gerta daiteke lehiakortasun-presioa handitzea, eta, ondorioz, prezioak jaistea eta bezeroak galtzea.	Talde aitzindaria gara Estatuko iparraldean, eta lotura sendoa dugu lan egiten dugun sozietateekin. Gure filosofia da sozietate horien elementu traktore gisa aritzea, enplegua eta negozio-aukerak sortzea, eta, hala, gure bezeroengan konpromisoa sortzea eta gure langileei gure taldeko partaide izatearen harrotasuna sortzea.

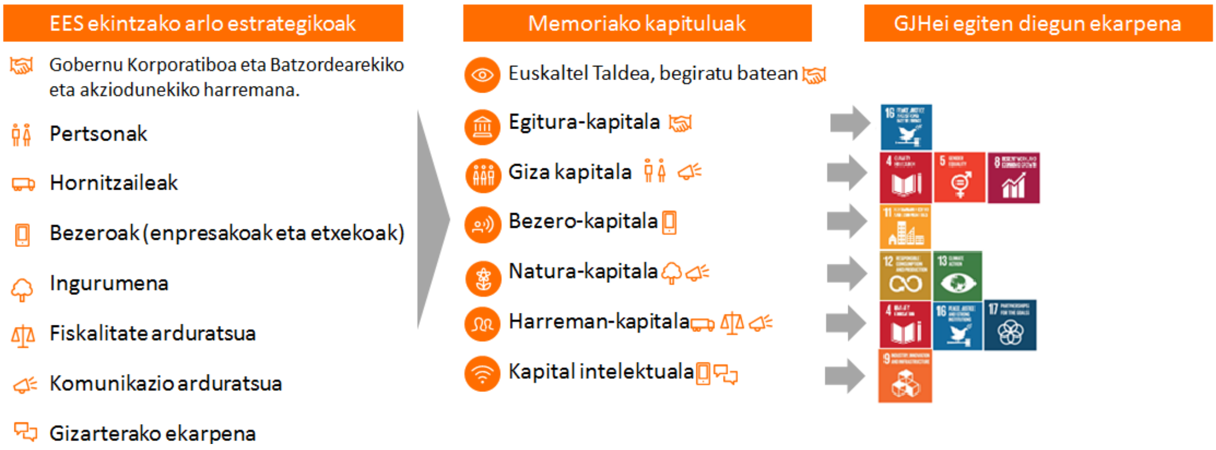
Negozio-testuinguru horretan, zeina lehiakortasun handi batek markatzen baitu, Euskaltelentzat eta R-rentzat, sortu zirenetik, gertuko ingurunearekiko lotura

eta identifikazioa funtsezko oinarriak izan dira beren jardunean, eta ibilbide bat egin dute iraunkortasunaren esparruan. Horrexegatik, lehendik zeuden EES-politika eta -estrategiak txertatzeko egin da lan 2016an.



2016ko maiatzean, Taldeko EES-politika bat onartu zuen Euskaltelen Administrazio Kontseiluak, zeinak proiektu iraunkor, bakar eta Nazio Batuen Erakundearen Mundu Itunarekiko (zeinera 2003an atxiki baitzen Euskaltel) koherente bat sendotzeko oinarriak ezartzen baititu. Hura garatzeko, erreferentziatzat hartu ditugu Garapen Iraunkorrerako 2030eko Agenda, Parisko Klimaren Akordioa eta CNMVren Gobernu Onaren Kodeko jardunbide onenak. Era berean, Euskaltelentzako alderdi garrantzitsuak izan dira kontuan, zeinak materialtasun-azterketa batean identifikatu eta Taldeko zuzendaritzekin alderatu baitira, lehentasunak identifikatzeko eta helburu zenbagarriak finkatzeko. Prozesu horren emaitza gisa, EES-politika bat dugu, zeinak zortzi jarduera-ildo jasotzen baititu eta EES-gidaplan batean (2016-2018) garatzen baitira; gidaplan horretan, helburuak eta segimendu-adierazleak ezartzen dira, eta, hala, Politikari sendotasuna ematen zaio. Era berean, EES Plana Garapen Iraunkorreko Helburuekin (GIH) lerrokatzen da, eta, beraz, Nazio Batuen Agenda 2030ekin; beraz, Konpainiak helburu horiei egiten dien ekarpena neurtu eta kudeatu ahal izango da.

Era berean, Taldearen EESko lehenengo txosten hau gidatzen du planak, eta, beraz, Euskaltel Taldearen eta haren intereseko taldeen gai esanguratsuenetan zentratzen da.



2.

Egitura- eta kultura-kapitala

“1995ean sortu zenetik, Euskaltelek inoiz ere ez ditu alde batera utzi gobernatze korporatiboaren jardunbide onak, eta, erabakiak hartzeko unean, beti izan ditu kontuan CNMV argitaratuz joan den kodeak (1998ko Olivencia Kodetik iazko otsailean argitaratu zen egungo kodera)” Alberto García Erauzkin

Telekomunikazio-talde aitzindaria gara Estatuko iparraldean, eta sustraitze eta autonomia sendoak ditugu lan egiten dugun lurraldeetan; era berean, Gobernatze Korporatiboko bikaintasunarekiko konpromisoa agerian uzten duen eta jardunbide onenetara egokitzeko bidean berresten den konpainia kotizatu bat gara. Halaber, konpromiso sendoa dugu denboran iraunkorrak izatearekin.

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS

GURE ERAKUNDEA

Bikaintasunaren eta jardunbide onenen bilaketan lan aktiboa egiten duten gobernatze-organoak ditugu.

JOKABIDE-KODEA

Gure egiteko, ikuspegi eta balio korporatiboek gidatzen gaituzte erabakiak hartzeko prozesuan eta intereseko taldeekiko interrelazioan.

CNMVren Gobernatze Oneko gomendioak betetzea:

% 100

ARRISKUEN KUDEAKETA

Gure arrisku-kudeaketako sistemak Euskaltelen ondarearen eta haren izenaren babesa sustatzen ditu.

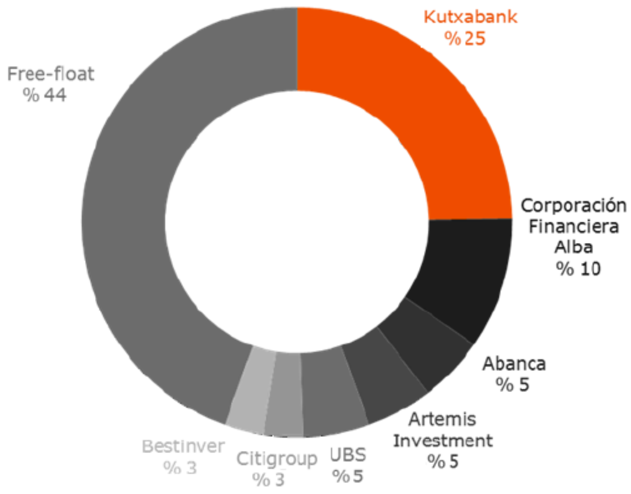
EES-AREN KUDEAKETA

Lan egiten dugun inguruneetako garapen ekonomikoari, ingurunekoari eta sozialari laguntzen diogu.

Gure erakundea

Akzioen egitura

Euskaltel Taldea osatzen dute Euskaltel, SAk (Taldearen sozietate nagusi gisa) R Cablek eta Telecomunicaciones Galicia, SAk (% 100) eta Cinfo, Contenidos Informativos Personalizados, SLk (% 67,20). Euskaltelek Bilboko, Madrilgo, Bartzelonako eta Valentziako burtsetan kotizatzen du 2015az geroztik.



Gure akziodun gehienek konpromisoa dute Taldearekin eta denboran zehar gurekin jarraitzeko bokazioarekin

Administrazio Kontseilua

Akziodunen Batzorde Nagusiak eta Administrazio Kontseiluak zuzentzen, gobernatzen eta administratzen dute Euskaltel, SA.

Euskaltel Taldearen Administrazio Kontseilua da organo eskuduna Legeak edo Sozietatearen Estatutuek Akziodunen Batzorde Nagusiari esleitzen ez dizkioten gai guztiei buruzko akordioak hartzeko; haren egiteko nagusia da estrategia eta antolakuntza egokia onartzea, martxan jartzeko, eta ikuskatzea eta gainbegiratzea goi-zuzendaritzak betetzen dituela helburuak eta errespetatzen dituela sozietatearen helburua eta interes soziala. Hala, Administrazio Kontseiluak ditu botere eta ahalmen zabalenak Sozietatea administratu eta ordezkatzeko; halaber, goi-zuzendarien eta administrazio-organo ordezkarien esku utz dezake kudeaketa eta zuzendaritza arrunta, bai eta Sozietatea kudeatzeko politika eta norabideen zabalkundea, koordinazioa eta aplikazioa ere, modu horretan, Euskaltel Taldeak jarraitu behar dituen politiken, estrategien eta ildoen definizioan, ikuskatzean eta segimenduan zentratu ahal izateko.

Administrazio Kontseiluak bere funtzionamenduaren eta bere batzordeen funtzionamenduaren ebaluazio bat egiten du urtero, eta, haren emaitzan oinarrituta, detektatzen diren gutxitasunak zuzentzeko jarduera-plan bat proposatzen du, betiere gutxitasunen bat detektatzen bada.

Hiru urtetik behin, ebaluazio hori egiteko, Administrazio Kontseiluak kanpo-aholkulari baten laguntza izango du, zeinaren independentzia Izendapenen eta Ordainketen Batzordeak ziurtatuko baitu.

2016ko ekitaldian, eta 2017ko Akziodunen Ohiko Batzar Orokorra egin aurretik Euskalteleko Administrazio Kontseiluko kide gehienen izendatzea agortzen zela eta, planteatu zen gaiari buruzko erabaki egokiak (lehengoak berriztatzea edota izendapen berriak egitea) 2016ko Akziodunen Batzorde Nagusiaren esku uzteko beharra.

Horregatik, 2016ko ekitaldian, autoebaluazioko eta kontseilariak aukeratzeko prozesu handi bat egin zen, Izendapenen eta Ordainketen Batzordeko lehendakaria buru zela. Honako hauek egin ziren prozesu horretan:

a) Izendapena berriztatzeko beharrak eragiten zien kontseilari guztietako bakoitzaren azterketa bat.

b) Telekomunikazioen sektorean esperientzia egiaztatua zuten hautagai aintzatetsien bilaketa; bereziki baloratu ziren enpresa kotizatuetako esperientzia eta gobernatze korporatiboetako jardueren ezagutza handia.

Hautatze-prozesuaren helburua izan zen Konpainiako Administrazio Kontseiluko kideen ezagutza eta esperientzia osatzea.

Akziodunen Batzorde Nagusiak gehiengo handi batekin onartu zituen proposatu ziren berrautatze- eta izendatze-akordio guztiak.

2016ko abenduaren 31n, Euskalteleko Administrazio Kontseilua 10 kontseilari hauek (2 exekutibo, 3 ahaldun eta 5 independente) osatzen dute:

KIDEAK	KARGUA	MAILA	LEHEN IZENDAPENAREN DATA	AZKEN IZENDAPENAREN DATA
Alberto García Erauzkin jauna	Lehendakaria	Exekutiboa	2000/11/28	2016/06/27
Francisco Manuel Arteche Fernández-Miranda jauna	Kontseilari delegatua	Exekutiboa	2016/06/27	2016/06/27
José Ángel Corres Abasolo jauna	Lehendakariordea / Kontseilari koordinatzailea	Independentea	2013/03/08	2016/06/27
Kartera 1 SL; ordezkaria: Alicia Vivanco González andrea	Batzordekidea	Aginduzko kontseilaria	2016/06/27	2016/06/27
Alfonso Basagoiti Zabala jauna	Batzordekidea	Aginduzko kontseilaria	2013/03/08	2013/03/08
Javier Fernández Alonso jauna	Batzordekidea	Aginduzko kontseilaria	2015/09/30	2015/11/12
Belén Amatriain Corbi andrea	Batzordekidea	Independentea	2015/03/31	2015/03/31
Iñaki Alzaga Etxeita jauna	Batzordekidea	Independentea	2015/03/31	2015/03/31
Elisabetta Castiglioni andrea	Batzordekidea	Independentea	2016/06/27	2016/06/27
Miguel Ángel Lujua Murga jauna	Batzordekidea	Independentea	2016/06/27	2016/06/27

Euskaltel SAren Administrazio Kontseiluak kide hauek ditu: 5 aholkulari independente (% 50) eta 3 emakume (% 30). Hala, betetzen dira Balore Merkatuko Batzorde Nazionalaren Sozietate Kotizatuen Gobernantza Egokirako Kodearen 14. Gomendioa eta 15. Gomendioa.

Kontseiluaren Araudiko 15. artikuluari jarraituz, ahalmen hauek ditu Administrazio Kontseiluko presidenteak:

- Administrazio Kontseiluaren, eta, dagokionean, Batzorde Exekutiboaren bilerak deitzea eta bileren buru izatea, bileren gai-zerrenda zehaztuz eta eztabaidak eta deliberazioak zuzenduz.
- Akziodunen Batzar Nagusiaren buru izatea eta hango eztabaidak eta deliberazioak zuzentzea.
- Administrazio Kontseiluari helaraztea sozietatea martxa onean joateko egokitzat jotzen dituen proposamenak, eta, bereziki, Administrazio Kontseiluaren beraren eta sozietateko gainerako organoen funtzionamenduari dagozkienak.
- Administrazio Kontseiluko kontsulta-batzordeen lana sustatzea, eta zaintzea beren funtzioak eta erantzukizunak eraginkortasunez eta dagokien koordinazioz gauzatu ditzaten, eta hori guztia ondo antolatzea.
- Zaintzea kontseilariek aldez aurretik informazio nahikoa jasotzen dutela gai-zerrendako puntuei buruzko erabakiak hartzeko.
- Landu beharreko gaien eta daten programa bat prestatzea eta ematea Administrazio Kontseiluari, eta kontseiluaren bileretan kontseilariek eztabaidatu eta aktiboki parte har

dezaten sustatzea, haiek aukera askeak izatea zainduz.

- Kontseiluaren aldizkako ebaluazioa antolatzea eta koordinatzea, baita, dagokionean, sozietatearen lehenengo exekutiboarena ere, eta, Kontseilua zuzentzearen eta haren funtzioen eraginkortasunaren erantzule izanik, ziurtatzea nahikoa denbora ematen dela gai estrategikoak eztabaidatzen.
- Ezagutzak eguneratzeko programak adostea eta berrikustea kontseilari bakoitzarentzat, egoerek hala eskatzen dutenean.

Aipatutako karguari dagozkion funtzioez gain, presidenteak, sozietatearen kontseilari exekutibo den aldetik, funtzio exekutibo hauek ditu, besteak beste: estrategia korporatiboa zehaztea, enpresaren eta zuzendaritza exekutiboaren kudeaketa gainbegiratzea eta etorkizuneko estrategiaren definizioaz, garapen korporatiboaz, inbertitzaileekiko harremanaz, barne-ikuskaritzaz eta idazkaritza orokorraz (barnean direla aholkularitza juridikoa, komunikazioa, harreman instituzionalak eta Euskaltel Fundazioa) arduratzen den antolakuntza-egituraren zuzendaritza exekutiboa, bai Euskaltelen, bai R Cablen.

Bestalde, kontseilari delegatuak eskuordetuak ditu Administrazio Kontseiluaren eskumen guztiak, salbu legearen eta estatutuaren arabera eskuordetu ezin direnak eta hirugarren batzuk abalatzearena.

Administrazio Kontseiluak bi komisio ditu barruan (Ikuskapen eta Kontrol Batzordea eta Izendapen eta Ordainketa Batzordea); komisio horiek ez dute funtzio exekutiborik, eta barne-araudietan ezarritakoaren arabera jarduten dute. Egiteko nagusi hau dute: Kontseiluari laguntzea, informazioa ematea eta proposamenak egitea une bakoitzean esleitzen zaizkien eskumenen arloen inguruan.

Kontseilari independente gehienez osatuta daude bi komisioak, Balore Merkatuko Batzorde Nazioanalaren Sozietate Kotizatuen Gobernantza Egokirako Kodearen 39. Gomendioa eta 47. Gomendioa betez.

Ikuskaritza eta Kontrol Batzordeko kideak, 2016ko abenduaren 31n

KIDEAK	KARGUA	MAILA
Iñaki Alzaga Etxeita jauna	Presidentea	Independentea
Kartera 1; ordezkaria: Alicia Vivanco González andrea	Batzordekidea	Aginduzko kontseilaria
José Ángel Corres Abasolo jauna	Batzordekidea	Independentea
Elisabetta Castiglioni andrea	Batzordekidea	Independentea

Izendapen eta Kontrol Batzordeko kideak, 2016ko abenduaren 31n

KIDEAK	KARGUA	MAILA
José Ángel Corres Abasolo jauna	Presidentea	Independentea
Alfonso Basagoiti Zabala jauna	Batzordekidea	Aginduzko kontseilaria
Javier Fernández Alonso jauna	Batzordekidea	Aginduzko kontseilaria
Belén Amatriain Corbi andrea	Batzordekidea	Independentea
Miguel Ángel Lujua Murga jauna	Batzordekidea	Independentea

Administrazio Kontseiluak bere funtzioak behar bezala garatzeko egoki irizten dion maiztasunaz egiten ditu bilerak, eta urtean sei aldiz, gutxienez, eta urteko hiruhileko natural bakoitzean bilera bat egiten du. Horrez gainera, Administrazio Kontseilua, lehendakariak eskatuta, hark sozietatearen funtzionamendu egokirako egokitzat jo bezainbeste alditan biltzen da.

Euskaltelen estrategiaren zati integrala hau da: akziodun instituzionalekin eta haien ordezkariekin (*proxy advisors*, hau da, boto-aholkulariak) gobernu korporatiboaren arloan duen harremanaren etengabeko kalitatea hobetzea, Akziodunen Batzar Orokorrera eramaten diren adostasun-proposamenek babes sendoa izan dezaten.

Boto-aholkulari horiekin egiten dituen aurrez aurreko bileren bidez, Euskaltelek zuzen-

zuzenean jakiten du bere akziodun instituzionalek zer itxaropen dituzten, eta kontuan hartzen ditu haien iritziak Akziodunen Batzar Orokorrera eramaten diren proposamenak egitean.

Ordainsariei dagokienez, eta Kapital Sozietateen Legearen 529 artikuluko hemeretzigarren puntuak agintzen duenari jarraikiz, Akziodunen Batzar Orokorrak Euskaltelen Kontseilarien Ordainketa Politika onartu zuen 2016, 2017 eta 2018ko ekitaldietarako, 2016ko ekainaren 27an egindako bileran. Halaber, batzar orokor horrek kontsulta-bozketa egin zuen Kontseilarien Ordainketari buruzko Txostenaren (2015) inguruan.

Konpainiako akziodunek babes handia eman zioten bi proposamenei. % 97,8 eta % 99,7ko aldeko botoak jaso zituzten, hurrenez hurren.

Jardunbide egokiak

Euskaltelen Administrazio Kontseiluaren 2015eko azken batzarrean, Gobernantza Egokirako Kodearen gomendioen betetze-mailaren balantze bat egin zen. Betetzeko zeuden gomendio garrantzitsuenen berri eman zitzaion Kontseiluari, zeinak gobernantza 2016an ezartzeko zeuden gomendioetara eguneratzea onartu zuen 2016an zehar.

Zer egin dugu 2016an hobetzeko?

- Akziodun, Inbertitzaile Instituzional eta Boto Aholkulariekiko Komunikazio eta Harreman Politika onartu, 4. Gomendioan esaten denarekin bat.
- Kontseilariak Hautatzeko Politika onartu, 14 Gomendioan esaten denarekin bat.
- Administrazio Kontseiluaren araudiaren 9. eta 18. artikuluak aldatu, kontseilariak kide izan daitezkeen sozietate kotizatuen kontseilu kopuru maximoa mugatzeko eta kontseilari koordinatzaileari gomendio honetako eskumenak esleitzeko, 25. eta 34. Gomendioei jarraikiz, hurrenez hurren.
- Administrazio Kontseilua ebaluatu, 2016ko maiatzean, karguak betetzeko epea bukatu egin baitzen eta kontseilariak hautatu eta izendatu behar baitziren, 36. Gomendioari jarraikiz.
- Arriskuak Kudeatzeko Politika eguneratu eta Euskaltel Taldearen Compliance funtzio korporatiboa sortu, 45. eta 46. ildoei jarraikiz.
- Kontratuaren eranskina onartu Administrazio Kontseiluko presidentearekin, 63. eta 64. Gomendioen arabera.
- ESS Politika eguneratu, 54. Gomendioan esaten denarekin bat.

Aurrerapen horiek guztiek aukera eman dute CNMVren gobernu korporatibo egokiaren arloko gomendio guztiak betetzeko, eta, hala, bat egin dugu arlo horretako jardunbide egokiekin.

% 100 bete ditugu CNMVren gomendioak 2016ko ekitaldian

Jokabide-printzipioak

Gure XEDEA balioak sortzera bideratuta dago:

"Pertsonen komunikazio-behar guztiei erantzutea eta enpresei ahalik eta produktibitate handiena izaten laguntzea, eta, horretarako, komunikatzeko eta informazioa kudeatzeko tresnak eskaintzea. Horrekin, gure komunitatearen garapen ekonomiko eta soziala bultzatu nahi da".

Etorkizunera begira dugun IKUSPEGIA asmo handikoa da, eta konpromiso handia hartzea eskatzen du

Estatuko iparraldeko talde lider bat merkatuaren beharretara egokitutako IKT-soluzio globalak ematen, bezeroen beharretatik hurbil dagoena eta arreta eta zerbitzu ezin hobeak eskaintzen dituena; eta, aldi berean, balio-katean eta beste merkatu geografiko batzuetan hazten eta garatzen jarraitzeko aukerei adi egoten dena".

BALIO korporatiboak dira gure nortasun-markak

"Balio korporatiboek gure nortasun-markak berresten dituzte; gure lan egiteko modua eta pertsonen arteko harremanak, barruko zein kanpokoenak, ulertzeko dugun modua erakusten dituzte".

Printzipio horiek Euskalteleko profesional guztiei helarazteko, Etika eta Jokabide Kode bat onartu zen 2015eko ekitaldian. Kode horrek zenbait jokabide-jarraibide zehazten ditu, gure langileek ez ezik —langileen hierarkia-maila edozein dela ere—, Euskaltel Taldearen izenean edo haren kontura lan egiten duen edozein pertsonak ere bete beharrekoak. Halaber, R-k bere Jokabide Kodea du. Bi kodeak bat datoz; biek nahi dituzte jokabide egokiak sustatu gure balio-katean.

Enpresako Babes Batzordea arduratzen da Kodea betetzen den gainbegiratzeaz. Organo hori arduratzen da, hain zuzen, gure jarduera guztian bete beharreko araudia betearazteaz eta haren jarraipena egiteaz Enpresa Defendatzeko Batzordeak trebakuntza-ikastaroak antolatzen eta ematen ditu (presentzialak, e-learning, etab.), langileei adierazteko Euskaltelek zer kezka duen delituen prebentzioan eta iruzurraren kontrako borrokan, eta jardunbide ustelak hautemateko eta saihesteko tresna praktikoak emateko haiei. Saio horietan, azalduko da zer arrisku penal dauden, eta enpresak zer tresna dituen haiek konpontzeko.

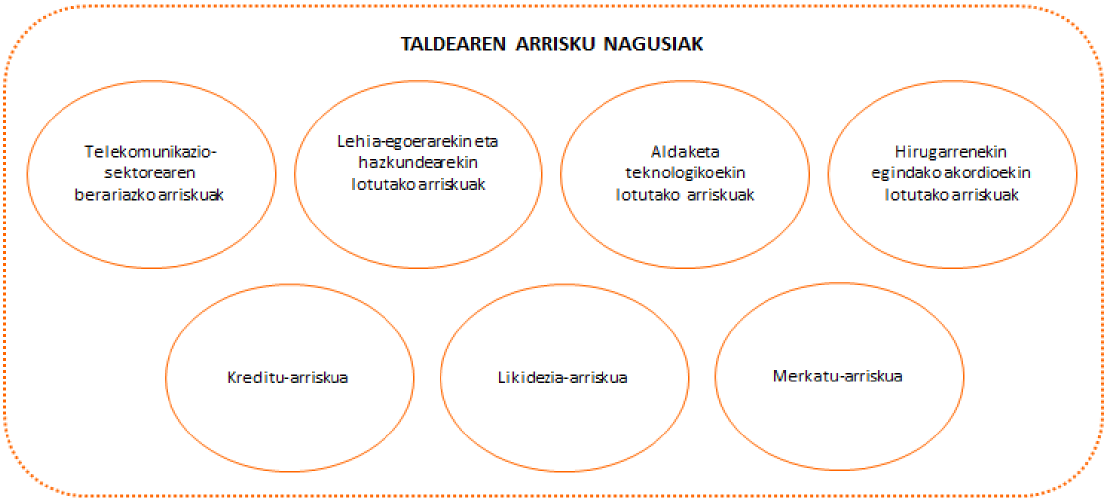
Delituak prebenitzeko AENOR ziurtagiria lortu duen sektoreko lehen enpresa; horri esker, indartu egin du kultura etikoarekiko eta gobernu egokiarekiko konpromisoa

Arriskuen kudeaketa

Kontseilu Administrazioak bultzatzen du Arriskuak Kudeatzeko Sistema, Ikuskaritza eta Kontrol Batzordearen bidez, eta Goi Zuzendaritzak eta erakundeko gainerako sailek kudeatuta. Integrala eta jarraitua da haren funtzionamendua, eta talde bateratua osatzen duten konpainia eta zuzendaritza bakoitzak zehazten du korporazio osorako kudeaketa.

Euskaltelek eragiketa-mailako kontrolak ditu ezarriak Arriskuak Kudeatzeko Sistemaren barruan, arriskuak arintzeko eta Jokabide Kodea eta indarrean dagoen legegia betetzen direla bermatzeko. Urteko ikuskaritza-planaren barruan —Ikuskaritza eta Kontrol Batzordeak onartua—, jasotzen da kode horren betetze-mailari buruzko barne-ikuskaritzak egin behar direla.

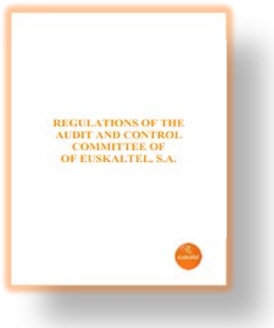
Zein dira negozioaren helburuak lortzea arriskuan jar lezaketen faktore nagusiak? COSO eredua dugu oinarri arrisku nagusiak identifikatzeko, hau da, estrategikoak, operazioenak, informazioarenak eta betetzearenak, eta Euskaltelen ondarea eta haren izen ona babesten laguntzen dute.



Arriskuaren tolerantzia-mailari dagokionez, erabakiak hartzeko prozedurak eta sistemak ditu Euskaltelek.

Ikuskatze eta Kontrol Batzordeak arriskuak kudeatzeko organo gisa jarduten du, eta hemen kontsultatu daiteke haren araudia:

http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_comision_auditoria_control_es.pdf



Horrez gain, Euskaltel Taldeak arriskuak kontrolatu eta kudeatzeko politika bat du, zeinak Taldearen arrisku-mota desberdinak kontrolatzeko eta kudeatzeko oinarrizko printzipioak eta jarduteko esparru orokorrak ezartzen baititu, bere helburuak lortzeko eta estrategiak arrakastaz gauzatzeko.

EESaren kudeaketa

Euskaltel 30. postuan dago (113 enpresatatik) Reporta 2016 txostenean. Dokumentu horrek Madrilgo Burtsaren indize orokorrean kotizatutako enpresen informazio publikoaren kalitatea aztertzen du.

Euskaltelek, erantzukizun sozialeko talde bat denez, konpromisoa hartzen du bere interes-taldeekin dituen harremanak etika- eta gardentasun-irizpideetan oinarritzeko, eta enpresa jasangarri baten irudia proiektatzen duen egiazko informazio osoa emateko, hori baita bere negozioaren eta enpresa-jardueren estrategiaren funtsa.

Alde horretatik, 2016-2018ko EES Planaren ezarpena eta garapena ebaluatzeko zer tresna behar diren zehaztu da. Tresna horiek barruko eta kanpoko baliabideak behar bezala kudeatzen lagundu behar dute, interes-taldeekiko lege-obligazioak eta bestelako konpromisoak onartuz.

Erantzukizun Sozial Korporatiboaren Gidaplanaren jarraipen-eredua egiteko, erantzukizun sozial korporatiboaren prozesuko talde bat eratu da. Aldez aurretik zehaztutako erantzukizun sozial korporatiboko arloetan dihardutenen sailek osatzen dute talde hori.

Proposatutako maiztasuna bi hilean behin ezartzen da, eta kontrol-tresna hauek ezarri dira horretarako: Taldearen Erantzukizun Sozial Korporatiboko aginte-koadro estrategikoak, sail bakoitzaren Erantzukizun Sozial Korporatiboko aginte-koadroak, Erantzukizun Korporatiboaren Txostena, Laneko Giroari buruzko Inkesta, Sozietatearen Inkesta, barne-ikuskaritzak eta bi hilean behingo jarraipen-txostenak.

EESaren Plana, berriz, Taldearen Plan Estrategikora eramaten da.

Erantzukizun Sozial Korporatiboaren Politikaren koordinazioa Talde Korporatiboko Harreman Instituzionaletako Zuzendaritzak kudeatzen du, zeinak Erantzukizun Sozial Korporatiboaren prozesu-taldea koordinatzen baitu, eta hari deialdiak egiten baitizkio.

Erantzukizun Sozial Korporatiboaren Politika, haren diseinua eta garapena bi urtean behin berrikusiko du Taldeko Administrazio Kontseiluak, eredua sendotzeko.

Zer lortu dugu 2016an?	
Konpainiaren ondo gobernatzeko politikan sartzen diren ekintzak ezartzen jarraitu	✓
Enpresa kotizatuen ondo gobernatzeko kodean sartzen diren ekintzak ezarri.	✓
EESren politika berrikusi eta Enpresaren Erantzukizun Sozialeko estrategia berri bat ezarri hurrengo ziklorako.	✓
Euskaltelen eta R-ren erakundeen integrazioaren alde lan egin.	✓

Zertan arituko gara 2017an?
Euskaltel Taldeari aplikatu beharreko gobernu egokirako gomendioak identifikatu.
Taldearen informazio finantzario eta ez-finantzarioa errazago eskuratzea sustatu.
EES Planaren berri emateko eta jarraipena egiteko eredu bat diseinatu.
Giltzarritzat jotzen diren taldeekin harremanetan egoteko eta komunikatzeko eredu bat diseinatu.

3.

Giza kapitala

Talentua hautatzea, garatzea eta mantentzea, eta Taldeko giza taldearen hazkunde pertsonal eta profesionala bultzatzea, eta, horretarako, haiek proiektuko parte-hartzaile bihurtzea eta lan-ingurune bat eskaintzea alderdi hauetan: trebakuntza, lana eta bizitza pertsonala uztartzea, berdintasuna, ordainketa, segurtasuna eta balio etikoak.

Integrazio-prozesuan, giza baliabideetako sailak berregituratu egin dira, eraginkortasun operatiboak maximizatzeko, ziurtatuz erabakiak azkar, homogeneoki eta sailak gidatuz.

Antolakuntzaren, Giza Baliabideen eta Kalitatearen Kudeaketa Planaren helburua da konpainiako pertsonen konfiantza handitzeko neurriak hartzea, aniztasuna kudeatuz; pertsonen konpromiso-maila handitzea, enpresa osasungarriaren ereduaren bidez; eta talde-errendimendua hobetzea Kudeaketa Sistema Integratuaren bidez.

Hori dela eta, motibazio- eta bateratze-programa bat, pertsonen programa bat eta antolakuntza-programa bat ezarri dira, plan instrumentalen multzo gisara. Hiru jardueraildo hauetan sartzen diren ekintza guztiak egitea da programen xedea: konfiantza, norberaren errendimendua eta taldeko errendimendua.

4 QUALITY EDUCATION

5 GENDER EQUALITY

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

TOKIAN TOKIKO ENPLEGUA ETA BALIOA SORTZEA

Aberastasuna eta tokian tokiko enplegua sortzen laguntzen dugu, eta gure ingurunearekiko konpromiso soziala indartzen.

ANIZTASUNA ETA BERDINTASUNA

Berdintasun Planaren bidez, laneko giro orekatua eta irekia sustatzen dugu, eta enpresaren izaera integratzailea bultzatzen.

Taldeko langileak: 527

ONGIZATEA ETA OSASUNA

Lan-ingurunea etengabe hobetzea sustatzen dugu, eta, horretarako, lana eta bizitza pertsonala uztartzeko neurriak hartzen ditugu, langileen ongizate fisiko, psikiko eta soziala lortzeko. Hori dela eta, taldeko kide izatearen harrotasuna handiagoa da, eta laneko giroa hobetu egiten da.

GARAPENA, GAZTEEN TALENTUA ETA ONDORENGOTZA

Taldeko pertsonen garapen profesionala indartzen dugu. Unibertsitateekin eta hezkuntza-zentroekin lankidetzan aritzen gara gazteen garapenerako eta haiek lan-munduan sartzeko.

Tokiko enplegua eta balioa sortzea

Euskaltel Taldea, tokiko enpleguaren sortzaile

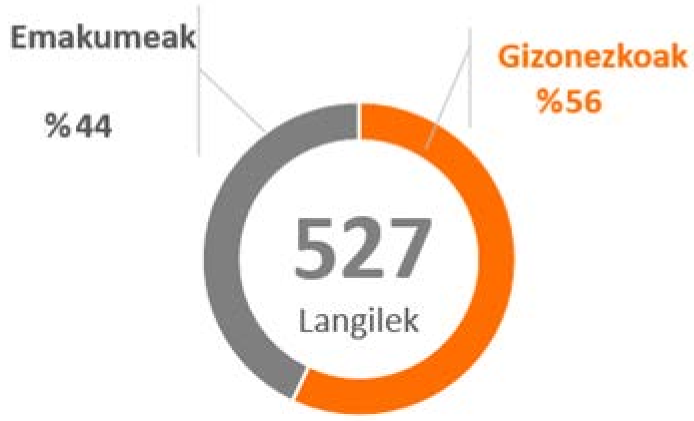
Euskaltel Taldeak lehentasun hau du: marka indartu baten izen ona eraikitzen eta giza kapitalik onena erakartzen duen balioekin bat egitea.

Giza Baliabideen politikak gure profesional-taldearen egonkortasunari eta jarraipenari eustea du ardatz: lan-ordutegi malguak eskaintzen ditugu, bizitza pertsonala eta profesionala uztartzeko.

Taldearen kultura berri bat (Euskaltelen alderdi onenak eta R-ren alderdi onenak oinarri dituena) sortzeko behar diren jarduera-ildoak identifikatzeko, proposamen bat egin da, "Ikuspegi Kulturala" izenekoa. Lehen urratsa hau izan da: giza taldea definitzen duten balio korporatibo komunak zehaztea. 527 pertsonak osatzen dute taldea; % 44 emakumeak dira, eta % 56, gizonak.

Euskaltel Taldeak aberastasuna eta enplegua sortzen laguntzen du, dagoen tokian dagoela. Euskadin, zuzeneko 337 lanpostu sortu ditu, eta zeharkako 2.000 lanpostu baino gehiago. Halaber, R-k, Galizian, 190 profesionaleko giza taldea du, eta zeharkako 1.500 bat lanpostu sortu ditu.

Langileen % 99k etengabeko kontratu finkoa dauka, eta horrek segurtasuna eta konfiantza ematen dio.



Langileen **% 99**k kontratu mugagabea du

43 urte: langileen batez besteko adina

2015eko ekitaldian, Euskaltelen III. Lan Hitzarmena sinatu zen, konfiantza- eta adostasun-giroan, eta hobekuntza hauek nabarmendu ziren aurrekoarekin alderatuta: konpromisoa hartzea konpainiaren jasangarritasunarekin, 2018ko abenduaren 31ra arte (5 urte); soldata-igoera konpainiaren bilakaera ekonomikoaren arabera finkatzea. % 1etik % 2ra bitarte (aurreko urteko EBITDA-lorpenaren arabera); enpresan ordezkaritza duten sindikatuekin adostasunez lortutako akordioa; bizitza pertsonala eta lana uztartzeari lortuta, arrazoi pertsonalengatik libreki hartzeko ordu gehiago izatea: 2015ean, 24 ordu; 2016an, 32 ordu; 2017an, 36 ordu, eta, 2018an, 40 ordu. Hitzarmen Kolektiboak Euskaltelen langile guztien % 79,82 estaltzen du.

2016ko abenduaren 29an, R-ren I. Hitzarmen Kolektiboaren aurreakordioa sinatu zen. Langileen gehiengo handi batek (% 96) berretsi zuen hitzarmena Batzarrean Negoziazioaren funtsezko puntuak jasotzen ditu aurreakordioak: lan-bermea, lan-jarduna, ordainsari aldakorraren finkatze partziala, ordainsariaren eguneratzea, onura sozialak, guardiak eta lanerako prestasuna.

Beste enpresa batzuekiko harremanetan balioa sortzea

Azken bi urteotan, Euskaltel Taldeak ingurunean balioa eta aberastasuna sortzea ardatz duen eredu batean aurrera egin du, eta hainbat aliantza sortu ditu sektoreari lotutako tokiko enpresekin. Hala, Taldeak jarduten duen tokietan garapen ekonomikoa bultzatzeko, epe luzeko aliantza teknologikoak finkatu ziren, batez ere sektorean erreferentzia diren bi konpainiarekin:

- informazio-teknologiei dagokienez, GFI enpresarekin. Horri esker, hobera egin du Euskaltelek lehiakortasunean, eta abangoardia teknologikoan dago informazio-sistemen alorrean. Era berean, irtenbide bereizgarriak ematen ditu, sektorea hobeto ezagutuz eta teknologiarik egokienak erabiliz.
- Telekomunikazioen teknologien esparruan, ZTE enpresarekin. Horri esker, Euskaltelen sareak transmisio-gaitasun handiagoa du, eta, horren bidez, segurtasun handiagoa eskaintzen du, mantentze-lan errazagoa eta sare-kudeaketa eraginkorragoa. Horrekin batera, Euskaltelek aukera izango du telekomunikazioen teknologia berriek une oro dituzten eskakizun berriak inplementatu eta egokitzeko. ZTE enpresa aliatu egokia izango da, beraz, Euskaltelen sarea eta bezeroekiko zerbitzuak eraldatzeko.

Aliantza horiei esker, eta Euskaltelen esperientziak emandako bultzadan bermatuz, enpresa horiek enplegua sortu dute, eta hazi egin dira. GFIri dagokionez, 200 lanpostu baino gehiagoko hazkundea izan da, Euskaltelen poriektuari esker, eta bezero berriekin egindako proiektu berriei esker. Bestalde, ZTEn 52 lanpostu berri sortu ziren. Gainera, ZTErekin egindako aliantzak bide eman du aurrerapen teknologikoak egiteko Euskaltelen Sarean: LTE (*Long Term Evolution*), IMS (*IP Multimedia Subsystem*) eta FTTH (*Fiber To The Home*). Haiei esker, kalitate hobeko produktu berrien eskaintza bat du bezeroentzat, eta lagungarria da gure ingurunea digitalizatzeko gizarte-proiektuak aurrera egiteko.

Bi kasuetan, Euskaltelen taldeak ezagutza trukatzea giltzarria izan da kanpoko enpresetan aurrerapenak izateko eta elkarrekin hazteko, sektoreko konpainien arteko sinergiak aprobetxatuz. Horrez gain, aurreko ekitaldietan Taldeko langileek ematen zituzten zerbitzu jakin batzuk hartzeko akordioak sinatu dira zenbait sozietaterekin, eta sozietate horiek kontratatutako pertsonen lan-baldintzei eusteko bermeak eman ditu Taldeak. Hala, arrakastaz ziurtatu dira gai hauei lotutako lan-bermeak: enplegua mantentzea, lan-baldintzak, antzinatasuna eta pertsonen lan-zentroaren kokapen geografikoa.

Aniztasuna eta berdintasuna

Lanpostuan aukera-berdintasuna eta dibertsitate pertsonala sustatzea funtsezko printzipio bat da Taldearentzat, eta Dibertsitate eta Berdintasun Planaren bidez islatzen da (Motibazio eta Bateratze Programaren barruan dago). 2016an zehar, Euskaltelek konpainiako emakume eta gizonen diagnostiko-prozesu berri bat egin du. Han zehaztutako helburuak eta neurriak bost lan-ardatzetan banatu ditu, eta helburu, ekintza eta adierazle hauek biltzen dira lan-ardatz horietan:

- Balioen eta kulturaren hedapena.
- Pertsonen kudeaketa.
- Lan-denboren erabilerak eta herritarren erantzukidetasuna.
- Emakumeen aurkako indarkeriaren kontrako kontzientziazioa.
- Eragina gizartean.

Barruko erabakietan eta gizartean eragina izango duten erabakietan genero-ikuspegia hartuko duen zuzendaritza korporatibo bat “aktibatzeko” helburuarekin, zenbait antolaketa-dinamika egiten dira, presentzia orekatu bat emateko, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunean oinarrituta, Konpainiako testuinguru guztietan. Barne-konpromiso horrek isla izan behar du Euskalteleko pertsona guztien kanpoko jardueretan eta gizartean eragina dutenetan. Halaber, Euskaltelen Etika eta Jokabide Kodeak eta R-ren Jokabide Kodeak gizonen eta emakumeen arteko benetako berdintasuna bultzatzen dute lan-eremuetan (hautaketa, sustapena eta kontratazioa), trebakuntzan eta garapenean, ordainsarietan eta sentsibilizazio- eta kontzientziazio-jardueretan; egungo lan-hitzarmena da Taldeak lana eta familia uztartzeko eta aukera-berdintasuna bermatzeko egin duen apustuaren erakusgarri bat.

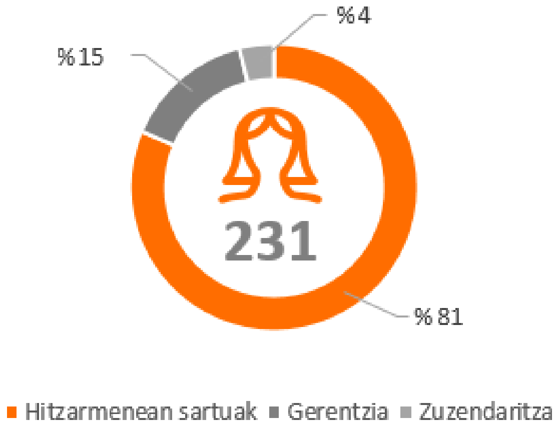
Aukera-berdintasuna

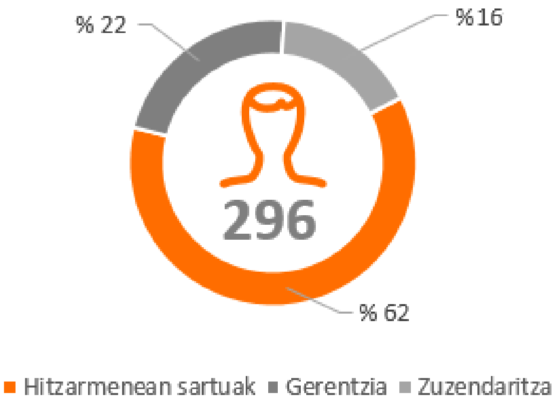
Taldeak konpromisoa du langileen arteko berdintasuna bultzatzeko eta haien bizitzetan eta haien familiakoenetan gerta litezkeen aldaketetan laguntzeko, eta babesa ematen du zenbait egoeratan, zeinak lankideen arteko lan-harreman hutsetik harago baitaude.

Euskalteleko gizon-emakumeen kudeaketan, giza eskubideak errespetatzen ditugu eta diskriminazio oro baztertzen dugu. Horrez gain, aukera-berdintasuna sustatzen dugu, elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiborako eskubidea bideratzen ditugu, eta baztertu egiten ditugu gure eragin-eremuan lan behartua eta derrigortua egitea, eta, bereziki, haurren lanari lotutako zerbitzuak.

Horretarako, Euskaltelek eta R-k etika- eta jokabide-kode bat sortu dute, Euskaltel Taldearen eta haren izenean lan egiten duten pertsonek izan behar duten jokabidea gidatuko duten printzipioak eta jokabide-arauak ezartzeko. Azaldutako guztiaren erakusgarri, diskriminazio-gorabeherarik ez da izan konpainian 2016an, eta horrek animatu egin gaitu arlo horretan lan egiten jarraitzera.

Egokituz joateko eta berdintasunarekiko konpromisoetan aurrera egiteko, Giza Baliabideen aginte-taulak genero-ikuspegia aintzat hartuta sartu ditu adierazle guztiak.





Desgaitasunen bat duten pertsonen integrazioaren esparruan, eta Minusbaliatuak Integratzeko 13/1982 Legean (LISMI) ezarritakoa betez, Taldeak konpromisoa du eta ahalegina egiten du legea betetzeko edo, hala badagokio, legeak jasotako bestelako neurriak martxan jartzeko, eta laneko zentro berezien laguntza baliatzen du, dibertsitate funtzionaleko pertsonentzako zuzeneko eta zeharkako enplegua sortzeko.

Horren erakusgarri da harrera-, posta- eta telefonogune-zerbitzuen kontratazioa, zeina 2016an egin baitzen, Euskaltelen. 102.000 euro baino gehiagoko inbertsioa egin zen laneko zentro berezi batekin, eta desgaitasunen bat duten pertsonak sartu ziren lantaldean.

Desgaitasunen bat duten pertsonak R-n sartzeari dagokionez, laneko zentro berezi bat, telemarketin-zerbitzuak ematen dituena, kontratatu da kolektibo horretako kideak lan-munduan sartzeko. Urtean 262.000 euroko kostua du. Konpainia hori gure negozioko kide bat gehiago da, eta haren esku uzten dugu gure bezeroen arreta, jakinik Galiziako lantaldeko kideen % 80k baino gehiagok gaitasun bereziak dituztela.

Konpainiak aukera-berdintasunarekin duen konpromisoaren barruan, orobat, Familia Plana eta Aflora Plana garatu ditu. Bi plan horien bidez, desgaitasunen bat izan lezaketen langileei aholku eman eta lagundu egin nahi zaie, desgaitasunei lotutako onurak eskuragarri jarri, eta desgaitasunak irauten duen denbora-tartean hileko zenbateko bat eman. Aflora Planari eta Familia Planari esker, desgaitasun-egoerak identifikatu ahal izan ditugu, eta egoera horretan bizi diren inguruneak sentsibilizatu eta normalizatu.

Halaber, informazio-kanpainak eta sentsibilizazio-jarduerak egiten dira, aukera-berdintasuna ardatz hartuta; esaterako, hauek:

Aflora Plana
(Desgaitasun funtzionalen bat duten langileentzat)
Hilean 180 €-ko laguntza pertsonako.

Familia Plana
Desgaituen familientzako laguntza
Hilean 169 €-ko laguntza familiako kide bakoitzeko

Garapena, gazteen talentua eta ondorengotza

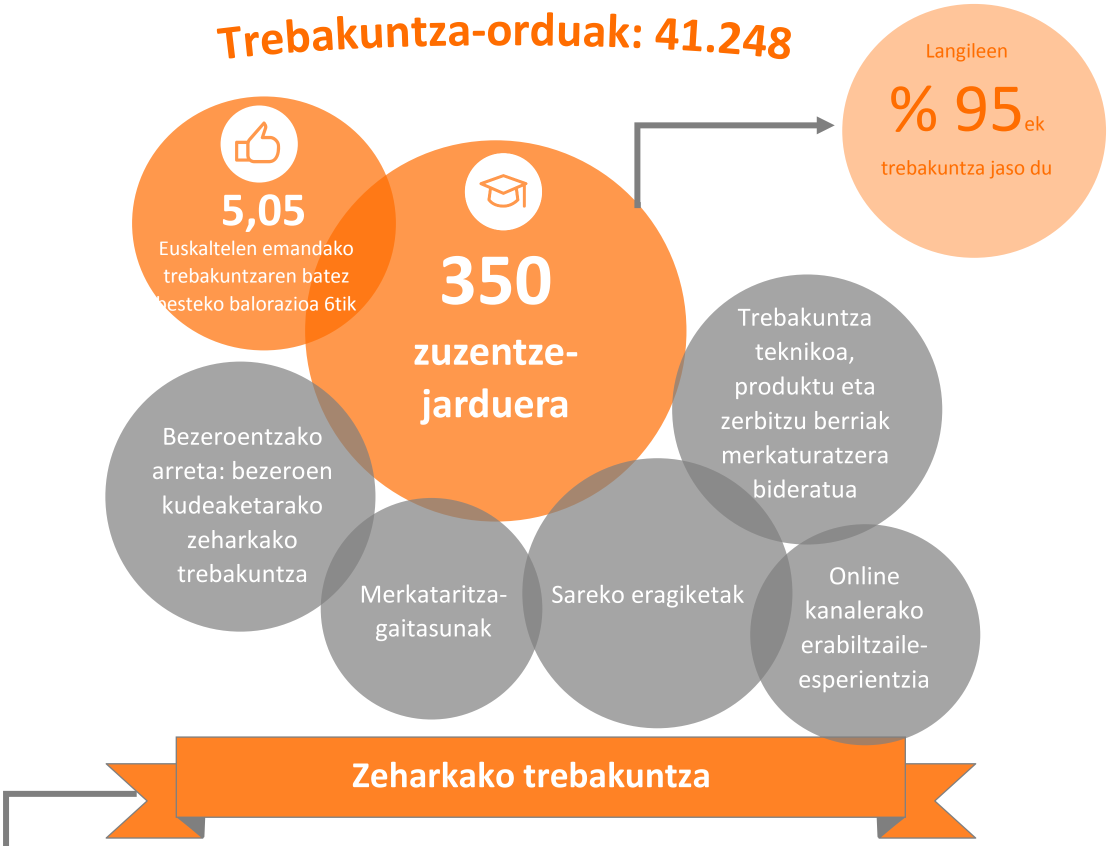
Langileen garapen profesionala

Enpresek eta haien inguruneek iraganean erakutsi duten joera egunero ari da berresten: gero eta konplexutasun-dosi handiagoekin bizi dira. Langileen garapena ezinbestekoa da Taldearentzat, aurrean ditugun erronkak gainditzeko.

Hori lortzeko, trebakuntza-planak ditugu langileen esku, eta trebakuntza-ekintzetan inbertitzen dugu, garapen profesionala errazteko eta jardueretan bikaintasuna sustatzeko; halaber, balio handiagoa ematen zaio Konpainiari.

2016an, aldian behin egiten diren komunikazio- eta trebakuntza-ekintzez gain, 41.248 trebakuntza-ordu eman dira lantaldearen % 95entzat baino gehiagorentzat, berehala lanpostuetan aplikatzeko tailerren eta trebakuntza-saioen bidez.

Orduen banaketari dagokionez, nabarmentzekoa da ordu-kopuru handiena hizkuntzen irakaskuntzarako erabiltzen dela; jarraian, ekipoen erosketari eta software-garapenari lotutako trebakuntza teknikorako, eta, antzeko proportzioan, zuzendaritza- eta kudeaketa-gaitasunerako eta kudeaketa-arlo bakoitzeko berariazko trebakuntza tekniko ez-teknologikorako.



01/ **Mindfulness-i buruzko trebakuntza,** Prebentzio Zerbitzuak bultzatua

02/ **Sormen-gaitasunari buruzko trebakuntza,** Marketing Sailera bideratua

03/ **Hizkuntza-trebakuntza:** 4.829 ordu euskara eta ingelesa ikasteko.

TREBAKUNTZA-ADIERAZLEAK		2015eko trebakuntza-orduak	2016ko trebakuntza-orduak	Aldea	2016ko orduen batezbestekoa pertsonako
Hitzarmeneko langileak	Emakumezkoak	15.623	15.775	+% 1,0	83,91
	Gizonezkoak	12.570	15.015	+% 19,5	82,50
Gerenteak	Emakumezkoak	1.488	1.616	+% 8,6	47,53
	Gizonezkoak	4.181	5.079	+% 21,5	76,95
Zuzendariak	Emakumezkoak	568	748	+% 31,7	83,11
	Gizonezkoak	3.044	3.015	–% 1,0	62,81

Gazteen talentua eta ondorengotza

Euskaltel Taldean, gure giza taldean sartzeko prest dauden profesional onenen bila ari gara, eta, halaber, belaunaldien arteko aldaketaren kudeaketa lantzen ari gara, urteen poderioz lortutako jakintzen eta talentuaren transmisioa kudeatzeko oinarri gisa.

Gure inguruko gazteen gaitasunak bultzatzen ditugu, prestakuntza eta lan-esperientziak emango dizkieten proiektu komunak garatuz; horretarako, gazteak praktikaldia egiteko kontratatzeko eta unibertsitateekiko hitzarmenen bidez prestakuntza emateko ekimenak egiten ditugu. Taldeak zenbait lankidetza-hitzarmen egin ditu hezkuntzaren arloan EAEko, Galiziako eta Asturiasko unibertsitateekin eta lanbide-heziketako zenbait ikastetxerekin. 2016an, 36 ikaslek egin dute praktikaldia gurekin; batez ere, Telekomunikazioen Ingeniaritzako eta Web Garapeneko eta Multiplataformako goi-mailako heziketa-zikloetako ikasleak izan dira.

Gainera, ikasleak enpresara etortzen dira bisitan, unibertsitateekin eta gainerako hezkuntza-erakundeekin dugun etengabeko harremanaren ondorioz.

Sementes R

Taldeak talentu gaztearekin duen konpromisoan fokatutako programa; zenbait trebakuntza-programa eta curriculum-praktikako programa egiten dira Galiziako eta Asturiasko unibertsitateekin lankidetzan. Era berean, harreman estua dago unibertsitate horietako eta *concello* nagusietako enplegu-foroetako antolatzaileekin, talenturik onena Taldera erakarri ahal izateko.

> 10

Hezkuntza-erakundeekiko akordioak

ONGIZATEA ETA EDERTASUNA

Harro gaude gure enpresa-kulturaz eta gure balioez, zeinak iraunkortasunera bideratzen baitira. Era berean, gure giza kapitala (gure pertsonak), zeina gure kapital garrantzitsuenetako bat baita, zaintzeko politika bat dugu.

Horregatik, Euskaltel Taldearentzat, gure profesionalak zaintzea eta onura sozialak ematea aukera bat dira gure langileei abantaila gehigarriak eskaintzeko, haien eguneroko bizitza hobetzen eta enpresarekiko duten konpromisoa areagotzen laguntzeko.

Enpresa Osasungarriaren ereduranzko lehenengo urratsak egin dira 2016an, gure pertsonei zuzendutako jardueren baitan; hain zuzen, eredu horren helburua da pertsonek Konpainiarekiko duten konfiantza sendotzea, haien banakako errendimendua hobetzea eta lankidetzarako gaitasuna hobetzea. Langileen ongizatea hobetzeko abiarazi ditugun baliabideen adibide gisa, Mindfulness lantegiak aipatuko ditugu, zeinak langile guztiei eskaini baitzaizkie.

Pertsonen Programan nabarmendu beharreko beste ekimen bat da Bateratze Plana, zeinak lanaren malgutasunean oinarritutako neurri berriak baititu.

Pertsonei entzuteko eta norberaren egoerei irtenbideak bilatzeko helburua dute neurri horiek, bai egoera jakinetan ordutegi-aldaketak behar direnean, bai zuzeneko senide bat gaixo egoteagatik telelana egiten denean eta familiaren udako bizitokitik gertuen dauden lantokietan aritzea aldi batez, adibidez.

Bestalde, langileen onura sozialak hobetzeko neurri-sorta bat du Taldeak, zeina jarraian zehazten baita.

Gure langileei lagundu nahi diegu beren bizitzako egoera garrantzitsuetan gehien kezkatzen dituzten alderdietan

01 Gizarte Segurantza — Gizarte Segurantzaren sariaren soldata-osagarria, zerbaitegatik aldi baterako ezgaitasun-egoeran dagoena-rentzat; urtean **138.236 €** euroko kostua eragin du.

02 Aseguruak* — Taldeko langileek istripu-, bizi- eta osasun-aseguruak dituzte, merkatuarekiko prezio lehiakorrekin.

03 Konpentsazio Plan Malgua — Konpentsazio-plan malgu bat, aukera ematen duena langileen soldatari etekin handiagoa ateratzeko, zergetan hobariak ematen dituzten zerbitzu batzuk kontratatuz edo erosiz.

Arrisku psikosozialei dagokienez, 2016an bukatutako analisiaren emaitzen arabera, Euskalteleko arrisku psikosoziala “ez da handia”.

Alde horretatik, Galizian, “R saludable” sentsibilizazioko eta osasun mental eta fisikoa sustatzeko programa garatu da, eta, besteak beste, ekintza hauek egin dira haren barruan: frutaren astea eta elikagai batzuen onurei buruzko albisteak jartzea intranetean. Ekintza horiek indartzeko, osasunari buruzko hitzaldiak eman dira (elikadura eta azala, osasunaren eta gaixotasunaren aurrean izan beharreko jarrera, antioxidatzaileak eta abar).

*Bizi-asegurua R-ko langileentzat bakarrik da.

Laneko segurtasuna eta osasuna

Gure konpromiso estrategikoetako bat guztion segurtasuna eta osasuna da, Euskaltelen Etika eta Jokabide Kodeak eta R-ren Jokabide Kodeak jasotzen dutenez.

Hori dela eta, laneko arriskuak prebenitzeko kudeaketa-sistema bat garatu dugu, OHSAS 18001 estandarrarekin ziurtatua, gure lantoki guztietan eta lan-fase guztietan egiten diren jarduerak jasotzen dituena, laneko segurtasun eta osasuneko printzipio adostuei jarraituz egin daitezen jarduerok, arriskuak saihesteko edo murrizteko eta, hala, lan-ingurune seguru eta egonkor bat lortzeko.

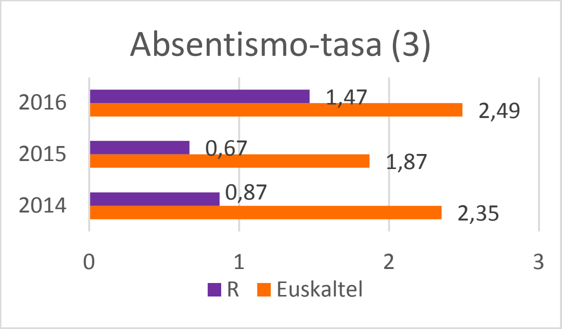
Segurtasun- eta osasun-kultura lehen egunetik indartzen da, lanpostuaren arabera ezarritako prebentzioaren arloko trebakuntza emanez.

Halaber, Laneko Arriskuen Prebentzioko Urteko Programaren barruan, Taldeko zentro guztiei aldizkako ikuskapenak egiten zaizkie, lan egiteko segurtasun- eta osasun-baldintza optimoetan daudela bermatzeko.

Larritasun-indizea(1): 0

Maiztasun-indizea(2): 0

*Prebentzio-neurriei esker, baja eragin duen **istripurik** ez da izan **2016an**, eta, hala, maiztasun- eta larritasun indizeak **zeroan** mantendu dira.*



(1) Galdutako lanegunak mila orduko.
(2) Baja eragin duten istripuak lan egindako milioi bat orduko.
(3) Absentismoa kalkulatzeko, gaixotasun arruntengatik soilik galdutako orduen ehunekoa ateratzen da, lan egindako ordu-kopuru osoarekiko.

2016ko konpromisoen jarraipena	
Aniztasun-plan bat egin, Berdintasun Plana barnean hartuko duena.	✓
Zenbait ekintza egin, enpresa osasuntsuaren proiektuaren barruan.	✓
Aurrera egin lana eta familia uztartzeko neurrietan; malgutasun-neurriak zabaldu.	✓
Giroari buruzko inkesta egin	✓

Zertan arituko gara 2017an?
“Prebentziotik” enpresa osasungarrira aldatuko gara, eta 2017-2019 eperako Enpresa Osasungarriaren Gidaplana prestatuko dugu Talde osoarentzat.
ISO 45001 Arau berriaren irismena zainduko dugu; arau horrek OHSAS 18001 ordezkatu du.
Belaunaldi-aldaketarako jarraipen-plan bat prestatuko dugu.
Laneko giroari eta langileen itxaropenei buruzko inkesta bat egingo dugu.
TalenTU 2019 programa hedatuko dugu: Karrera Plana eta Enplegatzaile Marka proiektua garatuko ditugu.

4.

Bezero-kapitala

Bezeroen beharrak eta itxaropenak zein diren jakitea, irtenbide onenak emateko, gogobetetzea handitzeko, harremana estutzeko eta kontsumo arduratsua bultzatzeko

Euskaltel Taldean, gure zerbitzuak etengabe hobetzeko konpromisoa dugu, gure bezeroen gogobetetzea handitzeko eta konfiantzazko harremana izateko.

Euskaltelen eta R-n, liderrak gara zuntz optikoan EAEn eta Galizian, eta harreman egonkor eta finkatua dugu gure bezeroekin.

Zerbitzu ugari eta kalitatekoak emateaz gain, uste dugu hurbileko tratuak aberastu egiten duela bezeroekiko harremana eta haren fidelizazioa, eta lotura emozionala sustatzen dugu , bezeroek zer premia eta kezka dituzten jakiteko. Hartara, abantaila iraunkorra lortzen dugu gure lehiakideekiko.

Hori dela eta, igortzen dugun informazio guztia gardena izatearen garrantzia azpimarratzen dugu, eta gure bezeroek egunerokoan dituzten kezkak zaintzen ditugu, hala nola informazioaren segurtasuna eta osasun digitala.

ZERBITZUAREN KALITATEA

Euskaltel Taldean, zerbitzuaren kalitatea da gure lehentasunetako bat. Hori dela eta, sare zabal, seguru eta eraginkor bat eskaintzen dugu bezeroen gailu guztietarako.

HURBILEKO ARRETA

Matxuren abisuetan, informazioa eskatzean eta erreklamazioak kudeatzean hurbileko arreta ematea sustatzen dugu.

1.ak gara erreklamazioak ebazteko denborari dagokionez*

GARDENTASUNA

Gure bezeroekiko harremanetan gardentasunez jokatzea sustatzen dugu, eta bereziki azpimarratzen ditugu eguneroko kudeaketa eta fakturen eta tarifen inguruko informazioa.

SEGURTASUNA ETA OSASUN DIGITALA

Zenbait programa eta politika sustatzen ditugu, gure bezeroek ahalik eta seguruen eta modu egokienean nabiga dezaten bere gailuetan.

*Euskatelen irismena

Zerbitzuaren kalitatea

Gure Taldea, nagusi

Bost milioi laguneko merkatu batean eskaintzen ditu zerbitzuak Euskaltel Taldeak, eta bai etxeko bai negozioetako 715.000 bezerori baino gehiagori ematen die zerbitzua.

Euskadiko telekomunikazio-operadore nagusia da Euskaltel, belaunaldi berriko zuntz-sare bat du, 350.000 km baino gehiagokoa, eta zerbitzu hauek eskaintzen ditu: telefonia finkoko Internet, telefonia mugikorra, banda zabala eta telebista digitala. Galizian, R da familien eta enpresen aukera gogokoena, haren 291.000 km-ko zuntz optikoko sareari esker.

Euskaltel Taldeak telefonia mugikorrari lotutako zerbitzuak eskaintzeko eta bere produktuak garatzeko behar diren sareko elementu guztiak ditu, eta, bezero-kopuruari dagokionez, estatuko operadore mugikor birtual (OMB) handiena da.

Azpiegitura propioez gain, Euskaltelek interkonexio-puntu ugari ditu estatuko eta nazioarteko beste operadore batzuekin, eta bezeroak erraz, modu unibertsalean eta muga geografikorik gabe konektatzea bermatzen dute.

Gure bezeroak

715.000 bezeroen harrotasunean zentratzen du estrategia Euskaltel Taldeak, haien komunikazio-beharrizanak kontuan hartuta, haien gogobetetasuna eta fideltasuna areagotzeko.

Bezeroen tipologia, nagusiki, bi ataletan banatzen da: batetik, etxeko merkatua, zeina bezeroen beharren araberako zerbitzuak konfiguratzean zentratzen baita; eta, bestetik, enpresa-merkatua, zeinak komunikazioak eta hodeiko zerbitzuen segurtasuna barne hartzen dituzten paketeak eta irtenbideak ematen baitizkio SOHO segmentuari.

2016an, telefonia mugikorra eta TB Osoa konbinatzearen estrategiarekin, bezero-zorroaren % 66 lortu da, hiru eta lau produktuko kontratuekin. Gainera, telefonia mugikorreko bezeroak % 10,4 hazi dira aurreko urtearen aldean.

Enpresa-bezeroen kopurua ere hazi egin da 2015etik, 48.809 bezero izatera heldu arte; eta alta berrien % 65,2k hiru produktu baino gehiagoko paketeak kontratatu dituzte.

Bezeroen asebetetzea

Euskaltel Taldeak bezeroak fidelizatu nahi ditu Konpainiaren markekiko esperientzia gogobetegarriak eskainiz.

2016an, 20.305 gogobetetze-kontsulta egin ziren Euskaltelen bezeroen deiak amaitzean, eta batezbesteko 3,99 puntuazioa eman zuten, egindako kudeaketa 0tik 5era baloratzean.

R-n, bezeroen % 94 pozik daude telefonoz jaso duten arretarekin, eta % 81k lagun bati gomendatuko lioke R.

Gogobetetze-adierazleei esker, Euskaltel Taldeak hornitzaile gisa egiten duen lana ebaluatzen du, eta hobekuntzak egiten ditu bezeroengan bertako eta gertuko markarengatiko harrotasuna bultzatzeko.

546.040 etxeko bezero

89.322 enpresa-bezero

11.193 ETE-bezero

3,5 produktu etxeko bezeroko

3,4 produktu enpresa-bezeroko

Customer Experience

2016an, bezeroaren ezagutza bereziki garrantzitsua izan da Euskaltel Taldean, haien beharretara egokitutako baliodun proposamenak sortzeko. Horretarako, *Customer Experience* ekimena abiarazi da, zeinaren helburua baita bezeroek lotura emozional handiago bat izatea konpainiarekiko interakzioetan; horretarako, haien lehentasunak izan dira kontuan, pozik ez egotearen arrazoiak identifikatu dira, eta pozik ez egotea konpontzeko jarduerak abiarazi dira. Bezeroak hobeto ezagutzeko, 2016an, 13 *focus group*, 22 itxaropen-galdeketa eta 2.164 inkesta gehigarri egin ziren askotariko ezaugarriak zituzten etxeetan. Azterketa horien ondorioak baliagarriak izan dira produktu eta zerbitzu berriak merkaturatzeko, bezeroarentzako arreta hobetzeko eta gure langileentzat egokitutako ikastaroak egiteko.

Gure zerbitzuak

Euskaltelen produktu eta zerbitzuak behar bezala diseinatu eta probatu dira, bezeroei erabilera seguru eta eraginkor bat bermatzeko. Hala, Euskal Autonomia Erkidegoan eta Galizian egiten diren prozesuen kalitatearen bidez, esperientzia oso eta gogobetegarri bat eman nahi zaie erabiltzaileei, haien beharretara egokitzen dena.

• Bere merkatuan hedatu diren zuntz optikoko jabetzako sareetatik zabalena du.

Bezeroentzako prezioak jaisteko helburua mantendu du Euskaltel Taldeak, eta, halaber, zerbitzu berriak ateratzen jarraitu du *Online First* estrategiaren barruan, zeinaren helburua baita bezeroen interakzio digitalak areagotzea eta kostuen egitura txikiago eta malguago bat eskaintzea. Bezeroen % 65ek web-erabiltzailearen kontua dute zerbitzu nagusietara sartzeko, eta 60.000 bezerok erabiltzen dute Euskalteleko autogestio-aplikazioa.

Produktuen eta zerbitzuen balio erantsi handieneko paketizazio-estrategiari esker, bezeroen % 66k hiru produktu baino gehiago dituzte kontratatuta aldi berean, eta sare finkoko bezeroen % 77k gutxienez linea mugikor bat gehitu dute kontratuan (eta hori zerbitzu-kontratazioko errekorra da bezeroen aldetik).

Geure zuntz optikoko sarea erabiltzen dugu, zeina Europako aurreratuenetako bat baita

2016an, bezeroaren ezagutzan sakondu da jarduera proaktiboekin eta erreaktiboekin, zeinek Taldeko zerbitzuen balio-proposamena hobetzen baitute, eta bezeroei buruzko informazioa ematen baitute haien lehentasunen eta beharren inguruan.

Euskaltelentzat funtsezkoa izan da kalitatearen kudeaketa sartzea Kudeaketa Sisteman. 2016an, Urteko Kalitate Plana definitu eta gauzatu da, zeinak kalitate-sistema mantentzeko behar diren jarduerak jasotzen baititu; halako jarduerak dira, besteak beste, Kalitate Politika berrikustea, eraginkortasunaren eta etengabeko hobekuntzaren alde egitea zerbitzuaren kalitatean, betiere bezeroaren gogobetetzeari eta Konpainiak nahi dituen emaitzak lortzeari eragiten dioten antolakuntzako elementuak kontrolatzeko eta hobetzeko. Sistema hori kalitatearen kudeaketari buruzko ISO 9001:2008 arauaren arabera ziurtatuta dago 1999tik, eta ziurtatze hori berriztatu egin da 2016an.

4G ematen dugu baimen propioarekin, EAEn eta Galizian

1,89
produktu kontratatu dituzte etxeko bezeroek

74.000
mugikor-linea berri

Bezeroen % 66k
ditu hiru produktu baino gehiago kontratatuak

22.000
TBko linea berri, eta zuntzean % 57,6 sartzea

2016ko aurrerapen teknologiko nagusiak

TB-plataforma

- Kable bidezko eta IPTVko (Internet Protocol Television) zerbitzuetarako 4K deskodegailu bat integratzeko proiektua abiaraztea. Helburua da ikus-entzunezko edukietarako sarbidea erraztea edozein gailutatik, edozein tokitatik eta edozein unetan.

Sare mugikorra

- Galiziako zerbitzu mugikorretako bezeroak Host Orangera migratzea OTA plataformaren bidez (Over The Air), zeina komuna baita Euskaltelentzat eta R-rentzat, eta LTE zerbitzua (Long Term Evolution) ematen die R-ren bezeroei.
- LTEko 40 oinarri-estazio baino gehiago jarri dira, eta, hala, sare horrek hartzen duen zirkulazioa progresiboki igo da.

Ahots-sare finkoa

- Ahots finkoko lehenengo nodoak migratu dira IMS arkitekturadun (IP Multimedia Subsystem) sare berrira.

Docsis sarea

- 2016an, kableko produktuen eta bezeroak ugaritu izanaren ondoriozko abiadura-areagotzeari aurre egiteko gaitasuna handitu zen Euskal Autonomia Erkidegoan eta Galizian. 2017rako hedatzea batera diseinatu da bi erkidegoetarako.

IP/MPLS core sarea (*Internet Protocol/Multiprotocol Label Switching*)

- Sare-plan berri bat definitu da, zeinak bi erkidegoen erabateko integrazioa barne hartzen baitu, eta Madrilen presentzia nabarmentzen baitu.

NEBA FTTH sarbideak (*banda zabaleko Ethernet zerbitzu berria/Fiber To The Home*)

- Bezeroentzako zerbitzuak sartzea.

WiFi sarea:

- WiFi zerbitzua zabaltzea, WiFi puntuak eta AP (Access Points) profesional espezifikoak gehituz pixkanaka.
- WiFi Kalean (mugikorren erabiltzaileen % 72k kontratatu dute), WiFi Rko Bezeroa, WiFi Turistak, WiFi Negozioak, WiFi Ekitaldiak, WiFi Udalak eta bestelako produktu berri batzuk kaleratu dira.

Segurtasuneko plataforma eta zerbitzuak

- Segurtasun-zerbitzuaren proiektua abiaraztea Galiziako sarerako, eta irtenbide bateratuen estandarizazioa Euskaltelen eta R-n.

Datacenter

- Euskaltelen eta R-ren estandarizazioa eta zerbitzuak bezeroen autogestiora eta automatizaziora bilakatzea, aplikazioaren eta webgunearen bidez.

Euskaltelen Sarearen Hedapena

- Industrialdeetan:
  - EAE:

    - Zortzi industrialde. 51 K proiektuaren barruan, zortzi industrialdetako hedapena dago; haietatik zazpi dagoeneko funtzionatzen ari dira (batezbesteko % 82ko estaldurarekin), eta, beraz, 889 enpresak dute banda zabalerako sarbidea.

    - 28 industrialde. Proiektua irailean hasi zen, eta 310 enpresak banda zabalerako sarbidea dute dagoeneko.
  - Galizia:

    81 industrialde. Proiektua 2016ko uztailean hasi zen, eta dagoeneko 17 industrialde aktibatu dira; beraz, 331 enpresak erabil dezakete gure zuntz optiko ultraazkarreko sarea.
- Etxeetan: Taldeak 887.000 etxeko bezero ditu EAEn, eta 820.000 Galizian, eta guztiek dituzte eskuragarri banda zabaleko zerbitzuak.

Ikusi 68. orriko glosarioa

Hurbileko arreta

Bezeroarentzako arreta

Gertutasunean eta fidelizazioan oinarritzen du Euskaltel Taldeak bezeroekiko harremana, eta ahalegintzen da tokiko zerbitzuaren bidez bereiztea beste konpainia batzuetatik.

Gertutasuna bultzatzeko, Euskaltel Taldeak zenbait tresna jartzen ditu bezeroen eskura, beren gorabeherak eta zalantzak behar duten tokian, unean eta moduan konpon ditzaten, eta beren ingurune gertuko pertsona batek lagundu diezaien. Bezeroarentzako Arretako zerbitzu guztiak EAEko eta Galiziako hornitzaileei kontratatzen zaizkie, eta euskarri administratiboak eta instalatzaileak ere erkidego horietan kontratatzen dira. Horregatik, zenbait telefono-arretarako plataforma, saltoki eta webgune daude, eta bezeroentzako bestelako zerbitzu gehiago ere bai. 2016an, etxeko bezeroek webgunea erabili zuten harremanetarako baliabide gisa, eta 9tik gorako puntuazioa (10etik) eman zieten arreta-mota horri.

Bezero baten eskaera bat jasotzen den unean bertan ekiten zaio hura konpontzeko prozesuari. Eskaera konpondu ezin denean bakarrik jasotzen dira datuak eta bideratzen da dagokion sailera.

Eskaeratarako nahiz matxuren abisuei arreta emateko eta haiek kudeatzeko, Euskaltelek bezero-mota bakoitzaren beharretara egokitzen ditu telefono bidezko arretarako plataforma espezifikoak segmentu bakoitzerako (partikularrak, negozioak, enpresa ertain eta txikiak eta bezero handiak). Adibidez, enpresak fidelizatzeko talde espezifiko bat eta negozioen sektorerako fidelizazio-plataforma bat ditu Euskaltelek. Bezero handien segmentuari dagokionez, enpresa bakoitzak kudeatzaile komertzial espezifiko bat du esleitua haien beharrei pertsonalki erantzuteko.

Bestalde, saldu osteko zerbitzua zentralizatua da, eta sarearen akatsek eragiten dituzten alarmak aztertzen dira, azkar erantzun eta bezeroen zerbitzuetan ahalik eta kalterik txikiena eragiteko.

2016an, 604 erreklamazio jaso ziren kontsumo-erakundeen bidez (34 erreklamazio, Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumoko Arbitraje Batzordetik, zeinak han kudeatu baitituzte, eta 570 erreklamazio, gainerako kontsumo-erakundeetatik).

Taldeak egiten dituen komunikazio publiko komertzialen testua kontsumitzailea eta konkurrentzia babesteko lege-irizpideekin eta telekomunikazioen sektore-legediarekin alderatu du Juridikoaren Funtzioak.

Euskaltel Taldearen erreklamazioak

	2014	2015	2016
ETXEKOA	593	496	566
KONTSUMOBIDE	573	473	536
SETSI	20	23	30
ENPRESA	56	48	38
KONTSUMOBIDE	49	44	34
SETSI	7	4	4
GUZTIRA	**629**	**544**	**604**

SETSI: Telekomunikazioetarako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritza
KONTSUMOBIDE: IVC - Instituto Vasco de Consumo
*Euskaltelen irismena
*Zerbitzu-kalitatearen maila neurtzeko jarraipenaren txostena, 4T 2016, Energia eta Turismo Ministerioa eta Agenda Digitala

1.

erreklamazioak ebazteko denborari dagokionez*

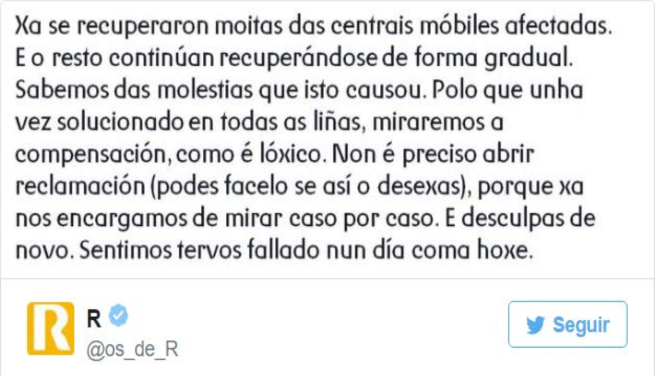
Iturria: Morgan Stanleyren txostena (PEERS: Telefónica, Vodafone eta Orange)

Morgan Stanley enpresaren txosten batek erakutsi du Euskaltel dela bezeroen Interneteko zerbitzuetan gorabeherak konpontzen batez beste ordu gutxiena ematen duen operadorea; halaber, erreklamazio gutxiago jasotzen ditu, batez beste, bere lehiakideekin alderatuta.

Gorabeherak konpontzea

Linearen mantentze espezializatu bat ematen du R-k, eta zerbitzuak etengabe hobetzen dira, bezeroek deitu gabe ere. Horregatik, akatsen bat izanez gero, enpresaren politika da onartzea, bezeroekiko harremanean gardenak izatea, eta gorabehera lehenbailehen konpontzen saiatzea.

Hala egin zen 2016ko abenduan, matxura baten ondorioz Galiziako mugikor-erabiltzaileak zerbitzu gabe geratu zirenean. Matxuraren jatorria identifikatu zen, eta zerbitzua pixkanaka berrezarri zen; berehala eman zitzaien bezeroei arazoaren berri.


Xa se recuperaron moitas das centrais móbiles afectadas. E o resto continúan recuperándose de forma gradual. Sabemos das molestias que isto causou. Polo que unha vez solucionado en todas as liñas, miraremos a compensación, como é lóxico. Non é preciso abrir reclamación (podes facelo se así o desexas), porque xa nos encargamos de mirar caso por caso. E desculpas de novo. Sentimos tervos fallado nun día coma hoxe.

R
@os_de_R
Seguir

Inklusio digitala

Euskaltel Taldearen jarduera-ildo nagusietako bat da teknologiak hobetzea segurtasunari dagokionez. Horregatik, Taldeak zenbait ekimen egiten ditu bezeroen beharretara egokitzen diren produktuekin eta zerbitzuekin laguntzeko bezeroei, eta datozen urteetan landu beharreko gaitzat hartzen du eremu hori.

Zehazki, teknologia berriei buruzko prestakuntza eta informazioa eta zalantzak argitzea izan dira Euskaltelek inklusio digitala lortzeko egin dituen jarduera nagusiak. Blogen eta foroen bidez erantzuten dira Interneten inguruko galderak, teknologia oro har ongi erabiltzeko.

Euskaltel Taldeak ahalegina egiten du kolektibo guztiak teknologiaren munduan sartzeko eta haien eguneroko bizitza errazteko, eta ahalegin hori zentratzen da pertsona zaurgarrienen (adibidez, zaharrak eta desgaituak) eten digitala ezabatzean.

Horregatik, datozen urteetara begira, Taldearen helburu nagusietako bat da inklusio digitala sustatzeko itunak egitea zenbait GKErekin; erraz erabiltzeko tresnak baliatu nahi dituzte, pertsonen bizitzan eta besteekiko erlazionatzeko moduan balioa eragingo dutenak.

Bestalde, teknologien abantailak baliatuta bezero guztiekiko komunikazio- eta kontsulta-bide berriak sortzeko ekimenak daude, betiere bezero zaurgarrienengan zentratuta. Adibidez, Galizian, R-k bideodeien sistema bat du, gor-mutuek zalantzak argitu ditzaten *call center*-era deituta; informaziorako eta zerbitzuetarako sarbidea errazten zaie.

Euskaltelek kostu txikiko tarifak atera ditu 2016an mugikorrean Internet izan nahi duten kolektibo guztiei Interneterako sarbidea emateko; hala, baztertzeko arriskuan dauden pertsonen inklusio digitala bultzatzen da.

Kalitateko zerbitzua ematen diegu gure bezeroei, eta liderrak gara sarbide finkoan.

Bezeroaren segurtasuna eta osasuna

Bateria erabiltzea eta haren segurtasuna

Euskaltel Taldearen jardueraren hasieratik, zerbitzuaren segurtasuna lehentasun estrategikoa izan da sarearen diseinuan, bezeroentzat garrantzitsua baita haien komunikazio pertsonalak eta komertzialak hornitzaile bermatu baten esku utzi ahal izatea. Erosten dituen eta merkaturatzen dituen ekipoek eremu elektromagnetikoen inguruko legeria betetzen dutela egiaztatzen du Euskaltelek.

Eremu digitalean, ezinbestekoa da bezeroek jakitea beren datuak pribatuak eta informazioa isilpekoa direla. Horregatik, Euskaltel taldeak bezeroen, hornitzaileen eta enpresen datu guztien isilpekotasuna babesten eta bermatzen du: babes-tresnak diseinatzen ditu, gure inguruneko arrisku berriak kudeatzeko, zeina gero eta interkonektatuago baitago.

Informazioa edozein pertsonaren edo enpresaren aktibo nagusietako bat da, eta, beraz, aktibo hori babestu behar da, eta haren mehatxu diren arriskuak kudeatu. Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Sistema bat du Euskaltelek, 2012an ziurtatua Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Sistemei buruzko ISO 27001:2014 Arauaren arabera.

Hori dela eta, ekintza hauek garatu dira:

- Informazioaren segurtasunaren inguruko arriskuak kudeatzeko sistema bat ezarri da, ISO 27001:2014 Arauaren arabera.
- Identifikatutako arriskuak arintzen lagunduko duten segurtasun-neurriak identifikatzen eta ezartzen laguntzea.
- Informazioaren segurtasunaren kudeaketa Euskaltelen ezarritako gainerako kudeaketa-sistemekin integratzea.
- Alor honetako indarreko legedia identifikatu eta betetzea.

Gainera, Datu Pertsonalak Babesteari buruzko Lege Organikoa betetzen dugu, eta ikuskaritza bat izaten dugu bi urtez behin.

Teknologien erabilera arduratsua hedatzea

Euskaltel Taldeak, bere produktuen eta zerbitzuen bidez, eguneroko lanak errazten dizkie erabiltzaileei. Hala ere, egoera batzuetan, bezeroek ez dakite nola erabili arduraz beren mugikorra, datu pertsonalak edota Interneten nabigatuz partekatzen duten informazioa.

Horregatik, kontzientziazio-kanpainak egiten ditugu helduentzat, gazteentzat eta adingabeentzat, gailuak ongi erabil ditzaten.

Gainera, bezeroek edozein unetan kontsulta ditzakete beren kontsumoak wegbunean eta bezeroentzako soilik den aplikazio baten bidez, eta abisatu egiten zaie hilean kontratatuta duten kuotaren % 50 eta % 80 gainditzen dutenean. Era berean, Euskaltelek eta R-k gurasoen kontroleko zerbitzu bat ematen dute.

Bestalde, bestelako ekimen batzuk ere egiten dira; adibidez, Cyberia Enea bloga, zeina 2016an abiarazi baitzen Etorkintza Fundazioarekin lankidetzan: teknologia berriak ongi erabiltzeari buruzkoa da, eta psikologiaren eta informazioaren teknologien eta komunikazioaren inguruko adituak ditu lan-taldean, gai horiei buruzko zalantza nagusiei erantzuteko.

Adingabeen babesa: *Lehen hitzarmena*

Geroz eta gazteago hasten dira mugikorrak erabiltzen neska-mutikoak. Azken ikerketen arabera, 10 urtetik beherakoen % 30ek badute mugikorra. Horregatik aurkeztu zuen Euskaltelek 2016an *Lehen hitzarmena* programa, mugikorra arduraz erabiltzeko behar dituzten zenbait balio berengana ditzaten adingabeek. Telefonoa nola erabili behar den eta zer informazio partekatu behar den erakusten duten zenbait arau eskaintzen ditu programa horrek, hitzarmen pertsonalizatu batean. Euskaltelen webgunetik jaitsi behar da hitzarmena. Horrez gain, smartphoneei eta aplikazioei buruzko aholkuak partekatzen dira webguneko eztabaida-foroetan, bai eta teknologia berriei buruzko gurasoentzako gidak ere.

Gardentasuna

Konfiantza- eta leialtasun-giroa sortzeko, ezinbestekoa da informazioaren gardentasuna bezeroekiko harremanetan.

Euskaltel Taldeak zenbait bide erabiltzen ditu bezeroei tarifen eta haien aldaketen berri bidaltzeko; besteak beste, webgunea eta eta hitzarmena bera. Hartara, informazio osoa eta ulerterraza jasotzen dute bezeroek. Industria, Energia eta Turismo Ministerioak eta Agenda Digitalak 2014ko ekainaren 16ko IET/1090/2014 Aginduan ezarritakoaren arabera egiten da, urtero, jarduera horren auditoretza. Komunikazio elektronikoen zerbitzuen kalitateari buruzko baldintzak erregulatzen ditu arau horrek. Bestalde, publizitate arduratsuaren printzipioak aplikatzen ditu Taldeak bezeroekiko komunikazioetan, zerbitzuekiko konfiantza sortzearren.

Halaber, argiro eta aise adierazten dituzte tarifen baldintzak Euskaltel Taldeak prestatzen dituen agiriek, zeinak hilero eguneratzen diren. Baldintzak aldatzen baldin badira, Bezeroaren Arretarako operadoreek astebete lehenago ematen diote aldaketaren berri erabiltzaileari, eta fakturetan ere erakusten da informazio hori.

Zer lortu dugu 2016an?	
Bezeroei arreta eta kudeaketa webgunearen bidez ematea garatu eta bultzatu dugu.	✓
Bezeroen gogobetetzea indartu dugu, jasotako arretari dagokionez.	✓
Bezeroak fidelizatzeko ekintzak egin ditugu.	✓

Gainera, eremu pribatu batera ere sar daitezke bezeroak, webgunearen bidez, kontsumoak begiratu, zalantzak argitu eta tarifak aldatzeko.

Gure fakturak gardenak eta argiak izan daitezen ahalegintzen gara, eta, gainerako operadoreekin alderatuta, gureak dira fakturetan zuzenketak

Halaber, Euskaltel Taldearen produktu guztiak homologatuta daude, eta estatuko nahiz nazioarteko erakundeek eskatutako baldintzak betetzen dituzte. Euskaltelek, gainera, bezeroei saltzen dizkien ekipoen ontzietan legeak eskatutako etiketatze-baldintza guztiak betetzen ditu, 11/1997 Legeak ezarritakoa betez.

Zertan arituko gara 2017an?
Digitalki baztertuak gelditzeko arriskuan dauden taldeak hedatzeko aukerak identifikatuko ditugu, eta beste eragile eta administrazio publiko batzuekin lankidetzan aritzeko hitzarmenak sinatzea aztertuko dugu.
Customer Experience proiektua indartuko dugu, Taldeko erabiltzaileen gogobetetzea etengabe neurtzeko eta kudeatzeko.
Interneten erabilera arduratsuaren inguruan sentsibilizatzeko eta hori sustatzeko kanpainak eta ekimenak diseinatuko eta martxan jarriko ditugu.
Digitalki hedatzeko aukerak identifikatuko ditugu, eta beste eragile eta administrazio publiko batzuekin lankidetzan aritzeko hitzarmenak sinatzea aztertuko dugu.

5.

Natura-kapitala

Taldearen kudeaketa bikain bat garatzea ingurumenaren alderdi guztietan, eta barnean eta interes-taldeetan ingurumena zaintzearen inguruan kontzientziatzea eta zaintza hori sustatzea.

Euskaltel Taldea ohartzen da ardura handia duela garapen jasangarrian, eta konpromiso irmo bat hartu du jarrera arduratsu bat sustatzen, bere produktu eta zerbitzuek ingurumenan duten eragina etengabe gutxitzeko prozesu baten parte gisa.

Horren ondorioz, Euskaltel Taldeak Ingurumen Politika, Kalitate eta Laneko Segurtasuneko Politika (Kalitatea, Ingurumena eta Lan Arriskuen Prebentzioa), 2014-2016ko Ingurumen Gidaplana eta Kudeaketa Sistema ditu EAEko zentroetan hedatuak, eta lanean dihardu Talde osoko iristema izan dezaten. Horretarako, 2017-2019ko Ingurumen Gidaplana zehaztu du.

Halaber, hau bultzatzen du: ingurumen-inpaktuak murrizten lagunduko duten produktu eta zerbitzu berritzaileak ematea bezeroei.

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

13 CLIMATE ACTION

2017-2019ko Ingurumen Gidaplana

GREEN ORGANIZATION

Euskaltel Taldean, gure jardueren ingurumen-inpaktua murrizteko politikak integratzeak eta hedatzeak du lehentasuna.

GREEN PRODUCT

Euskaltelen produktuen ingurumen-dimentsioa hobetzea bultzatzen dugu.

GREEN COMMUNICATION

Interes-talde guztiekin komunikatzea eta hitz egitea eta gure ingurumen-jardueraren berri ematea sustatzen dugu.

KLIMA-ALDAKETAREN AURKAKO BORROKA

Gizartearekiko eta ingurumenarekiko konpromisoa indartu dugu, klima-aldaketaren kontrako politika bat garatuta.

Ingurumen-estrategia

Euskaltel Taldearentzat funtsezkoa da bere produktu eta zerbitzuei lotutako inpaktuak kontrolatzea eta minimizatzea.

Bi kontzeptu horiek Euskaltelen Kudeaketa Integraleko Sistemaren Politikako konpromiso batean islatzen dira; zehazki, garapen jasangarria oinarri duten kudeaketa-sistemak ezartzeko konpromisoan. 1999tik dago indarrean Euskaltelen, eta Galiziako lan-zentroetara hedatzeko lanetan dabiltza.

2014-2016ko Ingurumen Gidaplanak (2016an egon da indarrean), batetik, ingurumenarekiko inpaktua kudeatzeko estrategia eta garatu beharreko programa eta ekintzak ezartzen ditu, eta, bestetik, bat dator Eusko Jaurlaritzak sustatutako bi programa hauekin: Garapen Iraunkorraren Euskal Ingurumen Estrategia (2002-2020) eta Euskal Autonomia Erkidegoko Ingurumeneko Esparru Programa.

Halaber, 2017-2019ko Ingurumen Gidaplana eguneratu eta onartu da 2016an; hala, indartu egin da Taldeak jasangarritasunaren alde eta Talde mailan integratutako ingurumen-arriskuen kudeaketaren alde egiten duen apustua.

Bikaintasuna ingurumen-kudeaketan

2016an ingurumen-kudeaketan bikaintasuna lortzeko hartutako konpromisoari esker, Euskaltelek bere kudeaketa-sistema ziurtatu du EAEn, UNE-EN ISO 14001:2015 Arauaren arabera, eta 2015eko Ingurumen Adierazpena balioetsi dio, EMAS III Araudiaren arabera, hirugarren eragile batek.

Alde horretatik, erakundearen (Euskaltel) karbono-aztarna Nekazaritza eta Arrantza, Elikadura eta Ingurumen Ministerioan erregistratu da.

INGURUMEN-AZTARNA KORPORATIBOAREN PROIEKTUA

Euskaltelek, Basque Ecodesign Centerrekin lankidetzan, erakundean ingurumen-aztarna kalkulatu du. Prozesu hori aitzindaria da Europan, eta aukera ematen du erakundearen ingurumen-portaeraren irizpide anitzeko neurri batzuk lortzeko, bizi-ziklo guztiaren ikuspegia dutenak. Horrek ingurumen-kudeaketa indartzen laguntzen du, eta beste aukera batzuk ekar ditzake modu inplizituan: aurreztea, inbertitzaileen informazio-eskakizunei hobeto erantzutea, merkaturatzea, ebaluazio konparatiboa egitea eta etorkizuneko lege-baldintzei aurrea hartzea.

Green Product

Produktuak eta zerbitzu-eskaintza ahalbidetzen duen sarea diseinatzean, Euskaltel Taldeak kontuan hartzen du bere jardueraren ingurumen-inpaktua, eta hura minimizatzen saiatzen da. Basque Ecodesign Centerreko kide da Sozietatea. Zentro horren helburua da Euskadiko enpresen lehiakortasuna hobetzen eta ingurumen-inpaktua prebenitzen lagunduko duten ideiak eta jarduerak sustatzea. Hala, erreferente bihurtu da Euskaltel EBk ekonomia zirkularrerako prestatutako ekintza-plana aplikatzean. Lankidetza horren esparruan, 2016an, bere produktuen karbono-aztarna kalkulatzeko eta bizi-zikloa aztertzeko ezarritako metodologia aplikatzen jarraitu du Sozietateak.

Horrez gainera, Taldeak bere jardueraren inpaktuak bere jarduera-eremuan minimizatzeko eta bere prozesuak hobetzeko oinarriak jartzen ditu Kudeaketa Sistema Integratuak. Premisa hori kontuan hartu da 2015az geroztik 4G (LTE) zerbitzurako sarea hedatzeko egin diren lanetan, eta sare-hedapen arduratsu bat ziurtatzen duten irizpideekin gauzatu da, eremu elektromagnetikoei buruzko araudia hertsiki betez, oinarri-estazioen emisio-mailak legeak ezarritako mugen azpitik egon daitezen. Esparru horretan, lekuak partekatzeko hitzarmenak ere egin dira, ikus- eta energia-inpaktua minimizatzeko eta hondakinen sorrera murrizteko.

Ekonomia zirkularra

Telekomunikazioen sektoreari lotuta dago gailu elektriko eta elektronikoen (GEE) diseinua eta fabrikazioa, eta haien teknologia etengabe berrituz eta hobetuz doa. Hori dela eta, geroz eta laburragoak dira gailu horien berrikuntza-zikloak eta bizkorrago zaharkitzen dira, eta, horren ondorioz, gailu elektriko eta elektronikoen hondakin (GEEH) berriak sortzen dira.

Euskaltel Taldeak ekonomia zirkularraren printzipioekin bat datozen neurriak sustatzen ditu gailu elektriko eta elektronikoen hondakinak murrizteko, eta, birziklatzearen gainetik, lehentasuna ematen dio berrerabiltzeari. Horretarako, berregokitu egiten ditu Euskaltelek baldintzak betetzen dituzten bezeroen ekipoak (deskodetzaileak, kable-modemak eta bideratzaileak). Gainerakoak birziklatu egiten dira, GEEHen kudeatzaile baimendu bati entregatuta. 2016an berregokitutako bezero-ekipoen ehunekoa guztira merkaturatutako ekipo-kopuruarekin alderatuta % 43 da; beraz, murriztu egin da baliabide naturalen kontsumoaren inpaktua.

Bezero-ekipoen % 43 berregokitu ditu Taldeak 2016an.

Euskaltelek Alboan GKEarekin batera, “Mugikorrak Kongoren alde” kanpainan parte hartzen du, eta zerbitzuak edo lekuak eskaintzen ditu, doan, bere saltokietan eta bulegoetan telefono mugikorrak jasotzeko puntuak jartzeko. Kanpainaren helburua zera da: Euskadiko biztanleei informazioa ematea, ohartaraztea eta haien telefono mugikor erabiliak jasotzea, baliabide ekonomikoak sortzeko jasotako terminalak salduz eta berre-rabiliz. Lortutako dirua Kongon nazioarteko lankidetza-proiektuak finantzatzeko erabiliko da, Errefuxiatuentzako Jesuiten Zerbitzuaren bidez. Informazio gehiago, hemen: www.tecnologialibredeconflicto.org

Klima-aldaketaren aurkako borroka

Klima-aldaketaren aurkako borrokan konprometituta dago Euskaltel Taldea, eta 2016-2018ko EES Plan berriaren jarduera-ildoetako bat da. Aldi berean, eta 2015erako Klima Aldaketaren Euskadiko Estrategiarekin bat etorriz, erakundeak klima-aldaketara egokitzeko metodologia baten prestaketan eta zuzendaritzan parte hartzen ari da Taldea, Ihobe Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen Jarduketarako Sozietate Publikoak koordinatuta.

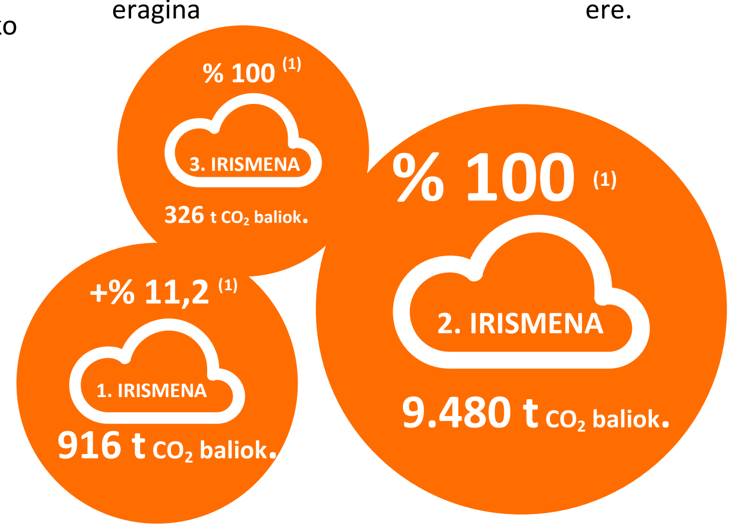
Euskaltelek energia-kontsumoa murrizteko neurri batzuk ezarri ditu CO_2-emisioak murrizteko plan baten barruan. Halaber, konpromiso hori handitu du erakundearen karbono-aztarna kalkulatuz Ihobe gidari duen Stop CO_2 Euskadi proiektuak garatutako kalkulu-tresnaren bidez eta 2016ko berotegi-efektuko gasen emisioei buruzko txostena eginez, non zuzeneko nahiz zeharkako emisioak kuantifikatzen baitira (1. eta 2. Mailako irismena).

Energia Eraginkortasunari buruzko 2016ko 56/2016 Errege Dekretuak ezarritako baldintzen arabera, aginduzko energia-ikuskapenak egin ditu hirugarren independente batek Taldearen instalazioetan 2016an, eta bi kasuetan energia-eraginkortasunaren alorreko organo eskudunei bidali zaizkie ikuskapenaren emaitzak. Horrez gainera, 2017ko Energia Eraginkortasuneko Plana onartu da 2016an.

2014az geroztik, produktuen eta zerbitzuen karbono-aztarna kalkulatzeko sistematika bat ezarria du Euskaltelek, Basque Ecodesign Center-en partaide izaki, eta bere zerbitzuen eta produktuen ingurumen-inpaktua kalkulatzen du, bai eta inpaktu horrek klima-aldaketan duen eragina ere.

ERREGAI-KONTSUMOA

–% 15,4



EUSKALTEL TALDEAREN 2016KO EMISIOAK

4,36

kg CO_2 baliok./saldutako produktu

EMISIOEN INTENTSITATEA

(1. eta 2. irismena)

2014an, OSOA produktuaren aztarna kalkulatu genuen, eta 2015ean, Euskaltel WiFi produktuaren bizi-zikloa; 2016an, berriz, areagotu egin dugu OSOA produktuaren kalkulua, eta hedatu berri dugun 4G sarea ere sartu dugu. Azterketa horretan, haien bizi-ziklo osoko faseetako BEGen* emisioak kalkulatzen dira.

(1) 2015arekiko aldaketa *BEG: Berotegi Efektuko Gasak

Ingurumen-jarduerei buruzko komunikazioa

Euskaltel Taldeak beren ingurumen-jarduerei buruzko informazioa ematen die interes-talde guztiei etengabeko elkarrizketaren eta gardentasunean, egiatasunean, konpromisoan eta egiten diren jardueren zabalkundean oinarritutako komunikazioaren bidez, bai webgune korporatiboaren bidez www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social, non EMAS Ingurumen Adierazpena eta EES Txostena argitaratzen diren, bai jasangarritasuna, ingurumen-berrikuntza eta bizi-zikloaren azterketa sustatzeko egiten dituen zenbait aurkezpenen bidez, kanpoko foroetan eta kanpoko ekimenetan, hala nola Deustuko Unibertsitatean, Basque Ecodesing Centerren eta Mundu Itunean.

Horrez gainera, adierazi behar da Carbon Disclosure Project (CDP) ospe-sisteman parte hartu duela lehenengo aldiz, eta hark gure ingurumen-jarduera C mailan sailkatu du (https://www.cdp.net/en/reports/archive).

Ingurumen-kudeaketako jarduera horiei esker, alde batetik, Europako Batasunak Ingurumeneko Europako Sarietan 2016-2017ko finalistatzat jo du Euskaltel, Kudeaketaren kategorian, eta, bestetik, Eusko Jaurlaritzak Zilarrezko Diploma eman dio Sozietateari EMAS Europako araudiarekin bat datorren Ingurumen Kudeaketako Sistema bat izategatik.

Ingurumen-alderdi eta -helburu nagusiak

Ingurumen-alderdi bakoitza dagokion ingurumen-inpaktuaren larritasunaren arabera ebaluatzen da, eta alderdi adierazgarrienak identifikatzen dira. Hala, haietan jartzen da minimizatzeko eta kontrolatzeko arreta, eta hobetzeko helburuak ezartzen dira.

2016rako, zehazki, ingurumen-alderdi esanguratsuenak elektrizitate-kontsumoa eta BEGen emisioa (berotegi-efektuko gasak) dira.

INGURUMEN-HELBURUAK	2015eko emaitzak	Hobetze-ekintzak	Xedea 2016	2016ko emaitza	Hobekuntzaren %, helburuarekiko	Betetzen du
Produktuko elektrizitate-kontsumoa murriztea (KWh/produktu)	22,49	% 2 2015eko datuen arabera	< 22,04	21,90	% 2,60	✓
BEGen kontsumoak murriztea (1. eta 2. irismena) (kg CO_2/produktu)	5,434	% 2 2015eko datuen arabera	< 5,325	3,800	% 30,10	✓

Baliabideen eta inpaktuen kudeaketa eraginkorra

Euskaltelek, bere “Ingurumen Kudeaketako Bikaintasuna” lerro estrategikoari jarraituz, operazio-kontrolak eta segimenduak zehaztu ditu, gure jardueraren izaeraren arabera garrantzitsutzat hartzen diren kontsumoak, hondakinak eta emisioak, ingurumen-alderdi garrantzitsuetatik datozenak nahiz ez datozenak, kontrolatzeko. Adibidez, 2016ko Energia Eraginkortasuneko Plana ezarri du Euskaltelek, eta horri esker, energia elektrikoaren eta erregaiaren kontsumoak jaitsi egin dira aurreko urtekoekin alderatuta.

Hona hemen materialaren, energiaren eta baliabide naturalen kontsumoei dagokienez Euskaltel Taldeak duen ingurumen-portaeraren eta sortutako hondakinen bilakaera eta emaitzak.

Materialen eta uraren kontsumoa: erakundearentzat garrantzitsuenak diren materialei eta ur-kontsumoari dagokiena.

	Papera (t)	Kableak (t)	Ekipoak (t)	Uraren kontsumoa (m^3)
2015arekiko aldaketa	–% 21,1	–% 54,9	–% 34,1	–% 7,6
2016	141,11	79,50	200,90	6.039
2015	178,76	176,12	304,96	6.539
2014	215,31	144,05	199,96	6.174

Energia-kontsumo orokorra: Kontsumo elektrikoari eta barruko gasolio-kontsumoari (ekipo elektrogenoena eta enpresako autoena) eta kanpokoari (langileen autoena) dagokiena:

	Energia elektrikoa (MWh)	Gasolioa (barrukoa) (MWh)**	Gasolioa (kanpokoa) (MWh)**	Energia-intentsitatea (kWh/produktu)*
2015arekiko aldaketa	+% 2,0	–% 12,9	–% 17,4	—% 2,6
2016	57.133,77	563,41	641,96	24,46
2015	55.996,22	647,08	777,20	25,10
2014	54.732,53	1.001,66	818,03	27,00

Hondakin-sorrera

	HONDAKIN EZ-ARRISKUTSUAK		HONDAKIN ARRISKUTSUAK	
	Papera eta kartoia (t)	GEEH (t)	Berun azidozko bateriak (t)	Fluoreszenteak (t)
2015arekiko aldaketa	–% 22,4	–% 4,3	–% 1,8	–% 16,7
2016	28,93	59,74	39,33	0,60
2015	37,29	62,43	40,05	0,72
2014	25,59	40,72	37,69	0,46

*Energia-intentsitatea kalkulatzeko, guztizko energia-kontsumoa merkatuan dauden produktu-kopuruaz zatitzen da.
**Gasolio-kontsumoa MWh-tan izateko, GRI 3.1 gidan argitaratutako bihurketa erabiltzen da (1 tona gasolio = 43,33 Gjoule)

Zer lortu dugu 2016an	
CO_2-aren isurketak Murrizteko Planaren barruan, isurketok konpentsatzeko modua aztertzea.	✓
2016ko Energia Eraginkortasunaren Plana onartzea	✓
Euskaltelen produktuen eta zerbitzuen bizi-zikloa aztertzen jarraitzea (OSOA, LTE sarea ere barne dela).	✓
ISO 14001 arau berriaren eskakizunak aztertu eta ezarri ditugu Euskaltelen Kudeaketa Integralerako Sisteman eta kanpoko ikuskatzaile batek ziurtatu digu.	✓
2014-2016Ko Ingurumen Gidaplana amaitu dugu, Konpainiaren EESaren estrategiaren barruan.	✓
Euskaltelen antolakuntzaren ingurumen-aztarna kalkulatu dugu.	✓

Zertan arituko gara 2017-2019an?
2010-2019ko Ingurumen Gidaplan berria hedatuko dugu, Konpainiak Talde osorako duen EESren estrategiaren barruan, Taldearen Kudeaketa Sistema Integratuaren Politika bat izango duena abiapuntu.
CO_2-emisioak konpentsatzeko edo murrizteko ekintzak garatuko ditugu.
2017ko Energia Eraginkortasuneko Plana gauzatuko dugu.
Euskaltel Taldearen produktuen/zerbitzuen bizi-zikloa aztertzen jarraituko dugu.
Ekitaldi Jasangarriaren Erronka Garbia ziurtagiria ezarriko dugu Akziodunen Batzarrerako.
Euskaltel Taldearen Kudeaketa Sistema Integratuaren ziurtagiriak areagotuko ditugu.

6.

Harreman-kapitala

Gure zerbitzuak ematen dizkiegun gizarteetako ehun sozioekonomikoan aberastasuna sortzen duen jarduera baten alde egitea da enpresa bat sortzeko eta gure bezeroak fidelizatzeko modurik onena

Taldearen lehentasun estrategikoetako bat da itunak eta erlazio-esparru bat sortzea ingurunearekin. Gure balioez eta gure kultura korporatiboaz harro gaude, zeinak oso gertu baitaude gure ingurukoen bizimodutik eta kezketatik.

Horregatik, tokiko ekonomiari eta hazkundeari lagunduz, gizartearengandik gertuko sare bat sortu nahi dugu, eta guztion garapenari lagundu. Hala, eremu erlazional bat bultzatu nahi dugu zerbitzua ematen dugun tokietan, eta lotura iraunkor bat sortu gizartearen eta enpresaren artean.

Eremu horretan, hauek dira gure jarduera-ildo nagusiak: tokiko ekonomiari laguntzea, gure bezeroekin eta gizartearekin batera haziz, eta gazteen hezkuntzarekin, kolektibo zaurgarrienen barne-hartzearekin eta herriko kulturari laguntzearekin dugun konpromisoa erakusten duten jarduerak eta ekimenak antolatzea.

GJHei egiten diegun ekarpena

TOKIKO EKONOMIAREN BULTZATZAILE

Gure inguruko gizarteen garapenean laguntzen dute gure zerga-konpromisoek. Gainera, gugandik gertu dauden hornitzaileak kontratatzen ere laguntzen diogu tokiko ekonomiari.

415

milioi euroko balio ekonomiko banatua

GIZARTE-KONPROMISOA

Erreferentziazko marka izan nahi du Euskaltel Taldeak, eta, horregatik, kirola eta kultura sustatzen dituzten gizarte-ekimen batzuk ateratzen ditugu, zeinek gure negozioa hurbiltzen baitute zerbitzuak ematen ditugun tokiko komunitatera. Gure inguruko erakundeekin ekitaldiak eta akordioak eginda, loturak sortu nahi ditugu gizartearekin.

Tokiko ekonomiaren bultzatzaile

Balioa sortzea

Euskaltel Taldeak balio sozial eta ekonomikoa sortzen laguntzen du bere intereseko taldeentzako jarduerak egiten dituen tokietan.

Hala, soldaten, ordaindutako zergen eta sortutako irabazien bidez, tokiko ekonomia hobetzen da eta Konpainiaren inguru gertuena garatzen da.

SORTUTAKO BALIO EKONOMIKOA

562 milioi euro 2016an
335 milioi euro 2015ean
316 milioi euro 2014an

Negozio-zifraren zenbateko garbia	**561.426 mila euro 2016an** 334.375 mila euro 2015ean 315.109 mila euro 2014an
Ustiapeneko beste diru-sarrera batzuk	**360 mila euro 2016an** 431 mila euro 2015ean 331 mila euro 2014an
Finantza-sarrerak	**37 mila euro 2016an** 192 mila euro 2015ean 179 mila euro 2014an

BANATUTAKO BALIO EKONOMIKOA

415 milioi euro 2016an
448 milioi euro 2015ean
200 milioi euro 2014an

Erosketak	**26.245 mila euro 2016an** 15.168 mila euro 2015ean 18.898 mila euro 2014an
Beste enpresa batzuek egindako lanak	**103.520 mila euro 2016an** 55.255 mila euro 2015ean 52.737 mila euro 2014an
Soldatak eta lansariak	**38.365 mila euro 2016an** 28.593 mila euro 2015ean 30.318 mila euro 2014an
Beste ustiapen-gastu batzuk	**122.149 mila euro 2016an** 83.697 mila euro 2015ean 59.570 mila euro 2014an
Finantza-gastuak	**47.891 mila euro 2016an** 50.042 mila euro 2015ean 22.219 mila euro 2014an
Dibidenduak	**54.665 mila euro 2016an** 207.003 mila euro 2015ean 0 mila euro 2014an
Sozietateen gaineko eta bestelako zergak	**22.215 mila euro 2016an** 7.975 mila euro 2015ean 16.180 mila euro 2014an

ATXIKITAKO BALIO EKONOMIKOA

147 milioi euro 2016an
-113 milioi euro 2015ean
116 milioi euro 2014an

Hemen aurkezten diren ekitaldietako datuak ez dira konparagarriak. Izan ere, 2014ko informazioa Euskaltel SAri buruzkoa soilik da, eta 2015eko eta 2016ko informazioa, berriz, talde bateratuari buruzkoa da, hau da, R Cable eta Telecomunicaciones Galicia SA barne dituen Taldeari buruzkoa. R enpresa 2015eko azaroan erosi zen, eta R-k 20.966 mila euro garbiko negozio-zifra sortu zuen Taldearentzat ekitaldi horretan; beraz, 2016a da erosketa horren emaitzak islatzen dituen lehen ekitaldia.

Tokiko hornitzaileei laguntzea

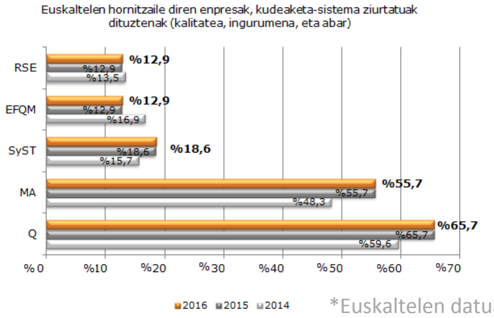
Hornitzaileen kudeaketa estrategikoa da Euskaltel Taldearentzat, zerbitzuaren produkzioa, banaketa eta bermea 1.162 hornitzaileengan oinarritzen baitira; horietatik hornitzaile guztietatik, 330 dira esanguratsuenak, erosketen % 97 haiei egiten baitzaizkie.

Eraginkortasun operatiboa neurri handi batean hornitzaileen mende dagoenez, Euskaltel Taldeak harreman gertukoa eta gardena mantentzen du haiekin, eta konpainiaren estrategiaren eta kulturaren partedun egiten ditu.

Balio-kate guztiak epe luzerako estrategia bati jarraitzen dio, zeina elkarrekiko konfiantzan eta akordio iraunkorretan oinarritzen baita. Era berean, Taldearentzat funtsezkoa da hornitzaileek taldearen gizarte-erantzukizuneko politika partekatzea alderdi gakoetan (adibidez, kalitatea, laneko segurtasuna eta osasuna, eskubide-berdintasuna eta ingurumenarekiko errespetua) eta Taldearen Kode Etikoen eta Jarreraren segimenduan. Gainera, hornitzaile nagusiek Mundu Ituna dute sinatuta.

2016an, tokiko 624 hornitzailerekin egin genuen lan; haietatik, 6.000 €-ko erosketa-bolumena gainditzen dute % 56,6k. Gainera, 2016an ez da kontratatu guztizko erosketa-bolumenaren % 5 gainditzen duen hornitzailerik, ZTE alde batera utzita, zeinarekin erosketen guztizko erosketaren % 13,8 hartzen duen itun estrategiko bat egin baitzen.

Lurraldea	Erosketa-bolumenaren %
EAE	% 32,4
Galizia	% 15,9
Beste zenbait	% 51,7



*Euskaltelen datuak

Bolumen handiena zerbitzuen erosketan (Sareko Operazioa, Bezeroarentzako arreta, ingeniaritza, etab.) zentratzen da, zeinak urteko bolumena baino % 53,2 gehiago baitira. Teknologiaren erosketak ere nabarmentzekoak dira, urteko erosketa-bolumenaren % 29,2 baitira.

Zerbitzuen erosketaren bolumen handiari esker, erosketek pisu handia dute Taldeak lan egiten duen eremuetan; hain zuzen, % 48,3. Gainerako erosketak beste herrialde batzuetan egin dira, sektorearen konplexutasuna dela eta.

Azken hamarkadan, 2.500 milioi euro kontratatu ditu euskal hornitzaileekin, eta 140 milioi eurotik gora gastatu ditu I+G+Ban.

Telekomunikazio-zerbitzuen operadore denez, Euskaltel Taldeak hornitzaileen gaitasunak sustatzeko egiten du lan, eta ikastaroak eta informazioa ematen dizkie haien lehiakortasuna hobetzeko, eta aldizkako ebaluazioak egiten ditu, balio-katean hobekuntzak identifikatzeko.

Kudeaketa-sistemak badu tresna bat, zeinean hornitzaile eta langileen % 100 baitaude ziurtatuta, eta zerbitzuak ematen dizkigute gure instalazioetan.

% 34,4

igo da euskal hornitzaileei egindako erosketak 2016an

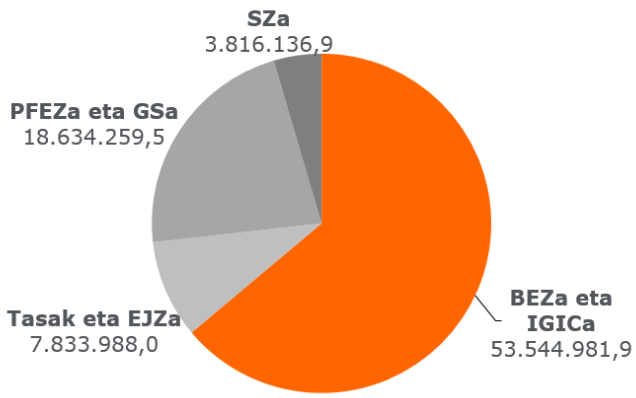
Bateratzeak aukera eman du hornitzaileen arteko loturak eta sinergiak finkatzeko eta Taldea-ren prozesuen eraginkortasuna eta optimizazioa indartzeko.

Fiskalitate arduratsua

Euskaltel Taldearen balio bereizgarrietako bat da tokiko inguruarekin duen lotura eta bere lehentasunak, Euskadiren eta Galiziaren garapenean oinarrituak.

Hori dela eta, bere konpromiso sendoetako bat tokiko ekonomia sustatzea da gizartean aberastasun intrintsekoa sortuz lanpostuak sortuz eta, batez ere, altxor publikoak indartuz, zerga-ordainketa bidez.

Hala, garapen sozialaren eta ekonomikoaren sustapena Taldearen jarduera fiskaletan oinarritzen da, zeinak aplikatu beharreko zerga-araudia betetzen baitute, Enpresaren Erantzukizun Sozialaren esparruan.



83,8

milioi euro ordaindu ziren zergatan 2016an (bereak eta bildutakoak barne)

Konpromiso soziala

Gizarte-ekimenak

Euskaltel Taldearen helburuarekin bat etorriz, gizartearen garapen ekonomikoari eta sozialari laguntzea da konpainiaren lehentasun nagusietako bat. Testuinguru horretan, tokiko inguruneari buruzko zenbait ekimen egiten dira Euskal Autonomia Erkidegoan eta Galizian, eta I+Garen sustapenean zentratzen dira gehienak.

Beste urte batez ere, tokiko kolektibo babesgabeenei laguntzen dieten gizarte-erakundeekin batera aritu da lanean Taldea, teknologiaren bidez. Euskaltel Konekta Fundazioaren laguntzaz, oso ekimen ezagunak egiten dira; hain zuzen, haien adibide dira *Telemaratoia,* zeina urtero antolatzen baitu EiTBk, gaixotasun arraroak ikertzeko funtsak biltzeko, eta Itxaropenaren Telefonoa.

Gazteen hezkuntzari ere laguntzen dio gizarte-konpromisoak, hezkuntzako eragileekiko (Ikastolen Elkartearekin, Eskola Publikoarekin, unibertsitateekin, lanbide-heziketako zentroekin, etab.) hitzarmenen bidez. 2016an, Orkestrak —Lehiakortasunerako Euskal Institutua— eta Euskaltelek Ekonomia Digitaleko katedra bat sortu zuten, eta elkartzeak antolatu zituzten LHko zentroetan. Era berean, Euskaltelek euskara sustatu zuen, haren erabilera bultzatzeko barne- nahiz kanpo-ekimenen bidez.

Euskaltel Taldeak proiektu solidarioen alde egiten du, funtsak ematen baititu langileen ekimenen bidez lortutako diruarekin. 2016an, Salvamento Marítimo Humanitario GKEak jaso ditu jasotako 4.000 €-ak; horrez gainera, proiektuaren inguruko informazioa eman da, Euskaltelen bertan nahiz handik kanpo. Horrez gainera, behar gehien dutenei laguntzeko, lankidetzan aritu gara Gure Señeak, Walk on Project eta Acción contra el Hambre proiektuetan.

Bestalde, R-k tokiko kultura bultzatzen du Museo do Pobo Galegorekin eta beste erakunde batzuekin, eta genero-indarkeriaren aurkako ekimenetan eta beste batzuetan laguntzen du.

Argi dugu teknologia gizatiartu behar dugula, pertsonentzako zerbitzuak eta irtenbideak sortuta

- Familia Euskadi 2016 - AFAE aintzatespenak
- Athletic Fundazioaren 2016ko ohorezko bazkide
- Getxo Sasoian 2016 saria
- Elhuyar Saria aintzatespena

85 lankidetza gizarte-erakundeekin

>10 hitzarmen hezkuntza-erakundeekin

Babesletzak

Euskaltelen 2016ko babes-politikaren helburua izan da identifikatzen gaituzten balioei lotuta egotea Euskaltel marka, gizartearen identifikazio izan nahi baitugu. Enpresa teknologiko gisa, teknologiarekin eta berrikuntzarekin zerikusia duten ekitaldietan (Telekogaua, Topaketa Digitalak, etab.) parte hartzeaz gainera, bezeroen esperientzia erraztu dugu WiFi zerbitzua instalatuta Durangoko Azokan eta BBK Live, Kutxa Kultur eta Azkena Rock musika-jaialdietan.

Euskaltelek gogotsu hartzen du parte lau euskal futbol-talde nagusien sustatzaile gisa: Alaves, Athletic, Eibar eta Reala. Alavés, Athletic, Eibar y Real Sociedad. Eta nabarmentzekoa da emakumezkoen Athletic taldearen babesle nagusi gisa sinatutako akordioa, Euskaltelek aukera-berdintasunarekin duen konpromisoaren erakusgarri.

Baina ezin ditugu alde batera utzi ekintza kulturalak, balio handia ematen baitiote herri baten aberastasunari; kasu honetan, bereziki aipatu behar dira Zinegoak jaialdiarekiko (LGTB zinema-jaialdia) hitzarmena, “Koloso Jurasikoak” erakusketa EHU-UPVrekin batera, “Estereoskopiko” erakusketa Bilboko Itsas Museoan eta Guggenheim Fundazioaren, Artium Fundazioaren eta Kursaal Eszenaren patronatuetako parte-hartzea.

Gainera, urtero bezala, kirolaren eta bizitza osasungarriaren alde egin du Euskaltelek, eta zenbait herri lasterketa eta skate eta surf txapelketa babestu ditu, eta futbol eta saskibaloi taldeekin lankidetzan aritu da.

Eta ez dugu ahaztu behar enpresa-ehunarekiko konpromisoa eta hari egin diogun ekarpena eta lankidetza, hasi merkatarien elkarte txikietatik, zeinak merkatari txikien alde egiten baitute lan, eta patronaletara.

Familia-jarduera erreferentzia da oraindik ere babesletzak edo ekitaldiak sortzeko. Horrela sortu dira, esate baterako, Bilboko eta Donostiako Euskaltelen Kirol Egunak, zeinek milaka lagun eta familia biltzen baitituzte egun batean, kirolaren eta dibertsitate funtzionalaren alde, egokitutako zenbait kirol-jardueraren bidez. Horrez gainera, gizarteratzearen eta berdintasunaren alorrean, Euskaltelek Athletic Fundazioarekin egiten du lan desgaitasun intelektuala duten pertsonak gizarteratzeko 4ko futboleko txapelketa baten bidez, non talde mistoek parte hartzen baitute.

Bestetik, R-k Galizian IKTen inguruko ekintzaileetzari buruzko ekitaldiak babesten ditu batez ere, hala nola tokiko ekintzailetza bultzatzeko LaconNetwork edo Sementes Monforte. Gainera, kultura digitala sustatzen da; zibersegurtasunari eta sare sozialen erabilerari buruzko hitzaldi eta ikastaroak antolatzen dira, “A noite galega das telecomunicacións” gisako ekitaldiak eta ingeniaritza informatikokoak, non 1.100 unibertsitate-ikasle baino gehiago biltzen baitira. Vigon, Hackatton babesten da; software-garapena sustatzen duen ekitaldi bat da, eta 2016an, 84 parte-hartzaile bildu zituen. Kirol batzuei ere ematen zaie babesa, hala nola golfari eta saskibaloiari.

438.530

pertsonari lagundu zaie
Taldeak babestutako jarduerei
esker

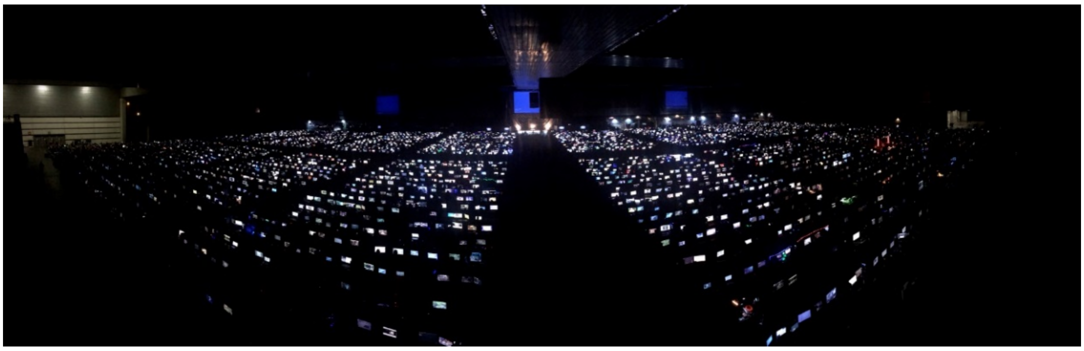
Jarduera instituzionala

Partaidetza exekutiboa eta aktiboa du Euskaltelek tokiko eta estatuko zenbait erakundetan. Izaiteko lehendakaritza du (Jasangarritasunerako euskal enpresen elkartearen foroa), Innobasquekoa, eta Lehiakortasunerako Euskal Institutuaren eta Eikiden Euskadiko Ikus-entzunezkoen Klusterraren lehendakariordetza.

Euskaltel Konekta Fundazioa

Euskaltel eta R markek sustatutako ekimenez gain, Euskaltel Konekta Fundazioak zenbait programa egiten ditu informazioaren eta komunikazioaren teknologien testuinguruan proiektu berriak sustatzeko eta garatzeko.

Fundazio horren ekintzen helburua da teknologiarekiko eta eraldaketa digitalarekiko grina txertatzea inguruan, eta hauei zuzenduak dira: bezeroak, enpresak, langileak, ekintzaileak, gazteak, gizartea oro har eta GKEak.



Euskaltel Konekta fundazioak sustatutako ekimen nagusiak

Euskal Encounter. Euskal Encounter deiturapean (encounter.eus), 2016an Euskal Encounter, Gipuzkoa Encounter eta Araba Encounter egin ziren. Informatikako zale eta profesionalen bilera jendetsuak dira, eta 1994tik egiten da, Euskal Autonomia Erkidegoan. Zenbait egunez, bertaratzen direnek jakintza trukatzen dute, eta informatikarekin eta teknologia berrikien lotutako jarduerak egiten dituzte, apustu pertsonalak eginez edo antolatzaileek jartzen dizkieten desafioei aurre eginez. Hona hemen 2016ko Euskal Encounterren datuak: 4.608 ordenagailu sarean, Internetera konektatzeko 40 Gb/s, 35.000 metroko eremua Bilbao Exhibition Centren eta etengabeko jarduerako lau egun. Eremu horretan, Opengune ere antolatzen da, non informatika-arloko enpresek alor horretako produktuak aurkezten baitituzte, eta hitzaldiak eta erakusketak egiten dira gaurkotasuneko informatika-gaiei buruz, bai eta interesa duen orori teknologia hurbiltzeko tailerrak ere.

GameGune. Bideo-jokoetan eta kirol elektronikoetan oinarritutako ekitaldi honek Hearthstone jokoa parte-hartzaileen eskura jarri zuen Gipuzkoako Kursaal Jauregian. Sei hizkuntzatan eman zen ekitaldia, eta 400.000 ikusle baino gehiago izan zituen. Munduko jokalaririk onenak elkartu ziren Donostian, eta Blizccon-en uneko txapeldunak, Pavel Beltukov errusiarrak, irabazi zuen.

Innova. Hitzaldien bidez, eztabaidagai izaten dituzte berrikuntzarako, ekintzailetzarako, lidergotzarako eta motibaziorako alderdi garrantzitsuak. Euskaltel Konektaren babesak nabarmen erakusten du , Euskalteleko arduradunen hitzaldien bidez, Euskaltelek euskal gizarte digitala egituratzeko duen garrantzia.

Bime. Musika eta teknologia berrien garapena interesatzen zaizkion jendea biltzen du Bime Hackday ekitaldiak. Tailerren bidez, parte-hartzaileek web-garapenen, aplikazio mugikorren, bideo-jokoen eta gailu berrien azken joeren berri izaten dute.

Women in progress. 2016an, Euskaltel Konekta Fundazioak "Emakumea eta teknologia" jardunaldian parte hartu zuen, sektore teknologikoan dagoen genero-arrakalari buruz gizartea sentsibilizatzeko, eta lan-merkatuan dauden aukerak nabarmendu zituen eta konpainiak berdintasunari lotuta dituen balioak hedatu.

First Lego League. Nazioarteko lehiaketa bat da, kirol-ekitaldi baten formatua duena, eta 10-16 urteko ikasleen artean bokazio zientifiko-teknologikoak, sormen-espiritua eta berrikuntza sustatzea du helburu. Dibertituz heztea du helburu, proiektu zientifiko bat eginez, Lego Mindstorm robota diseinatuz eta programatuz eta FLL balioak erakutsiz (talde-lana, lehia, berrikuntza, gizarteratzea, etab.). Hori guztia desafio global baten edo gizateria guztiari eragiten dion desafio baten esparruan.

Kbi. Euskaltel Konekta KBi DIGITAL BILBAO BIKAIAko patronoa da. Bilboko Udalak eta Bizkaiko Foru Aldundiak hitzarmen bidez sustatuta sortu da KBI, zeinaren helburu nagusia baita ekonomia digitaleko sektorean enpresa sortu berrien zein jada sortutakoen ekintzailetza-proiektuak sustatzea. Erreferentzia-zentroa izan nahi du alor digitaleko ekimenen berrikuntzarako eta garapenerako.

Global Innovation Day. Euskal berrikuntzaren hitzordu nagusia da Global Innovation Day, Innobasquek antolatua. Berrikuntzako protagonisten arteko topaketa bat da, harremanetan jartzeko eta esperientziak ezagutzeko. Espazio ireki, dinamiko eta partizipatiboa, jakintza espezializatua, konexioak eta aukerak eskaintzen dituena. Euskaltel Konektaren laguntzak erakusten du zer-nolako garrantzia ematen dion Fundazioak berrikuntzari eta eraldaketa digitalari.

Musika-jaialdiak. Last Tour-ek antolatutako Euskadiko hiru musika-jaialdirik garrantzitsuenen babesle izan da Euskal Konekta. BBK Live pop eta rock musikako jaialdi bat da, urtero Bilbon egiten dena, uztailean, eta estatuko jaialdirik garrantzitsuenetako bat bihurtu da. Kutxa Kultur, berriz, jaialdi berria da, eta Donostian egiten da. Eta, azkenik, Azkena Rock jaialdia, rock talde undergrounden jaialdi bat, izen ezagun asko biltzen dituena.

Zer lortu dugu 2016an?			
Euskaltelen eta R-ren jarduera instituzionalak eta babesletzak integratu ditugu.	X	Teknologia lehia-abantailatzat duten proiektu sozialak identifikatu ditugu.	X
Ekitaldi propioak sendotu ditugu.	✓	2014an sinatutako Outsourcing kontratuak behar bezala gauzatzen direla zaindu dugu.	✓
Topaketa komertzialak berreskuratu ditugu bezeroak erakartzeko eta fidelizatzeko.	✓	Hornikuntza-katea ebaluatu dugu, Euskaltelen ingurumenaren eta giza eskubideen politikekin duen loturagatik.	X
Bezeroentzako esperientziak sustatu ditugu, sarreren, sare sozialen, zozketen eta abarren bidez.	✓	Hornitzaileak homologatzeko prozesua berrikusi dugu.	X
Euskaltel Konektaren ekitaldietan espezializatu gara.	✓	Ondo gobernatzeko politikan sartzen diren ekintzak ezartzen jarraitu dugu.	✓
Openguneak Encounterretako bezero izan litezkeenak erakartzeko espazio gisa sendotu ditugu.	✓	EESren politika berrikusi dugu, eta Enpresaren Erantzukizun Sozialeko estrategia berri bat ezarri.	✓
Teknologien eremu soziala landu dugu adinekoekin, eta trebakuntza eskaini dugu boluntariotza korporatiboaren bidez.	✓	Euskaltelen eta R-ren erakundeen integrazioaren alde lan egin dugu.	✓

Zertan arituko gara 2017an?	
Hornitzaileen artean erantzukizun sozial korporatiboko jardunbide egokiak identifikatuko eta partekatuko ditugu.	Ikastetxeekin eta zentro teknologikoekin dugun harremana estutuko dugu, eta hitzarmen gehiago sinatuko ditugu.
ESG irizpideak baloratuko ditugu Taldearen hornitzaileak hautatzean.	Babesletzako eta gizarte-konpromisoko ekintzek zer eragin duten jakingo dugu.

7.

Kapital intelektuala

Telekomunikazio-operadorea izaki, Euskaltel Taldeak enpresa-ingurunean eta pertsonen bizitzan garapen digitala sustatzeko helburua du.

Gainera, berrikuntza jasangarria bultzatzen du, Taldearen produktu eta zerbitzuen diseinuan eta ezarpenenean garrantzia duten faktore sozialak eta ingurumenekoak aintzat hartuta.

Enpresa bat berritzailea da haren giza taldea berritzailea bada Berrikuntza enpresaren parte diren pertsonengan dago

Ezingo litzateke egin hori guztia baldin eta ez balego puntako talde prestatu bat, mundu digitaleko aurrerapen berriak eta hobekuntzak ondo ezagutzen dituena; Euskaltel Taldeak daukana, adibidez.

2016an, Taldearen berrikuntza-jarduera alderdi hauetan oinarritu da: bikaintasun operatiboaren hobekuntza, produktuen garapena eta negozio-arlo berrien garapena, batez ere, IoT (Internet of Things) eta adimen artifizialaren eremuetan. Horretarako, antolakuntza-unitate berriak eta Euskatel Taldearen beste berrikuntza-plan orokor bat sortu dira.

Sarea berritzeari buruzko berrikuntza-proiektuak irrati bidezko sarbide-sarearen funtzionamendua hobetzean oinarritzen dira, bai WiFi-arena bai 4Grena. Halaber, hobekuntzak egin dira sarbideetan ere, eta FTTH sareetarako lehenengo unitateak merkaturatu ditugu. Prozesu-eragiketan, berriz, sistema berriak garatzen saiatzen ari gara. Batez ere automatizazioan, bezeroen autozerbitzua sustatzean eta erabiltzaile-esperientzia hobetzean oinarritzen dira sistema berriak. Bestetik, produktua berritzeko proiektuak daude, ikus-entzunezko produktu berrien diseinuan oinarrituak.4K deskodetzaile berri bat eta telebistarako aplikazio-denda bat dira proiektu horietako batzuk. Azkenik, 2016an, Euskaltel Taldeak gogor egin du lan Gauzen Interneti (IoT) lotuta, eta zerbitzu berritzaile berriak sartu ditu familientzat.

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

GJHei egiten diegun ekarpena

BERRIKUNTZA JASANGARRIA

Ikerkuntza sustatzen dugu, gure bezeroei beren beharretara egokitutako eta merkatuko azken joerekin bat datozen gailuak eta zerbitzuak eskaintzeko.

82.000

produktu berri

ERALDAKETA DIGITALA

Lagundu eta gidatu egiten ditugu erabiltzaileak, gauzak egiteko eta gainerakoekin interakzioan aritzeko modu berriak berenganа ditzaten.

3ollosR eta Euskaltel Life

Zerbitzu berriaren bidez, lanpara bat edo berogailua piztu daiteke mugikorraren bidez, bai eta abisuak programatu ere etxean ezohiko orduetan mugimenduak detektatzen badira. Gainera, etxeko edo negozioko energia-kontsumoak jakin daitezke, eta hori lagungarria da energia eraginkortasunez erabiltzeko eta faktura-kostuak aurrezteko.

Eguneroko bizimoduko objektuen eta Interneten arteko interkonexio digitala iraultza teknologikoa da, eta dagoeneko hemen dugu. Hori dela eta, Euskaltel Taldeak tresna batzuk garatzen ditu erabiltzaileei laguntzeko beren eguneroko ohiturak gailuen bidez —telefono mugikorra edo tableta, adibidez— kontrolatzen eta kudeatzen.

Prest16

Donostian egin zen bosgarren PREST'16 ekitaldia. Haren antolatzaileak, Euskaltelek, adierazi zuenez, zuen ezinbestekoa dute enpresek eraldaketa digitala hazi nahi badute, itzulerarik gabeko prozesua baita.

Eraldaketa digitala aukeratzat hartu behar dela esan zien bertaratuei Euskaltel Taldeko presidenteak, Alberto García Erauzkinek, "enpresen helburuak lortzeko eta hazkunde-bide berriak aurkitzeko. Laburbilduz, gauzak hobeto egiteko".

PREST ekitaldiaren helburua da enpresa txiki eta ertainentzat topaguneak sortzea kudeaketa-arloan sortzen ari diren ideien inguruan. Guztira 150 enpresaburu izan ziren Tabakalera eraikin enblematikoan, Donostian, eraldaketa digitalaren bidean aurrerapen teknologiko nagusien berri izateko.

2016an, Enrique Dans, IE Business School-eko Berrikuntzako irakaslea, izan zen gonbidatu berezia, eta eraldaketa digitalak enpresei dakarzkien desafio berriak eta egoera berrira egokitzeko irizpide orokorrak izan zituen hizpide.

Zertan arituko gara 2017an?
Sentsore-mota berriak garatuko eta merkaturatuko ditugu, eta sare propioaren kalitatea sentsorizatuko dugu.
Etxeko IoT ingurunean ibilgailuetarako sentsore espezifikoak eta segurtasun-sentsoreak eta alarma konektatukoak txertatuko ditugu.
Ekintzailetzari lagunduko diogu, enpresa berrientzako laguntza-plan baten eta zaintza teknologikoko plan baten bitartez, kanpoko berrikuntza-eragileekin lankidetzan.
Gomendioak emango dizkiegu familiei etxeko energia-eraginkortasuna hobetzen laguntzeko.
Zerbitzu berri bat jarriko dugu martxan, ETEak 4.0 industrian sartzeko; horrek bide emango du ekoizpen-elementu guztien datuak biltegiratzeko eta aztertzeko.

8.

Bestelako informazioa

Txosten honi buruz

Txostenaren irismena eta profila

Euskaltelek eta R-k lehenengo aldiz argitaratu dute jasangarritasun-txostena Euskaltel Talde gisa, eta haren bidez, garrantzitsutzat identifikatutako gai ekonomiko, sozial eta ingurumenekoei buruzko informazio gardena, fidagarria eta orekatua eman nahi dute.

Euskaltel Taldeak Global Reporting Initiative (GRI) gidaren arabera egin du txosten hau, jasangarritasun-txostenak egiteko nazioarteko erreferentziazko estandarraren arabera, alegia. GRIren G4 gidaren bertsioko printzipioak eta edukiak bete dira txosten hau egiteko. GRIk ezarritako jarraibideak betetzeko, materialtasun-azterketa bat egin du Konpainiak, eta hari esker, bere negoziorako garrantzitsuak diren eta konpainiaren interes-taldeek erabakiak hartzeko prozesuetan eragina izan dezaketen gai sozial, ingurumeneko eta ekonomikoetan egin ditzake ahalegin guztiak. Gidarekiko adostasun-aukera “comprehensive” da, eta txosten honen amaieran adierazi dugu hautatutako aukeraren GRI edukien aurkibidea. Euskaltel Nazio Batuen Mundu Itunari atxikia dago, eta erantzukizun sozial korporatiboari buruzko txosten honek ekimen hark ezarritako printzipioei jarraitzen die.

Egindako materialtasun-azterketan garrantzitsutzat identifikatutako gaiak aztertzen ditu txosten honek, eta hurrengo orrietan erakusten da azterketa haren prestatze-prozesua eta emaitzak. Aipatutako azterketa horren ondorioz egin den gai-zerrendan badira Euskaltel Taldearen jarduerari buruzko alderdi gehigarri batzuk. GRIn kontuan hartzen ez diren arren, garrantzitsuak dira alderdi horiek Taldearen kudeaketa jasangarrirako. Euskaltel Taldearen jarduerak denboran zehar izan duen bilakaera baloratzeko oinarria izango dira txosten honetako datuak. Gaur egun, lanean ari gara hurrengo ekitaldietarako adierazle guztien irismena handitzeko aukera emango duen informazio-banaketako sistema handitzen eta integratzen. Txosten honen edukiaren osagarri, informazio publiko hau dago Euskaltel Taldearen webgunean: EMAS Ingurumen Adierazpena, Gobernu Korporatiboaren Txostena, Urteko Kontuak eta Kudeaketa txostena, besteak beste.

Interes-taldeekin elkarrizketa

Materialtasun-azterketa

Euskaltel Taldeak GRI G4 estandarraren jarraibideei jarraituz egin du materialtasun-azterketak. Hiru urrats hauek proposatzen ditu GRI G4 estandarrak:

- **Identifikatzea**. Alderdi materialak eta estaldura detektatzea (kontuan izan behar da zer eragin duten jardueretan, produktuetan, zerbitzuetan eta erakundearen harremanetan, erakundearen barruan nahiz kanpoan). Horretarako, iturri hauek aztertu dira, garrantzi-ordenaren arabera: konpainiaren ildo estrategikoak, legedia, GRI G4 informazio-banaketaren estandarra, antzeko enpresek kontuan hartutako gaiak, Munduko Itunaren printzipioak, ESKren joera orokorrak, hedabideak eta analistak.
- **Lehentasunak ezartzea.** Txostenaren edukia zehaztea, lehentasuna emanez Taldeko arloetako zuzendaritzen prozesu partizipatibo baten bidez identifikatutako alderdi eta gai garrantzitsuei. Haiek interes-talde nagusiei helarazten die azterketa eta inkestetatik eskuratutako feedbacka; adibidez, inkesta hauetatik eskuratutakoa: laneko giroari buruzko inkestak, gizarte-inkestak eta bezeroaren esperientziari buruzkoak.
- **Baliozkotzea**. Azken helburuak zehaztea. Alderdi garrantzitsuen zerrenda Taldearen goi-zuzendaritzak baliozkotu du, baita haren estaldura eta lehentasunak ere.

Hiru urrats horien emaitza alderdi materialen zerrenda bat da (taulan jasota daude). Alderdiok lotura dute negozioaren iraunkortasunarekin, eta erakundearentzat baliagarriak izan dira txostenean sartu eta landu behar diren oinarrizko eduki espezifikoen zerrenda bat egiteko, jarduera-eremuei buruzkoa, eta, honenbestez, Konpainiaren interes-taldeen itxaropenak betetzeko.

Hona hemen materialtasun-azterketan identifikatutako gai garrantzitsuen zerrenda.

Arloa	Identifikatutako gai esanguratsuak	Kapitulua
Gobernu korporatiboa	Betetze-prozesua	2. Egitura- eta kultura-kapitala
	Informazio ez-finantzarioaren gobernu-, kudeaketa- eta reporting-eredua (EES)	2. Egitura- eta kultura-kapitala
	Gobernu onaren eta akziodunen babesaren arloko jardunbide egokiak identifikatzea eta aztertzea.	2. Egitura- eta kultura-kapitala
	Harreman-eredua	2. Egitura- eta kultura-kapitala
Etika eta gardentasuna	Fiskalitate arduratsua	6. Harreman-kapitala
	Informazio ez-finantzarioaren gardentasuna	6. Harreman-kapitala
Pertsonak	Aniztasuna eta aukera-berdintasuna	3. Giza kapitala
	Garapena eta ondorengotza	3. Giza kapitala
	Gazteen talentua erakartzea eta hari eustea	3. Giza kapitala
	Enpresa osasungarria	3. Giza kapitala
Bezeroak	Marketina, publizitatea eta bezeroekiko komunikazioa	4. Bezero-kapitala
	Bezeroen pribatutasuna eta segurtasuna	4. Bezero-kapitala
	Inklusio digitala	4. Bezero-kapitala
	Osasun digitala	4. Bezero-kapitala
	Kalitatea eta gogobetetzea	4. Bezero-kapitala
Gizarterako ekarpena	Gizarte Ekintza	6. Harreman-kapitala
	Interes-taldeekiko elkarrizketa	6. Harreman-kapitala
Hornitzaileak	Erosketa-prozesuaren fase bakoitzeko EES-alderdiak aztertzea	6. Harreman-kapitala
	Gardentasuna eta aukera-berdintasuna	6. Harreman-kapitala
Ingurumena	Bikaintasuna ingurumen-kudeaketan (Green Organization)	5. Natura-kapitala
	Ingurumen-jarduerei buruzko komunikazioa (Green Communication)	5. Natura-kapitala
	Green Product	5. Natura-kapitala
	Klima-aldaketaren aurkako borroka	5. Natura-kapitala
Berrikuntza	Berrikuntza jasangarria	7. Kapital intelektuala
Integrazioa	Integrazioa	1. Euskaltel Taldea, begiratu batean

Elkarrizketa-kanalak

Euskaltel taldearen negozio-eredua bere interes-taldeekin duen harremana da, eta haien kezka eta beharretara egokitzen da. Haien itxaropenak ulertzea eta plan estrategikoetan kontuan hartzea bere lehentasunetako bat da.

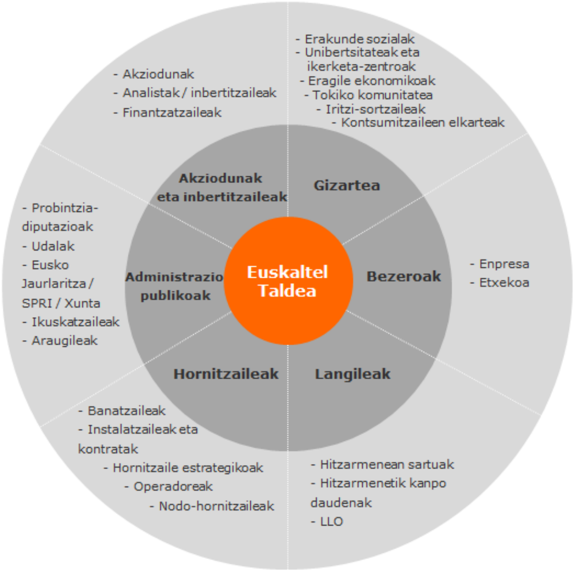
Euskaltelen indarguneetako bat hau da: gertutasuna, lan egiten duen gizarteentzat (Euskal Autonomia Erkidegoa eta Galizia) sortzen duen balioa. Interes-talde guztiekin hitz egiten du, zenbait bide erabiliz (inkestak, bilerak, sare sozialak edo atari espezifikoak), eta etengabea eta bi noranzkokoa izaten da elkarrizketa. Horrela, interes-taldeen kezka nagusiak ezagut daitezke eta haien beharrei eta itxaropenei erantzuteko ekintzak zehaztu.

Gainera, Taldearen erantzukizun sozialeko politikak konpainiari lotutako segmentu bakoitzerako konpromisoak eta bete beharreko ildo nagusiak ezartzen ditu, eta Euskaltelekin erlazionatutako pertsonengana hurbiltzeko helburu komuna. Horrez gain, EESko Gidaplana inkesten eta azterketen bidez ezagututako interes-taldeei eginikokontsultetan identifikatutako itxaropenenetan oinarritzen da.

Euskaltel Taldearen interes-taldeak zein diren jakiteko, zenbait bide erabili dira: konpainiak inguruarekin duen harremanaren azterketa, telekomunikazioen sektorearen joerak, laneko giroari buruzko inkestak eta kontsumitzailearen portaerari eta langileen gogobetetzeari buruzko berariazko azterketak. Gero, Taldearen sail guztiek aztertu dituzte horrela jasotako datuak.

Bestetik, integrazio-prozesuan ezinbestekoa izan da interes-talde guztiekiko komunikazioa, eta, bereziki, langileekikoa. Hori horrela, barne-komunikazioko planak egin ziren, ziurgabetasunak murrizteko, pertsonak enpresaren xedearekin eta ikuspegiarekin bat etortzeko eta prozesuaren aurrerapenen berri emateko.

Zuzendaritza Taldea erakundeko langileen azken arduraduna denez, Euskaltelek uste du haren bidez hedatzen duen "ate irekietako" politika dela modurik onena langileek konpainiaren bilakaerari buruz izan ditzaketen iradokizunak bideratzeko.



Elkarrizketa-kanal nagusiak

Interes-taldea	Komunikazio-tresna	Maiztasuna	Identifikatutako itxaropen nagusiak	Kontuan hartua*
Gizartea	Sare sozialak Unibertsitate eta beste erakunde batzuekiko lankidetza	Etengabea Etengabea	Tokiko enplegua, tokiko elkarte eta instituzioekiko konpromisoa, ekimen sozialak eta kulturaren sustapena.	Bai
Bezeroak	Euskaltelen eta R-ren webguneak Aplikazio mugikorrak Erreklamazioak Gogobetetze-inkestak	Etengabea Etengabea Etengabea Bi urtez behingoa	Bezeroentzako hurbileko arreta, gardentasuna tarifetan, inklusio digitala, zerbitzu-kalitatea, I+G+Bko inbertsioa, osasun digitala eta datuen pribatutasuna, besteak beste.	Bai
Langileak	Intraneta Laneko giroari buruzko inkesta Barne-komunikazioko kanalak	Etengabea Urtean behingoa Etengabea	Bizi-kalitatea lanean, ongizatea eta osasuna, aukera-berdintasuna, langileekiko konpromisoa, trebakuntza eta garapena.	Bai
Hornitzaileak	Gizarte-inkesta	Bi urtez behingoa	Tokiko erosketa, gardentasuna eta aukera-berdintasuna.	Bai
Administrazio publikoak	Gizarte-inkesta	Bi urtez behingoa	Gardentasuna, legea betetzea, ingurumen-kudeaketa eta pertsonen kudeaketa.	Bai
Akziodunak eta inbertitzaileak	Akziodunen batzar nagusia Inbertitzaileekiko Harremanetarako Bulegoa	Bi urtez behingoa Etengabea	Ratingetako emaitzak, arriskuen kudeaketa eta finantza-emaitzak	Bai

*Txostenean jasota dago

Erakunde ziurtatzailearen txostena

AENOR

VERIFICATION OF SUSTAINABILITY REPORT

VMS-2017/0005

AENOR has verified the Report by the organization

EUSKALTEL, S.A.

TITLE: 2016 RESPONSIBLE COMPANY REPORT

In accordance with:	G4 Guide of the Global Reporting Initiative
GRI option applied:	Exhaustive
Verification Process:	To grant this Verification Document, AENOR has verified that the report complies with GRI requirements and has checked the data and information contained in the report.
Issue date:	2017-05-22

Avelino BRITO MARQUINA
Chief Executive Officer

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com

GRI taulak

Euskaltel Taldearen "Enpresa arduratsua" txostena				
G4	**Deskribapena**	**Oharrak / Erreferentzia zuzena**	**Irismena**	**Berrik.**
"STANDARD DISCLOSURE" OROKORRAK				
Estrategia eta azterketa				
G4-1	Arduradun gorenaren adierazpena jasangarritasunak erakundearentzat eta haren estrategiarako duen garrantziari buruz	(3, 4) Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna	Taldea	
G4-2	Eragin, arrisku eta aukera garrantzitsuenen deskribapena	(5, 12-18) Euskaltel Taldea, begiratu batean, eta egitura- eta kultura-kapitala	Taldea	
Erakundearen profila				
G4-3	Erakundearen izena.	Euskaltel SA	Taldea	
G4-4	Marka, produktu eta/edo zerbitzu nagusiak.	(5, 6) Euskaltel Taldea, begiratu batean	Taldea	
G4-5	Erakundearen egoitza nagusia non dagoen.	(70) Kontrazala	Taldea	
G4-6	Erakundeak jarduten duen herrialdeen kopurua	(5) Euskaltel Taldea, begiratu batean	Taldea	
G4-7	Jabetzaren izaera eta egitura juridikoa.	Euskaltel SA	Taldea	
G4-8	Zerbitzatutako merkatuak (geografia xehatuta).	(5) Euskaltel Taldea, begiratu batean	Taldea	
G4-9	Erakunde informatzailearen dimentsioak.	(5) Euskaltel Taldea, begiratu batean	Taldea	
G4-10	Langileen banakapena	(20) Giza kapitala	Taldea	
G4-11	Hitzarmen kolektiboek babesten dituzten langileen ehunekoa.	(20) Giza kapitala	Taldea	
G4-12	Erakundearen hornikuntza-katearen deskribapena.	(44) Harreman-kapitala 2016an, EBkoak izan ziren Euskaltel taldearen hornitzaileak, herrialdeotako 27 hauek izan ezik: Kanada (1), Txina (1), Kolonbia (1), Israel (3), Mexiko (1), Zeelanda Berria (1), Suedian (1), Suitza (2) eta AEB (16).	Taldea	
G4-13	Txostenean kontuan hartutako denbora-tartean, erakundearen tamainan, egituran, jabetzan eta hornikuntza-katean gertatutako aldaketa esanguratsuak.	(3) Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna (5-7) Euskaltel Taldea, begiratu batean (12) Egitura- eta kultura-kapitala	Taldea	
G4-14	Erakundeak ardura-planteamendu edo -printzipio bat bereganatu izanaren deskribapena.	(17) Egitura- eta kultura-kapitala (37, 40) Kapital naturala	Taldea	
G4-15	Kanpoan garatutako gizarte-, ingurumen- eta ekonomia-arloko printzipioak edo programak, eta erakundeak sinatutako edo onartutako beste edozein ekimen.	(3, 4) Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna (46-50) Harreman-kapitala	Taldea	
G4-16	Zer elkartetako kide den eta erakundeak sustatzen dituen elkarte nazionalak eta nazioartekoak.	(4) Presidentearen eta kontseilari delegatuaren gutuna (10) Euskaltel Taldea, begiratu batean (46-50) Harreman-kapitala (53) Bestelako informazioa	Taldea	
Alderdi materialak eta estaldura				
G4-17	Erakundeko kontabilitateko egoera-orri kontsolidatuetan eta beste dokumentu baliokide batzuetan azaltzen diren erakundeen zerrenda.	(53) Bestelako informazioa Bere enpresa-helburuak lortzeko lana errazteko, Euskaltelek enpresa hauetan parte hartzen du: Hamaika Telebista Hedatzeko Taldea, Cinfo eta Safelayer Secure Comunications.	Taldea	
G4-18	Txostenaren edukia definitzeko prozesua.	(30, 53-55) Bezero-kapitala eta bestelako informazioa	Taldea	
G4-19	Txostenaren edukia zehazteko prozesuan identifikatutako alderdi materialak.	(54) Bestelako informazioa	Taldea	
G4-20	Alderdi material bakoitzaren antolakuntzaren barruko estaldura.	(54) Bestelako informazioa	Taldea	
G4-21	Alderdi material bakoitzaren antolakuntzatik kanpoko estaldura.	(54) Bestelako informazioa	Taldea	
G4-22	Aurreko txostenetako informazioa berriro azaltzeak izan lezakeen eraginaren deskribapena, eta informazioa berriro azaltzearen arrazoiak.	(53) Bestelako informazioa	Taldea	
G4-23	Aurreko aldietan txostenaren alderdien irismenean edo estalduran izandako aldaketa garrantzitsuak.	(53) Bestelako informazioa	Taldea	
Interes-taldeekiko konpromisoa.				
G4-24	Erakundeak egindako interes-taldeen zerrenda.	(55) Bestelako informazioa	Taldea	

Euskaltel Taldearen "Enpresa arduratsua" txostena				
G4	**Deskribapena**	**Oharrak / Erreferentzia zuzena**	**Irismena**	**Berrik.**
G4-25	Erakundeak konpromisoak zer talderekin hartuko dituen identifikatzeko eta hautatzeko oinarriak.	(55) Bestelako informazioa	Taldea	
G4-26	Interes-taldeen parte-hartzeari buruzko antolakuntza-ikuspegiaren deskribapena, lankidetzaren maiztasuna barne.	(30) Bezero-kapitala (54-55) Bestelako informazioa	Taldea	
G4-27	Interes-taldeen parte-hartzearen bidez sortu diren kezka edo interes-alderdi nagusiak, eta erakundeak horiei nola erantzun dien txostena egiterako orduan.	(54-55) Bestelako informazioa	Taldea	
Txostenaren profila				
G4-28	Txostenean jasotako informazioa zer denbora-tarteri dagokion	2016ko ekitaldia.	Taldea	
G4-29	Aurreko txosten berrienaren data (halakorik bada).	2015eko ekitaldia.	Euskaltel	
G4-30	Txostenak aurkezteko zikloa (urtero, bi urtean behin eta abar)	Urtean behin.	Taldea	
G4-31	Harremanetarako puntua, memoriari edo haren edukiari buruzko galderei zuzentzeko	Kontrazala.	Taldea	
G4-32	Erakundeak aukeratutako estandarrarekiko adostasuna.	(56) Egiaztapen-txostena	Taldea	
G4-33	Txostenaren kanpo-egiaztapenari dagozkion eta unean indarrean dauden politikak eta jarduerak	(56) Egiaztapen-txostena	Taldea	
Gobernua				
G4-34	Erakundearen eta batzordeen gobernu-egitura.	(12-15) Egitura- eta kultura-kapitala	Taldea	
G4-35	Gobernu-organo nagusiaren autoritatea zuzendari eta langile batzuen esku uztea.	(12-15) Egitura- eta kultura-kapitala	Taldea	
G4-36	Kargu exekutiboak edo ardura ekonomikoa, soziala eta ingurumenekoa dutenak.	(12-15) Egitura- eta kultura-kapitala	Taldea	
G4-37	Interes-taldeen eta Administrazio Kontseiluaren arteko kontsulta-prozesuak	(12, 13) Egitura- eta kultura-kapitala (55) Bestelako informazioa	Taldea	
G4-38	Gobernu-organo nagusiaren osaera.	(12-15) Egitura- eta kultura-kapitala	Taldea	
G4-39	Gobernuaren organo nagusiko lehendakariak kargu exekutiboren bat betetzen duen adieraztea, eta horretarako arrazoia.	(12-15) Egitura- eta kultura-kapitala	Taldea	
G4-40	Gobernu-organo nagusiko kideen hautaketa eta izendapena.	(12-15) Egitura- eta kultura-kapitala	Taldea	
G4-41	Gobernuko organo nagusian interes-gatazkak saihesteko prozedurak.	Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboari buruzko 2016ko Urteko Txosteneko D.6 atala.	Taldea	
G4-42	Gobernu-organo nagusiaren eta zuzendaritza gorenaren funtzioak, ikuspegia, xedea, balioak, estrategiak, politikak eta helburuak garatzeko, onartzeko eta eguneratzeko.	(12) Erakunde-kapitala	Taldea	
G4-43	Gobernu-organo nagusiaren ezagutza, alderdi ekonomikoari eta sozialari eta ingurumenaren alderdiari dagokienez.	Administrazio Kontseiluari kudeaketa ekonomiko, sozial eta ingurumenekoari lotutako gaien berri ematen zaio urtero. 2016an, Taldearen EESko politika onartu da.	Taldea	
G4-44	Gobernu-organo nagusiaren zeregina.	(12-15) Egitura- eta kultura-kapitala	Taldea	
G4-45	Gobernuaren organo nagusiaren prozedurak lan ekonomiko, sozial eta ingurumenekoen identifikazioa eta kudeaketa ikuskatzeko, eta haren zeregina arreta egokiko prozesuak aplikatzean eta interes-taldeei kontsultatzean.	Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboari buruzko 2016ko Urteko Txosteneko E atala.	Taldea	
G4-46	Gobernu-organo nagusiaren funtzioa arrisku eta aukeren kudeaketaren eraginkortasuna ikuskatzean, alderdi ekonomikoei, sozialei eta ingurumenekoei dagokienez.	Euskaltel Taldearen Gobernu Korporatiboari buruzko 2016ko Urteko Txosteneko E atala.	Taldea	
G4-47	Gobernu-organo nagusiak zer maiztasunekin ikuskatu behar dituen eragin, arrisku eta aukerak, alderdi ekonomikoei, sozialei eta ingurumenekoei dagokienez.	(12-15) Egitura- eta kultura-kapitala	Taldea	
G4-48	Txostena aztertzeko eta onartzeko ardura duen organo gorena.	Administrazio Kontseilua arduratzen da 2016ko EESko Txosten hau berrikusteaz eta onartzeaz, hirugarren batek egiaztatu eta gero.	Taldea	
G4-49	Gobernuko organo nagusiari gai erabakigarriak jakinarazteko prozedurak.	Kontseilari delegatuaren ardura da Kontseiluari jakinaraztea konpainiaren bilakaerari buruzko informazio guztia.	Taldea	

Euskaltel Taldearen "Enpresa arduratsua" txostena				
G4	**Deskribapena**	**Oharrak / Erreferentzia zuzena**	**Irismena**	**Berrik.**
G4-50	Gobernuko organo nagusiari jakinarazitako interes-gai erabakigarriak.	Oro har, 2016an gai hauei buruzko kezkak helarazi zaizkio Kontseiluari: urteko kontuen formulazioa eta emaitzak aplikatzeko proposamena; aldizkako informazio publikoa; aurrekontuak eta helburuen definizioa; ahalduntzeak; Administrazio Kontseiluaren eta zuzendaritza gorenaren ordainsaria; urteko txostenen onespena; Akziodunen Batzar Nagusiaren deialdia, adostasun-proposamenak eta administratzaile-txostenak; politika korporatiboen eguneratzea; enpresaren burtsarako irteera eta R Cable y Telecomunicaciones Galicia SAren erosketa, eta 2016-2018ko EESko plan berria, besteak beste.	Taldea	
G4-51	Gobernuko organo nagusiaren eta zuzendaritza gorenaren ordainsari-politikak, eta zeregin ekonomiko, sozial eta ingurumenekoarekin duen erlazioa.	A.1. atala. Euskaltel SAren Ordainsariei buruzko 2016ko Urteko Txostena.	Taldea	
G4-52	Gobernu-organo nagusiko eta zuzendaritza goreneko kideen ordainsariak zehazteko prozedurak; aholkulari independenteetara jotzen den jakinarazi behar da.	A.2. atala. Euskaltel SAren Ordainsariei buruzko 2016ko Urteko Txostena.	Taldea	
G4-53	Jakinarazi nola hartu diren kontuan ordainsari-politikari buruzko interes-taldeen iritziak eta itxaropenak.	(15) Egitura- eta kultura-kapitala	Taldea	
G4-54	Erakundeko ordainsarien arteko erlazioa.	Ordainsarien arteko erlazioa 2,11 eta 1ekoa da Euskaltelen; R-n, berriz, 1,70 eta 1ekoa (zuzendaritza-taldea kontuan hartu gabe).	Taldea	
G4-55	Erakundeko ordainsarien igoerak.	Batez besteko soldata % 2,33 (Euskaltel) eta % 2,13 (R) igo da, hitzarmen kolektiboari jarraikiz. Erlazioa 1 eta 1ekoa da, zuzendaritza-taldea kontuan hartuta.	Taldea	
Etika eta zintzotasuna				
G4-56	Erakundearen balioak, estandarrak eta jokabide-arauak.	(16) Egitura- eta kultura-kapitala	Taldea	
G4-57	Jarrera etiko eta bidezko baten aldeko egiteko barne- eta kanpo-prozedurak.	(16) Egitura- eta kultura-kapitala	Taldea	
G4-58	Hau deskribatzen du: erakundearen zintzotasunari lotutako jokabide ez-etikoak edo bidegabeak salatzeko barruko eta kanpoko mekanismoak, hala nola zuzendaritza-karguei mailakatuta jakinaraztea, irregulartasunak salatzeko mekanismoak edo laguntzako telefono-lineak.	Etika eta Jokabide Kodea intranetean dago. Erakundearen etika nahiz langileen jokabide salagarriak biltzen ditu, eta ustelkeriaren aurkako gaiei buruzko atala . R-k ere badu bere Jokabide Kodea. Baina badira Euskalteli eragin diezaioketen inpaktu sozialei buruzko erreklamazioak jasotzeko beste bide batzuk; esate baterako: EK-ko memoriaren edukiari lotutako helbide elektronikoa (memoriarc@euskaltel.com); Euskaltelen Erantzukizun Sozialeko helbide elektronikoa (rse@euskaltel.com), eta foroan eta Taldearen sare sozialetan (Twitter, Facebook, Instagram…) komunikaziorako irekitako kanalak.	Taldea	
"STANDARD DISCLOSURE" ESPEZIFIKOAK				
EKONOMIKOAK				
Jarduera ekonomikoa				
G4-EC1	Zuzeneko balio ekonomiko sortua eta banatua.	(43) Harreman-kapitala	Taldea	
G4-EC2	Klima-aldaketak eta bestelako jasangarritasun-gai batzuek erakundeko jarduerei sortzen dizkieten ondorio ekonomikoak, arriskuak eta aukerak.	Bere jardueren ezaugarriak direla eta, Euskaltelek ingurumen-inpaktu oso txikia eragiten du bere inguruan. Ezartzen dituen ingurumen-helburuak baldintzatzen ditu horrek, eta aukera ematen digu bermatzeko ez dagoela enpresaren jardueran kudeatzen ari ez garen arriskurik. Klima-aldaketan duen eragina neurtzeko baliabide nagusia hau du Euskaltelek: urtero kalkulatzea erakundearen karbono-aztarna. IHOBE Ingurumen Jarduketarako Sozietate Publikoarekin batera ezarritako metodoaren arabera egiten ditu Euskaltelek BEGen emisioei buruzko txostenak, non kuantifikatzen dituen zuzeneko nahiz zeharkako emisioak.	Taldea	
G4-EC3	Prestazio-planaren ondorioz erakundeak dituen obligazioen estaldura.	(25) Giza kapitala Euskaltelek Gizarte Segurantzaren hileroko kotizazioan langile guztientzako zenbateko bat ordaintzen du, haien ordainsarien araberakoa, Prestazioen Sistema Publikorako. Gainera, borondatezko ekarpen-sistema pribatu bat du, abantaila fiskalak dituena, banako ekarpena egin nahi duten langileentzat. Gainera, Euskaltel Taldearen langile guztiek zenbait onura sozial dituzte; produktuekin edo ematen ditugun zerbitzuekin lotuta daude batzuk, eta segurtasunarekin eta osasunarekin lotuta beste batzuk.	Taldea	
G4-EC4	Gobernuaren erakundeek emandako laguntza ekonomikoak.	2016an, kobratutako diru-laguntzen bolumena 248 mila eurokoa izan da. **2016** / **2015** / **2014** Euskaltel: -230.897,55 / -367.192,54 / -331.491,14 R: -17.068,69 **Taldea**: -247.966,24 / -367.192,54 / -331.491,14	Taldea	
G4-EC5	Eragiketa garrantzitsuak egiten diren tokietako hasierako soldataren —sexuaren arabera xehatua— eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioa.	Taldeko hasierako soldataren eta tokiko gutxieneko soldataren erlazioa 2,335 izan zen 2016an; 2015ean, 2,258, eta 2014an, 2,175.	Taldea	

Euskaltel Taldearen "Enpresa arduratsua" txostena				
G4	**Deskribapena**	**Oharrak / Erreferentzia zuzena**	**Irismena**	**Berrik.**
G4-EC6	Bertako komunitatekoak diren goi-zuzendarien, zuzeneko langileen, kontratisten eta azpikontratisten ehunekoa, eragiketa garrantzitsuak egiten diren lekuetan.	Kontseilari delegatuak eta erabaki-zentroetako zuzendariek osatzen dute Zuzendaritza Batzordea. Haien mende daude funtzio-zuzendaritzak, gehienanak komunitate lokalekoak. Bestalde, Taldearen Zuzendaritza Taldea hauek osatzen dute: lehendakaria, kontseilari delegatua, erabaki-zentroetako zuzendariak eta funtzio-zuzendariak. Zuzendaritza Taldea erakundeko langileen azken arduraduna denez, Euskaltelek uste du haren bidez hedatzen duen "ate irekietako" politika dela modurik onena langileek konpainiaren bilakaerari eta Taldeak Euskadin eta Galizian duen jarduerari buruz izan ditzaketen iradokizunak bideratzeko.	Taldea	
G4-EC7	Inbertsioak azpiegituretan eta zerbitzu-motetan duen garapena eta inpaktua.	(31) Bezero-kapitala	Taldea	
G4-EC8	Zeharkako eragin ekonomikoak eta haien irismena.	Ahalmen eta kapilaritate handiko sare propioaren zabalkuntzan oinarritzen du Euskaltel Taldeak etorkizunerantz aurrera egiten duen telekomunikazio-operadore integralaren bokazioa eta ikuspegia, sare horri esker lortzen baita balio handiko zerbitzu bereizgarriz hornitzea.	Taldea	
G4-EC9	Hornitzaile lokalei dagokien gastuaren proportzioa, eragiketa garrantzitsuak egiten diren lekuetan.	(44) Harreman-kapitala	Taldea	
INGURUMENA				
Materialak				
G4-EN1	Erabilitako materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera.	(41) Natura-kapitala	Taldea	
G4-EN2	Erabilitako materialen portzentajea, birziklatutako materialena.	-Erositako bezero-ekipo balorizatuak erositako ekipo guztiekin alderatuta: % 0,82 (2016). -Paper birziklatuaren erabilera tresna guztietan erabilitako paper guztiarekin alderatuta: % 3,3 (2016). Ikusi joerak G4-EN2 eranskinean (66. or.) -Bezero-ekipo berregokituen merkaturatzea merkaturatutako ekipo guztiekin alderatuta (Ikusi G4-EN28)	Taldea	
Energia				
G4-EN3	Erakundearen barruko energia-kontsumoa.	(41) Natura-kapitala	Taldea	
G4-EN4	Kanpoko energia-kontsumoa.	(41) Natura-kapitala	Taldea	
G4-EN5	Energia-intentsitatea.	(41) Natura-kapitala	Taldea	
G4-EN6	Energia-kontsumoaren murrizketa.	(39, 40, 41) Kapital naturala (Taldea) 2016rako Energia Eraginkortasuneko Plana zehaztua du Euskaltelek. Han jasotzen dira energia-kontsumoan aurrezteko ezarritako neurriak, bai elektrizitatearen, bai erregaiaren kontsumoan. Neurri hauek, besteak beste. -Energia Eraginkortasunaren Auditoretza, energia-kontsumoa gutxitzeko eta kontsumitutako energiaren eraginkortasuna areagotzeko prozesuetan egin beharreko jarduerak identifikatzearren. -Energia-aurrezteko premiari buruzko sentsibilizazio-kanpainak. -Eraikin zentraletako luminarien erabilera arrazionalizatzea, luminariak itzaltzeko mekanismo automatiko berriak instalatuz (DPZetan) eta lehendik daudenei jarraipena emanez (korridoreetan eta bulegoetan). -Energia aldetik eraginkorragoa den ekipamendua instalatzea DPZetan (zerbitzariak), eta lehendik erabiltzen diren zerbitzariak kontsolidatzea. -Laneko eta Euskaltel Taldearen egoitzen arteko joan-etorrietarako ibilgailu-erabilera arrazionalizatzea. Bideokonferentziaz egitea probintzia desberdinetako langileen arteko bilerak, joan-etorri luzeak saihesteko.	Taldea	
G4-EN7	Produktuen eta zerbitzuen energia-baldintzen murrizketak.	Kontuan hartzen dira bezero-ekipoen kontsumo-eskakizunak haiek homologatzeko orduan (Taldea). Horrez gainera, merkaturatutako ekipoen kontsumo elektrikoa kalkulatzen da bezeroaren etxean, eta hauek izan dira 2016ko emaitzak aurreko urtekoarekin alderatuta (Euskaltel): -% 3,9ko igoera Internetera sartzeko ekipoetan, modelo berrien prestazioak (WiFi konexioak) eta nabigazio-abiadura handitu egin direlako; -% 8,2ko jaitsiera telebista-deskodetzaileetan, eraginkorragoak direlako; eta -% 21,3ko egoera terminal mugikorretan, modelo berrietan pantailen tamaina pixkana handitu egin delako eta instalatutako haririk gabeko teknologiak ugaritu egin direlako (2G, 3G, 4G, WiFi, GPS, bluetooth, NFC).	Taldea / Euskaltel	
Ura				
G4-EN8	Ur-bilketa.	(41) Natura-kapitala Kontsumitutako ura Bilbo Handiko Ur Partzuergoaren hornidura-sarekoa da Euskaltelen kasuan, eta R-ren kasuan, Empresa municipal de aguas de la Coruña SA, Aqualia eta Viaqua enpresen sareetakoa, lantokien kokapenaren arabera.	Taldea	
G4-EN9	Ur-bilketak asko eragin dien ur-iturriak.	2016an, ez da erregistratu bilketak eragindako ur-iturririk.	Taldea	

Euskaltel Taldearen "Enpresa arduratsua" txostena				
G4	Deskribapena	Oharrak / Erreferentzia zuzena	Irismena	Berrik.
G4-EN10	Birziklatutako uraren eta berrerabilitako uraren ehunekoa eta bolumena.	Ez da erabiltzen ez kontsumitzen berrerabilitako urik ez ur birziklaturik.	Taldea	
Biodibertsitatea				
G4-EN11	Instalazio operatibo propioak edo alokatuak, kudeatuak, eremu babestuen edo biodibertsitaterako balio handia duten eremu ez-babestuen ondoan edo haietan bertan daudenak, edo halako eremuak dituztenak.	Euskaltelen jabetzan ez dago biodibertsitate handiko habitatak dituen lurzorurik, eta 2016an ez da erregistratu inpakturik biodibertsitatean ezta ondare unibertsaleko edo biosfera-erreserbetako eremu babestuetan ere. Hori dela eta, ez da inpakturik eragin galzorian diren espezieen habitatak dauden eremuetan.	Taldea	
G4-EN12	Eremu babestuetan edo biodibertsitate-balio handiko eremu ez-babestuetan jarduerek, produktuek eta zerbitzuek izandako inpaktu nabarmenen deskribapena.			
G4-EN13	Babestutako eta leheneratutako habitatak.			
G4-EN14	IUCNren Zerrenda Gorrian eta estatuko zerrendetan dauden eta habitatak eragiketek eragindako eremuetan dituzten espezieen kopurua, espezieen desagertze-arriskuaren arabera.			
Emisioak				
G4-EN15	Berotegi-efektuko gasen zuzeneko emisioak (1. mailako irismena)	(39) Natura-kapitala. Hauek dira 1. mailako irismenean kontuan hartzen diren emisio-iturriak: enpresaren ekipo elektrogenoen eta lanerako erabiltzen diren ibilgailuen erregai-kontsumoa eta gas fluordunen ihesek eragindakoak. Ikusi eranskina (66. or.)	Taldea	
G4-EN16	Berotegi-efektuko gasen zeharkako emisioak (2. mailako irismena).	(39) Natura-kapitala. 2. mailako irismenean kontuan hartzen den emisio-iturria kontsumo elektrikoa da. Ikusi eranskina (66. or.)	Taldea	
G4-EN17	Berotegi-efektuko gasen zeharkako beste emisio batzuk (3. irismena).	(39) Natura-kapitala. Hauek dira 3. mailako irismenean kontuan hartzen diren emisio-iturriak: Taldearenak ez diren eta lanerako erabiltzen diren garraiobideek eragiten duten erregai-kontsumoa (langileen autoak, hegazkinak, trenak, taxiak). Ikusi eranskina (66. or.)	Taldea	
G4-EN18	Berotegi-efektuko gasen emisioen intentsitatea.	(39) Natura-kapitala. Emisioak (1. eta 2. irismena) merkaturatutako produktuen baturarekin zatitzen dira. Ikusi eranskina (66. or.)	Taldea	
G4-EN19	Berotegi-efektuko gasen emisioen murrizketa.	(39) Natura-kapitala	Taldea	
G4-EN20	Ozono-geruza suntsitzen duten substantzien emisioak.	Euskaltelek ez ditu ekoizten, ez inportatzen ez esportatzen ozono-geruza agortzen duten gasik. 2012tik, R-22 gasa ordezteko plan bat du Euskaltelek; hala, gas horren ihes bat dagoenean, ekipoa kendu egiten da edo ozono-geruzan eragiten ez duten hozteko beste gas batzuk (R-434.A edo R-424.A) kargatzen zaizkio ekipoari.	Euskaltel	
G4-EN21	NOx, SOx eta aireari eragiten dioten beste emisio garrantzitsu batzuk.	Ikusi eranskina (66. or.)	Taldea	
Efluenteak eta hondakinak				
G4-EN22	Hondakin-uren isuri totala.	Euskaltel Taldeak ez du isurtzen hondakin-ur industrialik, eta Bilbo Handiko Ur Partzuergoaren saneamendu-sarera isurtzen dira komuneko urak, Euskaltelen kasuan, eta R-ren kasuan, Empresa municipal de aguas de la Coruña SA, Aqualia eta Viaqua enpresen sareetara, lantokien kokapenaren arabera.	Taldea	
G4-EN23	Kudeatutako hondakinen pisu osoa, motaren arabera.	(41) Natura-kapitala	Taldea	
G4-EN24	Ustekabeko isuri garrantzitsuenen kopuru osoa eta bolumena.	2016an ez da erregistratu ustekabeko isuririk.	Taldea	
G4-EN25	Basileako Hitzarmenaren i., ii., iii. eta viii. eranskinen arabera arriskutsuak diren hondakin garraiatu, inportatu, esportatu edo tratatuen pisua, eta nazioartera garraiatutako hondakinen ehunekoa.	Hondakin arriskutsu guztiak, berunezko baterienak barne, EAEko eta Galiziako hondakin-kudeatzaile baimenduei ematen zaizkie, batez ere. Kasu puntual batzuetan, beste autonomia-erkidego batzuetako kudeatzaileei ematen zaizkie. Ez da hondakin arriskutsurik eraman mugaz bestalde.	Taldea	
G4-EN26	Erakundearen isurketek eta jariatze-urek nabarmen kaltetutako ur-masen eta habitaten identifikazioa, neurria eta haien babesaren egoera eta biodibertsitate-balioa.	2016an ez da egin ur-iturriei ez ekosistemei eragin dien isurketarik.	Taldea	
Produktuak eta zerbitzuak				
G4-EN27	Produktuen eta zerbitzuen ingurumen-inpaktuaren arintze-maila.	(38, 39) Kapital naturala Ikusi, halaber, G4-EN7	Taldea	
G4-EN28	Saldutako produktuen eta material bilgarrien ehunekoa, balio-bizitza amaitzean berreskuratzen direnak,	(38) Natura-kapitala. Ikusi eranskina (66. or.)	Taldea	

Euskaltel Taldearen "Enpresa arduratsua" txostena				
G4	**Deskribapena**	**Oharrak / Erreferentzia zuzena**	**Irismena**	**Berrik.**
	produktuen kategoriaren arabera.			
Araudia betetzea				
G4-EN29	Ingurumen-araudia hausteagatik jasotako isun garrantzitsuen kostua eta zigor ez-ekonomikoen kopurua.	2016an ez da erregistratu alor horretako izun garrantzitsurik. Ingurumenari lotuta jasotako erreklamazioak G4-EN34 adierazlean adierazten dira.	Taldea	
Garraioa				
G4-EN30	Erakundearen jarduueretarako erabiltzen diren produktuen eta beste ondasun eta material batzuen garraioaren eta pertsonen garraioaren ingurumen-inpaktu garrantzitsuak.	(39) Natura-kapitala Erregai-kontsumoa murrizten saiatzeko, neurri hauek hartu ditu Taldeak: -Lanerako egiten diren joan-etorrietan, enpresako autoak erabiltzea lehenesten da, langileen autoen aurretik. Oro har, lehenengoek gutxiago kontsumitzen dute, eta CO_2 gutxiago isurtzen (Euskaltel) -Bideokonferentziaz egitea bilerak, joan-etorri luzeak saihesteko (Taldea) -Kanpoko ekitaldi batera joatea komeni den aldez aurretik aztertzea (Taldea)	Taldea / Euskaltel	
Orokorra				
G4-EN31	Ingurumeneko gastuak eta inbertsioak.	Ikusi eranskina (66. or.)	Taldea	
Hornitzaileak ebaluatzea ingurumenaren arloan				
G4-EN32	Ingurumen-irizpideen arabera aztertu ziren hornitzaile berrien ehunekoa.	Hornitzaile berrien % 100 ingurumen-irizpideen arabera ebaluatzen dira. Izan ere, aldizkako ebaluazioan baloratzen diren gaien barruan sartzen da ingurumena kudeatzeko sistema bat izatea. Gaur egun, Euskaltelek lanean dihardu 2016ean ingurumen-gaiak hedatzeko, bai hornitzaileen hasierako homologazioari dagokionez, bai haien aldizkako ebaluazioari dagokionez.	Euskaltel	
G4-EN33	Hornikuntza-kateko ingurumen-inpaktuak, errealak eta izan litezkeenak, eta hartutako neurriak.	Egindako ebaluazioetan, Euskaltelek ez du hauteman ingurumen-inpaktu negatibo esanguratsuak dituen hornitzailerik.	Euskaltel	
Ingurumenari buruzko kexak jakinarazteko mekanismo formalak				
G4-EN34	Kexak jakinarazteko mekanismo formalen bidez artxibatutako, aurkeztutako eta ebatzitako ingurumen-inpaktuei buruzko kexen kopurua.	2016an jasotako ingurumen-erreklamazio guztiak urtea amaitu baino lehen konpondu edo itxi dira, eta haietako bat bera ere ez da esanguratsutzat jo. Ikusi eranskina (66. or.)	Taldea	
GIZARTEA				
Laneko jardunbideak eta laneko etika				
Enplegua				
G4-LA1	Langile-kopurua, kontratazio berrien tasa eta langileen txandakatzea, adinaren, generoaren eta eskualdearen arabera banatuta.	Ikusi eranskina (67. or.)	Taldea	
G4-LA2	Lanaldi osoa duten langileentzako onura sozialak, aldi baterako kontratua edo lanaldi-erdia duten langileei eskaintzen ez zaizkienak.	(26) Giza kapitala	Taldea	
G4-LA3	Amatasun- edo aitatasun-bajaren ondoren lantokira itzultzeko kasuen maila, generoaren arabera xehatua.	Azken bi urteetan amatasun- eta aitatasun-baimenak hartu zituzten pertsonen datuak: Gizonezkoak Emakumezkoak 2015 13 14 2016 11 8 Guztiak lanera itzuli ziren eszedentzia amaitutakoan.	Taldea	
enpresa/langileak erlazioak				
G4-LA4	Antolamendu-aldaketari dagozkien aurreabisuen gutxieneko tartea, jakinarazpenak hitzarmen kolektiboetan sartuta daudenean barne.	Oro har, eragiten dieten pertsonei eta, gero, eragiten dien sailari jakinarazten zaizkie antolamendu-aldaketak, Konpainiaren organigraman —intranetean jartzen da— ofizial egin aurretik, eta ez dago aurrez abisatzeko gutxieneko eperik.	Euskaltel	
Laneko osasuna eta segurtasuna				
G4-LA5	Laneko osasun- eta segurtasun-programak kontrolatzen eta haiei buruz aholkatzen laguntzeko Zuzendaritzaren eta langileen artean osatu diren osasun- eta segurtasun-batzordeetan ordezkariak dituzten langileen ehunekoa.	Halaber, langile guztiak ordezkatuta dauden organo bat du Euskaltel Taldeak. Euskaltelen, prebentzioko bost ordezkarik parte hartzen dute, eta R-ren Segurtasun eta Osasun Batzordean, langileen lau ordezkarik eta enpresaren hiru ordezkarik.	Taldea	
G4-LA6	Lesio--mota eta absentismo-tasa, gaixotasun profesionalak, galdutako egunak eta lanarekin loturik hildakoen kopurua, eskualdeka eta generoka.	(27) Giza kapitala Ikusi eranskina (67. or.)	Taldea	
G4-LA7	Beren lanarekin lotura duten gaixotasunak garatzeko arrisku handia duten langileak.	Ez dira identifikatu langileei eragin diezaieketen edo haiengan gaixotasun-arrisku handia eragin dezaketen jarduera profesionalak edo lanpostuak.	Taldea	

Euskaltel Taldearen "Enpresa arduratsua" txostena				
G4	**Deskribapena**	**Oharrak / Erreferentzia zuzena**	**Irismena**	**Berrik.**
G4-LA8	Sindikatuekin dituzten akordio formalen bidez estalitako osasun- eta segurtasun-gaiak	(26,27) Giza kapitala	Taldea	
Trebakuntza eta hezkuntza				
G4-LA9	Langile bakoitzak urtean jasotzen duen prestakuntza-orduen batezbestekoa, generoka eta langile-kategoriaka.	(24) Giza kapitala	Taldea	
G4-LA10	Abileziak kudeatzeko eta etengabeko trebakuntzarako programak, langileen enplegagarritasuna sustatuko dutenak eta ibilbide profesionalen amaiera kudeatzen lagunduko dietenak.	Gaitasunei buruzko trebakuntza praktikoa sustatzen du Euskaltelek, bai gaitasun teknikoei, bai abileziei dagokienez. Euskaltelen, langile bakoitzak bere lana ongi egiteko behar duen trebakuntza jasotzen du, zeina langilearen atariaren bidez egin baitezake. R-n ez dago programa espezifikorik.	Taldea	
G4-LA11	Aldizka jarduerari eta garapen profesionalari buruzko ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa.	Jardueraren ebaluazioa jasotzen duten pertsonen ehunekoa: 2014 / 2015 / 2016 Euskaltel: % 98,86 / % 98,83 / % 99,50 R: % 95,54 / % 96,52 / % 95,00	Taldea	
Aniztasuna eta aukera-berdintasuna				
G4-LA12	Gobernu korporatiboko organoen eta langileen osaera, aldagai hauen arabera: langile-kategoria, generoa, adin-taldea, gutxiengo batekoa izatea eta aniztasunaren beste adierazle batzuk.	Ikusi eranskina (67. or.)	Taldea	
Ordainketa-berdintasuna emakumeen eta gizonen artean				
G4-LA13	Gizonezkoen oinarrizko soldataren eta emakumezkoen oinarrizko soldataren arteko erlazioa, kategoria profesionalaren eta jardueraren kokapen garrantzitsuen arabera.	Pertsonen kudeaketan erabiltzen dugun politikaren arabera, banakakoak dira soldatak; hau da, arduraren, lanaren eta enpresari emandako balioaren arabera ordaintzen zaio pertsona bakoitzari, eta ez dago desberdintasunik sexua, adina eta abar direla eta.	Taldea	
Hornitzaileen ebaluazioa lan-jardunbideen arloan				
G4-LA14	Lan-jardunbideei lotutako irizpideen arabera aztertu ziren hornitzaile berrien ehunekoa.	Hornitzaileen arrisku korporatiboak ebaluatu ostean, ez dugu beharrezko ikusi lan-jardunbideei buruzko azterketarik egitea.	Taldea	
G4-LA15	Hornikuntza-kateko lanaren arloko inpaktuak, errealak eta izan litezkeenak, eta hartutako neurriak.	Ez da inpakturik detektatu.	Taldea	
Lan-jardunbideei buruzko kexak jakinarazteko mekanismo formalak				
G4-LA16	Kexak jakinarazteko mekanismo formalen bidez artxibatutako, aurkeztutako eta ebatzitako laneko jardunbideei buruzko kexen kopurua.	2016an, lau prozedura erregistratu dira, eta horietatik bi dagoeneko itxi dira. 2016a baino lehen irekitako hiru prozedurak itxi dira dagoeneko.	Taldea	
Giza Eskubideak				
Inbertsioa				
G4-HR1	Giza eskubideei buruzko klausulak dituzten edo giza eskubideen inguruko azterketaren bat egin zaien inbertsio-kontratu edo -hitzarmen garrantzitsuen kopurua eta ehunekoa.	Ez dago inbertsio-hitzarmen garrantzitsurik Giza Eskubideen klausularik duenik edo Giza Eskubideen arloko azterketaren bat jasan duenik, segurtasun-arloko legea betetzea izan ezik.	Taldea	
G4-HR2	Langileek beren jarduerarako garrantzitsuak diren giza eskubideen alderdiekin lotutako politika eta prozedurei buruz jaso dituzten prestakuntza-orduak, gaitutako langileen ehunekoa barne.	2016an, langileen % 96 joan zen Euskaltelek kode etikoari eta ongizateari eta osasunari buruz —emakumearen ahalduntzeari eta Mindfulness-i buruz, adibidez— antolatutako sentsibilizazio-jardunaldietakoren batera. Alderdi horri lotuta, guztira 855,5 ordu kontatu dira, eta beste 18 trebakuntza-ordu egin dira, Kode Etikoari buruzkoak. Kontuan hartzen badugu 2015ean 199 lagunek jaso zutela Kode Etikoari buruzko trebakuntza, dagoeneko langileen % 64,4 trebatuta dago alor horretan.	Euskaltel	
Diskriminaziorik eza				
G4-HR3	Diskriminazio-kasuen kopurua eta hartutako neurri zuzentzaileak.	2016an ez da izan diskriminazio-gorabeherarik.	Taldea	
Elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa				
G4-HR4	Elkartzeko askatasunaren eskubidea eta hitzarmen kolektiboei heltzeko eskubidea arriskuan egon daitezkeen eragiketak eta hornitzaileak, eta eskubide horiek babesteko hartutako neurriak.	(20) Giza kapitala	Taldea	
Haurren lana				
G4-HR5	Haurrek esplotazio-arazoak izateko arriskua izan dezaketen eragiketa eta hornitzailea identifikatuak, eta hori ezabatzen laguntzeko hartutako neurriak.	Uneko legeriak bermatzen du eskubide hori. Langileen Estatutuaren 6. artikuluak debekatzen du adin txikikoak lanerako hartzea.	Euskaltel	

Euskaltel Taldearen "Enpresa arduratsua" txostena				
G4	**Deskribapena**	**Oharrak / Erreferentzia zuzena**	**Irismena**	**Berrik.**
Bortxazko lanak				
G4-HR6	Bortxazko lanen edo onartzen ez diren lanen sorburu izateko arrisku nabarmena duten eragiketa eta hornitzaile garrantzitsuak, eta arrisku hori ezabatzen laguntzeko hartutako neurriak.	Uneko legeriak bermatzen du eskubide hori. Lana modu librean eskaini behar da, eta langileek askatasuna eduki behar dute nahi dutenean uzteko. Langileen Estatutuaren 49. artikuluaren arabera, langileak eskubidea du nahi duenean lana uzteko.	Euskaltel	
Segurtasun-neurriak				
G4-HR7	Eragiketetarako garrantzia duten giza eskubide garrantzitsuei buruz erakundeak dituen politikei eta prozedurei buruzko trebakuntza jaso duten segurtasun-langileen ehunekoa.	Euskaltel Taldeko segurtasun-langileek ez dute bezeroentzako lanik egiten, behar bezala identifikatuta daude, eta Euskalteleko arauen eta barne-prozeduren, erabiltzen diren sistema eta ekipoen eta lehen laguntzaren eta datu-babesaren inguruan trebatu dira.	Taldea	
Herritar indigenen eskubideak				
G4-HR8	Indigenen eskubideak urratutako kasuen kopurua, eta hartutako neurriak	Euskaltel Taldearen jarduera-eremuan ez dago talde indigenarik 2016an.	Taldea	
Ebaluazioa				
G4-HR9	Giza eskubideen arloan inpaktuen azterketak edo ebaluazioak egin zaizkien eragiketen ehunekoa eta kopurua.	Euskaltel Taldearen zentro guztiak ikuskatu egiten dira aldian behin, lanerako segurtasun- eta osasun-baldintzei dagokienez egoera optimoan daudela ziurtatzeko.	Taldea	
Hornitzaileen ebaluazioa giza eskubideen arloan				
G4-HR10	Giza eskubideen arloan ebaluazioa egin zaien hornitzaile berrien ehunekoa.	Ez da beharrekoa ikusi giza eskubideei buruzko azterketarik egitea.	Taldea	
G4-HR11	Hornikuntza-kateko giza eskubideen arloko inpaktu negatibo errealak eta izan litezkeenak, eta hartutako neurriak.	Ez da beharrekoa ikusi haiek gizartean duten eraginari buruzko azterketarik egitea.	Taldea	
Erreklamazioen mekanismoak giza eskubideen arloan				
G4-HR12	Erreklamazioen mekanismo formalen bidez aurkeztutako, aztertutako eta ebatzitako giza eskubideei buruzko erreklamazioen kopurua.	(16) Egitura- eta kultura-kapitala. Ez da erregistratu giza eskubideei buruzko erreklamaziorik 2016an.	Taldea	
Gizartea				
Tokiko komunitateak				
G4-SO1	Garapen-programak, inpaktuei buruzko ebaluazioak eta tokiko komunitatearen parte-hartzea ezarri diren eragiketen ehunekoa.	Euskaltelek ez du egiten eragiketarik jarduna duen komunitatetik kanpo; beraz, ez dago adierazle honen berri eman beharrik.	Euskaltel	
G4-SO2	Tokiko komunitateetan eragin negatibo nabarmenak, izan litezkeenak edo errealak, dituzten eragiketa-zentroak.	Euskaltelek ez du tokiko komunitateetan eragin negatiboak izan dituzten edo izan dezaketen eragiketa-zentrorik.	Euskaltel	
Ustelkeriaren aurkako borroka				
G4-SO3	Ustelkeriarekin eta hautemandako arrisku nabarmenekin erlazionatutako arriskuak ebaluatu diren eragiketen kopurua eta ehunekoa.	2016An, ez da ustelkeriari buruzko arrisku-ebaluaziorik egin.	Taldea	
G4-SO4	Ustelkeriaren kontrako borrokako politikak eta komunikazio- eta prestakuntza-prozedurak.	(16) Egitura- eta kultura-kapitala	Taldea	
G4-SO5	Ustelkeriako kasu berretsiak eta hartutako neurriak.	2016ean ez da urratze larririk izan enpresaren araudietan edo gobernantza egokian.	Taldea	
Politika publikoa				
G4-SO6	Ekarpen politikoen balioa, herrialdearen eta helburuaren arabera.	Euskaltelek ez dio dohaintzarik egin inolako alderdi politikori, ez eta inolako hautagairi ere.	Euskaltel	
Lehia desleialez jokatzea				
G4-SO7	Lehia desleial, jarduera monopolistiko edo lehia librearen kontrako demanden kopurua, eta haien emaitza.	Ez dago jasota arlo horretan gure enpresari dagokion erabaki ofizialik.	Euskaltel	
Araudia betetzea				
G4-SO8	Legeak eta araudiak ez betetzeagatik jasotako zigor eta isun garrantzitsuen diru-balioa eta zigor ez-ekonomikoen kopuru osoa.	Bi zehapen-espediente daude: bata, 50.000 eurokoa, bezeroei eta erakundeei tarifak jakinarazteari buruzkoa, eta, bestea, 240.000 eurokoa, tarifa gehigarriko zerbitzuetan tarifak ezartzeari buruzkoa. Erakundeetatik jasotako erreklamazioei dagokienez, ikusi 32. orria.	Taldea	
Hornitzaileen eragin sozialaren ebaluazioa				
G4-SO9	Eragin sozialari lotutako irizpideen arabera aztertu ziren hornitzaile berrien ehunekoa.	Ez da beharrekoa ikusi haiek gizartean duten eraginari buruzko azterketarik egitea.	Taldea	

Euskaltel Taldearen "Enpresa arduratsua" txostena				
G4	**Deskribapena**	**Oharrak / Erreferentzia zuzena**	**Irismena**	**Berrik.**
G4-SO10	Hornikuntza-katean gizartearentzat dauden eta egon litezkeen inpaktu negatibo nabarmenak, eta hartutako neurriak.	Ez da hauteman horrelako inpaktu negatibo nabarmenik.	Taldea	
Alderdi sozialei buruzko kexak jakinarazteko mekanismo formalak				
G4-SO11	Kexak jakinarazteko mekanismo formalen bidez artxibatutako, aurkeztutako eta ebatzitako alderdi sozialei buruzko kexen kopurua.	2016an ez dugu jaso horiei buruzko inolako jakinarazpenik.	Taldea	
Produktuen gaineko erantzukizuna				
Bezeroen osasuna eta segurtasuna				
G4-PR1	Osasun- eta segurtasun-arloan hobekuntzak sustatzeko inpaktuak ebaluatu zaizkien produktu eta zerbitzu garrantzitsuen kategorien ehunekoa.	(30,32-35) Bezero-kapitala Hirugarren batzuek fabrikatutako ekipoen erabiltzailea eta haiek merkaturatzearen erantzulea da Euskaltel Taldea, eta ziurtatzen du erosten dituen ekipoak nahiz merkaturatzen dituenak betetzen dutela eremu elektromagnetikoei buruz indarrean dagoen legedia. Emisio erradioelektrikoei dagokienez, ahalegin berezia egiten du Euskaltel Taldeak LTE (4G) sarea hedatzeari buruz indarrean dagoen legeria betetzeko: sarearen emisioak neurtzen dira, eta erakunde eskudunei jakinarazi. Bezero-arretako telefonoaren bidez, Taldeak alderdi horri buruz duen politikaren berri izan dezakete erabiltzaileek. Halaber, Euskaltel fabrikatzaile ez den arren, merkaturatzen diren mugikorren terminalen modelo guztiek homologazio-prozesua jasaten dute. Hornitzaileei eskatzen diegu Europako 1999/5/EE (R&TTE) Direktibak ezarritako eginbeharrak betetzeko; horren arabera, xurgapen-tasa espezifikoa eta bateragarritasun elektromagnetikoko EMC testak bete behar dira, besteak beste.	Taldea	
G4-PR2	Produktuek eta zerbitzuek beren bizi-zikloan bezeroen osasunean eta segurtasunean eragin ditzaketen inpaktuei buruzko araudia edo borondatezko kodeak ez betetzetik eratorritako gertaera-kopurua, gertaera horien emaitza-motaren arabera xehatuak.	Ez da egon alor horretako isunik ez zigorrik.	Taldea	
Produktuen eta zerbitzuen etiketatzea				
G4-PR3	Erakundearen prozedurek bere produktu eta zerbitzu garrantzitsuen informazioari eta etiketatzeari dagokionez behar duten informazio-mota, eta baldintza horien mende dauden produktu- eta zerbitzu-kategoria garrantzitsuen ehunekoa.	(34,35) Bezero-kapitala (38) Natura-kapitala Euskaltel Taldearen produktu guztiak homologatuta daude, eta espainiar estatuko nahiz nazioarteko erakundeek eskatutako baldintzak betetzen dituzte. Enpresak, gainera, bezeroei saltzen dizkien ekipoen ontzietan legeak eskatutako etiketatze-baldintza guztiak betetzen ditu (ontziei eta ontzi-hondakinei buruzko 11/1997 Legea). Etiketek adierazi behar dute enpresak legea betetzen duela, eta produktu eta ontzi horietatik sortutako hondakinak kudeatzen laguntzen duela. Gainera, horrelako hondakinak horiek kudeatzeko Ecoembes Sistema Integratuko partaide da Konpainia.	Taldea	
G4-PR4	Produktuei eta zerbitzuei eta haien etiketatzeari buruzko araudia eta borondatezko kodea zenbat aldiz ez den bete, emaitza-motaren arabera xehatuta.	Ez da egon alor horretako isunik ez zigorrik.	Taldea	
G4-PR5	Bezeroaren gogobetetze-inkesten emaitzak.	(29) Bezero-kapitala. Hona hemen Euskalteli buruzko emaitzak: 		**2016**	**2015**	**2014**
Egindako inkestak	20.305	24.843	24.331
Balorazioa, 0tik5era	3,99	4,03	3,99 | Eta R-ri buruzko emaitzak: |	**2016**	**2015**	**2014**
Arreta	% 94	% 93	% 94
Ebazpena	% 81%	% 81%	% 75
Gomendioa	% 81	% 83	% 85		Taldea	
Marketineko komunikazioak				
G4-PR6	Debekatutako edo auzipetutako produktuen salmenta.	Euskaltelek ez du saltzen produktu debekaturik, ezta bere interes-taldeek zalantzan jartzen duten produkturik ere.	Euskaltel	
G4-PR7	Marketineko komunikazioei buruzko araudiaren edo borondatezko kodeen ez-betetzeen kopurua (publizitatea, sustapena eta babesletzari lotutakoak, adibidez), emaitza-motaren arabera xehatua.	Euskaltel Taldea ez dago inolako Borondatezko Koderi atxikita, marketin-komunikazioei dagokienez (publizitatea barne).	Taldea	
Bezeroen pribatutasuna				
G4-PR8	Bezeroen pribatutasunarekin eta bezeroen datu pertsonalen ihesarekin lotuta behar bezala oinarritutako erreklamazioen kopuru osoa.	Behar bezala oinarritutako horrelako erreklamaziorik ez da izan 2016an.	Taldea	
Araudia betetzea				
G4-PR9	Erakundearen produktuak eta zerbitzuak hornitzeari eta erabiltzeari buruzko araudia ez betetzeagatik jasotako isun esanguratsuen kostua.	Bi zehapen-espediente daude: bata, 50.000 eurokoa, bezeroei eta erakundeei tarifak jakinarazteari buruzkoa, eta, bestea, 240.000 eurokoa, tarifa gehigarriko zerbitzuetan tarifak ezartzeari buruzkoa. Erakundeetatik jasotako erreklamazioei dagokienez, ikusi 32. orria.	Taldea	

Eranskina. GRI adierazleak

G4. 10 Langileen ezaugarriak

	2015			2016		
Kategoria	Gizonezkoak	Emakumezkoak	Guztira	Gizonezkoak	Emakumezkoak	Guztira
Zuzendaritzakoak	52	9	61	48	9	57
Gerenteak	71	32	103	66	34	100
Beste profesional batzuk	185	194	379	182	188	370
GUZTIRA	**308**	**235**	**543**	**296**	**231**	**527**

G4-EN2. PAPER BIRIZIKLATUAREN PORTZENTAJEA, ERABILTZEN DEN PAPER GUZTIAREKIKO

	2014	2015	2016
Ehunekoa	% 4,8	% 2,8	% 3,3
Irismena	Euskaltel	Taldea	Taldea

G4-EN15, EN16, EN17, EN18 EMISIOAK

EMISIOAK		2014	2015	2016	Unitateak
BEGenak, zuzenekoak (1. irismena)	CO_2 (*1)	264,78	169,36	147,46	Tona CO_2 baliok.
	CH_4 (*1)	0,34	0,21	0,19	Tona CO_2 baliok.
	2 edo 1.	3,57	2,19	1,94	TONERRA, CO_2 eq.
	HFC (*1) (*2)	427,03	652,13	766,24	TONERRA, CO_2 eq.
	PFC (*1) (*2)	0,00	0,00	0,00	Tona CO_2 baliok.
	SF_6 (*1) (*2)	0,00	0,00	0,00	Tona CO_2 baliok.
BEGenak, zeharkakoak (2. irismena)	CO_2 (*1)	10.358,37	13.190,62	9.479,44	TONERRA, CO_2 baliok.
BEGen emisioen intentsitatea	CO_2	5,42	6,26	4,49	CO_2 eq. kg/prod.
BEG-en emisioak (3. irismena)	CO_2	309,58	309,43	325,77	TONERRA, CO_2 baliok.

(*1) BEGen emisioa kalkulatzeko, Ihoberen Stop CO_2 tresnaren metodoa eta bihurketak erabiltzen dira.
(*2) HCFC, HFC eta SF_6-aren emisioak CO_2-tona baliokidetan neurtzeko, Europako 517/2014 Erregelamenduan (EB) argitaratutako Berotze Globaleko Ahalmeneko datuak erabiltzen dira.

G4-EN21. NO_X-AK, SO_X-AK ETA BESTE EMISIO ATMOSFERIKO NABARMEN BATZUK

ALDERDIA		2015	2015	2016	Unitateak
Aireko beste emisio batzuk	SO_2	0,0014	0,0008	0,0008	Tonak
	NO_X	1,0893	0,6968	0,6066	Tonak
	Partikula solidoak	0,0924	0,0591	0,0515	Tonak

SO_2, NO_x eta PMaren emisioak kalkulatzeko, Europako Ingurumen Agentziaren Gida "EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2013” deritzon Europako Ingurumen Agentziaren Gidako datuak erabili dira.

G4-EN28 SALDUTAKO BEZERO-EKIPOAK

	2014	2015	2016
Ehunekoa	% 40,3	% 35,5	% 43,0

G4-EN31 INGURUMEN-GASTUAK

Gastuen alorra (€)	2014	2015	2016
Hondakinen kudeaketa (kudeatzaileak eta bitartekoak)	27.742	27.118	23.222
Aholkularitzak eta ikuskaritzak	28.253	28.780	14.728

G4-EN34 INGURUMEN-ERREKLAMAZIOAK

	2014	2015	2016
GUZTIRA, URTEAN	95	173	157
Kutxatiletako zarata	92	168	143
Nodoetako/ekipoetako zarata	1	2	11
Hondakinak	2	3	3

G4-LA1. KONTRATAZIO-KOPURUA ETA -TASA ETA LANGILEEN BATEZBESTEKO TXANDAKETA, ADINAREN, SEXUAREN ETA ESKUALDEAREN ARABERA BANATUTA

	30 urte baino gutxiagokoak		31 eta 50 artekoak		50 urtetik gorakoak	
	Gizonezkoak	Emakumezkoak	Gizonezkoak	Emakumezkoak	Gizonezkoak	Emakumezkoak
2014	11	1	1	0	1	0
2015	1	0	3	0	0	1
2016	3	0	0	0	2	0

Hona hemen 2016ko kanpo-txandaketaren indizea, generoaren eta adinaren arabera banatuta:

	30 urte baino gutxiagokoak		31 eta 50 artekoak		50 urtetik gorakoak	
	Gizonezkoak	Emakumezkoak	Gizonezkoak	Emakumezkoak	Gizonezkoak	Emakumezkoak
2014	15	1	128	41	27	0
2015	0	0	5	8	5	0
2016	1	0	7	3	7	0

G4-LA6. LESIO-MOTA ETA ABSENTISMO-TASA, GAIXOTASUN PROFESIONALAK, GALDUTAKO EGUNAK ETA LANA DELA-ETA HILDAKOEN KOPURUA, ESKUALDEKA ETA GENEROKA.

Euskalteleko absentismo-tasa			
	2014	2015	2016
Enpresaren langileak	2,35	1,87	2,49
Gizonezkoak	1,19	0,31	0,76
Emakumezkoak	1,16	1,57	1,74
R-ko absentismo-tasa			
	2014	2015	2016
Enpresaren langileak	0,87	0,67	1,47
Gizonezkoak	0,51	0,43	0,74
Emakumezkoak	0,36	0,24	0,73

Larritasun- eta maiztasun-adierazleak						
	2014		2015		2016	
	Euskaltel	R	Euskaltel	R	Euskaltel	R
Larritasun-indizea	0,19	0	00		0	0
Maiztasun-indizea	2,07	0	00		0	0

G4-LA12. GOBERNU-ORGANOEN ETA LANGILEEN OSAERA, ALDAGAI HAUEN ARABERA: LANGILE-KATEGORIA, SEXUA, ADINA, GUTXIENGO BATEKOA IZATEA ETA ANIZTASUNAREN BESTE ADIERAZLE BATZUK.

		2015			2016		
		Hitzarmeneko langileak	Gerenteak	Zuzendariak	Hitzarmeneko langileak	Gerenteak	Zuzendariak
>50	GIZONAK	21	10	25	25	10	23
	EMAKUMEAK	6	0	2	10	0	2
30>=50	GIZONAK	158	61	27	152	56	25
	EMAKUMEAK	182	32	7	173	34	7
>30	GIZONAK	6	0	0	5	0	0
	EMAKUMEAK	6	0	0	5	0	0

*Desgaitasunen bat duten bi pertsona kontratatu dira 2016an

Glosarioa

- IPTV (*Internet Protocol Television*): IP protokoloan banda zabaleko konexioak erabiliz ordainpeko telebista banatzeko sistemak.

- OTA (*Over the air*) plataforma: denbora errealeko programazioa, softwarea banatzeko, konfigurazioak egiteko eta zifratze-gakoak eguneratzeko zenbait metodorik dagokiena. Egoitza zentral batetik, eguneratze automatiko bat bidaltzen zaie erabiltzaile guztiei.

- LTE (*Long Term Evolution*) zerbitzua: telefono mugikorretarako eta datu-terminaletarako abiadura handiko datu-transmisiorako haririk gabeko komunikazioetarako estandarra.

- IMS (*IP Multimedia Subsystem*) arkitektura: ahotsa, datuak, bideoak, zerbitzuak eta irudiak batera bidaltzeko edo jasotzeko oinarritutako arkitektura. IP helbideen bidez paketeak bideratzea oinarri duen azpiegitura bat erabiltzen du. Horri esker, era guztietako zerbitzuak sar daitezke sare batean.

- IP/MPLS (*Internet Protocol/Multiprotocol Label Switching*) sare nagusia: zirkuituetan eta paketeetan oinarritutako sareetarako datuak garraiatzeko diseinatutako mekanismoak.

- NEBA (*Ethernet de Banda Ancha*) sarbideak: banda zabaleko zerbitzu handizkaria, zeinak aukera ematen baitie operadore alternatiboei operadore nagusiaren eskaintzez bestelako zerbitzu bat eskaintzeko.

- FTTH (*Fiber To The Home*): zerbitzu aurreratuak banatzeko zuntz optikozko kableak erabiltzean oinarritzen den telekomunikazio-teknologia.

- APs (*Access Points*): sarbide-puntu profesional espezifikoak.

Mundu Ituna GRI harremanaren taula

MUNDU-ITUNEKO ARLOA	PRINTZIPIOA	ZUZENEAN GARRANTZITSUAK DIREN GRI ADIERAZLEAK	ZEHARKA GARRANTZITSUAK DIREN GRI ADIERAZLEAK
Giza eskubideak	1. printzipioa - Nazioartean onartutako oinarrizko giza eskubideen babesa bultzatu eta errespetatu behar dute enpresek, eragina duten eremuan.	(G4-HR1)-(G4-HR8); (G4-HR10)	(G4-11), (G4-12), (G4-13), (G4-SO1)
	2. printzipioa - Enpresek ziurtatu behar dute haien enpresek ez dutela laguntzen giza eskubideak urratzen.	(G4-HR1), (G4-HR10), (G4-HR7)	
Lana	3. printzipioa - Enpresek afiliazio-askatasuna bultzatu eta negoziazio kolektiborako eskubidea onartu behar dute.	(G4-HR4), (G4-11), (G4-LA4)	
	4. printzipioa - Enpresek bortxazko lan-forma guztiak edo lan behartua desagertzearen alde egin behar dute.	(G4-HR6)	(G4-HR1), (G4-HR2), (G4-HR10)
	5. printzipioa - Enpresek haurren lana desagertzearen alde egin behar dute.	(G4-HR5)	(G4-HR1), (G4-HR2), (G4-HR10)
	6. printzipioa - Enpresek lanean eta okupazioan gertatzen diren diskriminazio-praktikak kentzearen alde egin behar dute.	(G4-HR3), (G4-LA1), (G4-LA12), (G4-LA13)	(G4-HR1) (G4-HR10), (G4-EC5), (G4-EC6), (G4-LA2)
Ingurumena	7. printzipioa - Enpresek ingurumenaren aldeko ikuspegi prebentiboa izan behar dute.	(G4-14)	(G4-EC2)
	8. printzipioa - Enpresek ingurumen-ardura handiagoa sustatzen duten ekimenen alde egin behar dute.	(G4-EN2), (G4-EN6), (G4-EN7), (G4-EN10), (G4-EN13), (G4-EN19), (G4-EN22), (G4-EN23), (G4-EN27), (G4-EN28), (G4-EN31)	(G4-EC2), (G4-EN1), (G4-EN3), (G4-EN8), (G4-EN9), (G4-EN11), (G4-EN12), (G4-EN14), (G4-EN17), (G4-EN20), (G4-EN21), (G4-EN24), (G4-EN26), (G4-EN29), (G4-EN30), (G4-PR3), (G4-PR4)
	9. printzipioa - Enpresek teknologien garapena eta hedapena sustatu behar dute.	(G4-EN2), (G4-EN6), (G4-EN7), (G4-EN10), (G4-EN19), (G4-EN27), (G4-EN28)	
Ustelkeriaren aurkako borroka	10. printzipioa - Enpresek ustelkeria-mota guztien kontra (estortsioa eta eroskeria barne) lan egin behar dute.	(G4-SO3)-(G4-SO5)	(G4-SO6)

EUSKALTEL TALDEA

Bizkaiko Parke Zientifiko eta Teknologikoa, 809

48160 Derio. Bizkaia.

+34 94 401 10 00

memoriarc@euskaltel.com

www.euskaltel.com