

# **Raport zrównoważonego rozwoju Telekomunikacji Polskiej za rok 2006**

**Warszawa, październik 2007**



## Spis treści (indeks GRI)

<b>Wizja i strategia</b>	<b>5</b>
Wizja i strategia a zrównoważony rozwój [1.1]	5
List Prezesa Zarządu TP [1.2]	6
<b>Profil</b>	<b>7</b>
<b>Profil organizacji</b>	<b>7</b>
Nazwa [2.1]	7
Profil i obszar działalności [2.2]	7
Pośredni wpływ działalności na otoczenie [3.17] / [ec13]	7
Struktura operacyjna [2.3] / [2.4] / [2.14]	8
Zakres geograficzny działalności [2.5]	11
Forma własności [2.6]	11
Charakterystyka rynków i zmiany w ofercie [2.7] / [2.14] / [io1]	12
Skala działalności [2.8]	16
Interesariusze [2.9]	17
<b>Zakres raportu</b>	<b>17</b>
Osoba kontaktowa [2.10]	17
Okres sprawozdawczy [2.11]	17
Data publikacji poprzedniego raportu [2.12]	17
Ograniczenia raportu [2.13]	17
Zmiany kapitałowe w Grupie TP [2.14]	18
Porównywalność z poprzednimi raportami [2.15]	18
Korekty poprzednich raportów [2.16]	18
<b>Profil raportu</b>	<b>19</b>
Przestrzeganie zasad GRI [2.17]	19
Kryteria użyte w kalkulacji kosztów i przychodów [2.18]	19
Zmiany w metodologii pomiaru [2.19]	19
Rzetelność i kompletność raportu [2.20]	19
Niezależna weryfikacja raportu [2.21]	19
Pozyskanie dodatkowych informacji [2.22]	20
<b>Struktura i system zarządzania</b>	<b>21</b>
<b>Struktura i zarządzanie</b>	<b>21</b>
Struktura zarządzania	21
Niezależni członkowie Rady Nadzorczej [3.2]	23
Zarządzanie ryzykiem [3.4]	23
Premiowanie a wyniki spółki [3.5]	24
Struktury odpowiedzialne za bieżący monitoring [3.6]	25
Misja, wizja i wartości [3.7]	25
Dialog z otoczeniem [3.8] / [3.9] / [3.10] / [3.11] / [3.12] / [pr8]	26
Dobrowolne przyjęte przez firmę zobowiązania [3.13] / [3.14]	30
Członkostwo w organizacjach branżowych [3.15]	31
Pionowe systemy zarządzania [3.16]	32
Zmiany lokalizacji lub zakresu działalności [3.18]	32
Programy wspomagające zarządzanie [3.19]	32
Certyfikacja systemów zarządzania [3.20]	35

<b>Działalność ekonomiczna</b>	<b>36</b>
<b>Klienci</b>	<b>36</b>
Sprzedaż netto [ec1]	36
Udziały rynkowe [ec2]	36
<b>Dostawcy</b>	<b>37</b>
Koszty usług obcych [ec3]	37
Wiarygodność płatnicza [ec4]	37
Dominujący dostawcy [ec11]	37
<b>Pracownicy</b>	<b>38</b>
Wynagrodzenia [ec5]	38
Koszty kapitału [ec6]	39
Zysk zatrzymany [ec7]	39
Podatki [ec8]	40
Otrzymane subsydia [ec9]	40
Przekazane darowizny [ec10]	41
Wydatki na infrastrukturę niezwiązaną z działalnością firmy [ec12]	41
<b>Środowisko naturalne</b>	<b>42</b>
Zużycie surowców i energii [en1]-[en5] / [en17]-[en22]	42
Grunty cenne dla biosfery [en6]	43
Czynniki wpływające na biosferę [en7]	43
Emisja gazów cieplarnianych [en8]-[en10]	44
Odpady [en11]	45
Naruszenia przepisów ochrony środowiska [en16]	46
Wydatki na ochronę środowiska [en35]	46
<b>Społeczne aspekty działalności</b>	<b>47</b>
<b>Zatrudnienie</b>	<b>47</b>
Poziom zatrudnienia [la1]	47
Zmiany poziomu zatrudnienia [la2]	47
Przywileje pracownicze [la12]	48
<b>Zarządzanie zasobami ludzkimi</b>	<b>51</b>
Niezależne organizacje związkowe [la3]	51
Negocjacje z pracownikami zmian organizacyjnych [la4]	51
Udział załogi w zarządzaniu [la13]	52
<b>Bezpieczeństwo i higiena pracy</b>	<b>53</b>
Wypadki przy pracy [la5] / [io3]	53
Działania na rzecz przestrzegania BHP [la6]	53
Liczba wypadków przy pracy i nieobecności [la7]	53
Walka z HIV/AIDS [la8]	54
System zarządzania BHP [la14]	54
Porozumienia pracownicze w zakresie BHP [la15]	54
<b>Szkolenia i edukacja</b>	<b>55</b>
Szkolenia [la9]	55
Programy wsparcia dla odchodzących pracowników [la16]	55
Wsparcie doskonalenia zawodowego [la17]	56

<b>Strategia i zarządzanie a różnorodność i szanse</b> .....	<b>57</b>
Działania na rzecz równouprawnienia [la10] / [hr1] / [hr4] .....	57
Zatrudnienie w podziale na kobiety i mężczyzn [la11] .....	57
Prawa człowieka jako kryterium decyzyjne [hr2] .....	58
Przestrzeganie praw człowieka a łańcuch dostaw [hr3] .....	58
<b>Bezpieczeństwo</b> .....	<b>59</b>
Szkozenia dotyczące praw człowieka dla personelu ochrony [hr11] .....	59
<b>Prawo do stowarzyszeń i wolność zrzeszania się</b> .....	<b>60</b>
Prawo do zrzeszania się [hr5] .....	60
<b>Praca dzieci i praca przymusowa</b> .....	<b>61</b>
Przeciwdziałanie zatrudnianiu dzieci i pracy przymusowej [hr6]-[hr7] .....	61
<b>Dyscyplina pracy</b> .....	<b>62</b>
Dyscyplina pracy i procedury odwoławcze [hr9] .....	62
System składania skarg i wniosków [hr1] / [hr10] .....	62
<b>Prawa ludności rdzennej</b> .....	<b>63</b>
Prawa ludności rdzennej [hr12] .....	63
Przychody redystrybuowane do lokalnych społeczności [hr14] .....	63
<b>Spółeczności</b> .....	<b>64</b>
Działalność społeczna [so1] / [so4] .....	64
<b>Korupcja</b> .....	<b>77</b>
Przeciwdziałanie zachowaniom nieetycznym [so2] .....	77
<b>Zaangażowanie polityczne</b> .....	<b>78</b>
Lobbying i działalność polityczna [so3] .....	78
Darowizny dla organizacji politycznych [so5] .....	78
<b>Konkurencja i ceny</b> .....	<b>79</b>
Postępowania regulacyjne i antymonopolowe [so6] / [pr10] .....	79
Przeciwdziałanie zachowaniom, które mogłyby być uznane za niezgodne z prawem antymonopolowym [so7] .....	83
<b>Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia</b> .....	<b>84</b>
Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia [pr1] / [io4]-[io7] .....	84
Oznaczenia związane ze społeczną odpowiedzialnością [pr6] / [pa7] .....	88
<b>Produkty, usługi, reklama</b> .....	<b>89</b>
Dostępność usług, zapewnianie dostępności na terenach wiejskich i trudno dostępnych [pa1] / [pa4] ..	89
Przełamywanie barier związanych z dostępem do usług [pa2] / [pa5] .....	90
Innowacyjność produktów i usług [3,16] / [so4] .....	90
Informowanie o produktach [pr2] / [pr7] .....	91
Działania reklamowe [pr9] .....	91
<b>Prawo do prywatności</b> .....	<b>94</b>
Ochrona prywatności [pr3] .....	94

# Wizja i strategia

## [1.1] Wizja i strategia a zrównoważony rozwój

Ambicją Grupy TP jest aktywne uczestniczenie w procesie przemian społecznych. Bycie operatorem narodowym stawia nas w szczególnej sytuacji, daje niepowtarzalne szanse, ale jednocześnie nakłada na nas ogromne zobowiązania. Jesteśmy nierozdzielnie związani z polskim społeczeństwem. Kiedy w latach 90. Polska weszła w proces zmian ustrojowych, nasza firma wydzieliła się ze struktur przedsiębiorstwa państwowego i rozpoczęła proces wieloletnich przemian. Zmieniamy się, zmienia się również nasze otoczenie.

Dzisiejsza TP w niczym nie przypomina firmy, jaką była na początku lat 90., a zmiany, które zaszły, są bezspornie. Z państwowego monopolisty udało się stworzyć przedsiębiorstwo rynkowe, które na co dzień skutecznie konkuruje na wielu rynkach i zdobywa nowych klientów. Mając świadomość naszych niedoskonałości, staramy się w sposób ciągły usprawniać i doskonalić procesy biznesowe. Staramy się otwierać przed naszymi klientami możliwości, które dają najnowsze innowacyjne technologie.

Naszym celem jest utrzymanie pozycji lidera zintegrowanego operatora telekomunikacyjnego w regionie Europy Środkowo-Wschodniej, powiększanie wartości Grupy dla wszystkich akcjonariuszy, przy zachowaniu stabilnej sytuacji finansowej. Chcemy intensywnie rozwijać usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu wraz z rynkiem usług dodanych oraz rozwijać rynek telefonii komórkowej. Rosnące wymagania sprawiają, iż Grupa TP planuje zaspokajać wszystkie potrzeby telekomunikacyjne klientów, wprowadzając do oferty nowe zintegrowane rozwiązania telekomunikacyjne i pakiety usługowe. Dzięki posiadanym kompetencjom Grupa TP ma unikalną na polskim rynku szansę pełnej realizacji strategii zintegrowanego operatora telekomunikacyjnego.

Jesteśmy świadomi, że spoczywa na nas, jako na operatorze narodowym, ogromna odpowiedzialność. Nasze decyzje i działania bezpośrednio przekładają się na rozwój polskiego społeczeństwa, determinując np. proces kształtowania się społeczeństwa informacyjnego. Nasza strategia, która zakłada rozwijanie szerokopasmowego dostępu do Internetu i innych innowacyjnych usług telekomunikacyjnych, nie tylko nie stoi w sprzeczności z interesem społecznym, ale bezpośrednio przyczynia się do rozwoju społecznego. Rozwijając nasze rynki i kreując nowe innowacyjne usługi, tworzymy zręby nowej rzeczywistości.

## [1.2] List Prezesa Zarządu TP

Szanowni Państwo,

Przekazuję raport odpowiedzialności społecznej Telekomunikacji Polskiej.

Telekomunikacja Polska to jedna z największych firm na polskim rynku, a skala naszej działalności sprawia, że realizując cele biznesowe mamy niepowtarzalną szansę bezpośrednio przyczyniać się do rozwoju społecznego kraju. Codziennie wykorzystujemy tę szansę angażując się w działania na rzecz naszych klientów, dostawców, pracowników, dzieci, społeczności lokalnych i osób, które potrzebują pomocy.

Chciałbym, aby spojrzeli Państwo na TP jako operatora narodowego, który świadomy swojej ważnej roli, ma istotny wkład w budowanie społeczeństwa informacyjnego, a tym samym wpływa na szybszy rozwój kraju i powodzenie wszystkich Polaków. Zawsze podejmując nasze decyzje biznesowe bierzemy pod uwagę nie tylko nasze zyski, ale również długofalowe konsekwencje jakie przyniosą one naszemu otoczeniu. Jestem przekonany, że długoterminowy, zrównoważony rozwój firmy, który nie odbywa się kosztem innych, ale z korzyścią dla innych, jest jedyną właściwą drogą.

W najbliższych latach Polska ma szansę na pozyskanie znacznych funduszy na budowę infrastruktury telekomunikacyjnej i edukację społeczeństwa informacyjnego. Podstawą dobrego zagospodarowania tych środków jest ścisła współpraca operatorów telekomunikacyjnych posiadających i budujących własną infrastrukturę, organizacji społecznych, samorządów i społeczności lokalnych. Dzięki temu będzie można zbudować infrastrukturę również tam, gdzie bez partnerstwa publiczno-prywatnego inwestycje byłyby nieopłacalne. TP ze względu na skalę działalności wydaje się być w tej chwili jedynym podmiotem mogącym sprostać zadaniu wybudowania i modernizacji ogólnopolskiej infrastruktury telekomunikacyjnej.

Od dłuższego czasu aktywnie i na niespotykaną dotąd skalę wspieramy edukację informatyczną młodzieży. Dzięki naszemu programowi „Edukacja z Internetem TP” ok. 4 mln dzieci korzysta w polskich szkołach z szybkiego dostępu do Internetu. Realizujemy wspólnie z Programem ONZ ds. Rozwoju program „Rzeczpospolita Internetowa”, dzięki któremu nie tylko okrywamy przed mieszkańcami wsi praktyczne zastosowania Internetu, ale przede wszystkim przeciwdziałamy ryzyku ich wykluczenia w dobie rewolucji informatycznej.

Odpowiedzialność społeczna to nie wyłącznie programy społeczne. Dlatego pamiętamy o naszych klientach, dostawcach i pracownikach, a podjęte jakiś czas działania przynoszą już wymierne efekty. Na rynku pojawiają się nowe, konwergentne usługi, które coraz lepiej zaspokajają potrzeby klientów. Nowe, innowacyjne rozwiązania, które oferujemy, dyktują trendy rynkowe. Kładziemy też nacisk na rozwój zawodowy naszych pracowników. Dlatego też jesteśmy postrzegani jako jeden z najatrakcyjniejszych pracodawców na rynku.

Odpowiedzialne podejście do otoczenia biznesowego sprawiło, że kierowana przeze mnie firma została sklasyfikowana na wysokiej trzeciej pozycji w „Good Company Ranking”, pierwszym w Polsce niezależnym rankingu społecznej odpowiedzialności firm.

Ukłony,



Maciej Witucki

Prezes Zarządu Telekomunikacji Polskiej

# Profil

## Profil organizacji

### [2.1] Nazwa

Telekomunikacja Polska S.A. („TP”)

### [2.2] Profil i obszar działalności

Grupa TP jest największą grupą telekomunikacyjną w Europie Środkowej. Prowadzi działalność we wszystkich segmentach branży telekomunikacyjnej w Polsce, oferując usługi w zakresie telefonii stacjonarnej, komórkowej, transmisji danych, dostępu do Internetu i usług internetowych (portal), komunikacji radiowej i transmisji satelitarnej. TP oferuje ponadto swoim klientom nowoczesne usługi cyfrowej telewizji, wideo na życzenie, jak również wirtualną wypożyczalnię gier.

Grupa TP posiada największą w Polsce infrastrukturę techniczną, która obsługuje ponad 10,1 mln łączy telefonii stacjonarnej, ponad 12,5 mln użytkowników telefonii komórkowej oraz 1,7 mln użytkowników szerokopasmowego dostępu do Internetu, zarówno klientów indywidualnych, jak i biznesowych.

### [3.17] / [EC13] Pośredni wpływ działalności na otoczenie

Skala wielkości Grupy TP ma bezpośrednie przełożenie na rolę, jaką odgrywa ona w życiu polskiego społeczeństwa, i jej wpływ na polską gospodarkę. W 2006 roku obroty Grupy TP stanowiły w przybliżeniu 1,8% polskiego PKB. O skali działalności świadczą również kwoty odprowadzanych do budżetu podatków (szersze informacje znajdują się w części dotyczącej ekonomicznych aspektów działalności).

Telekomunikacja Polska jest w dużej części finansowana przez inwestorów warszawskiej giełdy. Akcje firmy stanowią istotny składnik portfeli inwestycyjnych, w tym m.in. funduszy inwestycyjnych i emerytalnych. Tym samym powodzenie TP przekłada się na wartość oszczędności i przyszłych emerytur milionów Polaków.

Poza skalą działalności kluczowe znaczenie dla życia społeczno-gospodarczego ma specyfika działalności biznesowej firmy. Grupa TP ma znaczący wpływ na proces kształtowania społeczeństwa informacyjnego w Polsce. Przede wszystkim to kwestia zapewnienia odpowiedniej infrastruktury, w tym na terenach wiejskich i trudno dostępnych. Nie mniej istotna pozostaje jednak kwestia popularyzacji wykorzystania nowoczesnych technologii przez obywateli, którym często brak podstawowych umiejętności związanych z wykorzystaniem komputera i Internetu. TP, jako operator narodowy i sygnatariusz „Porozumienia na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego” oraz „Paktu na rzecz rozwoju szerokopasmowego dostępu do usług i sieci łączności elektronicznej w Polsce”, stara się więc nie tylko realizować inwestycje w infrastrukturę, w tym poszukiwać rozwiązań pozwalających na inwestycje na terenach wiejskich lub trudno dostępnych (szerzej na ten temat w [PA1]), lecz również inwestować w rozwój umiejętności, pokazując zastosowania Internetu

poprzez dostarczanie szerokopasmowego Internetu do szkół czy wspomagając społeczności wiejskie zagrożone wykluczeniem informacyjnym (szerzej na ten temat w [SO1]). Dzięki takim działaniom Polska znalazła się wśród ośmiu krajów UE, w których odsetek komputerów podłączonych do Internetu w szkołach przekroczył 80%.

Jesteśmy świadomi, że nasze inwestycje infrastrukturalne bezpośrednio przekładają się na atrakcyjność inwestycyjną poszczególnych regionów. Obecność nowoczesnej infrastruktury telekomunikacyjnej jest warunkiem koniecznym dla potencjalnego inwestora, bez której nie zainteresuje się on danym regionem. Dlatego właśnie współpracujemy z samorządami nad zapewnieniem możliwie szerokiego zasięgu usług telekomunikacyjnych.

Dostrzegamy również ogromny potencjał nowoczesnych usług telekomunikacyjnych w obszarach, w których telekomunikacja nie była dotychczas wykorzystywana, a której wykorzystanie może przynieść wymierne efekty społeczne. Obszarem takim jest np. telemedycyna. Dobrym przykładem może być innowacyjny projekt Medical Care Continuity (MCC) realizowany w 2006 roku przez Telekomunikację Polską i Krakowski Szpital Specjalistyczny im. Jana Pawła II. Wartość pomysłu doceniła Komisja Europejska i ogłosiła go Projektem Października 2006. Jego celem jest przygotowanie dokładnej analizy rynku w 4 krajach Unii Europejskiej (Francja, Belgia, Włochy i Polska) oraz biznesplanu świadczenia usługi monitoringu domowego (tzw. hospitalizacji domowej). W ramach MCC TP wraz z krakowskim szpitalem uruchomiła testy usługi monitoringu domowego dla pacjentów chorych na raka.

Jesteśmy również przekonani, że nowoczesne usługi telekomunikacyjne mogą być pomocne w rozwiązywaniu istotnych problemów współczesnego świata. Coraz częściej podkreśla się ich ogromny, lecz niewykorzystany potencjał w ograniczaniu emisji dwutlenku węgla, a tym samym ograniczania efektu cieplarnianego. Tele- i wideokonferencje oraz praca na odległość mogą być alternatywą dla często dalekich podróży biznesowych i zredukować ich liczbę. Wykorzystanie nowoczesnych technologii pozwoli oszczędzać tak środowisko, jak i czas oraz pieniądze.

Telekomunikacja Polska to również jedna z firm, która ponosi relatywnie duże nakłady na badania i rozwój, co w ostatnich latach nie jest, niestety, wśród polskich przedsiębiorstw wystarczająco popularne. W 2006 roku na ten cel TP wydała 53 mln zł.

## **[2.3] / [2.4] / [2.14] Struktura operacyjna**

W skład Grupy TP wchodzi dwa główne podmioty:

- Telekomunikacja Polska S.A. („TP”, „Spółka”, „jednostka dominująca”) jest największym operatorem telekomunikacyjnym w Polsce. Podstawową działalnością Spółki jest świadczenie usług telefonii stacjonarnej oraz dostępu do Internetu.
- Polska Telefonii Komórkowa Centertel Sp. z o.o. („PTK Centertel”) jest operatorem sieci telefonii komórkowej: cyfrowej (GSM oraz UMTS) i analogowej NMT450i (w 100% zależna od TP)

Innymi spółkami należącymi do Grupy są:

(tabela na następnej stronie)

**Inne spółki należące do Grupy TP**

Poz.	Jednostka	Siedziba	Zakres działalności	Procentowy udział Grupy TP w kapitale	
				31.12.2006	31.12.2005
1	2	3	4	5	6
1.	TP EmiTel Sp. z o.o.	Kraków, Polska	Radiodifuzja, radiokomunikacja, transmisja danych, teleinformatyka i wynajem infrastruktury technicznej.	100,00%	100,00%
2.	Paytel Sp. z o.o. (dawniej: Contact Center Sp. z o.o.)	Gdynia, Polska	Obsługa elektronicznej sprzedaży produktów i usług elektronicznych, w tym usług przedpłaconych telefonii GSM, pobieranie opłat za rachunki oraz przetwarzanie elektronicznych transakcji płatniczych.	100,00%	100,00%
3.	DITEL S.A.	Warszawa, Polska	Utrzymywanie bazy danych abonentów, wytwarzanie i dystrybucja książek telefonicznych.	100,00%	100,00%
4.	OTO Lublin Sp. z o.o.	Lublin, Polska	Produkcja kabli światłowodowych oraz kart elektronicznych.	100,00%	100,00%
5.	Otwarty Rynek Elektroniczny S.A.	Warszawa, Polska	Transmisja danych, obsługa platformy e-commerce, teleinformatyka, przetwarzanie danych.	100,00%	100,00%
6.	TP Edukacja Wypoczynek Sp. z o.o.	Warszawa, Polska	Prowadzenie hoteli, obsługa szkoleń.	100,00%	100,00%
7.	TP Internet Sp. z o.o. ("TP Internet")	Warszawa, Polska	Świadczenie usług telemarketingowych.	100,00%	100,00%
8.	TP Invest Sp. z o.o.	Warszawa, Polska	Usługi doradcze i konsultingowe świadczone na rzecz jednostek Grupy, nadzór właścicielski nad portfelem inwestycyjnym.	100,00%	100,00%
9.	Tel – Arp Sp. z o.o. w likwidacji <sup>1</sup>	Warszawa, Polska	Działalność reklamowa i wydawnicza.	n/a	100,00%
10.	Telefon 2000 Sp. z o.o.	Warszawa, Polska	Projektowanie i budowa systemów telekomunikacyjnych	95,38%	95,38%
11.	Telefony Podlaskie S.A.	Sokołów Podlaski, Polska	Lokalny operator telefonii stacjonarnej.	55,11%	55,11%
12.	Telefony Opalenickie S.A.	Opalenica, Polska	Lokalny operator telefonii stacjonarnej.	25,00%	25,00%
13.	Radomska Wytwórnia Telekomunikacyjna S.A. w upadłości	Radom, Polska	Produkcja aparatów telefonicznych.	17,50%	25,09%
14.	TP TelTech Sp. z o.o.	Łódź, Polska	Monitorowanie sygnałów alarmowych, obsługa sieci miejscowych.	100,00%	100,00%
15.	TP MED Sp. z o.o.	Warszawa, Polska	Działalność usługowa w zakresie ochrony zdrowia i innych usług medycznych.	100,00%	100,00%
16.	Pracownicze Towarzystwo Emerytalne Telekomunikacji Polskiej S.A.	Warszawa, Polska	Tworzenie i zarządzanie pracowniczym funduszem emerytalnym.	100,00%	100,00%
17.	Fundacja Grupy TP	Warszawa, Polska	Działalność charytatywna.	100,00%	100,00%
18.	Virgo sp. z o.o. <sup>2</sup>	Warszawa, Polska	Usługi doradcze, działalność finansowa, zarządzanie inwestycjami w nieruchomości.	100,00%	100,00%
19.	Wirtualna Polska S.A. („WP”)	Gdańsk, Polska	Świadczenie usług w zakresie portalu internetowego i baz danych oraz oprogramowania i reklamy.	100,00%	100,00%
20.	Sklep Wirtualnej Polski S.A. w likwidacji	Gdańsk, Polska	Brak działalności operacyjnej.	100,00%	100,00%
21.	TPSA Finance B.V.	Amsterdam, Holandia	Inwestowanie i zarządzanie inwestycjami.	100,00%	100,00%
22.	TPSA Eurofinance B.V.	Amsterdam, Holandia	Inwestowanie i zarządzanie inwestycjami.	100,00%	100,00%
23.	TPSA Eurofinance France S.A.	Paryż, Francja	Inwestowanie i zarządzanie inwestycjami.	99,96%	99,96%

1. na dzień 31 grudnia 2006 roku Grupa nie posiadała udziałów w spółce Tel-Arp Sp. z o.o., ponieważ w dniu 22 listopada spółka została wykreślona z KRS.

2. na dzień 31 grudnia 2005 roku TP Internet Sp. z o.o. posiadała 100% akcji Wirtualnej Polski S.A. i Sklepu Wirtualnej Polski S.A. w likwidacji

**Na początku 2006 roku (stan na 1 stycznia 2006 roku) Zarząd TP sprawował swoje funkcje w składzie:**

1. Marek Józefiak – Prezes Zarządu
2. Alain Carlotti – Wiceprezes Zarządu
3. Bruno Duthoit – Członek Zarządu ds. Inwestycji
4. Pierre Hamon – Członek Zarządu ds. Marketingu i Obsługi Klienta
5. Jacek Kałaur – Członek Zarządu ds. Zasobów Ludzkich
6. Konrad Kobylecki – Członek Zarządu ds. Techniki
7. Jean-Marc Vignolles – Członek Zarządu

28 kwietnia 2006 roku Benoit Merel został powołany przez Radę Nadzorczą na członka Zarządu TP.

Z dniem 16 sierpnia 2006 roku rezygnację z funkcji członka Zarządu złożył Bruno Duthoit.

Z dniem 5 listopada 2006 roku rezygnację z funkcji Prezesa Zarządu złożył Marek Józefiak.

Z dniem 6 listopada 2006 roku funkcję Prezesa Zarządu objął Maciej Witucki.

Z dniem 10 listopada 2006 roku rezygnację z funkcji Członka Zarządu złożył Alain Carlotti.

**Skład na 31 grudnia 2006 roku:**

1. Maciej Witucki – Prezes Zarządu
2. Pierre Hamon – Członek Zarządu ds. Marketingu i Obsługi Klienta
3. Jacek Kałaur – Członek Zarządu ds. Zasobów Ludzkich
4. Konrad Kobylecki – Członek Zarządu ds. Techniki
5. Benoit Merel – Członek Zarządu ds. Finansów
6. Jean-Marc Vignolles – Członek Zarządu

W drugim półroczu 2006 roku w strukturze organizacyjnej TP miały miejsce następujące zmiany:

Z dniem 21 listopada po odejściu Wiceprezesa Zarządu TP, Biuro Wiceprezesa Zarządu TP oraz powiązane obowiązki zostały przeniesione pod bezpośredni nadzór Prezesa Zarządu TP:

- utworzono Pion Efektywności Procesów Finansowych Grupy TP;
- dotychczasowe Piony zmieniły nazwy: Pion Kontrolingu – na Pion Kontrolingu Grupy TP, Pion Rachunkowości – na Pion Rachunkowości Grupy TP, Pion Finansów Grupy Kapitałowej TP – na Pion Finansów Korporacyjnych Grupy TP;
- Pion Administracji, dotychczas podległy Prezesowi Zarządu, przeniesiono pod bezpośredni nadzór Członka Zarządu TP S.A. ds. Finansów.

Na dzień 31 grudnia 2006 roku w strukturze organizacyjnej TP funkcjonowały następujące jednostki organizacyjne:

- 1 Dyrekcja Wykonawcza,
- 5 Centralnych Departamentów,
- 4 Biura,
- 3 Dywizje,
- 15 Pionów,
- Regionalnych Dyrektorów Wykonawczych, tj.: Regionalny Dyrektor Wykonawczy w Regionie Centralnym w TP, Regionalny Dyrektor Wykonawczy w Regionie Wschodnim w TP, Regionalny Dyrektor Wykonawczy w Regionie Zachodnim w TP, Regionalny Dyrektor Wykonawczy w Regionie Południowym w TP, Regionalny Dyrektor Wykonawczy w Regionie Północnym w TP,
- Samodzielne Jednostki Organizacyjne, tj. Samodzielna Jednostka Organizacyjna TP – Centrum Systemów Teleinformatycznych – „POLPAK”, Samodzielna Jednostka Organizacyjna TP – Centrum Usług Satelitarnych – „TP SAT”, Samodzielna Jednostka Organizacyjna TP – Publiczne Aparaty Samoinkasujące – „TP PubliTel” (likwidacja z dniem 31 grudnia 2006 roku).

Regiony jako terenowe komórki organizacyjne występują w 5 jednostkach organizacyjnych – Pion Kadr, Pion Sieci, Pion Rachunkowości, Pion Administracji i Dywizja Obsługa i Sprzedaż. Ponadto w Dywizji Obsługa i Sprzedaż występują Regiony Funkcjonalne.

Z dniem 1 kwietnia 2006 roku zlikwidowano 22 Obszary Pionu Kadr. Nowa organizacja Pionu Kadr została skupiona wokół pięciu struktur regionalnych, zgodnych ze strukturami jednostek biznesowych. W celu usprawnienia zarządzania i zapewnienia jak najwyższej jakości i standardów obsługi pracowników w każdym z pięciu Regionów Pionu Kadr utworzono stanowisko Dyrektora Operacyjnego, odpowiedzialnego za zarządzanie procesami obsługi kadrowo-płacowej oraz nadzór nad jakością usług realizowanych przez Stanowiska Kompleksowej Obsługi Kadrowej. Zmiany te są kolejnym etapem wdrażania nowego modelu HR w Grupie TP, zakładającego utworzenie wspólnych dla Grupy Centrów Kompetencji i Usług (Shared Services Centers). Nowa organizacja Pionu Kadr ma także zapewnić wyższy stopień specjalizacji usług i ich dopasowanie do potrzeb konkretnych grup klientów. W tym celu powołany został Departament ds. Kluczowej Kadry Menedżerskiej, obsługujący pracowników i menedżerów wyłączonych z Ponadzakładowego Układu Zbiorowego Pracy dla Pracowników TP oraz współpracujący z uczestnikami międzynarodowych programów rozwojowych Grupy FT na terenie Polski.

## **[2.5] Zakres geograficzny działalności**

Spółki Grupy Kapitałowej TP prowadzą działalność operacyjną na terenie Polski.

## **[2.6] Forma własności**

Telekomunikacja Polska jest Spółką Akcyjną notowaną m.in. na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Kapitał zakładowy TP według stanu na dzień 31 grudnia 2006 roku wynosił 4 200 mln zł i dzielił się na 1 400 000 000 akcji zwykłych na okaziciela o wartości nominalnej 3 zł każda.

Strukturę własności kapitału zakładowego TP na dzień 31 grudnia 2006 roku przedstawia poniższa tabela.

#### Struktura własności kapitału zakładowego TP na dzień 31 grudnia 2006

Poz.	Akcjonariusz	Akcje	Głosy na WZA	Odsetek głosów na WZA	Wartość nominalna akcji (zł)	Udział w kapitale
1	2	3	4	5	6	7
1.	France Telecom S.A.	664 999 999	664 999 999	47,50%	1 994 999 997	47,50%
2.	Posiadacze GDR (Bank of New York) <sup>1</sup>	70 211 279	70 211 279	5,02%	210 633 837	5,02%
3.	Skarb Państwa <sup>2</sup>	54 146 153	54 146 153	3,87%	162 438 459	3,87%
4.	Pozostali akcjonariusze	610 642 569	610 642 569	43,61%	1 831 927 707	43,61%
5.	<b>RAZEM</b>	<b>1 400 000 000</b>	<b>1 400 000 000</b>	<b>100,00%</b>	<b>4 200 000 000</b>	<b>100,00%</b>

1. Dane zgodnie z zawiadomieniem z Bank of New York na dzień 25 września 2006 roku.

2. Zaprezentowane liczby są zgodne z liczbą akcji zarejestrowanych przez Skarb Państwa podczas Nadzwyczajnego Zgromadzenia Akcjonariuszy TP S.A., które odbyło się w dniu 9 listopada 2006 roku.

Według najlepszej wiedzy Spółki, polski rząd zadeklarował, że przyzna spółce France Telecom S.A. prawa pierwokupu pozostałych akcji TP będących w dyspozycji Skarbu Państwa w przypadku, gdyby Skarb Państwa sprzedawał akcje Spółki w ofercie publicznej. Poza powyższym, Spółka nie posiada informacji o innych istniejących umowach, w wyniku których mogą w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach posiadanych akcji przez dotychczasowych akcjonariuszy i obligatariuszy.

Według najlepszej wiedzy Spółki nie istnieją posiadacze papierów wartościowych, które dają specjalne uprawnienia kontrolne w stosunku do TP.

Statut TP nie zawiera żadnych ograniczeń w zakresie: przenoszenia prawa własności papierów wartościowych TP oraz wykonywania prawa z głosów przypadających na akcje TP.

TP nie posiada wiedzy odnośnie ewentualnego istnienia innych umów, z których mogłyby wynikać jakiegokolwiek ograniczenia w powyższym zakresie.

W 2006 roku TP nie emitowała akcji pracowniczych i nie prowadziła programu akcji pracowniczych.

## [2.7] / [2.14] / [IO1] Charakterystyka rynków i zmiany w ofercie

Priorytetem strategicznym Grupy TP jest stałe zwiększanie wartości poprzez rozwój źródeł przychodów oraz utrzymanie rentowności. Grupa chce być liderem na rynku usług telekomunikacyjnych opierającym swą działalność o najbardziej perspektywiczne obszary tj. szerokopasmowy dostęp do Internetu (wraz z usługami internetowymi) i telefonię komórkową, oraz utrzymać pozycję Spółki na rynku telefonii stacjonarnej. Równocześnie Grupa TP będzie kłaść nacisk na jakość obsługi klienta oraz rozwijać ofertę zintegrowaną i innowacyjne produkty.

Kluczowymi obszarami dalszego wzrostu są usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu, oparte na modemie Livebox. Wprowadzając usługi zintegrowanego środowiska łączności, danych, mediów i rozrywki Grupa TP zapewni do nich dostęp zarówno klientom telefonii stacjonarnej, jak i komórkowej.

Dodatkowym źródłem budowania wartości Grupy będzie jej rozwój poza obecne obszary działalności. Jednym z najważniejszych elementów strategii Grupy pozostaje systematyczny wzrost efektywności operacyjnej.

### Główne cele strategiczne Grupy TP:

- utrzymanie pozycji lidera zintegrowanego operatora telekomunikacyjnego w Regionie Europy Środkowo-Wschodniej,
- powiększanie wartości Grupy dla wszystkich akcjonariuszy,
- utrzymanie stabilnej pozycji finansowej,
- optymalizacja wykorzystania wolnych przepływów pieniężnych.

## Telefonia stacjonarna

W 2006 roku rynek telefonii stacjonarnej w Polsce charakteryzował się intensywnymi cenowymi działaniami konkurencji, zmierzającymi do zaoferowania usług konwergentnych. Operatorzy sieci kablowych koncentrowali się na rozszerzaniu zasięgu oferty połączeń stacjonarnych oraz dostępu do Internetu.

Rynek połączeń głosowych był również celem działań operatorów komórkowych, oferujących kolejne modyfikacje tzw. ofert Home Zone. Również dalsza obniżanie cen za połączenia głosowe przez głównych operatorów telefonii komórkowej w Polsce skutkowało w większym niż dotychczas stopniu procesem wypierania telefonii stacjonarnej przez telefonię komórkową. Spowodowało to presję na przychody TP z tych usług. Wychodząc naprzeciw obserwowanym w segmencie usług głosowych trendom rynkowym, w pierwszej połowie 2006 roku TP wprowadziła do oferty usługi połączeń w technologii VoIP. W skład oferty TP wchodziły trzy, różne pod względem funkcjonalności i bardzo atrakcyjne cenowo, plany taryfowe.

TP rozwija usługi bazujące na dostępie szerokopasmowym, co jest zgodne z długoterminową strategią kompensowania spadku przychodów z usług głosowych. W drugiej połowie 2006 roku bardzo intensywnie rozwijał się rynek usług telewizyjnych. TP wprowadziła do swojej oferty usługę videostrada tp, a następnie wzbogaciła zbiór programów telewizyjnych o usługi wideo na życzenie. Obecnie oprócz TP i operatorów komórkowych dostarczających treści telewizyjne na rynku „contentu” telewizyjnego działają operatorzy kablowi oraz koncerny medialne (ITI, TVP, platformy cyfrowe). Telefonia internetowa oraz płatna telewizja stanowi istotny element usługi Triple play, a co za tym idzie, ważny czynnik dodatkowego zwiększania przychodów w ramach strategii budowy operatora zintegrowanego Grupy TP.

W 2006 roku, na skutek decyzji regulacyjnych wydanych przez Prezesa UKE, do oferty hurtowej TP zostały wprowadzone usługi odsprzedaży abonamentu (WLR – Wholesale Line Rental) oraz odsprzedaży usług szerokopasmowego dostępu do Internetu (BSA – Bitstream Access). TP spodziewa się, że mogą one w kolejnych latach mieć wpływ na wielkość bazy abonenckiej PSTN oraz łączny szerokopasmowych.

W grudniu 2006 roku TP posiadała następujące udziały w rynku telefonii stacjonarnej, w tym komunikacji głosowej.

Udziały TP w rynku w segmencie stacjonarnej telefonii głosowej w grudniu 2006 r. <sup>1</sup>		
Poz.	Rodzaj dostępu / połączenia	Szacowany udział rynkowy
1	2	3
1.	Dostępy lokalne	88,5%
2.	Połączenia lokalne	80,8%
3.	Połączenia międzystrefowe	76,2%
4.	Połączenia międzynarodowe	67,6%
5.	Połączenia do sieci komórkowych	78,9%

1. Dane szacunkowe TP. Udziały w ruchu w sieci TP na podstawie danych billingowych TP dla segmentu klientów indywidualnych i biznesowych.

## Dostęp do Internetu

TP w 2006 koncentrowała się na promocji usług szerokopasmowego Internetu, w szczególności na zachęcaniu do korzystania z wyższych opcji przepływności. Dzięki tej aktywności najbardziej popularnymi opcjami neostrady tp w nowej sprzedaży były opcje 512 oraz 1024 kbps – ich udział w drugiej połowie 2006 roku w nowej sprzedaży wzrósł do 80%. Biorąc pod uwagę całą bazę klientów, warto zauważyć, że udział wyższych prędkości (512 kbps i więcej) przekroczył na koniec 2006 roku 50%.

Aktualnie (według stanu na koniec 2006 roku) 97% abonentów telefonicznych TP znajduje się w zasięgu usług ADSL. Wzrost przychodów z usług szerokopasmowego dostępu do Internetu stanowi istotny czynnik w realizacji celu strategicznego TP, jakim jest stabilizacja przychodów z usług telefonii stacjonarnej.

W 2006 roku TP realizowała strategię rozbudowy oferty szerokopasmowej o usługi dodane do usług dostępowych (telefonía internetowa tp, videostrada tp).

## Transmisja Danych

W segmencie przesyłu danych TP oferuje we współpracy z Equant usługę IP VPN tp. Wprowadzenie usługi IP VPN tp we współpracy z France Telecom przyczyniło się do optymalizacji kosztów i pozwoliło Spółce skorzystać z doświadczeń FT w tej dziedzinie. Oparta na technologii MPLS sieć IP VPN to rozwiązanie dla segmentu biznesowego, zapewniające elastyczną, niezawodną i efektywną pod względem kosztów infrastrukturę sieciową do zintegrowanej transmisji danych, głosu i obrazu.

Dzięki międzynarodowemu doświadczeniu Equant, oferta TP zyskała szybko opinię jednego z najbardziej zaawansowanych technicznie produktów na rynku polskim. Nową usługę zakupiło już wielu klientów biznesowych m.in. z branży handlowej, wytwórczej i transportowej.

## Usługi multimedialne

Dzięki multimedialnemu modemowi livebox tp, który od grudnia 2005 roku znajduje się w ofercie TP, klienci mają możliwość jednoczesnego korzystania z trzech atrakcyjnych usług: bezprzewodowego dostępu do sieci Internet w technologii Wi-Fi (brak konieczności stosowania w mieszkaniu połączenia kablowego między komputerem a modemem, możliwość tworzenia sieci bezprzewodowej dla kilku komputerów), tanich połączeń telefonicznych VoIP oraz telewizji cyfrowej wraz z usługami wideo na życzenie. Livebox tp jest przełomowym produktem, pozwalającym TP na dostarczanie usług multimedialnych i zaangażowanie w nowe obszary strategiczne.

Oferta livebox tp jest skierowana zarówno do obecnych, jak i nowych użytkowników usługi neostrada tp.

Zgodnie ze strategią TP modem livebox tp staje się podstawowym urządzeniem telekomunikacyjnym w domu klienta indywidualnego. Stanowi centralny element „cyfrowego domu” i umożliwia już korzystanie z wielu innowacyjnych usług, (np: wideo na życzenie). Nowe usługi zostaną wkrótce wprowadzone do tej oferty.

Przewidywany dynamiczny wzrost sprzedaży modemu livebox tp wynika z rosnącego zapotrzebowania rynku na rozwiązania bezprzewodowe Wi-Fi, upowszechnienia usług VoIP i ekspansji telewizji cyfrowej.

W czerwcu 2006 roku TP wprowadziła usługę telewizji cyfrowej. Usługa videostrada tp umożliwia oglądanie wybranych kanałów telewizyjnych w jakości DVD, retransmitowanych za pośrednictwem linii telefonicznej tp. W pakiecie podstawowym usługi videostrada tp obecnie znajduje się około 30 kanałów telewizyjnych. Oprócz pakietu telewizyjnego tp użytkownik może skorzystać z bogatej oferty Programowej Cyfry+, nie ponosząc wydatku na zakup i instalację anteny satelitarnej. We wrześniu 2006 oferta videostrady tp została wzbogacona o usługę wypożyczalni wideo (wideo na życzenie). Bez wychodzenia z domu użytkownik videostrady tp może przez całą dobę zamówić filmy z biblioteki kilkuset tytułów, która ciągle jest poszerzana.

W październiku TP rozpoczęła świadczenie usługi multipakiet tp – cyfrowej jakości usługi zintegrowanej (typu Triple play) wykorzystującej modem livebox tp, gdzie dostępne są usługi telewizyjne (cyfrowa TV oraz wideo na życzenie), dostęp do Internetu oraz usługi głosowe w oparciu o VoIP.

Usługa videostrada tp oraz multipakiet tp to kolejne innowacyjne usługi po livebox tp i telefonii internetowej tp pozwalające na wykorzystanie potencjału szerokopasmowego dostępu do sieci. Obecnie obie usługi dostępne są dla klientów na terenie sześciu aglomeracji. Zasięg usługi będzie sukcesywnie rozszerzany. W przyszłości usługa videostrada tp zostanie wzbogacona o nowe interaktywne usługi i funkcje.

## Telefonia komórkowa

Rynek telefonii komórkowej w Polsce w 2006 roku wciąż charakteryzował intensywny wzrost oraz ostra walka konkurencyjna. Zgodnie z danymi GUS liczba użytkowników telefonów komórkowych wzrosła o 26% w stosunku do analogicznego okresu poprzedniego roku i przekroczyła 36,8 mln. Udział PTK Centertel w rynku w 2006 roku osiągnął 34,1%. Wskaźnik penetracji rynku dla telefonii komórkowej wzrósł o ponad 17 punktów procentowych, do poziomu 96,5%.

Segment pre-paid pozostał motorem napędowym rynku telefonii komórkowej. Nadal największą popularnością cieszyły się oferty charakteryzujące się niższymi opłatami za połączenia i minimalnymi bądź żadnymi dopłatami do aparatów telefonicznych.

W warunkach bardzo silnej konkurencji PTK Centertel utrzymała pozycję lidera w zakresie nowoczesnych rozwiązań, konkurując z innymi operatorami nie tylko pod względem cen, lecz przede wszystkim pod względem przejrzystych oraz elastycznych struktur taryfowych.

PTK Centertel rozbudowuje sieć w oparciu o najnowocześniejsze technologie: WiFi i EDGE oraz 3G: UMTS/HSDPA. Uruchomienie sieci UMTS w 2005 roku umożliwiło PTK Centertel świadczenie usług telefonii 3G. UMTS daje możliwość korzystania z zaawansowanych usług multimedialnych wymagających szybkiej transmisji danych (np. wideokonferencja, lepsza jakość video streaming).

W kwietniu 2006 roku PTK wprowadził nową, ulepszoną ofertę usług 3G. PTK jest pierwszym operatorem, który udostępnił specjalne dedykowane plany taryfowe 3G: Top Firma 300/800 dla segmentu biznesowego oraz specjalne pakiety 3G (wideorozmowa, MMS, transmisja danych) dla klientów biznesowych i indywidualnych.

1 grudnia 2006 roku PTK Centertel wprowadził do swojej oferty innowacyjną technologię HSDPA, która zdecydowanie zwiększyła możliwości i komfort korzystania z bezprzewodowego Internetu. Technologia HSDPA (High Speed Downlink Packet Access) to rozwinięcie obecnie wykorzystywanej technologii UMTS/3G pozwalające na znaczące zwiększenie szybkości transmisji danych z 384 kbps nawet do 1,8 Mbps, a w przyszłości do 14,4 Mbps.

Na koniec 2006 roku liczba użytkowników PTK Centertel wyniosła 12,5 mln, co oznacza wzrost o 2,6 mln użytkowników lub 26% w odniesieniu do stanu na koniec grudnia 2005 roku. W 2006 roku liczba aktywacji netto w segmencie pre-paid wyniosła o 1 mln 835 tys. (co stanowi 70% wszystkich aktywacji), aktywacje postpaid to 768 tys. (czyli 30% wszystkich aktywacji).

Przy znacznym wzroście liczby klientów udało się jednocześnie obniżyć koszty ich pozyskania. W 2006 roku zagregowany SAC (koszt pozyskania abonenta) spadł do poziomu 135 zł, tj. o ponad 15% w porównaniu do 2005 roku. Nieznacznie obniżył się wskaźnik ARPU, tj. z poziomu 60 zł w 2005 roku do poziomu 55 zł w 2006 roku.

## Inwestycje

W latach 2000-2006 Telekomunikacja Polska zrealizowała inwestycje rzeczowe za prawie 21,7 mld zł w ujęciu nominalnym (realnie, po uwzględnieniu inflacji, jest to 23,9 mld zł). W 2006 roku nakłady na niefinansowe aktywa trwale na telefonię stacjonarną i szerokopasmowy dostęp do Internetu wyniosły ponad 1,9 mld zł.

Inwestycyjne obejmowały m.in.:

- rozbudowę sieci dostępowej będącej podstawą udostępnienia usług głosowych oraz szerokopasmowego dostępu do Internetu,
- budowę oraz rozbudowę sieci szerokopasmowego dostępu do Internetu (ADSL, Livebox),
- budowę i uruchomienie nowych usług opartych na dostępie szerokopasmowym: usług głosowych w technologii VoIP oraz telewizji internetowej w technologii TVoDSL,
- dalszą rozbudowę dostępności usługi IP VPN,
- rozwój nowych usług: Business Everywhere, IP PABX, Business Pack & Talk,
- stałą rozbudowę zintegrowanego systemu obsługi klienta,
- Centralizację Systemów Informatycznych – projekt mający na celu zapewnienie wysokiego poziomu wsparcia procesów biznesowych przy jednoczesnej optymalizacji kosztów poprzez skoncentrowanie systemów informatycznych oraz konsolidację infrastruktury w nowoczesnym Centrum Przetwarzania Danych w Łodzi,
- budowę punktów styku oraz systemu rozliczeń z innymi operatorami,
- budowę i rozbudowę sieci MAN,
- uwolnienie pętli lokalnej oraz możliwość przenoszenia numerów,
- rozbudowę i modernizację, zgodnie z obowiązującymi standardami, systemu sygnalizacji włamań, napadu, kontroli dostępu i TV przemysłowej,
- rozbudowę sieci POLPAK – szkielet i brzeg sieci (FR/ATM/IP).

Aby oddać skalę zrealizowanych od 2000 roku inwestycji, można przyrównać je do kosztu budowy prawie 1,5 tys. km autostrad.

Jako firma musimy mieć świadomość, że stan infrastruktury w Polsce, w tym infrastruktury telekomunikacyjnej, ma pośredni, ale znaczący wpływ na rozwój gospodarczy i społeczny kraju oraz przekłada się na ocenę jego atrakcyjności w oczach potencjalnych inwestorów zagranicznych czy też proces budowania społeczeństwa informacyjnego w Polsce. Tym samym realizacja inwestycji rzeczowych musi być jednym z mierników odpowiedzialności społecznej naszej firmy.

## [2.8] Skala działalności

Według stanu na dzień 31 grudnia 2006 roku zatrudnienie w TP wynosiło 27 400 etatów, a w całej w Grupie TP wynosiło 33 421 etatów. W stosunku do stanu z końca 2005 roku poziom zatrudnienia w Grupie TP obniżył się o 0,5%.

W 2006 roku Grupa Kapitałowa TP zanotowała 18,6 mld zł przychodu, a sama TP 11,3 mld zł przychodu. Suma bilansowa Grupy TP według skonsolidowanego bilansu na dzień 31 grudnia 2006 roku wynosiła 32 611 mln zł, z czego kapitały własne wyniosły 18 103 mln zł, a suma aktywów samej TP (dane nieskonsolidowane) wynosiła 29 370 mln zł, z czego kapitały własne wyniosły 16 498 mln zł.

## **[2.9] Interesariusze**

Telekomunikacja Polska, wdrażając program odpowiedzialności społecznej, zidentyfikowała następujące grupy najważniejszych interesariuszy:

- klienci (włączając organizacje konsumenckie),
- pracownicy (włączając związki zawodowe),
- dostawcy,
- inwestorzy,
- społeczności (włączając organizacje pożytku publicznego, społeczności lokalne i akademickie),
- środowisko naturalne (włączając organizacje działające na rzecz ochrony środowiska).

Niezmierznie istotną rolę w otoczeniu Grupy Kapitałowej TP odgrywają następujący interesariusze:

- konkurenci,
- organizacje rządowe (włączając UKE, Urząd Antymonopolowy i inne),
- media.

## **Zakres raportu**

### **[2.10] Osoba kontaktowa**

Osoba kontaktowa: Jacek Dymowski, Szef Programu CSR, Pion Komunikacji Korporacyjnej, Kontentu i CSR,  
e-mail: odpowiedzialny.biznes@telekomunikacja.pl, strona www: [www.tp.pl](http://www.tp.pl), [www.tp-ir.pl](http://www.tp-ir.pl).

### **[2.11] Okres sprawozdawczy**

Od 1 stycznia 2006 do 31 grudnia 2006 roku.

### **[2.12] Data publikacji poprzedniego raportu**

Poprzedni raport został opublikowany w czerwcu 2006 roku i obejmował okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2005 roku (z odniesieniami do lat poprzednich).

### **[2.13] Ograniczenia raportu**

Dane finansowe zawarte w niniejszym raporcie są zgodne z danymi prezentowanymi w sprawozdaniach finansowych TP i Grupy TP. Pozostałe dane ilościowe pochodzą z poszczególnych jednostek sprawozdawczych TP. Raport obejmuje swoim zakresem wyłącznie Telekomunikację Polską. Kiedy zakres prezentowanych informacji jest szerszy i obejmuje inne spółki Grupy TP, jest to wyraźnie zaznaczone.

## **[2.14] Zmiany kapitałowe w Grupie TP**

W 2006 roku spółki Grupy TP realizowały następujące transakcje kapitałowe:

1. W dniu 15 lutego 2006 roku został zarejestrowany układ z dwoma wierzycielami Radomskiej Wytwórni Telekomunikacyjnej S.A. („RWT”), który przewidywał konwersję ich wierzytelności wobec spółki na akcje nowej emisji RWT. W efekcie kapitał zakładowy RWT został podwyższony o kwotę 902 052,00 zł do kwoty 2 981 772,00 zł. Wierzyciele objęli łącznie 451 026 akcji o wartości nominalnej 2,00 zł każda i łącznej wartości nominalnej 902 052,00 zł. W wyniku przeprowadzonego podwyższenia udział TP Incest zarówno w kapitale zakładowym, jak i w głosach na WZA RWT, obniżył się do poziomu 17,50%.
2. W dniu 1 marca 2006 roku nastąpiło przeniesienie własności 14 846 521 akcji WP o wartości nominalnej 4,00 zł każda, stanowiących 94,44% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu, na rzecz spółki Virgo na podstawie umowy sprzedaży zawartej w dniu 22 grudnia 2005 roku pomiędzy TPI i Virgo. Łączna cena za przedmiotowe akcje wyniosła 97 200 000,00 zł.
3. W dniu 22 listopada 2006 roku postanowieniem Sądu Rejonowego dla m.st. Warszawy Sąd Gospodarczy XII Wydział Gospodarczy KRS została wykreślona z Krajowego Rejestru Sądowego Telekomunikacyjna Agencja Reklamy i Promocji „TEL-ARP” Sp. z o.o. – w likwidacji z siedzibą w Warszawie, w której TP INVEST Sp. z o.o. posiadała 100% udziałów i głosów w kapitale zakładowym.

W 2006 roku spółka nie dokonywała zakupów akcji ani udziałów własnych.

## **[2.15] Porównywalność z poprzednimi raportami**

Dane zawarte w niniejszym raporcie są porównywalne z danymi z raportu za rok poprzedni.

## **[2.16] Korekty poprzednich raportów**

Dokonano ponownego oszacowania emisji gazów cieplarnianych za rok 2005; w ubiegłorocznym raporcie szacunek ilości dwutlenku węgla wyemitowanego przy produkcji energii elektrycznej zużytej przez TP był zaniżony. Obecnie, dzięki zastosowaniu przeliczników dedykowanych dla rynku polskiego (opartego głównie o spalanie węgla kamiennego i brunatnego), a nie bardziej ogólnych, stało się możliwe dokonanie oszacowań bliższych realnym emisjom. Równocześnie należy zaznaczyć, że w zestawieniu za 2005 rok nie uwzględniono ponadto emisji dwutlenku węgla związanej z ogrzewaniem budynków ciepłem z sieci miejskiej.

## Profil raportu

### [2.17] Przestrzeganie zasad GRI

Celem Telekomunikacji Polskiej jest raportowanie zagadnień związanych z odpowiedzialnością społeczną zgodnie („in accordance”) ze standardem GRI. Ze względu na to, że na chwilę obecną nie było możliwe spełnienie wszystkich wymagań standardu GRI, raport ten został stworzony w nawiązaniu („in reference”) do standardu GRI.

Niemniej jednak dołożyliśmy wszelkich starań, aby niniejszy raport w największym stopniu spełniał wymogi Zasad GRI („GRI Principles”). W przygotowaniu nawiązaliśmy do GRI Sustainability Reporting Guidelines 2002 oraz do wybranych wskaźników GRI Telecommunication Sector Supplements. Planujemy w przyszłości raportowanie z wykorzystaniem nowszego standardu G3.

### [2.18] Kryteria użyte w kalkulacji kosztów i przychodów

Szczegóły można odnaleźć w sprawozdaniach finansowych firmy ([www.tp-ir.pl](http://www.tp-ir.pl)).

### [2.19] Zmiany w metodologii pomiaru

Informację na temat zmian polityki rachunkowości w 2006 roku znajdują się w sprawozdaniach finansowych, które można znaleźć na stronie [www.tp-ir.pl](http://www.tp-ir.pl).

### [2.20] Rzetelność i kompletność raportu

Dołożyliśmy wszelkich starań, by dane zawarte w niniejszym raporcie rzetelnie odzwierciedlały obraz spółki. Informacje zbierane do raportu pozyskiwane są od osób, które są bezpośrednio zaangażowane w poszczególne projekty, co gwarantuje uzyskanie najlepszych, bo pochodzących z pierwszej ręki informacji. Dane liczbowe pochodzą z poszczególnych komórek sprawozdawczych TP, a dane finansowe zaprezentowane w niniejszym raporcie są zgodne ze sprawozdaniami finansowymi za kolejne okresy, podlegającymi zewnętrznej weryfikacji.

### [2.21] Niezależna weryfikacja raportu

W chwili obecnej raport jako taki nie jest weryfikowany przez niezależnego audytora. Niemniej został on objęty nieobligatoryjną weryfikacją Departamentu Audytu Wewnętrznego GK TP w zakresie:

- zgodności prezentowanych i omówionych w raporcie wskaźników ze standardami Global Reporting Initiative (GRI)

- poprawności danych zawartych w raporcie w oparciu o dokumenty źródłowe (sprawozdania finansowe, sprawozdania Zarządu oraz raporty jednostek merytorycznych).

Audytorzy wewnętrzni podsumowując przeprowadzoną weryfikację stwierdzili: „Należy uznać, że Raport został stworzony w nawiązaniu („in reference”) do standardu GRI”.

Odnosząc się do rzetelności prezentowanych informacji, audytor stwierdził:

„W oparciu o dokumentację źródłową sprawdziliśmy poprawność danych finansowych i liczbowych zawartych w poszczególnych częściach „Raportu”, a także danych dotyczących osób zasiadających we władzach Spółki:

- dane finansowe są zgodne z danymi ze sprawozdań finansowych za kolejne okresy, podlegających weryfikacji przez audytora zewnętrznego (Ernst&Young sp z o.o.)
- dane liczbowe są tożsame z udostępnionymi nam danymi źródłowymi, pochodzącymi z poszczególnych komórek sprawozdawczych TP,
- dane dotyczące osób zasiadających w Radzie Nadzorczej i Zarządzie TP SA są zgodne ze stanem faktycznym (zmiany w składach władz Spółki, które miały miejsce na przestrzeni 2006 r. zostały przedstawione prawidłowo).

Warto też zaznaczyć, że TP była w marcu 2007 roku przedmiotem audytu CSR zleconego przez France Telecom, który miał na celu zweryfikowanie informacji jakościowych zawartych w raporcie społecznej odpowiedzialności Grupy FT. Audyt ten przeprowadzony został przez francuski oddział Ernst&Young.

## **[2.22] Pozyskanie dodatkowych informacji**

Dodatkowe, aktualne informacje na temat działalności ekonomicznej oraz społecznych i środowiskowych aspektów funkcjonowania TP można uzyskać na stronie internetowej TP: [www.tp.pl](http://www.tp.pl).

Ponadto informacje na temat funkcjonowania TP publikowane są również na stronie dla inwestorów: [www.tp-ir.pl](http://www.tp-ir.pl). Konkretnie pytania odnośnie wszelkich aspektów działalności firmy mogą być kierowane do Biura Prasowego firmy na adres:

Biuro Prasowe Telekomunikacji Polskiej  
ul. Twarda 18  
00-105 Warszawa  
tel.: 0 22 527 19 39  
faks: 0 22 527 19 77  
e-mail: [biuro.prasowe@telekomunikacja.pl](mailto:biuro.prasowe@telekomunikacja.pl)

W związku z tym, że Telekomunikacja Polska jest Partnerem Strategicznym Forum Odpowiedzialnego Biznesu, Forum może stanowić dodatkowe, obiektywne źródło informacji na temat działań społecznych Telekomunikacji Polskiej.

# Struktura i system zarządzania

## Struktura i zarządzanie

### [3.1] Struktura zarządzania

Telekomunikacja Polska pragnie kształtować praktyki ładu korporacyjnego zgodnie z najlepszymi międzynarodowymi wzorcami w tej dziedzinie. Ten międzynarodowy charakter praktyk ładu korporacyjnego w Grupie TP jest odzwierciedleniem specyfiki Spółki: znaczący procent akcji Spółki należy do inwestorów zagranicznych, akcje są notowane na Giełdzie Londyńskiej (pod postacią GDR-ów), a część członków Rady Nadzorczej i Zarządu stanowią cudzoziemcy.

W lutym 2003 roku TP przystąpiła do realizacji rocznego projektu, którego celem było opracowanie Kodeksu ładu korporacyjnego. Kodeks taki to najskuteczniejsze narzędzie dla określenia zasad ładu korporacyjnego, które gwarantuje, że długofalowy interes akcjonariuszy będzie zbieżny z interesem spółki. Pierwszym krokiem było zlecenie zewnętrznego audytu ładu korporacyjnego w celu określenia, w jaki sposób wewnętrzne praktyki TP są postrzegane przez inwestorów i organy regulacyjne. Następnie przeprowadzono rozmowy z członkami Rady Nadzorczej w celu potwierdzenia wyników audytu. Utworzono także Komitet ds. ładu Korporacyjnego, który nadzorował prace nad opracowaniem kodeksu. Projekt kodeksu przedłożono do oceny Radzie Nadzorczej i Zarządowi. Ponadto, uwagi do projektu przekazali przedstawiciele środowiska inwestorów instytucjonalnych, w tym polskich, europejskich i amerykańskich instytucji finansowych.

Komitet ds. ładu Korporacyjnego przeanalizował wszystkie zgłoszone uwagi. Następnie poprawioną wersję kodeksu przedłożono do zatwierdzenia Radzie Nadzorczej. Kodeks ładu korporacyjnego został formalnie przyjęty w dniu 12 marca 2004 roku.

Zasadnicze funkcje Kodeksu ładu korporacyjnego:

- Deklaracja Celu wskazuje, że zagwarantowanie akcjonariuszom odpowiedniej stopy wzrostu jest podstawowym celem TP, a także jasno określa metody osiągnięcia tego celu. Deklaracja celu jest spójna z misją, wizją i wartościami TP.
- Ograniczenia wykonawcze dla Zarządu koncentrują się wokół zasadniczych obszarów ryzyka związanego z działalnością TP i dotyczą: kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem; polityki, procedur i systemów informacyjnych; zasad etycznych; a także transakcji z akcjonariuszami.
- Zasady ładu korporacyjnego podkreślają rolę Zarządu w przygotowaniu i weryfikacji materiałów informacyjnych dla Rady Nadzorczej i jej komitetów, w tym Komitetu Audytowego.

Zarząd TP S.A. niniejszym deklaruje, że Spółka przestrzega zasady ładu korporacyjnego, o których mowa w §29 ust. 1 Regulaminu Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie, w zakresie określonym w poniżej<sup>1</sup>.

W ocenie Zarządu TP S.A. praktyki ładu korporacyjnego w Spółce są zgodne z zasadami Dobrych praktyk w spółkach publicznych w 2005 roku, z wyjątkiem zasady 20., która stanowi, że przynajmniej połowę członków Rady Nadzorczej powinni stanowić członkowie niezależni.

1 Szczegółowe i wiążące informacje na temat przestrzegania zasad ładu Korporacyjnego można znaleźć w Oświadczeniach dotyczących przestrzegania w Spółce zasad ładu korporacyjnego w Raportach Bieżących (Raport Bieżący 85/2006 z dn. 29.06.06), które znajdują się na stronie: [www.tp-ir.pl](http://www.tp-ir.pl). Podane powyżej dane mają charakter uproszczony i poglądowy.

## Rola akcjonariuszy

TP zachęca akcjonariuszy do odgrywania aktywnej roli w ramach ładu korporacyjnego, a ich zgoda jest wymagana przy podejmowaniu kluczowych decyzji, takich jak rozpatrywanie i zatwierdzanie raportów rocznych i sprawozdań finansowych, powoływanie członków Rady Nadzorczej (oraz w razie potrzeby ich odwoływanie), zmiana Statutu Spółki, podwyższenie kapitału zakładowego i odkup akcji. Każda akcja TP daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy. Także posiadacze globalnych kwitów depozytowych (GDR-ów) mają prawo do przekazania instrukcji w sprawie sposobu głosowania bankowi depozytariuszowi. Poza uczestnictwem w WZA, Zarząd i członkowie ścisłego kierownictwa TP prowadzą aktywny dialog z akcjonariuszami Spółki. Aby umożliwić środowisku inwestorów wyważoną ocenę uzyskanych przez Spółkę wyników, członkowie Zarządu – z Prezesem i Członkiem Zarządu ds. Finansów na czele – organizują regularnie prezentacje dla inwestorów instytucjonalnych oraz przedstawicieli krajowych i międzynarodowych instytucji finansowych

## Rada Nadzorcza

W ramach funkcji nadzorczych Rada Nadzorcza rozpatruje plan strategiczny i roczny budżet Spółki oraz monitoruje jej wyniki operacyjne i finansowe. Przy rozpatrywaniu wyżej wymienionych spraw Rada Nadzorcza bierze pod uwagę uwarunkowania społeczne, ekologiczne i etyczne działalności TP. Prace Rady Nadzorczej koordynuje Przewodniczący z pomocą Sekretarza Rady Nadzorczej. Obowiązki i Regulamin Rady Nadzorczej są określone w formalnym dokumencie, który precyzuje jej rolę. Rada Nadzorcza pełni swe obowiązki kolegiально, ale przekazała część kompetencji określonym osobom lub komitetom, które opisano poniżej.

- Komitet Audytowy rozpatruje raporty Członka Zarządu ds. Finansów oraz audytorów wewnętrznych i zewnętrznych. W 2005 roku odbyło się 15 posiedzeń Komitetu Audytowego. Pracom Komitetu przewodniczy Timothy Boatman, niezależny członek Rady Nadzorczej, który ma odpowiednie doświadczenie w kwestiach finansowych.
- Zadaniem Komitetu ds. Wynagrodzeń jest w szczególności doradzanie Radzie Nadzorczej w kwestii zasad wynagradzania pracowników w Grupie TP, określania warunków zatrudnienia oraz wysokości wynagrodzeń Członków Zarządu (w tym wyznaczanie celów do osiągnięcia opartych na założeniach budżetowych i strategicznych uzgodnionych z Radą Nadzorczą i jej Komitetami), a także rekomendowanie Radzie Nadzorczej wysokości premii dla Członków Zarządu. W 2005 roku odbyło się 7 posiedzeń Komitetu ds. Wynagrodzeń. Pracom Komitetu przewodniczy Andrew Seton, niezależny członek Rady Nadzorczej.
- Komitet ds. Strategii został utworzony w 2005 roku. Do jego zadań należy: 1. formułowanie opinii i zaleceń dla Rady Nadzorczej w sprawie przygotowywanych przez Zarząd planów strategicznych oraz uwag zgłaszanych przez Radę Nadzorczą do takich planów, w szczególności dotyczących zasadniczych wariantów strategii; 2. konsultowanie wszelkich projektów strategicznych w zakresie rozwoju Grupy TP, monitorowanie realizacji współpracy partnerskiej w ramach Grupy oraz projektów wiążących się z umowami o strategicznym znaczeniu dla Grupy (Komitet przekazuje sprawozdania i zalecenia dotyczące poszczególnych projektów tego typu Radzie Nadzorczej). W szczególności Komitet ds. Strategii rozpatruje następujące projekty: a. umowy i sojusze strategiczne oraz umowy o współpracy technicznej i inżynierskiej, w tym wynikające ze strategicznego partnerstwa Grupy TP z France Telecom; b. znaczące transakcje zakupu i sprzedaży majątku. Przewodniczącym Komitetu ds. Strategii jest Jean-Paul Cottet.

Sprawozdanie z działalności Rady Nadzorczej TP oraz jej Komitetów w 2005 roku znajduje się na stronie internetowej Spółki: [www.tp-ir.pl](http://www.tp-ir.pl) w sekcji Inwestorzy – WZA.

## Zarząd

Zarząd TP składa się obecnie z ośmiu członków. Do kompetencji Zarządu należy kierowanie wszelkimi działaniami Spółki z wyłączeniem spraw, które na mocy postanowień Kodeksu spółek handlowych lub Statutu są przekazane do wyłącznej kompetencji Walnego Zgromadzenia lub Rady Nadzorczej.

Obowiązki i Regulamin Zarządu są określone w formalnym dokumencie, który precyzuje jego rolę.

Członkowie Zarządu kolegiально kierują działalnością Spółki, a jego prace koordynuje Prezes Zarządu.

### [3.2] Niezależni członkowie Rady Nadzorczej

Skład Rady Nadzorczej TP na dzień 1 stycznia 2006 roku oraz dzień 31 grudnia 2006 roku.		
Poz.	1 stycznia 2006 roku osoba / funkcja	31 grudnia 2006 roku osoba / funkcja
1	2	3
1.	Jan Kulczyk – Przewodniczący	prof. Andrzej K. Koźmiński – Przewodniczący (niezależny)
2.	Jean-Paul Cottet – Zastępca Przewodniczącego, Przewodniczący Komitetu ds. Strategii	Olivier Barberot – Zastępca Przewodniczącego, Przewodniczący Komitetu ds. Strategii
3.	Andrew Seton – Zastępca Przewodniczącego, Przewodniczący Komitetu ds. Wynagrodzeń (niezależny)	Michel Monzani – Sekretarz
4.	Michel Monzani – Sekretarz	Vivek Badrinath – Członek
5.	Claude Benmussa – Członek	Julien Billot – Członek
6.	Timothy Boatman – Członek (niezależny), Przewodniczący Komitetu Audytowego	Timothy Boatman – Członek (niezależny), Przewodniczący Komitetu Audytowego
7.	André Cathelineau – Członek	Jacques Champeaux – Członek
8.	Jacques Champeaux – Członek	Tadeusz Han – Członek (niezależny)
9.	Jerzy Drozd – Członek	Stéphane Pallez – Członek
10.	Tadeusz Han – Członek (niezależny)	Georges Penalver – Członek
11.	Yves Le Moüel – Członek	prof. Jerzy Rajski – Członek (niezależny)
12.	Krzysztof J. Ners – Członek (niezależny)	dr Wiesław Rozłucki – Członek (niezależny)
13.	Jean-Pierre Temime – Członek	Andrew Seton – Członek, Przewodniczący Komitetu ds. Wynagrodzeń (niezależny)

Wśród członków Rady Nadzorczej 69% stanowili obcokrajowcy. Na koniec 2006 roku w Radzie Nadzorczej TP znajdowało się sześciu członków niezależnych: prof. Andrzej K. Koźmiński, Timothy Boatman, Tadeusz Han, prof. Jerzy Rajski, dr Wiesław Rozłucki i Andrew Seton (na koniec 2005 roku było ich czterech). Odsetek niezależnych członków Rady Nadzorczej wynosił więc 46%. Tym samym TP nie spełnia wymogu ładu korporacyjnego mówiącego o tym, że przynajmniej połowę członków Rady Nadzorczej powinni stanowić członkowie niezależni.

W 2005 roku GPW zmieniła omawianą zasadę w taki sposób, że w przypadku spółek, gdzie jeden akcjonariusz posiada pakiet akcji dający ponad 50% ogólnej liczby głosów, wystarcza, jeśli rada nadzorcza liczy dwóch niezależnych członków. W przypadku TP, France Telecom jest akcjonariuszem strategicznym, choć posiada pakiet akcji dający jedynie 47,5% ogólnej liczby głosów.

### [3.4] Zarządzanie ryzykiem

Ocena efektywności wprowadzonego przez Zarząd systemu kontroli wewnętrznej oraz zarządzania ryzykiem w Grupie TP należy do obowiązków Rady Nadzorczej. System ten umożliwia zarządzanie ryzykiem związanym z nieosiąganiem celów biznesowych, choć go całkowicie nie eliminuje. W istotnym stopniu zabezpiecza jednak Spółkę przed poważnymi stratami lub nieprawidłowościami w sprawozdawczości. Do kluczowych elementów tego systemu należą następujące procedury:

- Audytorzy wewnętrzni przekazują raporty Zarządowi. Komitet Audytowy dokonuje rocznego przeglądu programu audytów wewnętrznych oraz analizuje raporty audytorów wewnętrznych Spółki. Audytorzy zewnętrzni przedkładają Komitetowi Audytowemu informacje o niedociągnięciach w mechanizmach kontroli, stwierdzonych w trakcie badania sprawozdań finansowych. Wszelkie zalecenia wynikające z przeglądu procedur zarządzania ryzykiem i mechanizmów kontroli wewnętrznej są stopniowo wdrażane. W celu zapewnienia wymaganej niezależności Departamentu Audytu Wewnętrznego, decyzje Zarządu Spółki dotyczące mianowania i wynagradzania dyrektora tego Departamentu wymagają obecnie udziału Komitetu Audytowego i Komitetu ds. Wynagrodzeń.
- Audytorzy wewnętrzni regularnie oceniają jakość systemu kontroli oraz zarządzania ryzykiem. W ramach tego procesu aktualizują mapę ryzyka, która pozwala określić i sklasyfikować czynniki ryzyka finansowego i pozafinansowego w działalności Grupy. Mapa ta została opracowana we własnym zakresie, ale z uwzględnieniem wyników projektu w dziedzinie oceny ryzyka, zrealizowanego z pomocą ekspertów zewnętrznych.
- Wprowadzono procedury służące stałemu monitorowaniu istotnych czynników ryzyka (prawnego, regulacyjnego, operacyjnego, związanego z ochroną środowiska, itp.), co wyznacza ogólne kierunki działalności audytu wewnętrznego w zakresie kontroli ryzyka.
- Spółka posiada procedury odnośnie zasad obrotu instrumentami finansowymi TP S.A. przez pracowników oraz osoby zarządzające i nadzorujące.

Podjęto także kwestie ubezpieczenia Grupy TP w celu ochrony jej majątku oraz wyeliminowania lub ograniczenia czynników ryzyka, które podlegają ubezpieczeniu. We współpracy z FT przyjęto ogólną politykę w zakresie ubezpieczeń, a ponadto określono szczegółowe zasady dla całej Grupy w poszczególnych obszarach (ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej, ubezpieczenia majątkowe, ubezpieczenia od przerw w działalności, itp.).

### [3.5] Premiowanie a wyniki spółki

Obowiązujący w TP system zarządzania przez cele (MBO), poprzez zachęcanie i nagradzanie indywidualnych osiągnięć, pozwala koncentrować działania kadry menedżerskiej na realizacji strategii firmy oraz wskazuje najważniejsze cele firmy i określa kierunek dalszej aktywności. System ten zakłada dążenie do osiągania przez pracownika i firmę wspólnych, bieżących i przyszłych celów. Jest to również „system wczesnego ostrzegania” pozwalający diagnozować stopień realizacji uzgodnionych, celów priorytetowych. System MBO pozwala także na kaskadowanie celów od poziomu strategii firmy do poziomu każdego stanowiska pracy.

Podstawowym źródłem celów w arkuszach MBO są KPI wynikające z zatwierdzonego budżetu, Balanced Score Card oraz PI („performance indicators”), a także cele wyznaczone przez właścicieli procesów. Dodatkowym źródłem celów jest Program Wzrostu Satysfakcji, a na niższych stanowiskach menedżerskich kaskadowane cele przełożonych. Cele MBO wyznaczane są w dwóch cyklach półrocznych, co zapewnia spójność z procesem budżetowania w TP. Za wyznaczenie i ocenę realizacji celów odpowiedzialni są bezpośredni przełożeni w strukturze matrycowej – przełożeni uzgadniają dla danego pracownika jeden arkusz MBO. Dodatkowo, system motywacyjny oparty na MBO jest sprzymierzeńcem ludzi efektywnych, zaangażowanych i ambitnych, przez co wspiera korporacyjny wzorzec wartości i kulturę organizacyjną firmy.

Zarząd Telekomunikacji Polskiej planuje uruchomienie Programu Motywacyjnego Kadry Menedżerskiej Grupy Kapitałowej TP. Program będzie polegał na przyznaniu członkom kadry menedżerskiej spółki opcji na akcje TP. Rada Nadzorcza zaakceptowała podstawowe zasady Programu. Ma on zostać przeprowadzony w drodze emisji przez TP obligacji z prawem pierwszeństwa, które będą upoważniały uczestników Programu do objęcia akcji TP, wyemitowanych w ramach warunkowego podwyższenia kapitału Spółki (łącznie nie więcej niż 7 113 000 akcji). Wprowadzenie Programu wymagało m.in. zgody Walnego Zgromadzenia na emisję obligacji z prawem pierwszeństwa i warunkowe podwyższenie kapitału spółki, więc ostateczną decyzję w sprawie wprowadzenia Programu podejmuje Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy TP.

Podstawowym celem Programu jest powiązanie wynagrodzeń około 300 kluczowych członków kadry menedżerskiej Grupy TP z ich wkładem na rzecz rozwoju Grupy Kapitałowej spółki poprzez umożliwienie kadrze korzystania z planowanego wzrostu wartości spółki oraz zwiększenie zaangażowania w aktywne zarządzanie Grupą TP w celu osiągnięcia wzrostu jej rentowności. Wskazane cele są zbieżne z interesami akcjonariuszy. Równocześnie, zdaniem Zarządu, Program jest w chwili obecnej najkorzystniejszym sposobem aktywizacji kadry zarządzającej, co będzie miało korzystny wpływ na realizację strategii rozwoju Grupy.

### [3.6] Struktury odpowiedzialne za bieżący monitoring

Zagadnienie zostało szerzej omówione w punkcie [2.20].

### [3.7] Misja, wizja i wartości

Misja, system wartości oraz zasada strategiczna Telekomunikacji Polskiej zostały ogłoszone przez Prezesa TP podczas spotkania Menedżerów Grupy TP TOP 500 w Poznaniu w maju 2003 roku.

U podstaw prac nad misją leży ogólne przekonanie i chęć, aby nasza firma była nowoczesna i przyjazna dla naszych klientów. Pracownicy TP, pracując nad misją, zastanawiali się przede wszystkim nad tym, jaką firmą powinna być TP. Nikt nie chce, by była dalej monopolistą, ale operatorem telekomunikacyjnym z wyboru. Z drugiej strony TP powinna pozostać największą firmą telekomunikacyjną w Polsce.

Misją TP jest stały rozwój i ustawiczne podążanie za potrzebami naszych klientów. Dlatego, wyprzedzając ich oczekiwania, wprowadzamy nowe usługi i produkty – dla domu i dla biznesu. W ten sposób, każdego dnia zdobywamy naszych klientów od nowa.

Chcemy być blisko ich potrzeb, otwierać przed nimi nowe możliwości komunikacji, dzięki którym będą mogli być blisko osób i spraw dla nich ważnych.



„Bądź Blisko” to podstawa długoterminowego działania TP, filozofia, element codziennej pracy i kultury naszej firmy. Aby zasada strategiczna „Bądź Blisko” i misja TP nie były jedynie pustymi sloganami, powinny być dobrze zrozumiane i stosowane na co dzień przez każdego pracownika TP. By mogły one wejść w życie, muszą stać za nimi takie wartości, jak: bliskość, solidność i innowacyjność. Następnym ogłoszenia naszym menedżerom misji i zasady strategicznej przez Prezesa TP był proces, którego celem stało się przekazanie pracownikom, przez poszczególne szczeble menedżerów, wiedzy na temat misji i zasady strategicznej, tak by każdy pracownik TP mógł zrozumieć ich sens, skąd się one wzięły i dlaczego są firmie potrzebne.

Telekomunikacja Polska S.A. kształtuje swoje relacje z otoczeniem na zasadach partnerstwa i odpowiedzialności. Przyjęty w grudniu 2006 roku nowy Kodeks Etyki jako najważniejsze zasady zarządzania wymienia: odpowiedzialność, uczciwość, otwartą komunikację, szczerość, dzielenie się umiejętnościami, partnerską współpracę oraz inicjatywę.

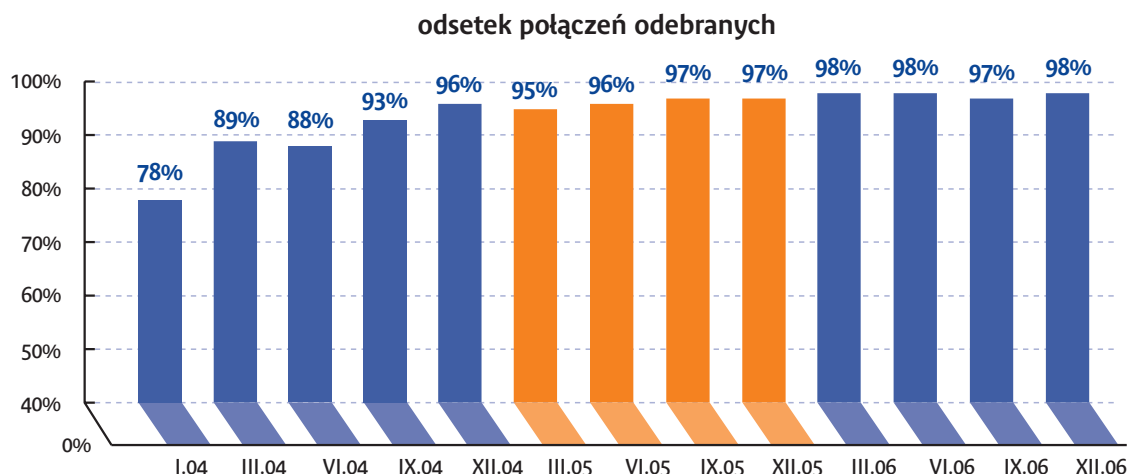
### [3.8] / [3.9] / [3.10] / [3.11] / [3.12] / [PR8] Dialog z otoczeniem

#### Klienci – stały monitoring satysfakcji klientów

Wieloletnim celem strategicznym TP jest podniesienie satysfakcji klientów z usług świadczonych przez firmę, a tym samym poprawa wizerunku TP w ich oczach. Nad Telekomunikacją Polską wciąż ciąży stereotyp „monopolisty” i „firmy-urzędu”, który z definicji jest nieprzyjazny dla klientów i zamknięty na ich opinie. Proces zmian w postrzeganiu jest procesem długotrwałym, a bezwarunkowo wymaga on głębokich zmian wewnątrz firmy, włączając w to zmianę mentalności części pracowników.

W związku z tak określoną strategią firmy jeszcze w 2002 roku w strukturach TP powstał i jest realizowany Program Wzrostu Satysfakcji, którego główny cel to wzrost wskaźników satysfakcji klientów, poprawa jakości obsługi klientów oraz zmiana postaw pracowników. Od początku 2004 roku realizacja zadań premiowych wszystkich pracowników jest uzależniona od osiągnięcia globalnych celów w zakresie zadowolenia klientów. W ramach Programu Wzrostu Satysfakcji Klientów rozpoznawane są oczekiwania klientów, identyfikowane obszary wymagające poprawy oraz realizowane inicjatywy zmierzające do poprawy zadowolenia klientów. Zarządzanie satysfakcją wspierane jest przez systematycznie prowadzone badania satysfakcji. Miesięcznie prowadzonych jest ok. 20 odrębnych badań rynkowych, które dotyczą bardzo różnych obszarów działalności firmy (m.in. oferta, sprzedaż, proces instalacji, rozpatrywanie reklamacji czy nawet proces windykacji). Badania dostarczają łącznie ok. 30 indeksów satysfakcji dla rynku masowego oraz ok. 20 indeksów dla rynku biznesowego. Wartości tych indeksów są podstawą rozliczania premii oraz MBO.

Również operacyjne wskaźniki, których analiza jest możliwa w przypadku np. Błękitnej Linii (kilka lat temu była ona największą bolączką klientów), są porównywalne ze standardami zachodnioeuropejskimi.



## Regularny dialog z organizacjami konsumenckimi

Telekomunikacja Polska jeszcze w 2003 roku zainicjowała cykl dwustronnych spotkań warsztatowych z organizacjami konsumenckimi, które pozwoliły na dyskutowanie najistotniejszych problemów z punktu widzenia klienta. Spotkania pozwalają TP poszerzyć wiedzę o bolączkach klientów i wprowadzić stosowne zmiany. Inicjatywa organizowania dwustronnych spotkań wpisuje się w realizację długoterminowego celu strategii firmy, jakim jest podnoszenie satysfakcji klientów z poziomu obsługi i świadczonych usług. Dialog ten pozwala również pośrednio wpłynąć na ograniczenie ryzyka wystąpienia sporów i postępowań sądowych, gdyż wczesne komunikowanie drażliwych kwestii w atmosferze dyskusji i partnerstwa umożliwia wypracowanie stosownych rozwiązań.

TP dwa razy w roku organizuje spotkania z przedstawicielami stowarzyszeń konsumenckich oraz rzecznikami konsumentów. Są one forum wymiany poglądów na temat usług i standardów obsługi klientów. Tematyka poruszana na spotkaniach jest najczęściej zgłoszona odpowiednio wcześniej pracownikom TP przez przedstawicieli tych organizacji. Są to na ogół „gorące tematy”, z jakimi do organizacji zgłaszają się klienci. TP stara się zapewnić obecność na spotkaniu specjalistów odpowiedzialnych za daną tematykę, tak by zapewnić możliwie najszersze wyjaśnienie kontrowersyjnych kwestii. Na ogół problemy zgłaszane w trakcie spotkań są rozwiązywane na bieżąco. Wyjaśnienia spraw trudnych, wymagających czasu, przekazywane są zainteresowanym stronom w formie pisemnej.

Podobnie jak w latach ubiegłych, w 2006 roku spotkania odbyły się w pięciu regionach Obsługi Klienta Indywidualnego na wiosnę i jesienią. Zgodnie z sugestią rzeczników konsumentów, w spotkaniach wiosennej edycji po raz pierwszy brał udział przedstawiciel PTK Centertel. Operator ten zadeklarował stałe uczestnictwo w konferencjach z organizacjami konsumenckimi. Na spotkaniach przedstawiono aktualnie realizowane projekty mające wpływ na obsługę klientów zarówno przez TP, jak i Orange.

W celu przybliżenia rzecznikom konsumentów problematyki związanej z ofertą usługowo-produktową do programu spotkań zostały włączone prezentacje nowych usług.

W wybranych miastach (w Olsztynie, Gdańsku i Warszawie) na wiosnę zaprezentowano także korzyści z użytkowania liveboxa tp, natomiast uczestnicy jesiennego spotkania w Warszawie zwiedzali Ogrody Innowacji Grupy TP, gdzie poznali między innymi: wybieranie numerów głosem, Video Contact Center, videostradę, Realmeet Room czy Orange World – portal oferujący największy serwis telewizyjny i muzyczny w Polsce. Usługi videostrada oraz video na życzenie zostały zademonstrowane także na spotkaniach w Gdańsku i Poznaniu. Ponadto, w ramach programu wiosennych spotkań, uczestnicy mieli możliwość zapoznania się ze specyfiką pracy w telecentrach: w Olsztynie, Gdańsku, Poznaniu, Katowicach i Krakowie.

Spotkania te, stanowiące jednocześnie forum wymiany poglądów i opinii nadal cieszą się zainteresowaniem ze strony przedstawicieli organizacji konsumenckich. Ogółem w 2006 roku w konferencjach uczestniczyło 142 przedstawicieli organizacji konsumenckich i rzeczników konsumentów.

## Rzecznik Klientów TP

Podstawową rolą Rzecznika Klientów TP jest patrzenie na firmę i jej działania oczami klienta oraz, mimo zatrudnienia w TP, reprezentowanie interesów klientów wobec firmy. Rola Rzecznika Klientów nie sprowadza się bynajmniej tylko do roli kolejnej instancji reklamacyjnej. Rzecznik poszukuje obszarów, w których mogą się pojawić problemy z jakością obsługi klientów, prowadzi niezależne badania jakości obsługi, inicjuje działania proklienckie oraz inicjatywy projakościowe.

Rzecznik otrzymuje informacje z pierwszej ręki (pochodzące od samych klientów lub od pracowników, którzy mają bezpośredni kontakt z klientami), a także monitoruje opinie o jakości relacji firmy z klientami, w tym opinie publikowane w mediach i Internecie. Przekazując je bezpośrednio na najwyższy poziom zarządzania w firmie, znacznie skraca ścieżkę, jaką normalnie musi pokonać informacja, oraz przeciwdziała procesowi jej potencjalnego zniekształcenia.

## **Dialog z klientami-operatorami**

Raz w roku (od 2003 roku) Pion Klientów-Operatorów organizuje spotkania ze swoimi największymi i najważniejszymi klientami – krajowymi i zagranicznymi. Podczas spotkań przedstawiciele TP i operatorów mają okazję spotkać się w mniej formalnych okolicznościach, poza stołem negocjacyjnym. Rozmowy prowadzone są zarówno pomiędzy TP a klientami, jak również pomiędzy samymi operatorami. Spotkania integrują środowisko osób współpracujących w zakresie usług międzyoperatorskich zarówno na polskim rynku, jak i za granicą. Służą podtrzymaniu i poprawie relacji z klientami, w dłuższej perspektywie ułatwiają codzienną współpracę oraz pozwalają na unikanie lub wygaszanie konfliktów. Podczas spotkań TP ma też okazję do promowania swoich produktów i usług międzyoperatorskich. Ma również możliwość zebrania opinii klientów na temat bieżącej współpracy, usług i produktów. Zebrane informacje służą następnie działaniom mającym na celu dalszą poprawę współpracy oraz obsługi, a także udoskonalanie produktów i usług w miarę możliwości TP.

Od lipca 2005 roku prowadzone są również badania satysfakcji klientów-operatorów. Zakres badania obejmuje wszechstronną ocenę współpracy operatorów polskich i zagranicznych z TP. Oceniani są Opiekunowie Klienta, Serwis Posprzedażowy Usług Operatorskich, rozliczenia oraz poszczególne produkty. Badania satysfakcji stanowią część działań prowadzonych w PK-O na rzecz wzrostu satysfakcji klienta, analiza wyników badań służy stworzeniu działań mających na celu poprawę satysfakcji z obsługi oraz oferowanych usług.

## **Dialog z pracownikami**

Organizacje związkowe, z którymi TP jako pracodawca prowadzi dialog, na koniec grudnia 2006 roku zrzeszały około 31,3% pracowników. Aby relacje pomiędzy pracownikami, związkami zawodowymi a firmą mogły nabrać realnego charakteru, w strukturze Pionu Kadr stworzono Wydział Zbiorowych Stosunków Pracy, a bezpośrednio przy Zarządzie TP pracuje Pełnomocnik Zarządu ds. Kontaktów z Organizacjami Społeczno-Zawodowymi. W dniu 24 lipca 2006 roku w TP S.A. z siedzibą w Warszawie została powołana Rada Pracowników, w skład której weszło siedmiu przedstawicieli reprezentatywnych zakładowych organizacji związkowych. Pracodawca ma obowiązek przeprowadzenia konsultacji z Radą w sprawach stanu, struktury, przewidywanych zmian zatrudnienia oraz działań mających na celu utrzymanie poziomu zatrudnienia, a także kroków, które mogą powodować istotne zmiany w organizacji pracy lub podstawach zatrudnienia. Ambicją Zarządu TP oraz związków zawodowych było zawsze rozwiązywanie wszelkich trudnych kwestii w atmosferze dyskusji, a nie sporu. Podejmowane tematy, w tym m.in. kwestia optymalizacji zatrudnienia, wywoływały bardzo gorące i długotrwałe dyskusje pomiędzy stronami.

Wspólny sukces Zarządu i organizacji związkowych działających w firmie to podpisanie w grudniu 2006 roku Umowy społecznej na lata 2007-2009, której celem jest ustabilizowanie atmosfery pracy poprzez wypracowanie długoletniej, bo aż trzyletniej, perspektywy dla pracowników firmy (więcej na ten temat w [LA4]).

Interesy pracowników TP są również reprezentowane w Europejskiej Radzie Zakładowej Grupy France Telecom, w której TP ma 8 przedstawicieli.

## **Dialog z inwestorami**

Zarząd spotyka się dwa razy do roku z kluczowymi akcjonariuszami w Warszawie oraz zagranicą (Londyn, Nowy Jork i Boston). Ponadto, Departament ds. Kontaktów z Inwestorami regularnie spotyka się z inwestorami i analitykami podczas konferencji oraz indywidualnych wizyt, na których omawiane są m.in. wyniki finansowe i operacyjne oraz strategia Spółki. Rocznie odbywa się około stu takich spotkań. Jednocześnie, zgodnie z dobrymi praktykami ładu korporacyjnego, Spółka przeprowadza dwa razy do roku badania opinii inwestorów w zakresie kluczowych zagadnień (np. wyniki finansowe, strategia, ocena Zarządu, ocena działań IR, polityka dywidendy, itp.), których wyniki przedstawiane są Zarządowi oraz Radzie Nadzorczej.

Obok tradycyjnych form komunikacji inwestorzy mogą korzystać z interaktywnej strony internetowej przeznaczonej tylko dla nich ([www.tp-ir.pl](http://www.tp-ir.pl)), gdzie dostępne są informacje o kursach akcji, raporty bieżące i sprawozdania finansowe, a także raporty roczne oraz prezentacje.

### **Dialog a środowisko naturalne**

Telekomunikacja Polska stale współpracuje z Wojewódzkimi Inspektorami Ochrony Środowiska, poddaje się kontroli z ich strony oraz wydawanym zaleceniom. Telekomunikacja Polska pozostaje również w kontakcie z Ministerstwem Środowiska, zarówno w zakresie interpretacji przepisów, jak i szkoleń.

### **Dialog a dostawcy**

TP bierze aktywny udział w realizacji wspólnego dla Grupy FT programu oceny dostawców QREDIC. Elementem programu jest proces oceny dostawców i spotkania, które oceny te podsumowują. Ocena dotyczy wielu aspektów działalności dostawcy, również tych niefinansowych. Celem spotkań jest doskonalenie współpracy, a w ich wyniku ustalany jest często stosowny plan działań, który ma doprowadzić do polepszenia współpracy.

### **Dialog a społeczności**

Bezpośrednie kontakty z reprezentantami poszczególnych społeczności (np. osób niepełnosprawnych, szkół, szpitali i stowarzyszeń oraz fundacji reprezentujących interesy wybranych społeczności) są związane nie tylko z polem biznesowym firmy – usługami telekomunikacyjnymi dla tych grup społecznych, ale dotyczą przede wszystkim uzyskania wsparcia finansowego czy rzeczowego firmy. Ponieważ marka TP jest powszechnie znaną i dużą firmą, angażującą się w wiele projektów społecznych, tygodniowo trafiało do Grupy TP kilkanaście, czy nawet kilkadziesiąt próśb o pomoc.

Jako firma odpowiedzialna społecznie podjęliśmy starania, aby nasza aktywność społeczna nie ograniczała się tylko do odpowiedzi na prośby o pomoc i jednorazowego przekazania wsparcia. Dlatego stworzyliśmy strategię działań społecznych sprofilowaną na realizację własnych i długoterminowych programów społecznych oraz udział w ważnych dla społeczeństwa akcjach w zakresie ochrony zdrowia oraz edukacji dzieci i młodzieży.

W grudniu 2005 roku powstała Fundacja Grupy TP, której zadaniem jest prowadzenie inicjatyw o charakterze społecznym i edukacyjnym, co pozwoli w wyraźny sposób oddzielić działalność pro publico bono od działalności biznesowej oraz na lepszą współpracę z otoczeniem społecznym firmy. Fundacja wspiera ważne społecznie inicjatywy i prowadzi autorskie, ogólnopolskie programy w obszarach edukacji, budowy społeczeństwa informacyjnego oraz ochrony zdrowia. Jej działania skoncentrowane są na pomocy dzieciom i młodzieży oraz wspieraniu ich rozwoju. Powstanie Fundacji oznacza, że działalność społeczna będzie odgrywać znaczącą rolę w polityce społecznej odpowiedzialności, a proces dialogu z organizacjami społecznymi przebiega na nowej płaszczyźnie.

### **Dialog a obiekty historyczne**

Telekomunikacja Polska stale współpracuje z terenowymi konserwatorami zabytków, realizując roboty ziemne towarzyszące realizacji inwestycji w infrastrukturę telekomunikacyjną bądź realizując remonty obiektów zabytkowych lub obiektów będących w strefie nadzoru architektonicznego.

### **[3.13] / [3/14] Dobrowolne przyjęte przez firmę zobowiązania**

Telekomunikacja Polska, jako największy polski operator telekomunikacyjny, czuje się moralnie zobowiązana do angażowania się zwłaszcza w te ważne dla społeczeństwa wydarzenia, które bezpośrednio wiążą się z naszą działalnością i które zależą tak od naszej infrastruktury, jak i naszych kompetencji. W związku z tym Telekomunikacja Polska przyjęła na siebie zobowiązania wynikające z dwóch kluczowych dla budowy społeczeństwa informacyjnego w Polsce dokumentów, których staliśmy się, wraz innymi uczestnikami rynku, sygnatariuszem.

#### **Porozumienie na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego**

Inicjatorem porozumienia i pomysłodawcą była Telekomunikacja Polska. Zostało ono podpisane w 2002 roku w Sejmie RP przez Grupę Kapitałową TP oraz Onet.pl, Energis Polska Sp. z o.o., Krajową Izbę Gospodarczą Elektroniki i Telekomunikacji, Netię Telekom S.A., Niezależnego Operatora Międzystrefowego Sp. z o.o., Polkomtel S.A., Polską Izbę Informatyki i Telekomunikacji, Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o., Stowarzyszenie Elektryków Polskich oraz Telefonię Dialog S.A.

Sygnatariusze deklarują wsparcie przez sektor teleinformatyczny następujących strategicznych kierunków działań:

1. Działania na rzecz rozwoju infrastruktury telekomunikacyjnej.
2. Działania na rzecz zwiększenia dostępności do Internetu.
3. Podejmowania wspólnych inicjatyw wpływających na przyspieszenie procesu liberalizacji krajowego rynku teleinformatycznego.
4. Działania na rzecz edukacji w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego.
5. Wspólne programy edukacyjne i promocyjne w zakresie rozwoju usług telekomunikacyjnych oraz nowych technologii.
6. Wspieranie inicjatyw ułatwiających dostęp do zasobów kultury i nauki za pomocą Internetu.
7. Wsparcie wykorzystania Internetu w zakresie edukacji, pracy na odległość oraz funkcjonowania administracji.
8. Działania wspierające proces integracji Polski ze wspólnotą krajów Unii Europejskiej.

#### **Pakt na rzecz rozwoju szerokopasmowego dostępu do usług i sieci łączności elektronicznej w Polsce**

Podpisanie Paktu w 2004 roku zakończyło cykl dwudniowych dyskusji warsztatowych na temat rozwoju technologii szerokopasmowych w Polsce. Pakt został sygnowany przez Telekomunikację Polską (patrona warsztatów), Telefonię Dialog, Telekomunikację Kolejową, ATM, NASK, Energis Polska, Netię, Aster City Cable, UPC Polska, Crowley Data Poland, Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe, operatora sieci Pionier oraz Exatel.

Sygnatariusze Paktu deklarują wolę współdziałania, zmierzającą do uzgodnienia i powszechnej akceptacji zasad i norm wspomagających rozwój infrastruktury dostępowej w Polsce, które zapewnią:

1. Zwiększenie dostępności do szerokopasmowych sieci łączności elektronicznej, również pod względem ekonomicznym.
2. Promocję i powszechną edukację w zakresie wykorzystywania usług i zasobów wiedzy dostępnych za pośrednictwem Internetu, zwłaszcza tych, które są ukierunkowane na polskiego użytkownika.

3. Współpracę z placówkami zapewniającymi wykorzystanie Internetu do celów edukacyjnych oraz z ośrodkami naukowo-badawczymi w celu transferu wiedzy i rozwoju technologii.
4. Wspieranie działań w obszarze budowy dostępu szerokopasmowego do Internetu, które wymagają zaangażowania środków publicznych, przez doprowadzenie do opracowania optymalnego modelu ekonomicznego i prawnego partnerstwa publiczno-prywatnego w warunkach konkurencyjnego rynku usług.
5. Współpracę z administracją publiczną, w tym samorządową.
6. Bezpieczeństwo wykorzystania sieci łączności elektronicznej i przeciwdziałanie naruszaniu interesów użytkowników i dóbr osobistych.
7. Przeciwdziałanie naruszaniu prawa z wykorzystaniem usług i sieci łączności elektronicznej.
8. Wdrażanie nowoczesnych technologii i rozwiązań zwiększających dostępność do jak najszerszej oferty usług i podnoszących ich jakość.

Od 1 lutego 2006 roku Telekomunikacja Polska jest również sygnatariuszem inicjatywy Sekretarza Generalnego ONZ Kofi Annana – Global Compact.

### **[3.15] Członkostwo w organizacjach branżowych**

Telekomunikacja Polska jest członkiem wielu organizacji krajowych, w tym m.in.:

- Business Centre Club,
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu,
- Fundacji Wspierania Rozwoju Radiokomunikacji i Technik Multimedialnych,
- Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji,
- Polskiej Rady Dyrektorów Finansowych,
- Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych,
- Stowarzyszenia Inżynierów Telekomunikacji,
- Klubu Polskiego Forum ISO 9000,
- Klubu Polskich Laboratoriów Badawczych POLLAB,
- Koalicji na rzecz Polecenia Zapłaty,
- Stowarzyszenia Marketingu Bezpośredniego,
- Polskiej Konfederacji Pracodawców Prywatnych „Lewiatan”,
- Polskiego Stowarzyszenia Zarządzania Kadrami,

oraz międzynarodowych, np:

- Baltic Sea Cable Maintenance Agreement (BSCMA),
- C7 Planning Meeting (C7PM),
- Chambre de Commerce et d'Industrie Française en Pologne (CCIFP – Francuska Izba Przemysłowo-Handlowa w Polsce),
- Civil Communications Planning Committee North Atlantic Treaty Organization (CCPC NATO – Komitet Planowania Łączności Cywilnej),
- DSL Forum,
- European Network Planning Meeting (ENPM),
- European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO),
- Forum for International Irregular Network Access (FIINA),
- EUROJUMELAGES Międzynarodowa Unia Jumelages Poczty i Telekomunikacji,
- Gemeinschaft der Schwerbehinderten bei der deutschen DBP e.V. (G.d.S.),
- Global Compact,

- Global Settlements Carrier Group (GSCG),
- Home Gateway Initiative (HGI),
- International Cable Protection Committee (ICPC),
- International Inbound Services Forum (IISF),
- International Telecommunication Union (ITU – Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny),
- The Intersputnik International Organization of Space Communication (Międzynarodowa Organizacja Łączności Kosmicznej INTERSPUTNIK),
- RIPE Network Coordination Centre (RIPE NCC),
- Single and Billing Data Solution (SEB / Data Solution),
- TeleManagement Forum (TM Forum),
- The Union for Sports, Tourism International in the Postal and Telecommunication Sector (UNION SCRIPT – Międzynarodowa Unia Sportu Kultury i Turystyki Poczty i Telekomunikacji).

### **[3.16] Pionowe systemy zarządzania**

Zagadnienie zostało szerzej omówione w punktach [3.9]-[3.12] oraz [HR2], [HR3], [EN1] i [EN8].

### **[3.18] Zmiany lokalizacji lub zakresu działalności**

Nie dotyczy.

### **[3.19] Programy wspomagające zarządzanie**

Dziedzictwo firmy państwowej, jaką niegdyś była Telekomunikacja Polska, sprawia, że firma musi położyć szczególny nacisk na kwestie związane z efektywnością działalności operacyjnej. Konieczne do przeprowadzenia zmiany dotyczyły tak sfery miękkiej, związanej z kulturą korporacyjną, jak również twardych aspektów zarządzania (m.in. systemy informatyczne wspierające zarządzanie). Procesy przemian i poprawy jakości zarządzania są z definicji procesami długotrwałymi, a realizacja ich przebiega wielotorowo. Okres najtrudniejszych przemian TP ma już za sobą. Niemniej jak każda nowoczesna organizacja, TP stara się usprawniać i optymalizować procesy biznesowe. Poniżej opisano kilka głównych projektów, które mają pomóc zrealizować powyższy cel.

#### **ThinkProcess! – podejście procesowe**

Telekomunikacja Polska stoi na stanowisku, że warunkiem efektywnego działania i sukcesu przedsiębiorstwa jest umiejętność spełnienia oczekiwań zarówno klientów, jak i innych interesariuszy, a pożądany wynik biznesowy osiąga się z większą efektywnością wówczas, gdy zasoby i działania związane z jego osiągnięciem zarządzane są jako proces.

Aby zarządzanie procesami mogło być skutecznie wykorzystane do zarządzania przedsiębiorstwem, TP wdraża System Zarządzania Jakością i Procesami, który określa zasady ustalania odpowiedzialności i współpracy, nakierowane na realizację celów procesów, a nie wyłącznie celów jednostek organizacyjnych. System ten zapewnia metody, narzędzia i mechanizmy zbierania i analizy informacji o procesach, a nie o jednostkach organizacyjnych, umożliwia wprowadzanie zmian operacyjnych, a także uruchamianie projektów usprawniających w oparciu o wyniki monitorowanych procesów.

Wszystkie strategiczne cele i działania Grupy TP zostały pogrupowane w tzw. procesy strategiczne. Każdy proces strategiczny jest zarządzany przez sponsora procesu, wybranego z grona członków zarządów TP i PTK Centertel. Sponsor procesu, obok m.in. wyznaczania celów i mierników procesu, monitorowania wyników, dokonywania przeglądu procesów, dzieli także proces strategiczny na bardziej specyficzne procesy główne. Sponsor nominuje właściciela procesu dla każdego procesu głównego i wyznacza mu cele do osiągnięcia. Procesy strategiczne i główne zostały uzgodnione przez Zarząd i kierownictwo Grupy TP w czasie warsztatów we wrześniu 2004 roku, zaś architektura procesów została zatwierdzona przez Zarząd TP w 2005 roku. System jest stale rozwijany, w 2006 roku rozpoczęto dookreślanie procesów operacyjnych i ich formalizowanie. Ich monitorowanie jest systematycznie rozwijane, głównie za pomocą zarządzania wskaźnikami. Przeprowadzane są systematyczne audyty jakościowe, przez zespół wyszkolonych i certyfikowanych audytorów (250 osób).

### **Six Sigma – optymalizacja procesów**

W Grupie TP od 2004 roku realizowany jest program Transformation Process&Performance (TPP), ukierunkowany na podniesienie efektywności operacyjnej, poprzez wdrożenie jednolitego, standardowego systemu metodologii (Six Sigma, Lean Management, Kazein) oraz narzędzi podnoszenia efektywności we wszystkich jednostkach tak Grupy TP, jak również Grupy France Telecom. Centralnym elementem programu jest uznana na świecie metodologia Six Sigma, jednak zestaw narzędzi i technik został rozbudowany o dodatkowe narzędzia i techniki zarządzania efektywnością, które są wykorzystywane w poszczególnych jednostkach. W TP działania realizowane w ramach Programu TPP stanowią jednocześnie elementy budowy systemu zarządzania jakością i procesami.

W ramach Programu w 2006 roku zostało uruchomionych 119 projektów doskonalących, wykorzystujących podejście Six Sigma, przede wszystkim w obszarze procesów związanych z obsługą klienta. Jednocześnie w 2006 roku zakończyła się realizacja 54 projektów doskonalących.

W szkoleniach z zakresu metodyki Six Sigma uczestniczyło w 2006 roku 395 pracowników Grupy TP (ogółem od 2004 roku w szkoleniach z zakresu metod optymalizacji i podejścia Six Sigma uczestniczyło 877 pracowników Grupy TP. Równolegle, w jednostkach organizacyjnych TP w Regionie Południe, w ramach Programu TPP uruchomiony został projekt Animatorzy Efektywności ukierunkowany na wdrożenie metody Kaizen – podejścia opartego na ciągłym doskonaleniu działań opracowanego w firmie Toyota. Wdrożenie metodyki ciągłego doskonalenia w oparciu o zestaw narzędzi i technik Kaizen realizowany jest w pozostałych regionach TP w 2007 roku na bazie doświadczeń z tego projektu.

Podczas odbywającego się w listopadzie 2006 roku III Międzynarodowego Kongresu KAIZEN, jednym z prezentowanych tematów było „Ciągłe doskonalenie wirtualnych procesów, czyli Animatorzy Efektywności w TP”.

Rozwiązania, które zobaczyłem, a które dotyczyły wdrażania Kaizen w Telekomunikacji Polskiej, są unikatowe w skali światowej, jeśli chodzi o sektor usług. Warto ten kierunek działań kontynuować, a w dłuższej perspektywie czasu z pewnością przyniesie on znaczne efekty biznesowe – powiedział podczas Kongresu Masaaki Imai, twórca KAIZEN, założyciel i prezes honorowy KAIZEN Institute.

### **New Convergence**

2006 rok był kluczowy dla realizacji projektu New Convergence (NC) w TP, a tym samym dla usprawnienia działania systemów finansowych oraz związanego z nimi raportowania. Dzięki implementacji zintegrowanego systemu finansowo-księgowego Oracle Financials (klasy ERP – Enterprise Resource Planning) TP zyskała wysoką jakość raportów i znaczne przyspieszenie terminów raportowania na Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie, jak również większą efektywność procesów kontrolnych. Firma może dysponować kompletnymi i dokładnymi informacjami finansowo-księgowymi, zaś gromadzenie w systemie danych w czasie rzeczywistym umożliwia podejmowanie szybszych i trafniejszych decyzji.

Proces reorganizacji Pionu Rachunkowości Grupy TP trwał ponad 4 lata. W wyniku działań reorganizacyjnych zostało stworzone w Lublinie nowoczesne Centrum Operacji Księgowych („Shared Service Center”). Powstało ono po przeniesieniu 103 ksiąg do jednej księgi głównej. Jest to pierwsze takie centrum w Grupie FT, spełniające światowe standardy. W Polsce tego typu centra stworzyły największe światowe koncerny, jak: Philips, Thomson, Citibank, Fiat. Największą zaletą nowoczesnych centrów księgowych jest lepsza i szybsza obsługa klienta, mniejsze koszty operacyjne, dostęp do danych finansowych on-line i wysoka jakość raportowania.

Wdrożenie przez TP rozwiązania opartego na jednej księdze rachunkowej pozwoliło na eliminację manualnego procesu agregacji danych. Prowadzenie jednej księgi głównej w skali całej TP, umożliwia lepsze zarządzanie procesami ewidencji zobowiązań, środków trwałych i należności, jak również zarządzanie środkami pieniężnymi, rozliczeniami z bankami oraz sprawozdawczością.

Centrum Operacji Księgowych (COK) Telekomunikacji Polskiej w Lublinie zostało uruchomione na początku kwietnia 2006 roku wraz z pilotażową migracją operacji księgowych z Regionu Pionu Rachunkowości Wschód w Krakowie. Faza pilotażowa miała na celu sprawdzenie i ustabilizowanie wdrażanego rozwiązania zarówno procesów biznesowych, jak i nowego systemu. Przejęcie czynności księgowych realizowanych w Regionach Pionu Rachunkowości przez COK odbyło się w następującej kolejności: Katowice, Olsztyn, Poznań – w lipcu 2006 roku, Warszawa i Dyrekcja Spółki – w październiku 2006 roku.

W 2007 roku, jest przewiduje się realizację kolejnego etapu Projektu New Convergence – implementację modułu zakupowego (Oracle PO).

W związku z wdrożeniem Programu New Convergence (NC) i budową COK w Lublinie oraz innych lokalizacjach TP prowadzone były szkolenia w zakresie funkcjonalności nowego systemu finansowoksięgowego Oracle, nowego Zakładowego Planu Kont, systemu wspierającego obieg dokumentacji zakupowej – INAWA, oraz związanych z wdrożeniem NC procesów i procedur biznesowych. Łącznie w ramach wdrożenia New Convergence w 2006 roku Trenerzy Wiodący Projektu New Convergence przeszkolili w trybie stacjonarnym 2938 pracowników TP ponadto 11 841 osób zostało zaproszonych na szkolenia e-learningowe opracowane w ramach New Convergence.

Na początku listopada 2006 roku Centrum Operacji Księgowych (COK) w Lublinie ostatecznie w pełni przejęło obsługę finansowo-księgową Telekomunikacji Polskiej. COK w Lublinie prowadzi ewidencję wszystkich dokumentów księgowych TP. Dotychczas każdy Region Pionu Rachunkowości prowadził wydzielone księgi rachunkowe, a dane były konsolidowane na potrzeby sprawozdawczości dopiero w Dyrekcji Spółki. System informatyczny był przestarzały technologicznie, niedoskonały funkcjonalnie oraz coraz trudniejszy w utrzymaniu i rozwoju. Nowy system jest oparty o platformę Oracle EBS (Enterprise Business Suite), jedno z najlepszych na rynku światowym rozwiązań klasy ERP (Enterprise Resource Planning). Wdrożenie Programu New Convergence obejmuje zarówno funkcjonalności uniwersalne dla całej Grupy FT („core solutions”), jak również rozwiązania lokalne związane ze specyfiką danej spółki czy kraju. Największą i najszerzej wykorzystywaną obecnie aplikacją uzupełniającą w TP jest system zapewniający właściwy dla procesów TP obieg i akceptację dokumentów zakupowych – INAWA.

## **Telekreator**

Konkurs Telekreator odbył się w 2006 roku już po raz piąty. Jego pierwsza edycja miała miejsce w 2002 roku. Formuła konkursu ewoluuje z roku na rok, ale jego główny cel, czyli promowanie i zachęcanie do innowacyjności pracowników Grupy TP, pozostaje niezmienny.

Innowacyjność jest jedną z trzech wartości, na których opiera się Misja i Zasada Strategiczna Grupy TP. Od samego początku trwania konkursu nie uległy zmianie kategorie, w których można zgłaszać pomysły. Są to usprawnienia organizacyjne, innowacje techniczne, wizerunek firmy oraz usługi.

### [3.20] Certyfikacja systemów zarządzania

Telekomunikacja Polska na koniec 2006 roku nie posiadała certyfikatów odnoszących się do systemów zarządzania (jakość, środowisko, system zintegrowany). Niemniej TP kładzie szczególny nacisk na przeprowadzenie koniecznych zmian w sferze efektywności zarządzania i wprowadza Systemy Zarządzania Jakością i Procesami. TP dąży do wprowadzenia w Grupie TP przejrzystych, efektywnych oraz sprawdzonych na świecie narzędzi zarządzania jakościowego i procesowego, a ostatnim krokiem wdrożenia będzie certyfikacja wypracowanych narzędzi. Bezwzględnie należy mieć świadomość, że zasadniczym celem firmy jest posiadanie sprawnych i niezawodnych narzędzi zarządzania, których jakość potwierdzą stosowne certyfikaty, a nie na odwrót: usilne dążenie do posiadania certyfikatów, na potrzeby których dostosowane miałyby zostać systemy zarządzania. Wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością i Procesami jest obecnie na bardzo zaawansowanym etapie. Na koniec 2006 roku wyszkolono ponad 253 audytorów wewnętrznych (certyfikowanych przez BSI) i przeprowadzono 14 audytów wewnętrznych.

Na chwilę obecną wdrożony System Zarządzania Jakościowego, zgodny z międzynarodową normą ISO 9001 posiada już PTK Centertel. Zgodność z normą potwierdzona została certyfikatem wydanym przez The British Standards Institution (Londyn). System obejmuje całość działalności. W 2006 roku PTK Centertel uzyskał także certyfikaty BSI potwierdzające zgodność systemu zarządzania środowiskowego z wymaganiami normy ISO 14001 oraz systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji z wymaganiami normy BS 7799 (ISO 27001).

Warto w tym miejscu wspomnieć, że wybrane laboratoria telekomunikacyjne wchodzące w skład Centrum Badawczo-Rozwojowego TP posiadają wdrożone systemy zarządzania zgodne z ISO 17025 (norma zgodna z ISO 9001, rozszerzona o specjalne wymagania dotyczące laboratoriów). Potwierdzają to stosowne certyfikaty akredytacji wydane przez Polskie Centrum Akredytacji.

Niezależnie od tego w listopadzie 2006 roku Telekomunikacja Polska jako pierwszy i jedyny operator w Polsce, uzyskała najwyższy certyfikat Cisco, potwierdzający kompetencje w zakresie budowy, zarządzania i serwisowania sieci teleinformatycznych dla przedsiębiorstw. TP spełniła też wyśrubowane wymagania w zakresie posiadania własnego laboratorium serwisowego i demonstracyjnego oraz możliwości świadczenia usług serwisowych z jednogodzinnym czasem reakcji.

Cisco i Telekomunikacja Polska podpisały w październiku 2003 roku list intencyjny dotyczący strategicznej współpracy przy definiowaniu, tworzeniu i wdrażaniu nowych usług dla odbiorców korporacyjnych i przedsiębiorstw średniej wielkości. Od tego czasu TP zbudowała od podstaw silny zespół wdrożeniowy i wsparcia technicznego oraz zdobyła kolejne certyfikaty Cisco potwierdzające jego wysokie kompetencje.

Telekomunikacja Polska spełnia najwyższe światowe standardy w zakresie obsługi incydentów bezpieczeństwa teleinformatycznego, co w sierpniu 2006 potwierdził certyfikat CERT, przyznany TP przez główny ośrodek zajmujący się zagrożeniami w Internecie – CERT Coordination Center, działający przy Carnegie Mellon University. TP znalazła się w gronie niewielu zespołów, które mają prawo do posługiwania się tą nazwą. Certyfikat CERT przyznano Telekomunikacji Polskiej jako pierwszej firmie komercyjnej w Polsce.

# Działalność ekonomiczna

## Klienci

### [EC1] Sprzedaż netto

Sprzedaż netto				
Poz.	Sprzedający	Przychody netto (mln zł)		
		2006	2005	2004
1	2	3	4	5
1.	Grupa TP	18 625	18 342	18 530
2.	TP	11 299	12 188	13 167

### [EC2] Udziały rynkowe

Udziały rynkowe				
Poz.	Udział rynkowy <sup>1</sup>	w roku		
		2006	2005	2004
1	2	3	4	5
1.	Połączenia lokalne (LC)	80,8%	82,3%	99,7%
2.	Połączenia międzymiastowe (DLD)	76,2%	74,1%	80,0%
3.	Połączenia do sieci komórkowych (F2M)	78,9%	74,6%	76,6%
4.	Połączenia międzynarodowe	67,6%	64,2%	70,2%

1. Dane szacunkowe TP. Udziały w ruchu w sieci TP na podstawie danych billingowych TP dla segmentu klientów indywidualnych i biznesowych.

## Dostawcy

### [EC3] Koszty usług obcych

Koszty usług obcych			
Poz.	Ponoszony koszt	Kwoty w mln zł – w roku	
		2006	2005
1	2	3	4
1.	Grupa TP	7 438	6 971
2.	TP	3 573	3 837

### [EC4] Wiarygodność płatnicza

W ubiegłych latach w terminie było płaconych powyżej 70% faktur. Mimo że poziom ten jest dość wysoki, to nie satysfakcjonował firmy, w związku z czym podjęto działania zmierzające do wprowadzenia ich elektronicznego obiegu, co w konsekwencji przyniesie podniesienie efektywności procesu ich akceptacji, niemniej wprowadzanie nowego systemu, które rozpoczęło się w drugiej połowie 2006 roku i wiązało z dogłębnymi zmianami organizacyjnymi, sprawiło, że w okresie przejściowym analizowanie terminowości regulowania zobowiązań podlegało dużym wahaniom, dlatego analizowanie średniej za ten okres daje niemiernorodajne wyniki.

### [EC11] Dominujący dostawcy

W 2004 roku dwóch dostawców przekroczyło próg 10% ogólnej wartości zakupów inwestycyjnych:

- Lucent Technologies Sp. z o.o. (17,7% zakupów),
- Siemens Sp. z o.o. (10,4% zakupów).

W 2005 i 2006 roku zakupy od żadnego dostawcy nie przekroczyły progu 10% udziału w ogólnej wartości zakupów, ani tym bardziej progu 5% PKB.

## Pracownicy

### [EC5] Wynagrodzenia

Koszty wynagrodzeń i świadczeń pracowniczych			
Poz.	Ponoszący koszty	Kwoty w mln zł – w roku	
		2006	2005
1	2	3	4
1.	Grupa T	2 352	2 381
2.	TP	1 888	1 938

Koszty wynagrodzeń, ubezpieczeń społecznych i pozostałych świadczeń na rzecz pracowników w Grupie TP wyniosły w 2006 roku 2 352 067 tys. zł i były niższe w stosunku do 2005 roku o 1,2%.

Wynagrodzenia i nagrody, odprawy i odszkodowania, w tym z tytułu zakazu konkurencji (w pieniądzu, w naturze lub w formie innych korzyści) wypłacone lub należne od Telekomunikacji Polskiej na rzecz Członków Zarządu w 2006 i 2005 roku zostały zaprezentowane poniżej:

Wynagrodzenia i nagrody, odprawy i odszkodowania na rzecz Członków Zarządu			
Poz.	Członek Zarządu	Kwoty w tys. zł – w roku	
		2006	2005
1	2	3	4
1.	Maciej Witucki	440	nie dotyczy
2.	Benoît Merel	1 252	nie dotyczy
3.	Pierre Hamon	2 433	2 327
4.	Konrad Kobylecki	1 703	1 560
5.	Jacek Kałaur	1 587	469
6.	Jean-Marc Vignolles	-	-
7.	Marek Józefiak <sup>1</sup>	4 431	3 714
8.	Alain Carlotti <sup>1</sup>	3 265	nie dotyczy
9.	Bruno Duthoit <sup>1</sup>	1 770	1 614
10.	Roger de Bazelaire <sup>1</sup>	923	1 492
11.	Bertrand Le Guner <sup>1</sup>	nie dotyczy	237
12.	Wojciech Roman <sup>1</sup>	nie dotyczy	2 598
13.	<b>Razem</b>	<b>17 804</b>	<b>14 011</b>

1. Osoby niebędące Członkami Zarządu Spółki na dzień 31 grudnia 2006 roku, ale pełniące te funkcje w poprzednich okresach.

Dodatkowo, w 2006 roku Spółka utworzyła rezerwę na koszty odpraw dla Marka Józefiaka i Alaina Carlotti w wysokości odpowiednio 5 340 tys. zł oraz 879 tys. zł.

## [EC6] Koszty kapitału

Koszty finansowe netto			
Poz.	Ponoszony koszt	Kwoty w mln zł – w roku	
		2006	2005
1	2	3	4
1.	Grupa TP	733	946
2.	TP	487	751

Koszty finansowe netto w Grupie TP w 2006 roku były niższe o 213 mln zł w stosunku do roku poprzedniego, co wynika przede wszystkim z niższych kosztów odsetkowych będących następstwem spłaty zadłużenia oraz pozytywnego wpływu wycen instrumentów zabezpieczających dług Grupy Kapitałowej.

W roku zakończonym 31 grudnia 2006 roku TP wypłaciła dywidendę w wysokości 1 400 mln zł, na którą złożyło się 1 221 mln zł z zysku za rok 2005 oraz 179 mln złotych z zatrzymanych zysków z lat ubiegłych. Wypłata dywidendy w wysokości 1 zł na akcję została zatwierdzona przez Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy w dniu 28 kwietnia 2006 roku. Dywidenda, pomniejszona o podatek uiszczony u źródła, została wypłacona w czerwcu 2006 roku.

## [EC7] Zysk zatrzymany

Zyski zatrzymane			
Poz.	Podmiot	Kwoty w mln zł – na koniec roku	
		2006	2005
1	2	3	4
1.	Grupa TP	13 143	12 449
2.	TP	11 537	11 882

## [EC8] Podatki

Podatek za 2006 rok			
Poz.	Podatnik	Kwoty zapłacone w tys. zł	
		CIT	VAT
1	2	3	4
1.	Telekomunikacja Polska S.A.	210 036	1 439 512
2.	PTK-Centertel Sp. z o.o.	271 787	642 651
3.	TP Internet Sp. z o.o.	-	3 788
4.	TP Invest Sp. z o.o.	1 337	55
5.	Telefon 2000 Sp. z o.o.	819	3 417
6.	Telefony Podlaskie S.A.	786	1 851
7.	TP TelTech Sp. z o.o.	-	1 779
8.	TP EmiTel Sp. z o.o.	24 481	55 331
9.	Ditel S.A.	-	12 624
10.	TP Edukacja i Wypoczynek Sp. z o.o.	-	1 257
11.	OTO Lublin Sp. z o.o.	4	-
12.	Otwarty Rynek Elektroniczny S.A.	2 401	4 144
13.	TP Med. Sp. z o.o.	45	16
14.	Wirtualna Polska S.A.	-	6 169
15.	Virgo Sp. z o.o.	19 508	-
16.	Fundacja Grupy TP	-	-
17.	PTE TPSA	68	-
18.	<b>Suma</b>	<b>531 272</b>	<b>2 172 594</b>

Grupa TP za 2006 rok wniosła do budżetu państwa 2,7 mld zł w postaci podatku od towarów i usług (VAT) oraz podatku dochodowego od osób prawnych (CIT). Tym samym można powiedzieć, że podatki, które wpłynęły z Grupy TP sfinansowały 1,4% wydatków budżetu państwa w roku 2006<sup>2</sup>.

Wpływy z podatków odprowadzonych przez Grupę TP były tym samym prawie dwukrotnie wyższe niż wpływy budżetu z ceł.

## [EC9] Otrzymane subsydia

W 2006 roku TP nie otrzymała żadnych subsydiów z budżetu państwa.

2. Według szacunkowego wykonania budżetu państwa ([www.mf.gov.pl](http://www.mf.gov.pl)).

## **[EC10] Przekazane darowizny**

Podczas Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, które odbyło się 28 kwietnia 2006 roku, akcjonariusze, podejmując uchwałę o podziale zysku za rok poprzedni zdecydowali o przeznaczeniu 24 620 000 zł na fundusz darowizn. W oparciu o ten powierzony przez akcjonariuszy fundusz prowadziła swoją działalność Fundacja Grupy TP (patrz: Raport Bieżący 51/2006).

## **[EC12] Wydatki na infrastrukturę niezwiązaną z działalnością firmy**

### **Opieka medyczna**

Telekomunikacja Polska oferuje swoim warszawskim pracownikom bezpłatną<sup>3</sup> opiekę medyczną w przychodni TP Med, która jest własnością TP. Opieką medyczną objęci są również emeryci, byli pracownicy TP. Dodatkowo istnieje możliwość wykupienia specjalnych pakietów rodzinnych dla rodzin pracowników TP. Wartość przychodni na dzień 31 grudnia 2006 roku mierzona wartością aktywów TP Med Sp. z o.o. wynosiła 6 821 tys. zł.

### **Pracowniczy Program Emerytalny**

Pracownicy TP mają również możliwość uczestniczenia w Pracowniczym Programie Emerytalnym Telekomunikacji Polskiej. Program ten funkcjonuje w ramach III filaru ubezpieczeń, w którym składkę emerytalną opłaca za pracownika pracodawca (7% wynagrodzenia brutto). Ponadto każdy pracownik-uczestnik PPE ma prawnie zagwarantowaną możliwość wnoszenia ze swojego wynagrodzenia dobrowolnej składki dodatkowej. Pracowniczy Program Emerytalny TP został stworzony w formie Pracowniczego Funduszu Emerytalnego TP, który jest instytucją finansową posiadającą osobowość prawną i jest zarządzany przez Pracownicze Towarzystwo Emerytalne Telekomunikacji Polskiej S.A. Jedynym akcjonariuszem Towarzystwa jest Telekomunikacja Polska S.A. PTE TP jest organizacją, która nie ma celów zarobkowych, a jego jedyny akcjonariusz nie posiada prawa do udziału w zyskach. Celem statutowym PPE jest gromadzenie indywidualnych oszczędności na przyszłą emeryturę pracownika. Suma aktywów Pracowniczego Towarzystwa Emerytalnego wyniosła na 31 grudnia 2006 roku 1 023 tys. zł.

### **Baza szkoleniowo-wypoczynkowa**

Telekomunikacja Polska posiada również rozbudowaną bazę wypoczynkowo-szkoleniową. Choć w ostatnich latach baza ta została znacznie zredukowana ze względów oszczędnościowych, to do dyspozycji pracowników TP nadal pozostają 22 ośrodki wypoczynkowe z prawie 2 tys. miejsc noclegowych.

Wartość bazy wypoczynkowo-szkoleniowej mierzona wartością aktywów spółki Exploris, która nią zarządza, wynosiła na dzień 31 grudnia 2006 roku 68 618 tys. zł.

### **Zaangażowanie społeczne i działalność charytatywna**

Telekomunikacja Polska oraz PTK Centertel powołały do życia Fundację Grupy TP. Aktywa Fundacji na dzień 31 grudnia 2006 roku wynosiły 3 181 tys. zł (więcej o działaniach Fundacji w [SO1]).

3. Według szacunkowego wykonania budżetu państwa ([www.mf.gov.pl](http://www.mf.gov.pl)).

# Środowisko naturalne

TP uważa, że jej działalność w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych nie przedstawia istotnego zagrożenia dla środowiska naturalnego. Zakres działalności TP nie jest związany z procesami produkcyjnymi, które mogłyby powodować znaczące zagrożenie dla rzadkich lub nieodnawialnych zasobów, zasobów naturalnych (wody, powietrza itd.) lub też dla różnorodności środowiska naturalnego. Co więcej jesteśmy przekonani, że popularyzacja usług oferowanych przez Grupę TP (np tele- i wideokonferencja) mogą być alternatywą dla podróży służbowych i przyczynić się nie tylko do ograniczenia kosztów podróży ponoszonych przez firmy, ale również pośrednio do ograniczenia emisji gazów cieplarnianych. Rozwiązania takie są obecnie promowane wewnątrz firmy. W roku 2006 miało miejsce ponad 28 tysięcy tele- lub wideokonferencji, które łącznie trwały prawie 4,4 mln minut. Podobny efekt może przynieść popularyzacja telepracy.

W wyniku działalności TP powstają odpady przemysłowe, których utylizacja jest pod ścisłą kontrolą, takie jak zużyty sprzęt elektroniczny, zużyte baterie i akumulatory, wymieniane kable i słupy telegraficzne.

Od 1998 roku TP wprowadziła procedury mające na celu ograniczenie wpływu jej działalności na środowisko naturalne. W 2002 i 2003 roku TP była przedmiotem kontroli, która potwierdziła zgodność jej działania z polskimi przepisami oraz wskazała osiągnięcia Spółki w kwestii ograniczenia wpływu na środowisko naturalne. W ramach TP powołano zespoły w celu monitorowania postępów w dziedzinie ochrony środowiska. Celem zespołów jest kontrola nad infrastrukturą i urządzeniami, monitorowanie poziomu emisji, a także zapewnienie szkoleń w dziedzinie ochrony środowiska. Ponadto, specjalne zespoły są odpowiedzialne za ciągłe monitorowanie zmian w przepisach i ich przestrzeganie w skali TP.

TP utworzyła rezerwę na koszty likwidacji i utylizację środków trwałych zgodnie z wymogami regulacji dotyczących ochrony środowiska.

## [EN1]-[EN5] / [EN17]-[EN22] Zużycie surowców i energii

Zużycie surowców i energii				
Poz.	Rodzaj surowca / energii	Jednostka	Szacowana ilość – w roku	
			2006	2005
1	2	3	4	5
1.	Papier [EN1]	tony	599	691
2.	Energia elektryczna [EN3]	MWh	410 818	399 907
3.	Woda [EN5]	m3	804 047	760 874

## [EN6] Grunty cenne dla biosfery

Telekomunikacja Polska jest właścicielem 13 nieruchomości objętych nadzorem konserwatora przyrody, z czego większość leży w województwach świętokrzyskim (4) oraz małopolskim (3). Wśród nich należy wymienić posesje w Wolsztynie i w Hajnówce, na których terenie rosną cenne dęby, uznane za pomniki przyrody. Inne nieruchomości znajdują się w strefach objętych nadzorem konserwatora przyrody, w parkach krajobrazowych i narodowych oraz w rezerwatach przyrody.

Za najbardziej niezwykle miejsca, w których znajdują się obiekty zarządzane przez TP, należy uznać górę Ślężę (718 m n.p.m.) (na terenie rezerwatu przyrody), widoczną już z obrzeży Wrocławia, na której mieści się stacja przekaźnikowa, a także Święty Krzyż (595 m n.p.m.) (na terenie Świętokrzyskiego Parku Narodowego), drugi co do wielkości masyw Gór Świętokrzyskich, też ze zlokalizowanym tam masztem. Działalność obydwu stacji przekaźnikowych została dostosowana do wymogów konserwatora przyrody.

## [EN7] Czynniki wpływające na biosferę

Nieruchomości TP objęte nadzorem konserwatora przyrody		
Poz.	Adres nieruchomości	Uwagi
1	2	3
1.	Hajnówka, ul. Zina 2	Dąb – zabytek przyrody
2.	Bielsko-Biała, ul. Krasińskiego 20	Strefa objęta nadzorem konserwatora przyrody
3.	Kielczówka 44a, gm. Moszczenica	Park Krajobrazowy „Kielczówka”
4.	Chęciny, os. Sosnowki 1b	Chęcińsko-Kielecki Park Krajobrazowy
5.	Wiślica, ul. Długosza 1	Nadnidziański Park Krajobrazowy
6.	Mniów, ul. Centralna 9	Suchedniowsko-Oblęgorski Park Krajobrazowy
7.	Święty Krzyż	Świętokrzyski Park Narodowy
8.	Zadroże, gm. Trzyciąż	Otulina Ojcowskiego Parku Narodowego
9.	Jerzmanowice, gm. Jerzmanowice	Otulina Ojcowskiego Parku Narodowego
10.	Wolsztyn, ul. 5-go Stycznia 4	Strefa ochrony konserwatora; dąb – pomnik przyrody
11.	Ślęża - Góra Ślęża	Rezerwat przyrody
12.	Skala, ul. Rzeźnicza 2	Otulina Ojcowskiego Parku Narodowego
13.	Pszczyna, ul. Korfantego 4	Strefa objęta nadzorem konserwatora przyrody

TP przeprowadza prace inwentaryzacyjne eksploatowanych zbiorników na paliwa płynne, w celu określenia zgodności dokumentacji zbiorników z obowiązującymi przepisami. Opracowano i wdrożono procedurę kontroli zbiorników na paliwa płynne, na podstawie której zostały podjęte działania kontrolne w zakresie zgodności eksploatacji z obowiązującymi przepisami ochrony środowiska. W wyniku kontroli zbiorników ustalono ilości urządzeń, dla których konieczny jest przegląd Urzędu Dozoru Technicznego i wykonanie pomiarów prób szczelności.

Zapobieganie zanieczyszczeniu wód gruntowych i podziemnych prowadzone jest na bieżąco przez pełną modernizację wszystkich istniejących rezerwowych agregatów prądotwórczych i zbiorników oleju napędowego. TP, instalując nowe zbiorniki na paliwa płynne, wykorzystuje najlepsze technologicznie i najbezpieczniejsze dla środowiska urządzenia. Działania te zostały ujęte w polityce środowiskowej firmy na lata 2007-2009. Nowe zbiorniki na paliwa służące do zasilania agregatów prądotwórczych to dwupłaszczowe stalowe pojemniki z sygnalizacją wycieku. W przypadku zbiorników użytkowanych dla celów grzewczych, są to zbiorniki z tworzyw sztucznych, umieszczane w betonowych wannach, zabezpieczających przez rozlaniem się paliwa.

## [EN8]-[EN10] Emisja gazów cieplarnianych

Emisja gazów cieplarnianych			
Poz.	Źródła emisji CO <sup>2</sup>	ilość w tonach – w roku	
		2006	2005
1	2		
1.	Spalanie paliw w obiektach firmy (głównie ogrzewanie)	15 453,04	18 881,97
2.	– spalanie oleju opałowego	9 327,34	9 725,18
3.	– spalanie gazu	9 050,40	9 156,11
4.	– spalanie węgla	533,00	672,00
5.	– spalanie pozostałych paliw (w tym ciepło z sieci miejskiej)	135 619,67	b.d.
6.	Produkcja energii elektrycznej zakupionej przez firmę	273 194,29	265 937,96
7.	Ogółem pojazdy	17 079,00	18 161,02
8.	– benzyna bezołowiowa	14 949,90	15 813,62
9.	– benzyna ołowiowa	0	0
10.	– olej napędowy	2 127,41	2 342,27
11.	– LPG	1,69	5,13
12.	<b>Razem</b>	<b>444 803,70</b>	<b>302 980,95</b>

Uwaga: Dokonano kolejnego oszacowania emisji gazów cieplarnianych za 2005 rok; w ubiegłorocznym raporcie szacunek ilości dwutlenku węgla wyemitowanego przy produkcji energii elektrycznej zużytej przez TP był zaniżony. W zestawieniu za 2005 rok nie uwzględniono ponadto emisji dwutlenku węgla związanej z ogrzewaniem budynków ciepłem z sieci miejskiej.

Przeliczenia zostały dokonane z użyciem przeliczników zaproponowanych w GHG Protocol.

## [EN11] Odpady

Odpady				
Poz.	Rodzaj odpadu	Jednostka	Ilość – w roku	
			2006	2005
1	2			
1.	Słupy drewniane (wycofane z eksploatacji)	tony	593,69	609,80
2.	Kable miedziane (wycofane z eksploatacji)	tony	996,3	642,43
3.	Baterie sieciowe powyżej 3kg (wycofane z eksploatacji)	tony	35,24	41,46
4.	Tonery	tony	15,95	13,00
5.	Inne odpady (uznane za bezpieczne)	tony	1718,91	2 095,78

Jednym z odpadów, który ze względu na substancje konserwujące (związki ropopochodne) uznawany jest za odpad niebezpieczny, są drewniane słupy telefoniczne. Są one sukcesywnie utylizowane przez wyspecjalizowaną firmę. W 2006 roku zutylizowano 301 ton (tj. 51% wycofanych z eksploatacji słupów). Pozostałe wycofane z eksploatacji słupy są magazynowane i czekają na utylizację.

Wycofywane kable miedziane są przekazywane do punktów skupu metali kolorowych. Kable, które ze względu na materiał, z jakiego wykonana jest izolacja, mogłyby stanowić zagrożenie dla środowiska, trafiają do wyspecjalizowanych firm, gdzie poddawane są procesowi utylizacji. Niemniej miedź, z którego są wykonane przewody, w 100% trafia do ponownego wykorzystania.

Podobnie 100% baterii sieciowych jest unieszkodliwianych przez wykwalifikowane podmioty, TP zawarła umowy z kontrahentami dostarczającymi baterie, które zobowiązują ich w ramach prac konserwacyjnych do odebrania i unieszkodliwiania zużytych elementów.

Podobnie rozwiązanie przewidują umowy ramowe z dostawcami materiałów eksploatacyjnych do kserokopiarek, drukarek i faksów.

W użytkowaniu znajdują się jeszcze pojedyncze urządzenia, których baterie zawierają PCB – substancję, która poprawia współczynnik mocy urządzeń, lecz jest szkodliwa dla powłoki ozonowej. Urządzenia zawierające PCB są sukcesywnie wycofywane z eksploatacji. Prace te zlecane są specjalistycznym firmom posiadającym wymagane zezwolenia na prowadzenie tego typu działalności. Zakończą się one zgodnie z terminem ustawowym, tj. do dnia 30 czerwca 2010 roku (Ustawa o substancjach zubożających warstwę ozonową, DzU z 2004 roku, nr 121, poz., 1263).

TP prowadzi jednolite zasady klasyfikacji odpadów zgodnie z rozporządzeniem Ministra Środowiska z dnia 27 września 2001 roku w sprawie katalogu odpadów (DzU z 2001 roku, nr 112, poz., 1206) oraz jednolite zasady ewidencjonowania odpadów zgodnie z rozporządzeniem Ministra Środowiska z dnia 11 grudnia 2001 roku w sprawie wzorów dokumentów stosowanych na potrzeby ewidencji odpadów (DzU z 2001 roku, nr 152, poz., 1736), TP posiada konieczne decyzje administracyjne na wytwarzanie odpadów.

Grupa TP zawiera umowy ramowe i współpracuje tylko z takimi odbiorcami odpadów, którzy w pełnym zakresie przejmują odpowiedzialność za dalsze postępowanie z przekazanymi odpadami (zbieranie, transport, odzysk lub unieszkodliwianie) oraz potrafią udokumentować każdy etap drogi odpadu od podmiotu wytwarzającego odpad do podmiotu unieszkodliwiającego.

Zbędny, nie nadający się do użytku sprzęt elektryczny i elektroniczny zgodnie z ustawą o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (WEEE) jako odpady jest przekazywany odbiorcom posiadającym stosowne decyzje na gospodarowanie odpadami, a od 1 października 2006 roku, tym którzy dodatkowo zarejestrowani przez GIOS. W 2006 roku przekazano ponad 13 ton sprzętu informatycznego oraz 17 ton innego sprzętu elektrycznego i elektronicznego.

## **[EN16] Naruszenia przepisów ochrony środowiska**

W 2006 roku w TP nie zanotowano żadnego przypadku naruszenia przepisów ochrony środowiska. Tym samym nie nałożono na TP żadnych kar związanych z ochroną środowiska.

## **[EN35] Wydatki na ochronę środowiska**

Wydatki środowiskowe można podzielić na:

- wydatki na inwestycje proekologiczne,
- opłaty za korzystanie ze środowiska,
- koszty ponoszone na analizy i badania,
- opłaty za gospodarowanie odpadami.

# Społeczne aspekty działalności

## Zatrudnienie

### [LA1] Poziom zatrudnienia

Poziom zatrudnienia				
Poz.	Zatrudnienie	stan na dzień		
		31.12.2006 r.	31.12.2005 r.	31.12.2004 r.
1	2	3	4	5
1.	Zatrudnienie w etatach	27400	27 590	30 456
2.	– bezterminowa umowa o pracę	26790	27 049	29 648
3.	– czasowa umowa o pracę	610	541	808
4.	Zatrudnienie w osobach	27438	27 633	30 493
5.	– pełny wymiar czasu pracy	27346	27 530	30 410
6.	– niepełny wymiar czasu pracy	92	103	83

### [LA2] Zmiany poziomu zatrudnienia

Zmiany poziomu zatrudnienia				
Poz.	Zatrudnienie	Okres		
		2006	2005	2004
1	2	3	4	5
1.	Stan zatrudnienia na początek roku	27590	30 456	36 171
2.	Rekrutacja	1488	1 047	1 833
3.	Odejścia	-1678	-3 913	-7 548
4.	Stan zatrudnienia na koniec roku	27400	27 590	30 456
5.	Zmiana zatrudnienia netto w okresie	-190	-2 866	-5 715

Redukcje miejsc pracy związane są:

- ze spadkiem przychodów spółki ze sprzedaży usług, a w konsekwencji potrzeby redukcji kosztów,
- z koniecznością zmiany modelu i warunków realizacji zadań firmy w kontekście rosnących wymagań rynku, związanych z atrakcyjnością cenową oferty,
- ze zmianami technologicznymi i automatyzacją procesów pracy.

Redukcje zatrudnienia przeprowadzane są przede wszystkim w oparciu o dobrowolne odejścia pracowników. W 2006 roku nie było w firmie zwolnień grupowych. Wiele osób (ok. 2 tys.) udało się przekwalifikować w ramach Programu Przemieszczeń Pracowniczych, dzięki czemu pozostali oni w firmie.

## **[LA12] Przywileje pracownicze**

### **Ponadzakładowy Układ Zbiorowy Pracy**

Większość pracowników firmy korzysta z przywilejów określonych w Ponadzakładowym Układzie Zbiorowym Pracy, PUZP reguluje m.in. zasady zatrudniania pracowników i rozwiązywania z nimi stosunków pracy, czas pracy, kwestię urlopów, zasady wynagradzania i przyznawania innych świadczeń związanych z pracą, kwestie związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, szkoleniami i działalnością socjalną, PUZP przyznaje pracownikom uprawnienia o szerszym zakresie niż wynikające z przepisów powszechnie obowiązujących lub uprawnienia nieobjęte tymi przepisami w ogóle, w tym m.in.:

- wyższe odprawy w przypadku rozwiązania stosunku pracy z przyczyn, które nie dotyczą pracownika,
- wyższe odprawy emerytalne i rentowe lub nagrody jubileuszowe,
- zagwarantowanie szkoleń przekwalifikujących pracownikom zmieniającym miejsce świadczenia pracy w ramach TP,
- prawo do urlopu na leczenie sanatoryjne,
- prawo do zniżki w opłatach taryfowych za usługi telekomunikacyjne (bezpłatny abonament standardowy tp i określony wolumen jednostek).

W 2006 roku nie wprowadzono zmian do PUZP.

### **Pracowniczy Program Emerytalny**

Pracowniczy program emerytalny Telekomunikacji Polskiej jest zorganizowaną formą grupowego oszczędzania na cele emerytalne. Funkcjonuje on w ramach III filaru ubezpieczeń, a składkę za pracownika wpłaca pracodawca. Wysokość składki jest uzależniona od wysokości wynagrodzenia podstawowego i aktualnie stanowi 7% wynagrodzenia brutto uczestnika Programu. Każdego miesiąca składka ta jest naliczana pracownikowi-uczestnikowi PPE w dniu obliczania wynagrodzenia i przelewana na jego indywidualny rachunek w Funduszu. Ponadto każdy pracownik-uczestnik PPE ma prawnie zagwarantowaną możliwość wnoszenia ze swojego wynagrodzenia dobrowolnej składki dodatkowej.

Składka ta jest dobrowolną inicjatywą pracodawcy. Na koniec 2006 roku ponad 22 tys. (81,1% zatrudnionych) pracowników było członkami PPE i otrzymało na konto w PFE TP składkę podstawową. Składkę dodatkową deklarowało 2,8 tys. uczestników PPE TP.

### **Centralny Fundusz Mieszkaniowy**

Centralny Fundusz Mieszkaniowy (CFM) jest funduszem, z którego udzielane są pożyczki mieszkaniowe z możliwością ich spłaty przez 5 lat. Pomoc udzielana jest pracownikom na:

- zakup, budowę, przebudowę, rozbudowę lub nadbudowę domu lub lokalu mieszkalnego,
- remont domu lub lokalu mieszkalnego – dotyczy tylko pracowników dotkniętych skutkami zdarzeń losowych,
- spłatę zaciągniętego kredytu bankowego na cele wymienione powyżej,
- nabycie prawa do lokalu mieszkalnego w Towarzystwie Budownictwa Społecznego.

Może być ona również udzielona najemcom mieszkań będących własnością TP na zakup lokalu mieszkalnego z zasobów mieszkaniowych TP.

Pierwszeństwo w otrzymaniu pożyczki mają odpowiednio:

- pracownicy, którym przyznano świadczenia z pakietów alokacyjnych, tj. pracownicy zmieniający miejsce świadczenia pracy w ramach TP w związku ze zmianami organizacyjnymi oraz inni pracownicy, dla których zmiana pracy w ramach TP oznacza zmianę miejsca świadczenia pracy i zamieszkania (odległość powyżej 100 km),
- pracownicy, którzy utracili lokal mieszkalny lub dom, albo których lokal mieszkalny lub dom uległ uszkodzeniu w wyniku zdarzeń losowych, takich jak powódź, pożar, katastrofa budowlana, itp.,
- najemcy niebędący pracownikami, którzy zdecydowali się kupić przeznaczony do sprzedaży lokal mieszkalny TP,
- pozostali pracownicy TP mający potrzeby mieszkaniowe (w miarę posiadanych środków CFM).

W 2006 roku ze środków Funduszu skorzystało 447 osób. CFM cieszy się rosnącym zainteresowaniem zarówno wśród pracowników, jak i najemców.

### **Centralny Fundusz Wypoczynku**

Pozwala pracownikom oraz emerytom i rencistom TP o określonych dochodach na uzyskanie dofinansowania do wypoczynku w ośrodkach wypoczynkowych Grupy TP. W 2006 roku z pomocy funduszu skorzystało ponad 7 tys. osób.

### **Centralny Fundusz Pomocy Społecznej**

Celem Funduszu jest pomoc pracownikom, emerytom i rencistom TP oraz uprawnionym członkom ich rodzin, którzy ucierpieli w ciężkich wypadkach losowych i znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej (np. ciężka choroba, pożar, powódź, itp.). Pomoc może być przyznana m.in. na:

- całkowite lub częściowe pokrycie kosztów operacji medycznej,
- zakup sprzętu medycznego i rehabilitacyjnego,
- zakup leków,
- całkowite lub częściowe pokrycie kosztów powstałych na skutek pożaru, powodzi, itp.

W pracę komisji administracyjno-związkowej zaangażowani są przedstawiciele pracowników i związków zawodowych. W 2006 roku zrealizowano 134 wnioski, a od 2002 roku łącznie obsłużono już blisko 700 wniosków.

### **Centralny Fundusz Sportu, Turystyki i Kultury**

Fundusz pozwala na finansowanie imprez sportowych i kulturalnych dla pracowników TP, a tym samym na integrowanie ich na płaszczyźnie innej niż służbowa. Organizatorzy imprez zachęcają do wspólnego i aktywnego spędzania czasu wolnego przez pracowników i ich rodziny. Od 2003 roku z imprez organizowanych w ramach funduszu korzysta średnio 6 tysięcy osób rocznie.

### **Dofinansowanie do nauki pracowników TP**

Na niezmienionych zasadach osoby zatrudnione w Telekomunikacji Polskiej na umowę na czas nieokreślony, które przepracowały w Spółkach Grupy TP co najmniej dwa lata, mogą otrzymać dofinansowanie studiów wyższych lub studiów podyplomowych, w tym np. studiów MBA. Stopień refundacji poniesionych kosztów uzależniony jest od wyników w nauce. Realizacja programu dofinansowania nauki w szkołach wyższych stanowi element motywujący i zwiększający lojalność pracowników wobec firmy. Świadczy ona również o konsekwentnej polityce firmy, która zakłada inwestowanie w rozwój pracowników i budowanie

długoterminowych relacji z nimi. W 2006 roku ze wsparcia ze strony TP korzystało ponad 630 pracowników TP, z czego studia zakończyło 270 osób.

### **Refundacja szkoleń językowych**

Podobnie jak w roku 2005, w 2006 pracownicy zatrudnieni w oparciu o umowę na czas nieokreślony mogą ubiegać się o częściową refundację nauki jednego języka obcego (angielskiego lub francuskiego). Częściowa refundacja kosztów nauki wynosi maksymalnie 500 zł za semestr (nie więcej niż 1000 zł rocznie). Równolegle z nauką języka obcego w wyżej wymienionych formach pracownik może korzystać z nauki języka obcego przez Internet, oferowanej przez TP. TP refunduje również całkowity koszt egzaminów, w wyniku których pracownik otrzyma certyfikat międzynarodowy z wyżej wymienionym języków, np. FCE, LCCI, CAE, TOEFL, DELF, DALF lub inny.

Pracownicy uczestniczący w programie mobilności rekomendowani na stanowiska, na których wymagana jest znajomość języka obcego, mogą ubiegać się o całkowite sfinansowanie kursu języka angielskiego w przypadku, gdy posiadany przez nich poziom znajomości języka obcego pozwala na uzupełnienie luki kompetencyjnej do poziomu określonego w profilu kompetencji właściwym dla danej roli zawodowej.

Pracownik może łączyć naukę języka angielskiego w formie stacjonarnej z nauką przez Internet. Szkolenie to jest w całości finansowane przez TP.

### **E-szkolenia oraz Biblioteka Produktów Rozwojowych**

Coraz większą rolę w edukacji pracowników TP odgrywają szkolenia elektroniczne „dostarczane” bezpośrednio na stanowisko pracy. Na platformie elektronicznej dostępnych jest kilkadziesiąt szkoleń. Szkolenia tego typu cieszą się coraz większą popularnością wśród pracowników. Z założenia dostęp do systemu mają mieć wszyscy pracownicy TP (szerzej w [LA17]).

### **Opieka medyczna**

Pracownicy TP (w liczbie 7200) oraz emeryci i renciści (w liczbie 3004) z Warszawy i okolic mają do dyspozycji bezpłatne usługi medyczne w przychodni TP Med, będącej spółką zależną TP. Opieka medyczna dla tej grupy uprawnionych odbywa się na podstawie zawartej umowy pomiędzy TP i TP MED. W 2005 roku wprowadzono do umowy częściową odpłatność za niektóre usługi stomatologiczne i zabiegi chirurgiczne, które wcześniej były bezpłatne. Dodatkowo pracownikom oferowane są specjalne odpłatne pakiety dla członków ich najbliższej rodziny: Pakiet Rodzinny TP Standard, TP Plus lub TP VIP. Podobną umowę na wykonywanie bezpłatnych usług medycznych zawarła TP z TP MED dla pracowników z: Katowic, Gliwic, Dąbrowy Górniczej, Sosnowca, Chorzowa, Siemianowic (w liczbie dla ok. 1820 pracowników).

# Zarządzanie zasobami ludzkimi

## [LA3] Niezależne organizacje związkowe

W Telekomunikacji Polskiej 31,3% pracowników jest reprezentowanych przez organizacje związkowe. Firma prowadzi dialog z 19 organizacjami związkowymi, z których 17 ma status zakładowej organizacji związkowej, oraz 2 przedstawicielstwami, które reprezentują 26 zakładowych organizacji związkowych (więcej informacji można znaleźć w [HR5]).

## [LA4] Negocjacje z pracownikami zmian organizacyjnych

Zgodnie z polskimi przepisami, przed podjęciem działań restrukturyzacyjnych skutkujących rozwiązywaniem stosunków pracy istnieje konieczność przeprowadzenia konsultacji z organizacjami związkowymi, co rozpoczyna de facto procedurę zwolnień grupowych. Zarząd TP, stosując się do istniejących przepisów, na 60 dni przed zamierzonymi zmianami organizacyjnymi zawsze informował o proponowanych zmianach działające w spółce ponadzakładowe organizacje związkowe.

W 2006 roku, zgodnie z zapewnieniami Zarządu TP, udało się uniknąć zwolnień grupowych, zwłaszcza dzięki programowi przemieszczeń pracowniczych. W ciągu roku pracę w ramach TP zmieniło przeszło 2 tys. osób, co dla większości z tych pracowników było związane z koniecznością przekwalifikowania się lub zmiany miejsca pracy.

Kontynuowanie tego programu – na tak dużą skalę – będzie niemożliwe, ponieważ osoby, które mogły i były zainteresowane uczestnictwem w tym procesie, podjęły już taką decyzję. W związku z tym w grudniu 2006 roku Zarząd TP podpisał z zakładowymi organizacjami związkowymi Umowę społeczną na lata 2007-2009, której celem jest ustabilizowanie atmosfery pracy poprzez wypracowanie długoletniej, bo aż na okres trzech lat, perspektywy dla pracowników firmy. Umowa społeczna stanowi ofertę Zarządu TP całościowego podejścia do zgłaszanych przez związki zawodowe i pracowników postulatów. Wśród szczegółowych postanowień stanowiących podstawę Umowy społecznej znajdują się takie jak:

\* Zapewnienie regularnych podwyżek wynagrodzeń w latach 2007-2009, które byłyby przeprowadzone 1 czerwca każdego roku w oparciu o politykę wynagrodzeń, a także badania rynku pracy w Polsce i roczną ocenę pracownika. W 2007 roku wysokość środków finansowych przeznaczonych na podwyżki wyniesie nie mniej niż 3% środków przeznaczonych na wynagrodzenia z umowy o pracę w miesiącu poprzedzającym moment przyznania podwyżek.

- Wykorzystanie mobilności wewnętrznej jako głównego źródła naboru pracowników – w szczególności tam, gdzie zmiana stanowiska i roli zawodowej nie wymaga długotrwałego, specjalistycznego przygotowania.
- Zorientowanie rekrutacji zewnętrznej na pozyskiwanie nowych kompetencji, a także do obsadzania wakatów, których nie można obsadzić w wyniku rekrutacji wewnętrznej. Określony został także maksymalny pułap rekrutacji zewnętrznej na poziomie nie wyższym niż 750 osób w skali roku.

- Zapewnienie pierwszeństwa pracownikom TP przy promocji i rekrutacji na stanowiska kierownicze. Stosunek obsady tych stanowisk metodą promocji wewnętrznej wobec rekrutacji zewnętrznej powinien wynosić ok. 3 do 1.

Szczególną ochronę finansową Umowa zapewnia długoletnim pracownikom firmy (ze stażem pracy powyżej 20 lat), którzy w przypadku odejścia z TP w 2007 roku zyskaliby – łącznie z odprawami wynikającymi z zapisów PUZP – równowartość od 21 do około 24 wynagrodzeń miesięcznych.

Zawarcie Umowy społecznej poprzedził proces konsultacji z partnerem społecznym i Radą Pracowników.

## **[LA13] Udział załogi w zarządzaniu**

Wolą Zarządu TP jest rozwiązywanie wszelkich trudnych kwestii w atmosferze dyskusji z partnerem społecznym. Bezpośrednio przy Zarządzie TP pracuje Pełnomocnik Zarządu ds. Kontaktów z Organizacjami Społeczno-Zawodowym. W dniu 24 lipca 2006 roku w TP S.A. z siedzibą w Warszawie została powołana Rada Pracowników, w skład której weszło siedmiu przedstawicieli reprezentatywnych zakładowych organizacji związkowych. Pracodawca ma obowiązek przeprowadzenia konsultacji z Radą w sprawach stanu, struktury, przewidywanych zmian zatrudnienia oraz działań mających na celu utrzymanie poziomu zatrudnienia, a także działań, które mogą powodować istotne zmiany w organizacji pracy lub podstawach zatrudnienia.

# Bezpieczeństwo i higiena pracy

## [LA5] / [IO3] Wypadki przy pracy

Wypadki przy pracy, jako zjawisko niosące ze sobą nie tylko ekonomiczne, ale przede wszystkim moralne straty, są przedmiotem szczególnego zainteresowania służby bezpieczeństwa pracy w TP. Zarówno bieżąca analiza okoliczności i przyczyn wypadków, jak i analizy półroczne i roczne pozwalają formułować właściwe wnioski i podejmować odpowiednie kroki profilaktyczne. Podobnie jak w latach ubiegłych, w 2006 roku TP nie zatrudniała pracowników w warunkach szkodliwych dla zdrowia, tj. w warunkach przekroczenia najwyższych dopuszczalnych stężeń i najwyższych dopuszczalnych natężeń (NDS, NDN) czynników szkodliwych dla zdrowia w środowisku pracy. Telekomunikacja Polska monitoruje czynniki środowiska pracy. Czynniki są systematycznie mierzone, a ich wartości są znacznie niższe od najwyższych dopuszczalnych natężeń określonych w przepisach. TP nie zatrudnia pracowników w warunkach narażenia na szkodliwe czynniki chemiczne.

## [LA6] Działania na rzecz przestrzegania BHP

Podstawą utrzymywania wysokiego poziomu bezpieczeństwa pracy jest wewnętrzna działalność kontrolna służby BHP. Pracownicy tej służby, będącej organem kontrolnym i doradczym pracodawcy, docierając do wszystkich komórek organizacyjnych TP na terenie całego kraju, wspierają kadrę zarządzającą w działaniach na rzecz ciągłej poprawy stanu bezpieczeństwa pracy. W 2006 roku pracownicy służby BHP przeprowadzili kilkaset kontroli stanu bezpieczeństwa pracy w jednostkach organizacyjnych TP na terenie całego kraju. Działania na rzecz przestrzegania BHP podejmowane są także przez partnerów społecznych w ramach komisji BHP, w skład której wchodzi przedstawiciele pracowników oraz pracownicy służby BHP.

## [LA7] Liczba wypadków przy pracy i nieobecności

Podobnie jak w roku ubiegłym w roku 2006 w TP nie odnotowano wypadku śmiertelnego. Liczba wypadków przy pracy w stosunku do 2005 roku spadła o 29%. W sumie zarejestrowano 101 wypadków przy pracy, a wskaźnik częstotliwości wypadków wyniósł 3,7 (tj., przeciętnie 3,7 wypadku przy pracy na 1000 pracowników). Należy podkreślić, że wartość tego wskaźnika w Polsce wyniosła w 2005 roku<sup>4</sup> 7,99, czyli była ponad dwukrotnie wyższa niż w TP.

Liczba dni absencji chorobowej związanej z wypadkami przy pracy w stosunku do 2005 roku spadła o blisko 34% i w 2006 roku wyniosła 3723 dni.

4. W chwili sporządzania raportu dane za 2006 rok nie były jeszcze dostępne; źródło: „Wypadki przy pracy 2005”, GUS, Warszawa 2006.

## **[LA8] Walka z HIV/AIDS**

Telekomunikacja Polska nie przeprowadza badań, których celem byłoby stwierdzenie, którzy pracownicy są nosicielami HIV. Działania takie mogłyby zostać uznane za próbę naruszenia prywatności i dyskryminację, co byłoby sprzeczne z zasadami etycznymi firmy, które zakładają równouprawnienie wszystkich pracowników. Konsekwencją braku wiedzy o pracownikach będących nosicielami wirusa jest brak dedykowanego programu na rzecz walki z HIV/AIDS wewnątrz firmy.

Oznacza to jednak, że pracownik lub jego najbliżsi dotknięci AIDS zostaną pozostawieni samym sobie. Mogą oni liczyć na pomoc finansową i materialną firmy w ramach Centralnego Funduszu Pomocy Społecznej oraz pomoc Fundacji Grupy TP, której celem jest właśnie m.in. pomoc osobom dotkniętym ciężkimi chorobami. Fundacja Grupy TP tworzy specjalny fundusz „Wspieramy się”. Jest on przeznaczony na potrzeby pracowników, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej, a dla których pomoc z zakładowych funduszy socjalnych okazuje się niewystarczająca. Fundusz ten powstaje ze składek przekazanych przez samych pracowników, którzy wspierają go, przekazując najczęściej 1% kwoty podatku PIT.

## **[LA14] System Zarządzania BHP**

Przygotowano projekt polityki bezpieczeństwa i higieny pracy. Oceniono wstępnie obecny sposób zarządzania w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, nie inicjując jednak przeglądu wstępnego. Poszukiwane są optymalne rozwiązania, które mają zapewnić prawidłowe funkcjonowanie systemu.

## **[LA15] Porozumienia pracownicze w zakresie BHP**

Konsultacja z przedstawicielami pracowników działań w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, jest realizacją przepisów prawa pracy zapisanych w Kodeksie pracy. W 2006 roku z przedstawicielami organizacji związkowych działających w Telekomunikacji Polskiej konsultowano zasady wydawania pracownikom posiłków profilaktycznych oraz zapisy w Regulaminie pracy, dotyczące bezpieczeństwa pracy.

# Szkolenia i edukacja

## [LA9] Szkolenia

W 2006 roku w Telekomunikacji Polskiej zrealizowanych zostało w sumie 130 tysięcy osobodni szkoleń, co przekładało się na 4,73 dnia szkoleniowego na jednego pracownika, z czego ponad 42 tys. (32,5%) osobodni stanowiły szkolenia e-learningowe. Szkolenia kadry kierowniczej stanowiły ponad 25% ogółu szkoleń, a szkolenia kadry menedżerskiej TP ponad 4%.

Szkolenia				
Poz.	Wyszczególnienie	Okres		
		2006	2005	2004
1	2	3	4	5
1.	Przeciętna liczba szkoleń przypadających na pracownika (w dniach)	4,73	4,55	4,85

## [LA16] Programy wsparcia dla odchodzących pracowników

Realizacja Programu Przemieszczeń Pracowniczych (PPP) pozwoliła na uniknięcie zwolnień grupowych w 2006 roku oraz realizację wyzwań strategicznych dla TP.

Celem PPP było pełne wykorzystanie potencjału wewnętrznego rynku pracy do wsparcia realizacji celów biznesowych Telekomunikacji Polskiej, w tym szczególnie zwiększenia przychodów, ograniczenia kosztów operacyjnych, a także dalszego wzrostu satysfakcji klientów. Zrealizowane to zostało na drodze zwiększenia zatrudnienia w funkcjach związanych z obsługą klientów i sprzedażą poprzez przejścia 2041 pracowników z innych miejsc organizacji, gdzie zatrudnienie jest ograniczane. W sposób szczególny oferta udziału w Programie kierowana była do osób zatrudnionych w pionach technicznych i wsparcia.

Pracownicy biorący udział w Programie otrzymali silne wsparcie poprzez m.in. analizę kompetencji i pomoc w wyborze nowej roli zawodowej, mogli korzystać ze staży, oddelegowania i szkoleń adaptacyjnych przygotowujących do nowego zawodu. Organizowane były także Dni Otwarte umożliwiające poznanie specyfiki pracy w komórkach klienckich, oraz spotkania z pracownikami, którzy już wcześniej zmienili rolę zawodową. Osoby, które skorzystały z programu, otrzymały także świadczenia za mobilność, polegające na stopniowym i rozłożonym na okres 3 lat dostosowaniu aktualnego poziomu wynagrodzenia do średniego poziomu obowiązującego w nowej jednostce organizacyjnej, a także świadczenia alokacyjne obejmujące refundację kosztów wynajęcia mieszkania lub spłatę zaciągniętego kredytu mieszkaniowego, bądź otrzymywały nieoprocentowane pożyczki z Centralnego Funduszu Mieszkaniowego TP lub rekompensatę kosztów dojazdów PKP/PKS.

Na sukces Programu ogromny wpływ miało także silne wsparcie komunikacyjne. W organizowanych spotkaniach uczestniczyło przeszło 7200 osób, z czego 4500 osób wzięło udział w ponad 300 spotkaniach grupowych na terenie całej Polski. Prowadzone były także ogólnopolskie i regionalne spotkania Zarządu TP z kadrą menedżerską. Uczestniczyło w nich przeszło 2000 menedżerów.

## [LA17] Wsparcie doskonalenia zawodowego

Zgodnie z wdrożonym w TP modelem kompetencji pracownik ustala wspólnie z przełożonym plan rozwoju zawodowego. Dzięki naszej skali działania oferujemy pracownikom możliwość spełniania ambicji i nabywania nowych doświadczeń zawodowych w wielu dziedzinach, nie tylko bezpośrednio związanych z telekomunikacją.

TP prowadzi wiele programów szkoleniowych, których celem jest rozwój pożądanych kompetencji i odpowiednie przygotowanie pracowników do sprostania nowym wyzwaniom, jakie stoją przed firmą. By propagować jednolite standardy zarządzania, uruchomiliśmy program Skuteczny Menedżer, skierowany do menedżerów liniowych TP. W marcu rozpoczęła się już piąta edycja tego programu, do końca roku planowany jest udział około 600 osób. W poprzednich edycjach realizowanych w latach 2005-2006 uczestniczyło łącznie 2235 menedżerów.

W 2006 roku zakończyła się pierwsza edycja Talent Review. Spośród około 1000 osób zarekomendowanych do udziału w programie, w ostatnim etapie wyłoniono grupę 87 talentów. Są to pracownicy o najwyższym potencjale menedżerskim, którzy zostaną objęci dedykowanym programem rozwojowym.

Naszym pracownikom oferujemy także różnego rodzaju narzędzia rozwojowe. Wszyscy posiadający dostęp do komputera mają możliwość korzystania z Biblioteki Produktów Rozwojowych, kompleksowego narzędzia zarządzania wiedzą w firmie. Biblioteka jest bazą gromadzącą informacje o produktach rozwojowych dla różnych kompetencji, zarówno osobowych, jak i profesjonalnych. W 2006 roku w szkoleniach uczestniczyło średnio 2 tys., osób w miesiącu, a biorąc pod uwagę wielokrotne uczestnictwo w różnych szkoleniach, to w 2006 roku e-szkolenia ukończyło ponad 409 tys. uczestników.

Obecnie wykorzystywanych jest blisko 4 tys. produktów rozwojowych, a ich liczba jest systematycznie powiększana. Pracownicy mogą korzystać także z dwóch baz wiedzy: Harvard ManageMentor, która obejmuje 26 kluczowych obszarów z zakresu zarządzania, przywództwa i kadr, oraz czasopismo „Personel i Zarządzanie”, które porusza różnorodne tematy z zakresu zarządzania (zatrudnienie, wynagrodzenia, koszty pracy, kompetencje, szkolenia itd.). Trwają także prace nad kompleksowym rozwiązaniem dla językowych szkoleń e-learningowych.

Najlepsi pracownicy mogą rozwijać swoje zawodowe umiejętności w międzynarodowym środowisku, biorąc udział w programach rozwojowych prowadzonych we współpracy z France Telecom. Refundujemy także część kosztów poniesionych na naukę w szkołach wyższych oraz kosztów nauki języków obcych (szerzej w [LA12]). Potrzeby szkoleniowe pracowników spełniają najlepsze firmy szkoleniowe w Polsce.

# Strategia i zarządzanie a różnorodność i szanse

## [LA10] / [HR1] / [HR4] Działania na rzecz równouprawnienia

Zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami wszelkie przejawy dyskryminacji czy też mobbingu są prawnie zakazane. Równie ważne od przepisów prawa są zasady etyczne, jakimi kieruje się dana firma. Zgodnie z obowiązującym od 12 grudnia 2006 roku Kodeksem Etyki:

Fundamentalną zasadą, której hołduje Telekomunikacja Polska, jest szacunek dla ludzi i ich prawa do prywatności. TP opowiada się również za tolerancją niezależnie od pochodzenia, koloru skóry, rasy, płci, kultury, niepełnosprawności, wieku lub stanu cywilnego, przekonań religijnych, politycznych lub też przynależności do organizacji związkowych.

## [LA11] Zatrudnienie w podziale na kobiety i mężczyzn

Pracownicy ogółem				
Poz.	Stan na dzień	Mężczyźni	Kobiety	Odsetek kobiet
1	2	3	4	5
1.	31.12.2004	16 051	14 405	47,3%
2.	31.12.2005	14 826	12 764	46,3%
3.	31.12.2006	14 620	12 780	46,6%

Wyższa kadra menedżerska				
Poz.	Stan na dzień	Mężczyźni	Kobiety	Odsetek kobiet
1	2	3	4	5
1.	31.12.2004	316	94	22,9%
2.	31.12.2005	310	85	21,5%
3.	31.12.2006	322	78	19,5%

Pozostała kadra kierownicza				
Poz.	Stan na dzień	Mężczyźni	Kobiety	Odsetek kobiet
1	2	3	4	5
1.	31.12.2004	2 003	1 368	40,6%
2.	31.12.2005	1 998	1 252	38,5%
3.	31.12.2006	1 964	1 244	34,5%

## [HR2] Prawa człowieka jako kryterium decyzyjne

TP uczestniczy w realizacji programu Top Sourcing, którego celem jest uzyskanie przez wszystkie podmioty Grupy FT optymalnych warunków zakupów oraz standaryzacja procedur, produktów i usług. Program obejmuje swoim zakresem wszystkie dziedziny i rodzaje zakupów.

Podstawą zakupów realizowanych w ramach programu Top Sourcing są globalne kontrakty zawierane z wybranymi dostawcami na poziomie korporacyjnym i ich lokalne implementacje.

W kontraktach implementacyjnych wprowadzana jest „klauzula etyczna i środowiskowa”. Zawiera ona zobowiązania dostawcy odnoszące się do respektowania zasad etycznych i ochrony środowiska, w tym konwencji międzynarodowych dotyczących praw człowieka i szczególnej ochrony praw dziecka.

## [HR3] Przestrzeganie praw człowieka a łańcuch dostaw

TP bierze aktywny udział w realizacji wspólnego dla Grupy FT programu oceny dostawców QREDIC, stanowiącego część projektu Top Sourcing. Jednym z kryteriów oceny są kwestie respektowania przez dostawcę zasad etycznych i ekologicznych, w tym dotyczących respektowania praw człowieka i szczególnej ochrony praw dziecka.

Okresowa ocena dokonywana jest na podstawie wszelkich dostępnych informacji o firmach. W przypadkach budzących wątpliwości dostawca wzywany jest do udzielenia wyjaśnień i usunięcia nieprawidłowości. Wyniki oceny są wykorzystywane w procesie negocjacji i wyboru dostawców na poziomie korporacyjnym. Definitywnie negatywna ocena w zakresie przestrzegania standardów etycznych i ekologicznych (w szczególności brak działań zmierzających do wyeliminowania ujawnionych nieprawidłowości) dyskwalifikuje dostawcę.

Program oceny QREDIC dotyczy dostawców globalnych. Jeżeli chodzi o lokalnych polskich dostawców, to proszeni są oni o wypełnienie kwestionariusza „Odpowiedzialność społeczna i zrównoważony rozwój” oraz umieszczenia w treści umowy klauzuli etycznej.

# Bezpieczeństwo

## [HR11] Szkolenia dotyczące praw człowieka dla personelu ochrony

W roku 2006 usługi ochrony, konwojowania i zapewnienia grup interwencyjnych zostały powierzone specjalistycznym firmom zewnętrznym. Obecnie na naszą rzecz pracuje nie 48, a jedynie 4 koncesjonowane agencje ochrony. Zmiana taka pozwoliła m.in. na lepszą kontrolę jakości świadczonych usług, a tym samym na dalsze ograniczenie ryzyka związanego z ewentualnym naruszeniem praw człowieka przez źle wyszkolonego pracownika firmy zewnętrznej. Na potrzeby TP na jednej zmianie pracuje przeciętnie około 700 pracowników ochrony, z których ponad 60% posiada licencje I lub II stopnia. Wszystkie współpracujące z TP agencje posiadają Koncesje Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji, umożliwiające im realizację usług ochronnych zgodnie z ustawą o ochronie osób i mienia. Firmy współpracujące z TP należą do największych i najbardziej renomowanych dostawców usług ochrony w Polsce.

Agencje ochrony współpracujące z Telekomunikacją Polską potwierdziły przeprowadzanie cyklicznych szkoleń pracowników w zakresie obowiązujących aktów prawnych związanych z prowadzoną działalnością. Każdorazowo podczas przyjęcia pracownika oraz nie rzadziej niż raz w roku przeprowadzane są szkolenia podnoszące kwalifikacje pracowników (w zakresie zmiany obowiązujących aktów prawnych, stopnia licencji, technik interwencyjnych, a także warsztaty z psychologiem, policjantem, itp.).

Wszystkie współpracujące z TP firmy posiadają w zakresie świadczonych TP usług certyfikat jakości ISO 9001:2000. Ponadto 3 z nich posiadają certyfikat AQAP 2110:2003. Część pracowników pracujących dla nas firm było szkolonych w International Security & Defence Systems (Izrael), Aviation Security International (Izrael), International Counter Terror Training Association (Niemcy, Rosja).

# Prawo do stowarzyszeń i wolność zrzeszania się

## [HR5] Prawo do zrzeszania się

Prawo do zrzeszania się obejmuje przynależność do organizacji związkowych. Prawo to wynika z ustawy o związkach zawodowych. W TP wspierane jest poprzez uszczegółowienie lub rozszerzenie uprawnień przysługujących organizacjom związkowym i jej członkom. Wynikają one z Ponadzakładowego Układu Zbiorowego Pracy (PUZP), który zawiera przepisy dotyczące współpracy organizacji związkowych ze spółką, jak i umów o wzajemnej współpracy, podpisanych przez pracodawcę ze związkami zawodowymi. W ten sposób ustalony został w TP standard współpracy ze związkami zawodowymi, obejmujący wzajemne kontakty, wymianę informacji, pomoc materialną w prowadzeniu przez organizacje związkowe działalności czy np. pomoc w organizowaniu szkoleń dla członków związków zawodowych. TP jako pracodawca zobowiązuje się do udzielania na żądanie organizacji związkowych informacji dotyczących m.in. warunków pracy, zasad wynagradzania, sytuacji ekonomiczno-finansowej organizacji, itp.

Obecnie pracodawca Telekomunikacja Polska S.A. z siedzibą w Warszawie prowadzi dialog z 19 organizacjami związkowymi, z których 17 ma status zakładowej organizacji związkowej, oraz dwoma przedstawicielstwami, które reprezentują 26 zakładowych organizacji związkowych.

31 grudnia 2006 roku do związków zawodowych należało 31,3% pracowników TP.

# Praca dzieci i praca przymusowa

## **[HR6]-[HR7] Przeciwdziałanie zatrudnianiu dzieci i pracy przymusowej**

Telekomunikacja Polska zgodnie z obowiązującym prawem wyrzeka się wszelkich form zatrudniania dzieci oraz form pracy przymusowej w rozumieniu Konwencji nr 29 art. 2 Międzynarodowej Organizacji Pracy.

# Dyscyplina pracy

## [HR9] Dyscyplina pracy i procedury odwoławcze

W TP obowiązuje szereg procedur odwoławczych, które wykraczają poza minimum przewidywane przez przepisy powszechne. Wynikają one m.in. z Ponadzakładowego Układu Zbiorowego Pracy (PUZP). PUZP przewiduje m.in. obowiązek wręczenia zamiaru wypowiedzenia umowy o pracę lub jej rozwiązania bez wypowiedzenia, co ma dać zwalnianemu pracownikowi możliwość zgłoszenia zastrzeżeń dotyczących wręczonego zamiaru.

Procedury odwoławcze przewidziane są również w niektórych procesach, np. w procesie oceny pracownika dokonywanej przez bezpośredniego przełożonego, czy w procesie oceny kompetencji. Kluczowym narzędziem odwoławczym w przypadku spraw z reguły najtrudniejszych z punktu widzenia pracownika są narzędzia wdrożone przy okazji wprowadzenia Kodeksu Etyki TP.

## [HR1] / [HR10] System składania skarg i wniosków

Zgodnie z nowo przyjętym Kodeksem Etyki (uchwała Zarządu z dn. 12 grudnia 2006 roku) organem odpowiedzialnym za rozpatrywanie spraw związanych z przestrzeganiem norm etycznych jest Komisja ds. Etyki. Składa się ona z Przewodniczącego oraz czterech członków nominowanych przez Prezesa Zarządu TP.

Komisja regularnie monitoruje standardy stosowane w Grupie TP w zakresie etyki zawodowej oraz analizuje przypadki łamania przepisów Kodeksu Etyki. Komisja udziela spółkom Grupy rad dotyczących wcielania w życie wytycznych zawartych w Kodeksie. Zachowując pełną poufność, Komisja może rozpatrywać sprawy indywidualne zgłaszane przez pracowników lub ich przełożonych.

Każdy pracownik, który dowie się o jakimkolwiek przypadku oszustwa, nadużycia lub innego działania na szkodę Spółki lub jednej ze spółek Grupy, zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie w pierwszej kolejności swojego bezpośredniego przełożonego, a jeżeli to jest niemożliwe – przełożonego wyższego szczebla. Gdy nie jest to możliwe, pracownik powinien zwrócić się do Doradcy ds. Etyki (wykorzystując powszechnie dostępny adres e-mail) lub skontaktować się z Komisją ds. Etyki Grupy Kapitałowej TP.

Trwają również prace nad wdrożeniem systemu anonimowego zgłaszania zauważonych zachowań nieetycznych (tzw. whistle blowing).

Zbliżone rozwiązania przewidywał obowiązujący do 12 grudnia 2006 roku Kodeks Etyki. Zgodnie z nim w przypadkach zetknięcia się z naruszeniem postanowień Kodeksu każdy pracownik ma prawo wezwać osobę dopuszczającą się nieetycznych zachowań do ich zaniechania – a w przypadku, gdy okaże się to nieskuteczne – pracownik powinien poinformować o zaistniałej sytuacji przełożonego tej osoby lub Departament Audytu Wewnętrznego (pkt 7.2. Kodeksu Etyki TP).

# Prawa ludności rdzennej

## **[HR12] Prawa ludności rdzennej**

Wobec bezpośredniego nieprowadzenia przez TP działalności operacyjnej poza Polską kwestia przestrzegania praw ludności rdzennej nie ma istotnego zastosowania wobec firm Grupy TP. Niemniej jednak wszelkie formy dyskryminacji, w tym w szczególności ze względu na pochodzenie, kolor skóry, rasę, kulturę są zakazane tak prawem, jak i Kodeksem Etyki TP.

## **[HR14] Przychody redystrybuowane do lokalnych społeczności**

Nie dotyczy – Telekomunikacja Polska prowadzi działalność operacyjną wyłącznie na terenie Polski.

# Społeczności

## [SO1] / [SO4] Działalność społeczna

Odpowiedzialność firmy obejmuje nie tylko sferę biznesową, ale także działalność społeczną i charytatywną. Duże organizacje, takie jak Grupa TP, mają szansę i stosowne umiejętności, by realnie wpływać na rozwiązywanie problemów społecznych.

Zasada strategiczna „Bądź Blisko” byłaby fałszem, gdyby firma zamknęła się na problemy społeczne, które widoczne są w jej otoczeniu. Nasza organizacja posiada z jednej strony kompetencje biznesowe, które mogą być przydatne w określonych działaniach społecznych, jak również – dzięki przychylności akcjonariuszy dla działalności społecznej – może przeznaczyć na nią stosowne środki finansowe. Akcjonariusze co roku podczas Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy podejmują decyzję o utworzeniu z części zysków funduszu darowizn. Dzięki tym środkom Grupa TP realizuje własne programy społeczne oraz wspiera finansowo organizacje społeczne – fundacje, stowarzyszenia i instytucje, a wśród nich szpitale, organizacje pracujące z niepełnosprawnymi i upośledzonymi, domy dziecka, hospicja, ośrodki wychowawcze i szkoły oraz inne organizacje działające na rzecz społeczeństwa.

Zależy nam szczególnie na tym, by realizowany program społeczny był nie efektowny, ale efektywny, czyli przynosił konkretne społeczne efekty. Dlatego skupiamy się na analizie konkretnego problemu, przykładając szczególną wagę do działań długoterminowych, budujemy relacje ze stronami zainteresowanymi problemem.

Ze względu na posiadane kompetencje Telekomunikacja Polska prowadzi autorskie, ogólnopolskie programy społeczne, których celem jest pomoc w wyrównywaniu szans w dostępie do nowoczesnej edukacji. Programy te są wkładem TP w proces budowania społeczeństwa informacyjnego w Polsce.

### Fundacja Grupy TP

Skala działań społecznych podejmowanych przez spółki należące do Grupy Kapitałowej TP przyczyniła się do podjęcia decyzji o powołaniu Fundacji Grupy TP. Z jednej strony chodziło o zachowanie pełnej przejrzystości poprzez oddzielenie działalności komercyjnej od działalności pro publico bono, z drugiej o skupienie stosownych kompetencji w jednym miejscu. Powołana do życia we wrześniu 2005 roku Fundacja Grupy TP rozpoczęła działalność społeczną na przełomie roku 2005/2006.

Fundacja przejęła realizację programów społecznych prowadzonych wcześniej przez spółki Grupy TP, jak również zainicjowała kilka nowych. Fundacja wspiera ważne społecznie inicjatywy i prowadzi autorskie, ogólnopolskie programy, których celem jest pomoc najbardziej potrzebującym oraz wyrównywanie szans w dostępie do nowoczesnej edukacji. Działania te, to przede wszystkim pomoc dzieciom i młodzieży (w tym osobom niepełnosprawnym) w obszarze ochrony zdrowia oraz nauczanie przy wykorzystaniu najnowszych technik komunikacji, ukierunkowane na budowę społeczeństwa informacyjnego w Polsce.

Fundacja uczestniczy także w wielu programach i działaniach organizacji pozarządowych, szpitali, szkół i innych instytucji użyteczności publicznej, udzielając wsparcia finansowego lub rzeczowego, popularyzując usługi telekomunikacyjne, w tym dostęp do Internetu, oraz angażuje pracowników jako wolontariuszy.

Najważniejsze z realizowanych inicjatyw to:

## **Rzeczpospolita Internetowa**

### **Opis programu**

Rzeczpospolita Internetowa to największy w Polsce program grantowy dla społeczności lokalnych z gmin wiejskich, którego celem jest budowanie społeczeństwa informacyjnego poprzez nowoczesną edukację oraz aktywizację mieszkańców polskiej wsi. Wierzymy, że zaangażowanie mieszkańców wsi w realizację ich własnych pomysłów scali społeczność lokalną i będzie przynosiło efekty w przyszłości.

Aktywizujemy gminy wiejskie do wykorzystywania Internetu jako narzędzia nowoczesnej edukacji i pracy na rzecz rozwoju regionu. Na realizację tego celu przekazujemy lokalnym Grupom Działania granty w wysokości do 50 tys. zł oraz sprzęt multimedialny.

Program zakłada finansowanie projektów w następujących obszarach tematycznych:

- a) edukacja i rozwój – w tej kategorii oczekujemy projektów uczących, jak wykorzystywać Internet jako źródło informacji (komunikacji ze światem, ułatwiania codziennego życia, znalezienia odpowiedniej pracy lub szkoły); umożliwiających rozwijanie zainteresowań i pasji; dających szansę na edukację dzieci z regionów pozbawionych perspektyw; ożywiających biblioteki jako centra edukacyjne i kulturalne, kształtujących postawy patriotyczne,
- b) nasz region – w tej kategorii projekty są związane z ekologią i nowoczesnym rolnictwem (w tym pozyskiwaniem środków unijnych); upowszechnianiem turystyki i promocją zdrowego trybu życia, a także pielęgnowaniem i rozwijaniem lokalnej kultury, folkloru, i tradycji,
- c) integracja i tolerancja – projekty składane w tej kategorii mają na celu kształtowanie postaw tolerancji oraz integracji społecznej różnych grup: osób niepełnosprawnych, mniejszości narodowych, grup wykluczanych, np. bezrobotnych, rencistów i emerytów, osób upośledzonych psychicznie, wychowanków domów dziecka, a także propagowanie równouprawnienia płci.

Inicjatywa jest realizowana wspólnie z Programem Narodów Zjednoczonych ds. Rozwoju (UNDP), Pierwsza edycja programu odbyła się pod patronatem Prezesa Rady Ministrów RP.

### **Dotychczasowe efekty programu**

644 gminy wiejskie na 1595 istniejących złożyły wnioski o dotacje na realizację lokalnych inicjatyw, co stanowi ok. 40% wszystkich gmin wiejskich w Polsce!

- 131 wniosków zakwalifikowało się do drugiego etapu Programu, podczas którego lokalne Grupy Działania dopracowywały swoje projekty, ich harmonogram i budżet.
- 70 grantów w wysokości do 50 tys. zł otrzymały zwycięskie gminy wiejskie (26 października 2006 roku).
- 3,2 mln zł – to łączna wartość wsparcia dla gmin na realizację zwycięskich projektów, przekazywana w postaci grantów i sprzętu multimedialnego.

## **Edukacja z Internetem TP**

### **Opis programu**

Grupa TP konsekwentnie prowadzi działania mające na celu zwiększenie dostępu do szerokopasmowego Internetu w polskich szkołach. Dlatego w 2004 roku TP zainaugurowała program Edukacja z Internetem TP, w ramach którego szkoły podstawowe, gimnazja oraz szkoły ponadgimnazjalne mogą uzyskać dostęp do Internetu w swoich pracowniach informatycznych na preferencyjnych warunkach.

W Programie prowadzone są również szkolenia dla nauczycieli promujące pracę metodą projektu oraz zachęcające do wykorzystywania Internetu jako narzędzia niezbędnego w nowoczesnej edukacji.

Program realizowany jest w porozumieniu z Ministerstwem Edukacji Narodowej.

#### Realizacja programu

Rok szkolny 2004/2005 prowadzony był w szkołach pod hasłem „Włącz szkołę”, w ramach którego za symboliczną opłatą 1 zł abonamentu szkoły mogły korzystać z szerokopasmowego dostępu do Internetu.

Rok szkolny 2005/2006 ogłoszony został „Rokiem Bezpiecznego Internetu”. Udostępniliśmy nieodpłatnie szkołom pakiet e-bezpieczeństwo oraz ogłosiliśmy konkurs dla młodzieży „ok!internet”. Realizowana wspólnie z Fundacją Dzieci Niczyje kampania „Dziecko w sieci” ma na celu promowanie wśród najmłodszych odpowiedzialnych postaw związanych z bezpiecznym korzystaniem z Internetu. W ramach kampanii odbyło się 16 konferencji wojewódzkich oraz pikników dla dzieci, młodzieży i rodziców. Podczas wakacji w 2006 roku 17 miejscowości turystycznych odwiedził Sieciakowóz – specjalnie przygotowany do akcji samochód подарowany przez TP.

Wraz ze Szkołą Wyższą Psychologii Społecznej (SWPS) w Warszawie przeprowadzono szkolenia skierowane nie tylko do informatyków, lecz także nauczycieli innych przedmiotów.

W roku szkolnym 2006/2007 wraz z Centrum Edukacji Obywatelskiej Fundacja Grupy TP prowadzi Nauczycielską Akademię Internetową, dzięki której w pierwszym roku prowadzenia kursów on-line ponad 300 nauczycieli może doskonalić swoje umiejętności zawodowe poprzez Internet.

W 2006 roku Fundacja Grupy TP została współorganizatorem drugiego etapu Kampanii „Szkoła bez przemocy”, której głównym celem jest przeciwdziałanie przemocy i agresji w polskich szkołach. Kampanię zapoczątkowały Grupy Wydawnicze Polskapresse i Orkla Press Polska. Od września 2006 roku szkoły, które zadeklarują przestrzeganie Kodeksu szkoły bez przemocy, otrzymają pomoc w prowadzeniu działań przeciwdziałających przemocy i agresji.

W ramach Kampanii udzielamy profesjonalnego wsparcia szkołom w tej trudnej kwestii. Otrzymują one materiały metodyczne – dostępne też na stronie internetowej [www.szkolabezprzemocy.pl](http://www.szkolabezprzemocy.pl) oraz plakaty. Szkoły realizujące najlepsze i najciekawsze inicjatywy dostaną granty z przeznaczeniem na edukację nauczycieli i uczniów, na łączną kwotę ponad 300 tys. zł. Dzięki zaangażowaniu Fundacji Grupy TP możliwe było także zorganizowanie konferencji dla szkół uczestniczących w Programie oraz konkursów dla uczniów.

#### Dotychczasowe efekty programu

- 12 tys. szkół korzysta z usług stałego dostępu do Internetu TP,
- prawie 4 mln uczniów posiada stały dostęp do Internetu w szkole,
- 134 nauczycieli z 35 szkół z całej Polski uczestniczyło w szkoleniach z wykorzystania nowych technologii w edukacji, organizowanych wspólnie ze Szkołą Wyższą Psychologii Społecznej w Warszawie,
- 300 szkół otrzymało granty na realizację ciekawych zajęć pozalekcyjnych z wykorzystaniem Internetu w ramach Akademii Szkoły z Klasą, w wysokości 1,5 tys. zł każdy, a 20 najciekawszych projektów spośród nich otrzymało dodatkowo po 5 tys. zł na kontynuację projektów w kolejnym roku szkolnym,
- 2813 zgłoszonych szkół do udziału w Kampanii „Szkoła bez przemocy”.

Realizacja Programu bezpośrednio przyczyniła się do tego, że Polska, według opublikowanego w maju 2006 roku raportu Komisji Europejskiej, znalazła się jako jedyny z nowych członków UE w grupie ośmiu krajów UE, w których powyżej 80% komputerów w szkołach podłączonych jest do Internetu.

## Orange dla Ziemi

### Opis Programu

Orange dla Ziemi to program edukacyjny skierowany do nauczycieli i młodzieży gimnazjalnej i ponadgimnazjalnej. W Programie mogą oni razem uczyć się i współpracować na rzecz środowiska naturalnego oraz lokalnej społeczności. Celem Programu jest popularyzowanie postaw proekologicznych i poczucia odpowiedzialności za otaczający świat. Chcemy promować postawy szacunku wobec środowiska naturalnego, różnorodności kulturowej i światopoglądowej. Pragniemy pomagać żyć świadomie w nowoczesnym świecie.

W programie zrównoważony rozwój rozumiany jest jako działanie człowieka, który w sposób świadomy i odpowiedzialny, zgodnie z posiadaną i rozwijaną wiedzą, umiejętnościami i wartościami, wykorzystuje dostępne zasoby, zapewniając jak najwyższą jakość życia sobie i innym, dziś i w przyszłości.

Program jest kontynuacją działań podjętych przez PTK Centertel. W jego realizacji Fundację Grupy TP wspiera Stowarzyszenie Ekspedycja w głąb Kultury oraz Fundacja Nasza Ziemia.

### Dotychczasowe efekty programu

- kilka tysięcy osób uczestniczyło w pikniku rodzinnym zorganizowanym podczas Dni Sprzątania Świata,
- 477 szkół z całej Polski wzięło udział w Akcji Sprzątania Świata,
- 747 zdjęć nadesłanych na konkurs na najciekawsze zdjęcie dokumentujące akcję,
- 11 895 postów napisanych przez szkoły uczestniczące w debacie,
- 100 najbardziej aktywnych szkół, które wykonały wyznaczone zadania i wyraziły chęć dalszej współpracy, bierze udział w drugim etapie programu,
- 99 nauczycieli z całej Polski przeszkolonych warsztatach z metody projektu.

## Polskie Talenty

### Opis programu

Polskie Talenty to program stypendialny skierowany do najwybitniejszych studentek i studentów III i IV roku studiów kierunków technicznych (informatyka, telekomunikacja, elektronika), którego celem jest promocja wykształcenia technicznego i informatycznego wśród polskiej młodzieży, przeciwdziałanie procesowi emigracji naukowej i zawodowej oraz równouprawnienie kobiet i mężczyzn w dostępie do zawodów technicznych.

Program realizowany jest wspólnie z Polsko-Amerykańską Fundacją Wolności i Polsko-Amerykańską Komisją Fulbrighta.

Program wspierają Telekomunikacja Polska, PTK Centertel, oraz Wirtualna Polska S.A.

Program polega na przyznaniu wsparcia 100 stypendystom wybranym w drodze otwartego konkursu stypendialnego. Laureaci konkursu otrzymają:

- 100 rocznych stypendiów finansowych w wysokości 10 tys. zł,
- 100 wysokiej klasy notebooków wraz z oprogramowaniem,
- roczny abonament na usługę Business Everywhere w sieci Orange.

W ramach programu powstanie również Klub Stypendystów Programu Polskie Talenty, którego zadaniem będzie integracja środowiska i wymiana doświadczeń, m.in. poprzez organizowanie dorocznych spotkań beneficjentów. Administratorem Programu jest Fundacja Edukacyjna Przedsiębiorczości (FEP).

## **Wirtualne Muzeum**

### **Opis programu**

Fundacja Grupy TP chce promować i wspierać polskie muzealnictwo, popularyzować nowoczesną edukację oraz kulturę narodową. Wirtualne Muzeum to innowacyjny program, który pomaga placówkom muzealnym w tworzeniu wirtualnych ekspozycji, oraz umożliwia zwiedzanie ich zbiorów za pomocą nowoczesnych technologii telekomunikacyjnych, tak by były one dostępne dla internauty z każdego zakątka świata.

Program zakłada utworzenie portalu [www.wirtualnemuzeum.pl](http://www.wirtualnemuzeum.pl), na którym prezentowane będą zasoby muzealne naszego kraju. Portal zostanie uruchomiony, gdy program obejmie co najmniej kilka placówek muzealnych. Muzeum, którego zasoby jako pierwsze zostaną przeniesione w wirtualny świat, jest Muzeum Powstania Warszawskiego.

Wirtualne Muzeum to koncepcja niepowtarzalna na skalę zarówno ogólnopolską, jak i światową. Projekt wymaga zaangażowania wielu specjalistów, historyków i informatyków, którzy wspólnymi siłami tworzą internetową ekspozycję muzealną.

Wirtualne Muzeum Powstania Warszawskiego zostało objęte Honorowym Patronatem przez Światowy Związek Żołnierzy Armii Krajowej.

Wykonawcą Wirtualnego Muzeum Powstania Warszawskiego jest Wirtualna Polska S.A.

### **Dotychczasowe efekty programu**

- 1 sierpnia 2006 roku ruszył serwis [www.wirtualnemuzeum.1944.pl](http://www.wirtualnemuzeum.1944.pl) umożliwiający internetowe zwiedzanie części zbiorów Muzeum Powstania Warszawskiego,
- 2 października 2006 roku na stronie [www.wirtualnemuzeum.1944.pl](http://www.wirtualnemuzeum.1944.pl) uruchomiony został „Plan W”, który stanowi internetowy reportaż z prac nad Wirtualnym Muzeum Powstania Warszawskiego,
- około 600 tys. wizyt internautów odnotowanych w sierpniu 2006 roku na serwisie muzeum.

## **Telefon do Mamy**

### **Opis programu**

Telefon do Mamy to pomysł umieszczenia na oddziałach dziecięcych polskich szpitali kolorowych aparatów telefonicznych, z których mali pacjenci mogą korzystać bezpłatnie dzięki kartom telefonicznym. Aby było to możliwe, każdego miesiąca Fundacja Grupy TP wysyła do wszystkich szpitali uczestniczących w programie pakiety kart telefonicznych.

„Telefon do Mamy” to autorski projekt społeczny realizowany od 2003 roku, a obejmujący obecnie swoim zasięgiem ponad 1000 szpitalnych oddziałów w Polsce, czyli prawie każdy dziecięcy oddział szpitalny. Projekt ma charakter długofalowy. Przygotowany został w oparciu o badanie opinii publicznej i konsultacje ze specjalistami jako odpowiedź na konkretny problem społeczny – ograniczonych możliwości komunikacji z rodzicami dzieci przebywających w szpitalach. Projekt ten wykorzystuje w dużej mierze pole kompetencji firmy – usługi telekomunikacyjne, aktywizuje też pracowników Grupy TP, promując wolontariat pracowniczy.

### **Dotychczasowe efekty programu:**

- 1061 zainstalowanych aparatów telefonicznych, co oznacza, że działają na niemal każdym oddziale dziecięcym w Polsce,
- 16 tys. bezpłatnych kart telefonicznych rozdawanych co miesiąc chorym dzieciom,
- 430 tys. bezpłatnych kart przekazanych do tej pory,
- 800 tys. dzieci mogło wykonać „Telefon do Mamy”,
- 19 mln minut wydzwonili mali pacjenci, rozmawiając z najbliższymi,
- 3,8 mln zł wynosi wartość kart dotychczas przekazanych w ramach Programu,
- 3 tys. paczek z książkami i materiałami plastycznymi trafiło do świetlic przyszpitalnych,

- ponad 500 wolontariuszy – pracowników TP – pomaga realizować program.

Program jest laureatem wielu prestiżowych nagród, zarówno w Polsce, jak i na świecie. W zeszłym roku do nagród tych dołączyła kolejna, otrzymana w jednym z najbardziej prestiżowych międzynarodowych konkursów branży PR – European SABRE Awards 2006 w kategorii Community Relations. Telefon do Mamy był też pierwszą i jedyną praktyką z Polski, która zakwalifikowała się na targi The European MarketPlace on CSR w Brukseli w czerwcu 2006.

## **Dźwięki Marzeń**

### **Opis programu**

Każdego roku w Polsce rodzi się ok. 700 dzieci z wadą słuchu. Połowa z nich ma głęboki niedosłuch. Wiele nie ma szans na specjalistyczną rehabilitację w miejscu zamieszkania. Wszystkie te dzieci potrzebują aparatów słuchowych i wymagają systematycznej rehabilitacji, by w przyszłości móc funkcjonować w społeczeństwie na równi ze słyszącymi rówieśnikami. Ogólnopolski Program Rehabilitacji Małych Dzieci z Wadą Słuchu „Dźwięki Marzeń” to program obejmujący opieką małe dzieci z wadą słuchu już od pierwszych miesięcy życia, wtedy, kiedy szansa na rehabilitację jest największa. W ramach programu realizujemy następujące działania:

- uruchomiliśmy Banki Aparatów Słuchowych, w których rodziny mogą wypożyczać aparaty słuchowe dla dziecka już w momencie potwierdzenia wady słuchu,
- finansujemy rehabilitację domową tych dzieci, których terapia nie może być prowadzona w specjalistycznych placówkach,
- finansujemy turnusy rehabilitacji dla dzieci i ich opiekunów, w celu usprawniania funkcji słuchowych dzieci z wadą słuchu oraz udzielenia wsparcia ich rodzicom,
- finansujemy specjalistyczne szkolenia dla rehabilitantów, rodziców oraz opiekunów.

Celem programu jest również upowszechnianie wiedzy na temat konieczności podjęcia możliwie wczesnej terapii u małych dzieci z wadą słuchu oraz podniesienie świadomości społecznej w zakresie potrzeb rozwojowych małych dzieci z wadą słuchu,

Program skierowany jest do najmłodszych pacjentów – w wieku 0-3 lata (dzieci do 6. roku życia, w przypadku sprzężonej niepełnosprawności). Program realizowany jest we współpracy z Exploris Rekreacja i Szkolenia.

Program prowadzony jest pod Honorowym Patronatem Ministra Zdrowia.

### **Dotychczasowe efekty programu**

- 12 Banków Aparatów Słuchowych w całej Polsce,
- 216 aparatów słuchowych dla małych dzieci z wadą słuchu przekazanych Bankom,
- 148 dzieci objętych rehabilitacją domową,
- 74 rehabilitantów z całej Polski uczestniczy w rehabilitacji domowej,
- 6 Turnusów Rehabilitacyjnych (14-dniowych), z udziałem 94 dzieci i ich rodzin,
- 60 specjalistów pracujących z dziećmi wyposażonych w asortyment do rehabilitacji,
- 2 szkolenia dla 40 rehabilitantów,
- 42 terapeutów wzięło udział w szkoleniu z metody werbo-tonalnej prowadzonej przez specjalistów z Belgii,
- zakończona sukcesem I Międzynarodowa Konferencja Naukowa programu podczas Światowego Dnia Niesłyszących.

## **Internetowy Uśmiech**

### **Opis programu**

Ideą programu jest stworzenie przyjaznych warunków dla edukacji dzieci, które z powodu choroby długo przebywają w szpitalu. W szkołach przyszpitalnych tworzymy minipracownie internetowe do prowadzenia zajęć lekcyjnych. Każda pracownia komputerowa składa się z czterech stanowisk komputerowych,

podłączonych do sieci internetowej, wyposażonych w oprogramowanie edukacyjne (w tym zabezpieczonych programem antywirusowym). Elementem wyposażenia każdej pracowni są także przystosowane dla korzystania przez dzieci i młodzież kolorowe biurka i krzesła z logotypem programu.

Dotychczasowe efekty programu

- 40 pracowni „Internetowego Uśmiechu” działa na oddziałach dziecięcych,
- 160 komputerów z dostępem do Internetu, z których korzystają mali pacjenci,
- 60 kolejnych pracowni internetowych w trakcie instalacji od grudnia 2006.

## **Wspieramy się**

Opis programu

Fundusz „Wspieramy się” to program pomocowy Fundacji skierowany do pracowników Grupy TP, oferujący im wsparcie finansowe w trudnych sytuacjach zdrowotnych, rodzinnych i życiowych. Projekt jest uzupełnieniem pracowniczych funduszy socjalnych działających w spółkach Grupy TP.

Od kilku lat każdy z nas, wypełniając roczne zeznanie podatkowe PIT, ma możliwość przekazania 1% podatku na cel społeczny. Fundacja Grupy TP na początku 2006 roku przeprowadziła akcję zachęcającą wszystkich pracowników Grupy do włączenia się do programu Fundacji „Wspieramy się” poprzez przekazanie 1% podatku na rzecz programów Fundacji.

Dotychczasowe efekty programu

- 99 059 zł to suma zebrana z 1% na pomoc dla pracowników.

Pieniądze są sukcesywnie przekazywane pracownikom Grupy TP i ich rodzinom w trudnych sytuacjach życiowych – w 2006 roku pomoc otrzymało 7 osób.

## **Darowizny na rzecz innych organizacji pozarządowych**

Oprócz realizacji własnych programów, Fundacja wspiera i finansuje liczne inicjatywy społeczne organizowane przez instytucje trzeciego sektora w Polsce. W ramach polityki darowizn kontynuujemy wieloletnią współpracę TP i PTK Centertel z największymi w Polsce organizacjami społecznymi, tj. – PCK, Caritas, Synapis, Polską Akcją Humanitarną, Archidiecezją Warszawską.

Fundacja aktywnie uczestniczy też w życiu społecznym, włączając się wspólnie z TP w wydarzenia ważne dla naszego kraju. Przykładem tego rodzaju działań była np. wizyta papieża Benedykta XVI w Polsce czy pomoc dla ofiar tragedii w Katowicach.

## **Inne działania charytatywne i linie charytatywne**

Telekomunikacja Polska zawsze jest gotowa uczestniczyć w ważnych społecznie akcjach. TP od początku wspiera Wielką Orkiestrę Świątecznej Pomocy. Co roku wydajemy 100 złotych kart telefonicznych licytowanych podczas Wielkiego Finału i serię okolicznościowych kart telefonicznych, a także przekazujemy dochód z linii telefonicznych.

W 2006 roku podczas XV Finału zbieraliśmy pieniądze na ratowanie życia i zdrowia dzieci poszkodowanych w wypadkach i naukę udzielania pierwszej pomocy. Z licytacji złotych kart telefonicznych uzyskano kwotę blisko 300 tys. zł, przy czym za kartę z numerem 1 zapłacono 30,5 tys. zł. Klienci Orange wystali ponad 89 tys. SMS-ów z na rzecz WOŚP, na łączną kwotę blisko 450 tys. zł, a na linię charytatywną TP 0 400 407 401 zadzwoniło 10 175 osób, co daje kwotę 41 310,5 zł.

Złote karty telefoniczne zostały po raz pierwszy wystawione na licytację podczas VI Finału Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy. Co roku produkowanych jest 100 takich kart, a każda z nich ma swój indywidualny

numer i certyfikat. Karta z numerem 13 tradycyjnie zostaje w Fundacji WOŚP. Karty pokryte 24-karatowym złotem produkowane są na specjalne zamówienie Telekomunikacji Polskiej dla Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy. W ciągu 8 lat z licytacji złotych kart TP uzyskano ponad 1 mln zł na ratowanie życia i zdrowia dzieci.

## **Wystawy edukacyjne**

### **„Odkrywanie czasu”**

To kolejny, po wystawie „Mózg” z 2005 roku, projekt naukowo-poznawczy, w który zaangażowała się Telekomunikacja Polska. Wystawa przygotowana przez National Museum of Emerging Science and Innovation Miraikan z Tokio wpisywała się w obchody Światowego Roku Fizyki, ustanowionego w 50. rocznicę śmierci Alberta Einsteina i 100. rocznicę ogłoszenia teorii względności.

Autorzy ekspozycji pokazali czas jako pojęcie abstrakcyjne i subiektywne, ale również naukowe. Wystawa została podzielona na trzy części: „Człowiek i czas”, „Czas zapisany w przyrodzie” oraz „Czym jest czas?”.

Dzięki zastosowaniu najnowocześniejszej technologii każdy zwiedzający mógł samodzielnie przekonać się, na czym polega teoria względności Einsteina, cofnąć się do początku wszechświata i zobaczyć jego koniec, czy zaobserwować podróż światła w przestrzeni kosmicznej. Na wystawie zainstalowano między innymi: zegar atomowy, kapsułę bezdechową, specjalne lunety do obserwacji podróży światła w kosmosie i bieżnię do testowania teorii względności.

Na czas trwania wystawy TP przygotowała specjalną stronę internetową [www.tp.pl/czas](http://www.tp.pl/czas), z której można było ściągnąć materiały edukacyjne i konspekty lekcji dotyczące czasu.

Honorowy patronat nad wystawą objęli: Minister Edukacji i Nauki oraz Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Wystawa była czynna w Pałacu Kultury i Nauki w Warszawie od 27 lutego do 29 października 2006 roku.

### **„COMMUNICO ergo SUM”**

TP jest również Współorganizatorem wystawy „COMMUNICO ergo SUM”. Wystawa, przywieziona do Polski z Citta della Scienza, prezentuje różne formy porozumiewania się – od mowy ciała i komunikacji werbalnej po telewizję satelitarną i telefonię komórkową.

Poprzez interaktywne instalacje wystawa przedstawia różne sposoby komunikowania, uzmysławia znaczenie komunikacji dla człowieka i jego środowiska. Jest podzielona tematycznie na pięć działów. Zwiedzający mają możliwość uczestniczenia w procesie tworzenia informacji i realizacji audycji informacyjnej dla radia i telewizji. Mogą także poznać sposoby porozumiewania się za pomocą przekazu werbalnego oraz mowy niewerbalnej, odkryć tajniki mowy ciała oraz sposoby wysyłania komunikatu za pomocą mimiki, gestów i intonacji głosu, poznać historię odkryć i wynalazków najpopularniejszych przekazyń komunikatu – telefonu, telegrafu, radia, telewizji oraz komputera. Wystawa udostępniona jest w Pałacu Kultury i Nauki w Warszawie, w terminie od 16 listopada 2006 roku do 15 września 2007 roku.

## **Akcje charytatywne przez telefon**

W 2006 roku takie linie udostępnił między innymi następującym organizacjom:

- Fundacji Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy na zbiórkę pieniędzy na zakup aparatury medycznej do szpitali dziecięcych podczas kolejnego Finału WOŚP,
- Fundacji „Dzieło Nowego Tysiąclecia” zbierającej pieniądze podczas Dnia Papieskiego na stypendia dla uzdolnionych dzieci z biednych rodzin,
- Fundacji Hospicyjnej prowadzącej akcję „Hospicjum to Życie” na tworzenie i utrzymanie ośrodków opieki terminalnej nad śmiertelnie chorymi,

- Fundacji Anny Dymnej „Mimo wszystko” na prowadzenie warsztatów zajęciowych,
- Społecznemu Komitetowi Odbudowy Kościoła Św. Katarzyny na obudowę zabytkowego kościoła zniszczonego podczas pożaru,
- i wielu innym organizacjom.

Poza tym na potrzeby akcji społecznych udostępniamy bezpłatnie linie typu 0-800... – są to linie informacyjne, bezpłatne dla osób dzwoniących. Takie linie udostępniamy przede wszystkim na potrzeby ogólnopolskich akcji na rzecz dzieci czy centrów informacyjnych dla terenów objętych klęskami żywiołowymi. Podczas akcji Pomóż Dzieciom Przetrwać Zimę linia taka przyjmowała telefony zarówno od osób potrzebujących pomocy materialnej, jak i od tych, którzy takiej pomocy chcieli udzielić.

Takimi liniami TP dysponuje również Fundacja ITAKA – prowadząca akcję poszukiwania osób zaginionych, Fundacja Hospicyjna z Gdańska – informująca o możliwości przekazania 1% podatku PIT na rzecz polskich hospicjów, Fundacja Polsko-Amerykańska – prowadząca program wolontariatu studenckiego, Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu – tzw. pomarańczowy telefon pomagający z kontakcie pomiędzy wolontariuszami a organizacjami poszukującymi wolontariuszy.

W lutym 2006 TP otrzymała od Fundacji Synapsis Honorową Statuetkę „Martynki” – „symbol działań dobrych, szlachetnych i pięknych”. Ta nagroda jest podziękowaniem dla TP za dotychczasową wieloletnią współpracę. TP od 1999 roku wspiera działania Fundacji na rzecz pomocy dzieciom autystycznym.

## Wolontariat

Telekomunikacja Polska tworzy programy społeczne, oparte na własnych usługach i wolontariacie pracowników TP, ale również włącza się w duże, ogólnopolskie akcje charytatywne.

TP współpracuje ze Stowarzyszeniem Centrum Wolontariatu, największą i najbardziej doświadczoną organizacją zajmującą się szerzeniem idei wolontariatu w Polsce od 2003 roku. W ramach współpracy TP udostępnia dla sieci Centrów bezpłatną linię 0 800 300 594, tzw. pomarańczowy telefon, wspiera też statutową działalność stowarzyszenia i jego działalność informacyjną – m.in. kampanię „Pomaganie wzmacnia”.

Od 2004 roku TP jest partnerem strategicznym programu Wolontariat Biznesu. Program służy wymianie doświadczeń między firmami w zakresie szerzenia idei wolontariatu pracowniczego, stanowi też wsparcie dla wolontariuszy – pracowników.

Od 4 lat TP prowadzi też program wolontariatu pracowniczego, zapraszając swoich pracowników do wszystkich projektów o charakterze charytatywnym i edukacyjnym, realizowanym w Grupie TP. Do tej pory ponad 700 pracowników TP zaangażowało się w różne akcje społeczne. Wolontariusze przygotowują też własne projekty niesienia pomocy dzieciom, a firma pomaga im je zrealizować. Od 2004 roku TP organizuje konkurs na najlepsze lokalne pomysły akcji na rzecz dzieci, zgłaszane przez wolontariuszy-pracowników. Nagradzanych jest 10 najlepszych projektów. Otrzymują one dofinansowanie od firmy – granty w wysokości 4 tys. zł,

We wszystkich projektach o charakterze charytatywnym i edukacyjnym realizowanych przez TP aktywny udział biorą jej pracownicy. Wolontariat TP to dobry przykład na to, jak można spożytkować entuzjazm pracowników firmy i ich zaangażowanie na rzecz innych.

W grudniu 2003 roku podczas dorocznej Gali Wolontariatu pracownicy TP otrzymali prestiżowe wyróżnienie w kategorii „wolontariat pracowniczy”, a trzem naszych wolontariuszom przyznano tytuł Osobowości Miesiąca – nagrodę programu Wolontariat Biznesu dla wolontariuszy zaangażowanych w pomaganie najbardziej potrzebującym, wspieranych w takim działaniu przez swoje firmy.

Podczas Gali Wolontariatu (już w 2007 roku) Telekomunikacja Polska otrzymała nagrodę za wspieranie Centrów Wolontariatu w Polsce. Gala jest zakończeniem konkursu „Barwy wolontariatu”, organizowanego w 2006 roku po raz szósty przez Sieć Centrów Wolontariatu w Polsce.

## **Praktyki studenckie w TP**

Telekomunikacja Polska oferuje studentom ostatnich lat studiów, spełniających oczekiwania naszej firmy, różnorodne programy praktyk. Pozwalają one studentom uzupełnić teoretyczną wiedzę zdobytą na uczelni o wiedzę praktyczną, a tym samym zwiększyć ich szanse na coraz trudniejszym rynku pracy. W sumie praktykę w TP odbywa kilkuset studentów rocznie. Praktyki odbywają się przez cały rok na terenie całej Polski, we wszystkich obszarach działalności TP.

Wśród rzeszy praktykantów byli również ci, którzy do TP trafili w ramach programu Grasz o Staż. Udział w programie praktyk i staży Grasz o Staż, organizowanym przez PricewaterhouseCoopers i „Gazetę Wyborczą” i adresowanym do najlepszych studentów i absolwentów wyższych uczelni, jest jednym z obszarów, do którego TP przywiązuje szczególnie dużą wagę. Od 2005 roku TP jest największym fundatorem staży w Grasz o Staż: W 2005 roku 24 laureatów realizowało programy stażowe w różnych obszarach biznesowych naszej firmy, w 2006 – 22 laureatów, a w 2007 roku przyjmujemy 27 laureatów tego prestiżowego konkursu.

Przez najbliższe 3 lata będziemy również jednym ze sponsorów największego na świecie konkursu dla studentów i menedżerów Global Management Challenge – Euromanager.

Poza tym wspólnie z France Telecom bierzemy udział w organizacji konkursu Telecom Talents skierowanego do najlepszych studentów ostatniego roku studiów oraz absolwentów kierunków technicznych i ekonomicznych. Jednym z wymaganych kryteriów wzięcia udziału w konkursie jest bardzo dobra znajomość języka francuskiego i angielskiego.

Między innymi dzięki bogatym programom praktyk oraz innym projektom skierowanym do studentów, a pomimo trudnego procesu restrukturyzacji, jaki przechodzi TP, jest ona od kilku lat postrzegana przez studentów jako jeden z najbardziej pożądaných pracodawców. Telekomunikacja Polska zajęła drugie miejsce w Ogólnopolskim Rankingu „Kariera z Pracodawcą 2005”, bezpośrednio za PTK Centertel z Grupy TP. W 2005 roku TP zajęła też siódmą pozycję w rankingu najbardziej pożądaných pracodawców dla inżynierów, prowadzonym przez Bank Danych o Inżynierach. W organizowanym przez AIECES konkursie Pracodawca Roku plasujemy się w czołówce firm, w których młodzi ludzie chcieliby pracować w przyszłości. W 2003 roku w konkursie Pracodawca Roku zajmowaliśmy 1. miejsce, w 2005 roku – 10. miejsce. Odpowiednio w poprzednich latach TP zajmowała następujące miejsca w konkursie: 2002 i 2004 rok – 4. miejsce, 2001 i 2000 – 5. miejsce, 1999 i 1998 – 9. miejsce. Tym samym TP udaje się zdystansować w oczach studentów nie tylko inne polskie firmy, ale również międzynarodowe koncerny o uznanej renomie.

## **Rozmowy o Dobrym Biznesie**

W 2006 roku zrealizowano drugi już cykl projektu Rozmowy o Dobrym Biznesie, Partnerami projektu było Forum Odpowiedzialnego Biznesu oraz Program Narodów Zjednoczonych ds. Rozwoju (UNDP). Projekt objął honorowym patronatem Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Tematyką drugiego cyklu spotkań był dialog społeczny. Uczestnicy spotkań starali się odpowiedzieć na pytanie o rolę firmy w lokalnej społeczności oraz dlaczego dialog społeczny w Polsce okazuje się być tak trudny.

Równocześnie w 2006 roku ukazała się publikacja podsumowująca pierwszy cykl spotkań w ramach Rozmów o Dobrym Biznesie.

## **Samorządowe Forum Inwestycyjne**

W 2006 roku kontynuowano cykl spotkań w ramach Samorządowego Forum Inwestycyjnego. Jest to starannie przygotowany program seminariów edukacyjnych, których uczestnikami są samorządowcy. Ich tematyka koncentruje się na:

- przedstawieniu stanu inwestycji w Polsce (powody inwestowania),
- oczekiwaniach inwestorów a możliwości jednostek samorządu terytorialnego,

- ofercie inwestycyjnej jednostek samorządu terytorialnego – uwzględnienie oczekiwań infrastrukturalnych – budowanie przewag konkurencyjnych,
- ryzyku inwestycyjnym oraz analizie atrakcyjności inwestycyjnej (elementy procesu podjęcia decyzji o inwestowaniu).

Forum jest spotkaniem praktycznym oraz twórczym – prezentuje polskie doświadczenia i nakłania do wyciągania wspólnych wniosków oraz szukania praktycznych możliwości realizacji przedsięwzięć partnerstwa publiczno-prywatnego w Polsce.

92% uczestników oceniło wysoko lub bardzo wysoko praktyczność i przydatność prezentowanej tematyki, a 90% uczestników oceniło wysoko lub bardzo wysoko swoje zadowolenie z uczestnictwa w Forum.

## **Edukacja sportowa**

TP prowadzi nie tylko działania charytatywne i edukacyjne, ale też wspiera sportowców. Staramy się uczestniczyć zarówno w najważniejszych wydarzeniach emocjonujących większość Polaków, ale również bliskie nam są zmagania tych, którzy dopiero rozpoczynają sportową rywalizację.

Wspieramy nasze reprezentacje narodowe, ale nie zapominamy też o pomocy sportowcom niepełnosprawnym czy edukacji sportowej młodzieży. Od 2002 roku TP jest również Głównym Sponsorem Polskiej Reprezentacji Piłkarskiej. Niezależnie od wyników, polscy piłkarze zawsze dostarczają nam wielu emocji i wzruszeń.

## **Puchar TP w Piłce Nożnej dla Dzieci**

Telekomunikacja Polska współpracuje z Polskim Związkiem Piłki Nożnej przy wychowywaniu kolejnych pokoleń piłkarzy. Wspieramy reprezentacje młodzieżowe, a od pięciu lat pomagamy organizować największe w Polsce piłkarskie rozgrywki dla dzieci – Puchar TP w Piłce Nożnej dla Dzieci im. Marka Wielgusa.

Puchar TP to impreza sportowa o dwunastoletniej tradycji. Jest to jedna z największych w Polsce imprez piłkarskich dla dzieci, w której udział biorą szkolne drużyny i uczniowskie kluby sportowe.

Ideą powstania tego turnieju było i jest propagowanie zdrowego trybu życia i dbanie o rozwój fizyczny najmłodszych. Jednak obok roli wychowawczej, turniej pomaga również dostrzec wśród grających dzieci prawdziwe talenty i przyszłych zawodników.

Co roku do udziału w imprezie, której organizatorem jest PZPN, zgłasza się coraz więcej chętnych, co świadczy o ogromnej popularności samych zawodów, ale i o rosnącym zainteresowaniu piłką nożną wśród dzieci. W 2006 roku w turnieju wzięła udział rekordowa liczba 1,9 tys. drużyn z całej Polski, czyli niemal 20 tys. dziewcząt i chłopców.

W 2005 roku honorowy patronat nad Pucharem TP objęła UEFA. Jej Prezydent, Lennart Johansson, który przyjechał na ogólnopolski finał zawodów w Kutnie, był pod dużym wrażeniem imprezy. Jestem naprawdę zbudowany tym, co zobaczyłem w Kutnie. Drużyny walczące o tytuł mistrza Polski we wspaniałych warunkach mają możliwość sportowej rywalizacji fair-play – powiedział po zakończeniu finałowych meczów.

Zwycięzcy Pucharu TP otrzymują tytuł Mistrzów Polski w Piłce Nożnej 11-latków oraz liczne nagrody, m.in. drużynowy wyjazd na mecz polskiej reprezentacji piłkarskiej, której Głównym Sponsorem jest TP.

W 2006 roku jedenasta edycja Pucharu TP w Piłce Nożnej dla Dzieci im. Marka Wielgusa związana była z dwoma ważnymi wydarzeniami piłkarskimi: występem Polaków na mundialu w Niemczech oraz staraniami Polski i Ukrainy o organizację Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej EURO 2012.

## Olimpiady Specjalne Polska

Telekomunikacja Polska wspiera także sport osób niepełnosprawnych. Od 13 lat jest Partnerem Strategicznym Stowarzyszenia „Olimpiady Specjalne Polska”. W ramach patronatu wspieramy zawody sportowe organizowane dla niepełnosprawnej młodzieży.

Olimpiady Specjalne to międzynarodowy ruch oferujący program rehabilitacyjno-sportowy adresowany do osób niepełnosprawnych intelektualnie. W treningach i zawodach sportowych na całym świecie uczestniczy obecnie ponad milion dzieci i osób dorosłych z upośledzeniem umysłowym.

Misją Olimpiad Specjalnych jest organizowanie treningów i zawodów sportowych w różnych olimpijskich dyscyplinach sportu dla dzieci i dorosłych z upośledzeniem umysłowym, aby mogły lepiej rozwijać się fizycznie, wykazać się odwagą, odczuwać radość i dzielić się talentami, umiejętnościami i przyjaźnią ze swoimi rodzinami i innymi zawodnikami.

Ruch Olimpiad Specjalnych zrodził się w Stanach Zjednoczonych w 1968 roku. Jego założycielką jest Eunice Kennedy Shriver, siostra byłego Prezydenta USA Johna F. Kennedy’ego. Począwszy od 1968 roku, miliony dzieci i dorosłych z upośledzeniem umysłowym miały możliwość uczestniczyć w tego rodzaju zawodach. Program jest oficjalnie uznawany przez Międzynarodowy Komitet Olimpijski oraz ma zgodę na używanie nazwy „olimpiada” i ceremoniału olimpijskiego. Program funkcjonuje już w blisko 150 państwach na całym świecie i w dalszym ciągu powstają nowe oddziały. Idea Olimpiad Specjalnych dotarła do Polski w połowie lat 80. i przyjęta została z wielkim entuzjazmem przez środowiska na co dzień pracujące z osobami z upośledzeniem umysłowym.

Telekomunikacja Polska wspiera Olimpiady Specjalne Polska od 13 lat. Nasza współpraca rozpoczęła się w 1994 roku od sponsorowania III Ogólnopolskich Zimowych Igrzysk Olimpiad Specjalnych w Bydgoszczy. W ramach współpracy TP wspomaga rocznie organizację ponad 100 imprez lokalnych i kilkanaście eliminacji ogólnokrajowych. Pomoc firmy umożliwia organizowanie zawodów sportowych, dzięki czemu coraz więcej zawodników Olimpiad Specjalnych może sprawdzać nabyte na treningach umiejętności i cieszyć się z uczestnictwa w sportowej rywalizacji. Dzięki przekazywanym upominkom, każdy z zawodników może otrzymać też nagrodę za udział w imprezie i podziękowanie za trud włożony w codzienne treningi.

W 2001 roku podczas Gali Piłkarskiej zorganizowanej w ramach Europejskiego Tygodnia Piłki Nożnej, naszej firmie wręczono statuetkę „Specjalnego Przyjaciela”, zaś w 2003 roku srebrny medal dla Specjalnego Przyjaciela Stowarzyszenia Olimpiad Specjalnych, przyznawany firmom na całym świecie, które wspierają ruch tych olimpiad. TP znalazła się też wśród 40 firm, organizacji, urzędów oraz przyjaciół Stowarzyszenia, którzy zostali uhonorowani odznaczeniem Olimpiad Specjalnych Polska „Specjalny Przyjaciel” podczas obchodów dwudziestolecia Olimpiad w listopadzie 2005 roku.

## Polskie dziedzictwo kulturowe

Odpowiedzialne podejście firmy musi opierać się na poszanowaniu otoczenia, w którym ona funkcjonuje. Poszanowanie to dotyczy również zabytkowych nieruchomości, które znajdują się w jej posiadaniu, a które stanowią element naszego dziedzictwa narodowego. Staramy się nie tylko, by nasza działalność biznesowa wywierała możliwie najmniej negatywny wpływ na zabytkowe nieruchomości, ale dokładamy wszelkich starań, by budowle te przetrwały w możliwie najlepszej formie i mogły cieszyć przyszłe pokolenia.

Wśród szczególnie cennych obiektów, których TP jest właścicielem, a które wymagają naszej szczególnej troski, nie można nie wymienić ceglanego budynku w Brześciu Kujawskim (woj. kujawsko-pomorskie), wybudowanego na fundamentach czternastowiecznego zamku, kiedy Królestwem Polskim władali najświetniejszy Brześcianin – król Władysław Łokietek (1260-1333) oraz jego syn Kazimierz Wielki (1310-1370). Zamek został zniszczony w XVII wieku podczas potopu szwedzkiego i w większości został rozebrany na początku XIX wieku. W jego pozostałościach powstało więzienie, przebudowane na szkołę na początku XX wieku. W latach 80. XX wieku ulokowano tam pocztę i centralę telefoniczną. Jego obecnymi użytkownikami są urząd gminy oraz urząd pocztowy.

Z kolei w Sandomierzu do TP przynależy trzykondygnacyjna kamienica mieszczańska z XV wieku, przebudowana na przełomie XVIII i XIX wieku (ul. Poniatowskiego 1). TP nabyła go od PSS „Społem” w 1996 roku i po przeprowadzaniu w latach 1997-1998 prac archeologicznych, w latach 1999-2000 przeprowadziła następnie generalny remont. Wszelkie prace odbywały się w uzgodnieniu z Wojewódzkim Konserwatorem Zabytków. Za jej renowację przywracającą do życia cenny zabytek oraz adaptację obiektu z poszanowaniem substancji zabytkowej TP otrzymała nagrodę od Krajowego Konserwatora Zabytków, Wiceministra Kultury, w konkursie Zadbany Zabytek AD 2004, organizowanym pod patronatem Prezydenta RP.

Własnością TP jest również kompleks budynków na gdańskim Głównym Mieście w obrębie ulic: Długiej, Pocztowej i Ogarnej, w rejestrze zabytków uwidoczniiony jako historyczny układ urbanistyczny. Na przełomie XX i XXI wieku Telekomunikacja Polska sfinansowała gruntowne odnowienie elewacji tych kamienic.

Na uwagę zasługuje również kompleks budynków zabytkowych w Bytomiu, w którego skład wchodzi budynek biurowy, budynek Poczty Głównej wraz ze składnicą wzniesiony w 1908 roku w stylu neorenesansu północnego, według projektu Otto Peina z Wrocławia, budynek składowy, budynek techniczny oraz 20 wiat. To jeden z najstarszych w Europie wypadków zastosowania elementów żelbetonowych.

Gdybyśmy wybierali budynki najbardziej zasłużone zarówno w historii telekomunikacji, jak również w historii Polski, należałoby się jednak wybrać do Krakowa oraz na warszawską Pragę. W Krakowie TP jest współwłaścicielem budynku pocztowego mieszczącego się przy ul. Wielopole 2, unikatowego przykładu budownictwa tego rodzaju na terenie dawnej Galicji. Został on zbudowany w latach 1887-1889 w stylu neorenesansowym, według projektu F. Setza. Wkrótce potem stał się siedzibą Poczty Głównej. Najważniejsze, że w 1909 roku zamontowano tam pierwszą na ziemiach polskich centralę automatyczną systemu Dietla. Natomiast przy ul. Brzeskiej 24 w Warszawie stoi budynek, który przed drugą wojną światową należał do poprzedniczki TP – Polskiej Akcyjnej Spółki Telefonicznej (tzw. PAST-y). W 1944 roku w czasie powstania warszawskiego o obiekt ten toczyły się ciężkie walki pomiędzy żołnierzami Armii Krajowej a hitlerowcami. Ślady walk przypomina dziś pamiątkowa tablica i zachowane ślady kul widoczne na ścianach obiektu. Właśnie z powodu tego wojennego epizodu budynek znalazł się w rejestrze zabytków. TP stara się zachować w pamięci wydarzenia tamtych dni, nie tylko pielęgnując historyczny obiekt, ale również dbając o coroczne spotkania z bezpośrednimi uczestnikami wydarzeń i władzami samorządowymi, co jest bardzo pozytywnie odbierane przez środowisko kombatanów, władze lokalne oraz okolicznych mieszkańców.

Pisząc o zabytkach będących własnością TP, nie można nie wspomnieć o szczególnie cennym, a pozostającym w posiadaniu TP Edukacja i Wypoczynek Sp. z o.o. Spichlerzu „Pod Żurawiem” w Kazimierzu Dolnym. Z zachowanych informacji wynika, że obiekt ten został zbudowany przed 1623 rokiem „na rafie” przy dawnym kazimierskim porcie. Od 1870 roku przeprowadzono w nim gruntowny remont pod kierownictwem architekta Zucherta. W 1883 spichlerz został adaptowany na fabrykę gwoździ, by ostatecznie doszczętnie spłonąć pod koniec XIX wieku. W 1928 roku w pozostałości spichlerza wbudowała swój dom mieszkalny rodzina Rucińskich. Spichlerz ostatecznie został gruntownie wyremontowany w latach 1989-1993 i obecnie mieści się w nim ośrodek szkoleniowo-wypoczynkowy.

Dążenie do harmonii pomiędzy działalnością biznesową, a poszanowaniem dla wartości historycznych i kulturowych znajduje swoje odzwierciedlenie nie tylko w nagrodzie Zadbany Zabytek AD 2004, ale również w nominowaniu modernizacji dwóch budynków TP w Sosnowcu do Ogólnopolskiego Konkursu Otwartego „Modernizacja 2004” (styczeń 2005 roku).

# Korupcja

## [SO2] Przeciwdziałanie zachowaniom nieetycznym

Nowy Kodeks Etyki wprowadzony w TP w 2006 roku jednoznacznie piętnuje zachowania nieetyczne. Zawiera zasady relacji z poszczególnymi grupami interesariuszy.

Poza ogólnymi zasadami zawartymi w Kodeksie Etyki wprowadzono dokument uzupełniający, który ustanawia zasady etyczne, jakimi powinien kierować się każdy pracownik Organizacji Zakupowej w bezpośrednich i pośrednich kontaktach z dostawcą. Między innymi, w celu zagwarantowania bezstronności, żaden pracownik organizacji zakupowej nie może przyjmować, a tym bardziej żądać zaoferowania mu korzyści, która tworzyłaby pewien rodzaj zależności od danego dostawcy, konsultanta lub przedstawiciela konkurencji. W szczególnych okolicznościach dopuszczalne jest jedynie okazjonalne przyjmowanie symbolicznych upominków o umiarkowanej wartości, lecz zalecane jest poinformowanie przełożonego o zaistnieniu takiego faktu. Upominek, którego wartość przekracza określoną wartość symboliczną, powinien zostać zwrócony ofiarodawcy wraz z listem opisującym przyjęte w TP zasady etyczne.

W sferze zakupów obowiązują ściśle określone zasady postępowania dla każdego etapu tego procesu, określone uchwałą Zarządu TP oraz procedurami wewnętrznymi Departamentu Zakupów. Celem tych procedur jest między innymi zapewnienie dostawcom równych warunków w postępowaniu zakupowym oraz zabezpieczenie poufności przekazywanych informacji handlowych.

Proces zakupowy jest realizowany jako działanie zespołowe, obejmujące różne struktury organizacji TP. Procedury akceptacyjne są wieloetapowe i wielopoziomowe. Proces zakupowy jest raportowany i monitorowany.

Wdrożenie systemu klasy eProcurement w TP poprzedzone zostało analizą procesów zaopatrzeniowych. Zakres wdrożenia obejmował wsparcie elektronicznego obiegu dokumentów wszystkich rodzajów zakupów, począwszy od prostych zakupów administracyjnych, a skończywszy na złożonych zakupach inwestycyjnych. Projekt został oparty o aplikację Enterprise Buyer Professional (EBP) firmy SAP, pozwalającą na agregację zakupów w rozproszonej strukturze organizacyjnej spółki. Aplikacja wspiera również dystrybucję towarów handlowych do placówek sieci sprzedaży TP. Rozwiązanie takie z jednej strony umożliwia uzyskanie istotnych oszczędności z tytułu skali centralnie negocjowanych zakupów, z drugiej zaś strony pozwala na eliminowanie ryzyka zachowań nieetycznych.

W razie powstania wątpliwości etycznych lub zauważania zachowania nieetycznego pracownicy powinni zwrócić się ze stosownym zapytaniem do Doradcy Etycznego (przesłać zapytanie pod ogólnodostępny adres e-mail). Każda tego typu wiadomość zostanie starannie przeanalizowana. W 2007 roku planowane jest wprowadzenie dodatkowego systemu powiadamiania o zachowaniach nieetycznych, zapewniającego pełną anonimowość.

# Zaangażowanie polityczne

## **[SO3] Lobbying i działalność polityczna**

TP jest członkiem Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji (PIIT), Polskiej Konfederacji Pracodawców Prywatnych „Lewiatan” (PKPP) oraz ETNO (The European Telecommunications Network Operators' Association), poprzez które wyraża swoje opinie na temat proponowanych rozwiązań, konfrontuje je z opiniami innych członków i prowadzi wspólnie z nimi ewentualne działania lobbujące. Wyznawane przez TP zasady etyczne zakładają pełną apolityczność organizacji.

## **[SO5] Darowizny dla organizacji politycznych**

Telekomunikacja Polska i jej spółki zależne wyznają zasadę apolityczności i nie wspierają finansowo żadnych partii politycznych. Obowiązujący Kodeks Etyki zakłada powstrzymywanie się od finansowania partii politycznych lub organizacji, których działalność ma charakter polityczny.

# Konkurencja i ceny

## [SO6] / [PR10] Postępowania regulacyjne i antymonopolowe

W 2006 roku Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) nałożył na TP następujące kary (w kolejności chronologicznej):

- 27 lipca 2006 roku – 1 mln zł za brak informacji o cenie przed rozpoczęciem połączeń audiotekstowych o podwyższonej płatności. Kara została nałożona już po tym, jak TP – najprawdopodobniej jako jedyny operator w Polsce – zakończył wdrażanie tzw. przedpowiedzi o cenie przed wszystkimi rodzajami i połączeń o podwyższonej płatności. Regulator był na bieżąco informowany o postępie prac i nie wnosił żadnych zastrzeżeń.
- 1 sierpnia 2006 roku – 200 tys. zł za zbyt wysoką opłatę za przenoszenie numeru telefonu do sieci innego operatora. Pobierana przez TP jednorazowa opłata za usługę została oparta o faktycznie ponoszone koszty. Podstawą do jej wyznaczenia były zdefiniowane koszty działań. Kalkulacja kosztów dostarczenia usługi została przeprowadzona w oparciu o metodologię kalkulacji kosztów procesów wdrożoną i stosowaną w TP. Ostatecznie TP, pomimo ponoszonych wysokich kosztów związanych ze świadczeniem tej usługi, kierując się względami społecznymi, obniżyła opłatę do wysokości 50 zł netto.
- 22 sierpnia 2006 roku – 50 tys. zł za nieprzedstawienie do zatwierdzenia cennika promocji „telefon do planu”. Celem promocji była wyprzedaż starych zapasów telefonów, przy niezmiennych opłatach za pozostałe usługi telekomunikacyjne w okresie promocji. TP twierdzi, iż wyprzedaż aparatów telefonicznych nie zalicza się do usług telekomunikacyjnych, polegających na przekazie sygnału w sieci telekomunikacyjnej, dlatego firma nie miała obowiązku przedkładania cennika i regulaminu promocji Prezesowi UKE, zgodnie z przepisem art.48 Prawa Telekomunikacyjnego. Koszty tego typu promocji nie są wliczane do kosztów świadczenia usług telekomunikacyjnych, ponieważ mamy do czynienia z kosztem towaru, a nie usługi.
- 14 września 2006 roku – 3 mln zł za brak ogólnopolskiego spisu abonentów. Prezes UKE ukarał TP za niewykonywanie decyzji Prezesa URTiP z 14 grudnia 2005 roku nakładającej na TP obowiązek świadczenia usługi ogólnokrajowej informacji o numerach telefonicznych. Po wejściu w życie decyzji URTiP TP wystosowała do 58 przedsiębiorców telekomunikacyjnych wnioski o podjęcie współpracy w celu realizacji nałożonego obowiązku. Aż 11 operatorów w ogóle nie udzieliło odpowiedzi na propozycję TP, część postawiła rozliczne warunki. We wrześniu 2006 roku TP wystąpiła do Prezesa UKE z propozycją rozliczeń oraz wnioskami o wydanie decyzji administracyjnych określających warunki współpracy z operatorami, którzy nie odpowiedzieli na ofertę złożoną przez TP. Postępowania te są nadal prowadzone w UKE.

Według stanu na koniec 2006 roku usługa udzielania informacji o numerach telefonów obejmuje dane abonentów 38 operatorów. Negocjacje z kilkoma kolejnymi są w końcowej fazie. TP nie uchyla się od tego obowiązku, jednak nie jest w stanie wykonać go bez woli współpracy ze strony wszystkich operatorów. Niestety, tylko TP jest obiektem zainteresowania UKE i jedynym operatorem telekomunikacyjnym, na którego nałożono karę w tym zakresie. TP systematycznie informowała i informuje UKE o statusie negocjacji z operatorami. Ze swojej strony dokładamy wszelkich starań, aby baza danych na potrzeby Biura Numerów obejmowała dane abonentów wszystkich operatorów.

- 25 września 2006 roku – 100 mln zł za brak przejrzystości w ustaleniu ceny neostrady i abonamentu telefonicznego. UKE publicznie deklarował w mediach, że nałożył na TP karę za nierozdzielnie w wyznaczonym terminie szerokopasmowego dostępu do Internetu od usług telefonicznych. Jednak w pisemnym uzasadnieniu nałożenia kary głównym argumentem nie było rzekomo bezprawne łączenie usług, ale „nieprzejrzystość w zakresie opłat za poszczególne, powiązane ze sobą ofertowo usługi”, stwierdzona nie na podstawie analizy kosztów usług, lecz regulaminów ich świadczenia. Niemniej przeprowadzony wcześniej w TP audyt kosztowy nie wykazał żadnych nieprawidłowości w tym zakresie. W dniu 21 maja 2007 Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uchylił decyzję z 25 września 2006 UKE o nałożeniu na TP 100 mln zł kary. W chwili publikowania niniejszego raportu wyrok nie był prawomocny.
- 22 listopada 2006 roku – 100 tys. zł za nieprzedstawienie do zatwierdzenia cennika promocji startowej neostrady TP. UKE chce kontrolować i zatwierdzać regulaminy i cenniki neostrady tp, tymczasem zgodnie ze stanowiskiem Komisji Europejskiej, rynek dostępu szerokopasmowego do Internetu dla klientów indywidualnych nie podlega regulacji. Komisja Europejska zawetowała ostatnio projekty dwóch decyzji regulacyjnych UKE, ze względu na to, że polski regulator chciał uzyskać niespotykane w krajach Unii kompetencje do ingerowania w usługi szerokopasmowe TP. Niedawno przedstawiciel Komisji Europejskiej ponownie przypomniał, że UKE nie może regulować rynku dostępu szerokopasmowego i nakładać w związku z tym kar (po dacie raportu, tj. już w 2007 roku Prezes UKE nałożył na TP inne kary dotyczące usługi neostrada tp).

Ponadto Prezes UKE zdecydował m.in. o wyborze TP na operatora świadczącego usługi powszechne, TP została również wyznaczona do świadczenia ogólnokrajowego biura numerów i spisu abonentów. Decyzjami Prezesa UKE TP została również uznana za podmiot o znaczącej pozycji rynkowej na rynkach 8 i 9 (rozpoczęcie i zakończenie połączeń w sieci TP), TP Emitel został uznany za podmiot o znaczącej pozycji rynkowej na rynku 18, a PTK Centertel na rynku 16. Opracowane zostały umowy ramowe dotyczące: połączenia sieci, kanalizacji kablowej, lokalnej pętli abonenckiej, bitsteram Access.

W 2006 roku Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) wydał następujące decyzje dotyczące TP:

Dnia 23 stycznia 2006 roku Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zmienił decyzję Prezesa UOKiK z dnia 22 czerwca 2004 roku stwierdzającą dopuszczenie się przez TP praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez nieinformowanie abonentów korzystających z pakietów internetowych TP o wykorzystanym limicie połączeń. SOKiK, przychylając się do odwołania, w całości zmienił decyzję i stwierdził, że brak takiej informacji po stronie TP nie stanowi praktyki naruszającej zbiorowy interes konsumentów w rozumieniu art. 23 a Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów. SOKiK zgodził się z argumentami TP, że brak takiej możliwości dla abonenta korzystającego z usługi pakietowej nie jest ani naruszeniem prawa telekomunikacyjnego, ani ogólnych regulacji cywilnoprawnych. Ponadto SOKiK potwierdził, że TP w zakresie tej usługi wywiązała się prawidłowo z obowiązku udzielenia pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji o sposobie świadczenia usługi.

Prezes UOKiK dnia 20 marca 2006 roku częściowo zmienił swoją decyzję wydaną dnia 30 marca 2005 roku, dotyczącą nałożenia kary pieniężnej w wysokości 4 202 091 zł za zwłokę w wykonaniu obowiązków nałożonych na TP decyzją UOKiK z dnia 27 kwietnia 2004 roku dotyczącej Błękitnej Linii. Wskutek odwołania TP, co do części wykonanych zobowiązań Prezes UOKiK uznał jej argumenty i zmniejszył karę do 1,2 mln zł. W stosunku do pozostałych zobowiązań prowadzi czynności w celu wyjaśnienia sposobu ich wykonania, w celu wydania drugiej części nowej decyzji. Kara w wysokości 1,2 mln została zapłacona przez TP, natomiast decyzja ostateczna w sprawie nie została jeszcze wydana.

Wyrokiem SOKiK z dnia 26 kwietnia 2006 roku została uchylona decyzja Prezesa UOKiK z dnia 10 lutego 2004 roku w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w związku ze sposobem świadczenia usług audiotekstowych w Internecie (dialery). W decyzji z nadanym rygiorem natychmiastowej wykonalności Prezes UOKiK nałożył na TP szereg zobowiązań służących usunięciu skutków praktyki, które, jak stwierdził Sąd – z powodu uchybień w prowadzeniu postępowania dowodowego były nieadekwatne do wskazanych naruszeń. Na Prezesie UOKiK ciąży obowiązek podjęcia nowego rozstrzygnięcia w tej sprawie.

Dnia 30 maja 2006 roku Prezes UOKiK wydał decyzję z rygorem natychmiastowej wykonalności, stwierdzającą praktykę ograniczającą konkurencję i nałożył na TP karę w wysokości 12,2 mln zł, od której TP złożyła odwołanie do SOKiK. Decyzja ta jest skutkiem przeprowadzonego postępowania wszczętego w związku z planowaną podwyżką od 1 października 2005 roku cen usług świadczonych na numeracji o 0-70x 1xx xxx, w sprawie ustalenia, czy zasady współpracy pomiędzy TP a operatorami świadczącymi na jej rzecz usługi na numeracji z zakresu 0-708 1xx xxx oraz zasady kształtowania cen usług połączeń do numerów 0-708 1xx xxx mogą stanowić naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W dniu 10 października 2005 roku Prezes UOKiK wydał decyzję tymczasową, zobowiązującą TP do natychmiastowego przywrócenia cen połączeń do pierwszej taryfy (T1), która obowiązywała do dnia 30 maja 2006 roku. Decyzja tymczasowa została uchylona przez SOKiK 31 stycznia 2007 roku.

Na skutek apelacji Prezesa UOKiK, dnia 8 listopada 2006 roku Sąd Apelacyjny uchylił wyrok Sądu Okręgowego Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 19 października 2006 roku (XVII Ama 4/04), który nie stwierdził nadużycia pozycji dominującej, orzeczonego w decyzji Prezesa UOKiK z dnia 23 grudnia 2003 roku i przekazał sprawę do ponownego rozpoznania do SOKiK. Według Prezesa UOKiK nadużyciem pozycji dominującej TP było to, że TP mogła jednostronnie, tj. bez uzyskania zgody abonenta, zmieniać warunki umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci cyfrowej z integracją usług (ISDN) w trakcie jej obowiązywania oraz narzucać w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci cyfrowej z integracją usług (ISDN) warunek, zgodnie z którym zmiana wysokości opłat przewidzianych w cenniku świadczenia tych usług nie stanowi zmiany treści umowy, za co UOKiK nałożył karę w wysokości 7 mln zł. SOKiK zmienił decyzję Prezesa UOKiK w ten sposób, że nie stwierdził stosowania przez TP zarzuconych w decyzji praktyk. Sąd Apelacyjny stwierdził, iż uzasadnienie rozstrzygnięcia SOKiK-u zawiera istotne wady, które w istocie uniemożliwiają kontrolę instancyjną tego rozstrzygnięcia.

Sprawa antymonopolowa wniesiona przez Antillephone N.V., Antelecom N.V. do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w 1997 roku polegająca na odmowie realizacji automatycznych połączeń międzynarodowych usług audiotekstowych, w której decyzja stwierdzająca praktykę TP została wydana 15 września 2000 roku, z karą w wysokości 1 mln zł, nie została jeszcze zakończona. Po wyroku SOKiK podtrzymującym decyzję prezesa UOKiK, po przeprowadzeniu dalszej procedury, w wyniku uchylenia niekorzystnego wyroku przez Sąd Najwyższy w dniu 24 maja 2004 roku, SOKiK w dniu 3 sierpnia 2005 roku wydał wyrok ponownie stwierdzający popełnienie przez TP praktyki. Ze względu na fakt, że SOKiK nie przeprowadził w toku rozprawy żadnych z zaleconych przez Sąd Najwyższy dowodów, TP w dniu 25 sierpnia 2005 roku złożyła apelację od wyroku SOKiK do Sądu Apelacyjnego. Sąd Apelacyjny 30 czerwca 2006 roku oddalił apelację, wskutek czego 30 października 2006 TP ponownie wniosła o kasację wyroku do Sądu Najwyższego.

Dnia 16 lipca 2006 roku Sąd Najwyższy odrzucił kasację TP wniesioną dnia 22 marca 2006 roku, wskutek czego decyzja Prezesa UOKiK z dnia 16 lipca 2003 roku o naruszeniu przez TP pozycji dominującej na rynku świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci stacjonarnej za pośrednictwem numeru 0-801..., poprzez pobieranie w związku ze świadczeniem usługi linii Ulgowej 801, oprócz comiesięcznej opłaty abonamentowej za korzystanie z numeru „na specjalne życzenie klienta”, również podstawowej opłaty abonamentowej, stała się wykonalna. W związku z powyższym w TP zostały podjęte uchwały o zlikwidowane opłaty za numer „na specjalne życzenie” w cenniku usług oraz dokonaniu odpowiednich korekt zapisów w regulaminie świadczenia usługi.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 21 marca 2005 roku wydał wyrok oddalający odwołanie TP od decyzji Prezesa UOKiK z dnia 5 stycznia 2004 roku. SOKiK stwierdził, że TP uchyla się od zawarcia z operatorami telekomunikacyjnymi uprawnionymi do świadczenia usług dostępu do Internetu (ISP) umów o współpracy operatorskiej, których postanowienia stwarzałyby równoprawne dla ISP i TP warunki świadczenia usług na rynku komutowanego dostępu do Internetu. Według SOKiK przeciwdziała to ukształtowaniu się warunków niezbędnych do powstania bądź rozwoju konkurencji, stanowiąc naruszenie art. 8 ust. 1 w zw. z art. 8 ust. 2 pkt 5 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z czym Sąd nałożył na TP karę w wysokości 20 mln zł.

W dniu 26 kwietnia 2005 roku TP wniosła apelację od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie, Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 marca 2005 roku, zaskarżając wyrok w całości. Dnia 14 marca 2006 roku Sąd Apelacyjny zmienił w całości wyrok SOKiK, stwierdzając, że TP nie popełniła zarzucanej jej praktyki antykonkurencyjnej i uchylił karę.

Dnia 19 października 2006 Sąd Najwyższy uwzględnił skargę kasacyjną wniesioną przez Prezesa UOKiK od wyroku Sądu Apelacyjnego i uchylił ten wyrok, przekazując sprawę do ponownego rozpoznania Sądowi Apelacyjnemu.

Dnia 28 marca 2006 roku Prezes UOKiK decyzją DOK 29/2006 nałożył na TP karę pieniężną w wysokości 5,7 mln zł za zwłokę w wykonaniu decyzji Prezesa UOKiK DDI 36/98 z dnia 22 lipca 1998 roku, nakazującej zaniechanie stosowania praktyki monopolistycznej polegającej na pobieraniu nadmiernie wygórowanych opłat za połączenia międzystrefowe na odległość powyżej 100 km. Jest to ponowna decyzja Prezesa UOKiK w tej sprawie, podjęta po uchyleniu przez SOKiK kary 54 mln zł nałożonej decyzją z 26 stycznia 2001 roku.

W dniu 12 kwietnia 2006 roku TP wniosła odwołanie od decyzji do SOKiK, podtrzymując argumenty o wykonaniu decyzji z 1998 roku.

Prezes UOKiK w latach 2003-2006 prowadził postępowania dotyczące naruszenia przez TP ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z uniemożliwieniem korzystania z usług połączeń telefonicznych świadczonych przez alternatywnych operatorów dla abonentów planu socjalnego tp brak preselekcji) w aspekcie zarówno nadużycia pozycji dominującej, jak i naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W dniu 1 września 2006 roku prezes UOKiK wydał decyzję nie stwierdzającą praktyki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w postępowaniu wszczętym z wniosku Stowarzyszenia na rzecz Ochrony Praw Konsumentów Usług Telekomunikacyjnych (decyzja prawomocna), a w dniu 28 września 2006 wydał decyzję nie stwierdzającą ograniczenia konkurencji poprzez stosowanie klauzuli wyłączności na korzystanie z publicznie dostępnych połączeń telefonicznych Telekomunikacji Polskiej S.A. w planie socjalnym tp. Decyzja dotycząca ograniczenia konkurencji nie jest jeszcze prawomocna, ponieważ wnioskodawca postępowania antymonopolowego – Tele 2, wniósł odwołanie do SOKiK.

Ograniczenie zastosowane w planie socjalnym tp było także przedmiotem postępowań przed Sądami Gospodarczymi – z wniosku NOM i Tele 2, pod zarzutem naruszenia ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, ale w postępowaniach tych zapadły korzystne orzeczenia TP.

Także SOKiK w postępowaniu z pozwu Stowarzyszenia Ochrony Praw Konsumentów Usług Telekomunikacyjnych o uznanie postanowień wzorca umowy w postaci „Cennika usług telekomunikacyjnych TP”, zgodnie z którym „W ramach planu tp socjalnego Abonenci mogą korzystać wyłącznie z usług Telekomunikacji Polskiej”, stwierdził, że zastosowana klauzula nie kształtuje uprawnień konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, ani nie narusza interesu konsumentów.

29 grudnia 2006 roku została wydana decyzja Prezesa UOKiK stwierdzająca dwie praktyki ograniczające konkurencję poprzez: 1) utrudnianie użytkownikom końcowym korzystania z usług innych operatorów poprzez oferowanie wyłącznie planów telefonicznych, w których stała opłata oprócz abonamentu zawiera dodatkowo inne opłaty, oraz 2) uzależnianie zawarcia umowy o świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu od wykupienia usługi połączeń telefonicznych. W związku z wprowadzeniem do obrotu planu startowego TP w dniu 1 marca 2006 roku Prezes UOKiK uznał zaniechanie przez TP, z tą datą, pierwszej praktyki i nałożył karę 1 mln zł. Natomiast w zakresie drugiej praktyki, Prezes UOKiK uznał, iż TP swoim zachowaniem naruszyła nie tylko art. 8 ust. 1 oraz art. 8 ust. 2 pkt 4 Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (DzU z 2005, nr 244, poz. 2080 ze zm.), ale także art. 82 Traktatu ustanawiającego Wspólnotę Europejską (OJ C 325 24/12/2002), przy czym decyzji nakazującej zaniechanie praktyki nadał rygor natychmiastowej wykonalności oraz nałożył na TP karę w wysokości 10 mln zł. W dniu 16 stycznia 2007 roku TP złożyła odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Ponadto Prezes UOKiK prowadzi obecnie wobec spółek z Grupy TP postępowania wyjaśniające, antymonopolowe oraz dotyczące naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w tym dotyczące:

- hurtowej wymiany ruchu IP,
- wprowadzania przez TP i PTK Centertel usług konwergentnych,
- realizacji przez TP zleceń preselekcji,
- realizacji przez TP zamówień na punkty styku sieci telekomunikacyjnych,
- stosowania nieuczciwej ceny za usługę emisji programów, dyskryminacji kontrahentów.

## **[S07] Przeciwdziałanie zachowaniom, które mogłyby być uznane za niezgodne z prawem antymonopolowym**

Mechanizm wdrażania produktów w TP jest ściśle sformalizowany i dotyczy tak wprowadzania nowych produktów, jak i zmian istniejącej oferty (zmiany cenników, promocji, itp.). Już na etapie opracowywania ogólnej koncepcji marketingowej oferty prawnicy przeprowadzają analizę regulacyjno-prawną i przekazują jej wyniki kierownikom produktu. Analiza ta jest pogłębianą wraz z postępami prac nad wdrożeniem oferty, a samo wprowadzanie oferty nie doszłoby do skutku (nie uzyskałoby ono akceptacji członków Zarządu), gdyby jej kształt nie został zaakceptowany przez prawników. Narzędziem wspomagającym ten proces jest specjalnie w tym celu przygotowany formularz („check list”), który już w początkowym okresie przygotowania oferty pozwala na określenie rodzaju i rozmiaru potencjalnego ryzyka.

Jednym z elementów analizy prawnej jest analiza projektów pod kątem zgodności z regulacjami polskiego i europejskiego prawa ochrony konkurencji i konsumentów, przeprowadza ją specjalnie do tego powołana Sekcja Prawa Konkurencji.

Poza codzienną pracę operacyjną, związaną z analizowaniem ryzyka prawnego zmieniającego się portfela usług, prawnicy Sekcji Prawa Konkurencji organizują szkolenia (często doraźne, wynikające z aktualnych potrzeb) dla pracowników pionów klienckich oraz na bieżąco monitorują aktualną sytuację spółki w kontekście ryzyka prawnego i przekazują kluczowe informacje wyższym menadżerom firmy. Dodatkowo na użytek pracowników przygotowywane są obecnie opracowania (tzw. manuale), pozwalające na szybkie uzyskanie potrzebnej informacji z zakresu prawa ochrony konkurencji.

Telekomunikacja Polska wdraża aplikację Altis („online competition compliance training programme”) – program szkoleniowy dla pracowników uczący unikania podstawowych błędów i zagrożeń wynikających z polskiego i europejskiego prawa ochrony konkurencji. Program Altis jest programem unikalnym w swojej prostocie, możliwości zaimplementowania go na nieograniczonej liczbie stanowisk, wymuszającym samonauczanie i samotestowanie się pod nadzorem administratora programu przez każdego z użytkowników odnośnie praktycznej wiedzy na temat zasad uczciwego konkurowania. Wyniki postępów szkolenia mogą być generowane do wiadomości administratora programu, co daje spółce pogląd na wymierne korzyści z prowadzonego systemu szkoleniowego.

Programy szkoleniowe typu program Altis są rekomendowane przedsiębiorcom z krajów członkowskich przez Komisję Europejską, ponieważ pozwalają poprzez proces szkolenia pracowników odpowiedzialnie zarządzać ryzykami prawnymi i operacyjnymi związanymi z praktykami handlowymi na Wspólnym Rynku (w tym je redukować). Programy takie są również bazą pozwalającą, po podstawowym okresie szkoleniowym, delegować ryzyko prawne przedsiębiorcy na pracowników, którzy swoim zachowaniem i decyzjami podejmowanymi w imieniu tego przedsiębiorcy generują ryzyko prawne.

# Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia

## [PR1] / [IO4]-[IO7] Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia

Telekomunikacja Polska, mając na uwadze zdrowie i bezpieczeństwo klientów, dba o to, by wszystkie terminale abonenckie miały wykonane odpowiednie testy. Bezpieczeństwo ich użytkowania musi być weryfikowane w procesie badań zgodności z tzw. „zasadniczymi wymaganiami”. W Centrum Badawczo-Rozwojowym zajmuje się tym Pracownia ISDN-Warszawa oraz Pracownie Badania Infrastruktury Sieciowej i Terminali w Poznaniu i Katowicach.

CBR TP nie ma uprawnień do wykonywania badań zgodności urządzeń końcowych (terminali abonenckich) z „zasadniczymi wymaganiami”. Prowadzone przez TP badania dotyczą jedynie badania parametrów technicznych z punktu widzenia możliwości dołączenia ich do sieci i prawidłowej realizacji usług. Punktem wyjścia do rozpoczęcia badań jest jednak sprawdzenie, czy urządzenie dostarczone do badań posiada deklarację zgodności i naniesiony prawidłowy znak zgodności CE. Terminale dostarczone do badań bez deklaracji (znaku) zgodności są odrzucane.

Jeżeli chodzi o respektowanie poziomu Specific Absorbtion Rate (SAR), to polskie przepisy dotyczące ochrony przed promieniowaniem niejonizującym (zarówno dla ogółu ludności, jak i dla pracowników (BHP) nie przewidują wyznaczania wskaźnika SAR. Sprawdza się natomiast poziom natężenia pola elektrycznego albo gęstości mocy, których spełnienie jest trudniejsze od SAR i de facto gwarantuje spełnienie wymagań wskaźnika SAR. Przepisy stosowane na świecie zalecają sprawdzanie wskaźnika SAR tylko wtedy, kiedy przekroczone są dopuszczalne poziomy natężenia pola elektrycznego albo gęstości mocy, ponieważ wymagania dotyczące SAR są łatwiejsze do spełnienia. Z punktu widzenia klienta ważne jest to, że wszystkie urządzenia i akcesoria oznakowane znakiem CE są sprawdzane pod względem poziomów promieniowanych pól. Nie ma możliwości, by urządzenie, które nie uzyskało znaku CE, zostało dopuszczone do użytku i wprowadzone na rynek.

Pracownia Anten i Kompatybilności Elektromagnetycznej (PAKE) CBR prowadzi prace związane z radiodyfuzyjnymi stacjami nadawczymi użytkowymi przez TP EmiTel (Grupa TP). Przy ich eksploatacji stosowane są procedury mające na celu zapewnienie zgodności z obowiązującymi przepisami ochrony środowiska w zakresie dopuszczalnych poziomów niejonizującego promieniowania elektromagnetycznego. Dotyczy to oczywiście również nowo planowanych obiektów oraz rozbudowy istniejących. Działania prowadzone przez PAKE CBR obejmują prognozowanie rozkładów natężenia pola w otoczeniu stacji nadawczych oraz znajdowanie i proponowanie rozwiązań umożliwiających minimalizację poziomów promieniowania poprzez odpowiednie kształtowanie charakterystyk promieniowania nadawczych systemów antenowych. PAKE CBR dokonuje oceny poziomów promieniowania wokół stacji nadawczych z wykorzystaniem zaawansowanych metod symulacji komputerowych, których wyniki zostały doświadczalnie potwierdzone. Poziom promieniowania elektromagnetycznego na obszarach wokół stacji nadawczych jest także obowiązkowo sprawdzany poprzez pomiary wykonywane przez jednostki niezależne od TP.

Wszystkie nowo instalowane systemy antenowe TP EmiTel są sprawdzane przez PAKE CBR pod kątem minimalizacji poziomów promieniowania na obszarach, w których mogą przebywać ludzie. Takie działania prowadzi się w celu minimalizacji zagrożeń i rozwiania obaw społeczeństwa dotyczących oddziaływania na ludzi niejonizującego promieniowania elektromagnetycznego. Zgodnie z wymogami prawnymi, odpowiednim organom administracyjnym przedkładany jest dokument „Ocena oddziaływania na środowisko”, a organy te podejmują decyzję o ewentualnym poddaniu decyzji o zgodzie na inwestycję konsultacjom społecznym.

Warto wspomnieć, że wymagania ICNIRP (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection) odnośnie dopuszczalnego poziomu emisji fal radiowych przez stacje bazowe (zalecane także przez UE) są dużo łagodniejsze od wymagań obowiązujących w Polsce. W Polsce poziomy pól wokół wszystkich stacji bazowych i nadawczych są sprawdzane bardzo rygorystycznie i wymagania naszych przepisów są spełnione.

Jeżeli chodzi o działania podjęte w 2006 roku, to wśród najważniejszych należy wymienić:

- Dokonanie przez TP EmiTel zmian konfiguracji systemu antenowego UKF-FM na stacji nadawczej TSR Krynica (gmina Jaworzyna), według projektu PAKE CBR, dzięki któremu obniżono poziom promieniowania w obszarze wokół stacji nadawczej. Pozwoli to na uruchomienie nadawania dodatkowych, zaplanowanych programów radiowych bez konieczności budowy nowej stacji nadawczej, przy jednoczesnym spełnieniu wymagań polskich przepisów ochrony środowiska. Skuteczność zastosowanego rozwiązania została potwierdzona wynikami pomiarów kontrolnych.
- Zaprojektowanie przez PAKE CBR zmiany konfiguracji systemu antenowego UKF-FM na stacji nadawczej TSR Ustrzyki Dolne (gmina Gromadzeń), które zapewnią znaczące obniżenie poziomu promieniowania wokół tej stacji nadawczej. Zadanie jest w trakcie realizacji przez TP EmiTel.

### **Nadużycia i kradzież elementów infrastruktury oraz usług telekomunikacyjnych**

Odmiernym problemem, który pośrednio dotyka klientów, jest proceder kradzieży elementów infrastruktury telekomunikacyjnej (np. kabli miedzianych, które następnie sprzedawane są jako złom), czy też akty bezmyślnego wandalizmu, wymierzone w infrastrukturę będącą własnością firmy (np. dewastowanie automatów telefonicznych tp). Proceder ten, mimo starań służb technicznych TP, wiąże się z czasowym brakiem dostępu klientów do usług TP. Należy mieć również świadomość tego, że w skrajnych wypadkach brak dostępu do telefonu może spowodować niemożność skontaktowania się ze służbami ratunkowymi (policją, pogotowiem ratunkowym, strażą pożarną).

Z drugiej zaś strony rozkradanie infrastruktury powoduje niepotrzebny wzrost kosztów działalności firmy. Tym samym środki, które potencjalnie mogłyby zostać przeznaczone na nowe inwestycje czy też np. na akcje społeczne, muszą być przeznaczone na odtwarzanie skradzionych lub zdewastowanych elementów infrastruktury.

Przeciwdziałanie kradzieżom i ograniczenie ich negatywnych skutków stało się jednym z priorytetowych działań podejmowanych przez Pion Sieci w 2006 roku. Podjęcie dialogu z przedstawicielami administracji sprawiło, że Prokurator Krajowy zobowiązał się do bardziej restrykcyjnego stosowania przepisów obowiązującego prawa wobec sprawców kradzieży. Lobbowanie na rzecz zmiany stosowania prawa spowodowało, że w niektórych województwach prokuratury wnioskuje o bardziej dotkliwe kary dla sprawców tego typu przestępstw. Wnikliwie analizują każdy stan faktyczny pod kątem prawidłowej kwalifikacji prawnej czynu, np. kradzież pokrywy studzienki telekomunikacyjnej może być uznana za spowodowanie bezpośredniego zagrożenia życia i zdrowia człowieka. Uzyskaliśmy pomoc prawną ze strony współpracujących z TP kancelarii prawnych w zakresie monitorowania postępowań sądowych przeciwko domniemanym sprawcom kradzieży kabli TP.

W celu ograniczenia występowania kradzieży kabli stosujemy mechaniczne i elektroniczne zabezpieczenia sieci. W bieżącym roku wdrożyliśmy do eksploatacji nowy, mobilny system monitorowania sieci, a kolejny jest już w trakcie testowania. W szczególnie zagrożonych kradzieżami rejonach zatrudniamy firmy ochrony mienia, uzależniając ich wynagrodzenie od efektów podejmowanych działań. Przeprowadzony został przetarg na wyłonienie firm mających realizować zadania związane z fizyczną ochroną elementów infrastruktury telekomunikacyjnej TP. Od 2007 roku grupy ochrony fizycznej będą wspomagać nas w walce ze złodziejami we wszystkich Obszarach Eksploatacji Pionu Sieci TP. Wspólnie z policją przeprowadzane są kontrole skupów złomu.

W ramach akcji informacyjnej na temat kradzieży kabli organizowane są konferencje prasowe, spotkania z przedstawicielami samorządów lokalnych, prokuratury, policji, straży miejskiej. W spotkaniach aktywnie uczestniczą również przedstawiciele innych branż, którzy borykają się z takimi samymi problemami (energetyka, kolej). Przygotowywane są plakaty i broszury adresowane do przedsiębiorców prowadzących punkty skupu złomu. Wspólnie z policją przeprowadzane są kontrole skupów złomu. Obserwujemy już pierwsze efekty naszych działań. Od września 2006 roku gwałtowny wzrost ilości kradzieży został wstrzymany, a straty finansowe TP z tego tytułu zmniejszyły się.

Inne niebezpieczeństwa wiążą się z tzw. nadużyciami telekomunikacyjnymi, które najczęściej dokonywane są na szkodę TP lub / i jej klientów.

Decyzję o zorganizowanej walce z nadużyciami i oszustwami telekomunikacyjnymi podjęliśmy kilka lat temu, po tym jak znaleźliśmy kilka poważnych przypadków, które spowodowały straty zarówno TP, jak i jej klientów. Od tamtego czasu systematycznie budowaliśmy zespół ekspertów oraz wyposażyliśmy go w dedykowane narzędzia informatyczne.

Naszym celem była i jest ochrona naszych Klientów oraz naszej Spółki przed skutkami, zazwyczaj finansowymi, nadużyć telekomunikacyjnych. Wymaga to również dokonania zmian w całej organizacji, nad których wdrożeniem nadal pracujemy, dochodząc stopniowo do pożądanych efektów. Stworzony został System Zarządzania Nadużyciami Telekomunikacyjnymi jako nieformalny zespół skupiający organizacyjne i techniczne metody wykrywania nadużyć telekomunikacyjnych. Tworzy on politykę zarządzania nadużyciami telekomunikacyjnymi. Na System składa się:

- Sekcja Wykrywania i Kontroli Nadużyć, która jest jednostką zajmującą się analizowaniem danych o połączeniach w celu wykrycia anomalii w ruchu mogących być nadużyciem. Analitycy wyposażeni zostali w narzędzie informatyczne ułatwiające badania poprzez analizowanie ruchu oraz generowanie alarmów według zadanych wcześniej parametrów kontrolnych.
- Działy prewencji, które mają za zadanie kontrolowanie wielkości ruchu i informowanie klientów o ich nietypowym wzroście. Podstawowym narzędziem pracy działów prewencji jest narzędzie informatyczne Early Warning System (EWS). Od listopada 2006 roku do EWS dołączył drugi system: Fraud Management System (FMS), którego celem jest wykrywanie drobnych włamań do sieci (np. doładowywanie telefonów prepaid), jak i ewentualnych oszustw międzyoperatorskich.
- Pracownicy zajmujący się sprzedażą i obsługą posprzedażową, którzy mają zarówno informować klienta o zagrożeniach, jak i sygnalizować ryzyko Sekcji Wykrywania i Kontroli Nadużyć.
- Pracownicy zajmujący się obsługą sieci oraz informatycy, którzy pomagają analitykom w wyjaśnianiu wykrytych zdarzeń.

Analiza zmienności zachowania abonentów wychwytuje i wartościuje przypadki, kiedy abonent zmienił w sposób istotny sposób swojego korzystania z usług telefonicznych. Może być to efektem tego, że ktoś wpiął się w jego linię lub w wynajętym mieszkaniu chce prowadzić proceder nadużyć telekomunikacyjnych niezgodny z wyobrażeniem właściciela mieszkania.

Oczywiście TP niezmiennie oferuje klientom szereg rozwiązań, które pozwalają ograniczyć ryzyko kradzieży usług telekomunikacyjnych. Należy tu wspomnieć o możliwości bezpłatnego zablokowania połączeń na numery o podwyższonej płatności. Ofiarami wysokich rachunków za połączenia na te numery padali często klienci, którzy wynajmowali swoje mieszkania nieuczciwym najemcom, czy też osoby, które (najczęściej nieświadomie) zainstalowały na swoich komputerach tzw. dialery (szerzej na temat bezpłatnych antydialerów oferowanych przez TP oraz innych aspektów związanych z zabezpieczeniem się przed ryzykiem związanym z Internetem w punkcie w części „Bezpieczeństwo w Internecie”), ale również ci, których dzieci bez ich świadomości łączyły się z tego typu numerami.

Klienci mają również możliwość odpłatnego wprowadzania blokad na inne typy połączeń wychodzących (z zablokowaniem wszystkich połączeń wychodzących łącznie) lub limitowania liczby połączeń (impulsów) na dany miesiąc, co stanowi zabezpieczenie przed przekroczeniem określonej kwoty w wydatkach na telefon. TP oferuje klientom również możliwość wprowadzenia blokady telefonu kodem PIN, tj. samodzielnego ustawienia blokady i sterowania jej aktywnością poprzez wpisanie odpowiedniej sekwencji cyfr. To ostatnie rozwiązanie jest szczególnie korzystne dla klientów chcących ograniczyć dostęp do telefonu osobom trzecim (np. w firmach, zwłaszcza gdy telefon znajduje się w miejscu, w którym mają do niego dostęp osoby niepożądane).

### **Działania na rzecz bezpieczeństwa w Internecie**

TP podejmuje szereg działań zmierzających do zapewnienia swoim klientom bezpieczeństwa w Sieci. Od kilku lat w firmie działa specjalny Zespół Reagujący, którego zadaniem jest podejmowanie działań w wypadkach naruszenia bezpieczeństwa teleinformatycznego. Zadaniem Zespołu jest obsługa nadużyć sieciowych w zakresie wszystkich oferowanych przez TP usług dostępu do Internetu. Każde zgłoszenie incydentu przez klienta jest przez Zespół rejestrowane i potwierdzane pocztą elektroniczną.

Telekomunikacja Polska spełnia najwyższe światowe standardy w zakresie obsługi incydentów bezpieczeństwa teleinformatycznego, co potwierdził otrzymany w sierpniu 2006 roku certyfikat CERT, przyznany TP przez główny ośrodek zajmujący się zagrożeniami w Internecie – CERT Coordination Center, działający przy Carnegie Mellon University. TP znalazła się w gronie niewielu zespołów, które mają prawo do posługiwania się tą nazwą. Certyfikat CERT przyznano Telekomunikacji Polskiej jako pierwszej firmie komercyjnej w Polsce.

### **Bezpieczeństwo regulowania zobowiązań wobec TP**

Niestety, nadużycia mają miejsce nie tylko w bezpośrednim odniesieniu do usługi telekomunikacyjnej sensu stricto. Coraz częściej klienci narażeni są na oszustwa również ze strony nieuczciwych pośredników przyjmujących płatności za prąd, gaz, telefon, itd. Klienci padają ofiarą mało wiarygodnych firm, których właściciele znikają wraz z wpłaconymi przez klienta pieniędzmi, nie regulując zobowiązań wobec dostawców mediów. Problem stanowią też agencje finansowe, które często z dużym opóźnieniem przekazują wpłaty klientów na konto TP. Nieświadomy niczego klient narażony jest na naliczanie ustawowych odsetek za niedotrzymanie terminu zapłaty faktury za zrealizowane usługi telekomunikacyjne. Terminowość w przekazywaniu wpłat za pośrednictwem np. agencji finansowych jest niezmiernie istotna, ponieważ w świetle obowiązującego regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym usługi powszechnej przez TP, za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek TP. Dotychczas w TP za dzień zapłaty uznawano dzień dokonania wpłaty w urzędzie pocztowym, banku, kasie TP lub dokonania płatności przelewem, o ile płatność następowała do dnia określonego na fakturze jako termin płatności.

TP stara się zachęcać klientów do bezpieczniejszej i wygodniejszej, bezgotówkowej formy płatności, którą jest usługa bankowa „polecenie zapłaty”. Ta forma płatności jest nie tylko bezpieczna, ale pozwala oszczędzić cenny czas klienta, który nie musi stać w kolejkach do kasy, oraz zwalania go z konieczności pamiętania o terminie płatności, gwarantując terminowe uregulowanie zobowiązania. Dodatkowo ze swojej strony TP stara się propagować tę bezpieczną i wygodną usługę, organizując specjalne oferty dla klientów. W 2006 roku klienci, którzy nie korzystali jeszcze z polecenia zapłaty, a zdecydowali się na wybór tej formy płatności, otrzymywali od TP 20 darmowych minut na rozmowy telefoniczne przez okres 6 miesięcy. W chwili obecnej poleceniem zapłaty reguluje swoje rachunki telekomunikacyjne blisko 300 tys. naszych klientów. Również i w tym roku zamierzamy kontynuować aktywne propagowanie bezpiecznych form płatności, szczególnie płatności elektronicznych, do których zalicza się polecenie zapłaty i zlecenie stałe.

W trosce o bezpieczeństwo i wygodę w regulowaniu opłat za nasze usługi chcemy pójść krok dalej i dlatego w bieżącym roku planujemy zaoferować klientom możliwość otrzymywania faktury drogą elektroniczną.

TP oraz PTK Centertel wraz z innymi polskimi operatorami telekomunikacyjnymi współtworzą Koalicję na rzecz Polecenia Zapłaty, której celem jest popularyzacja i rozwój tej formy rozliczeń.

## Rachunki płacą się same



Dla klientów, którzy z jakichś względów nie decydują się na polecenie zapłaty i preferują bezpośrednie wpłaty gotówkowe, np. w supermarkecie podczas zakupów, TP rekomenduje dokonywanie ich w punktach należących do renomowanych sieci, takich jak Via – Moje Rachunki, PayTel, Unikasa, które dają naszym zdaniem gwarancję, że płatność trafi szybko i bezpiecznie do TP. Oczywiście klienci mogą też w sposób jak najbardziej bezpieczny dokonywać wpłat, korzystając z usług banków oraz placówek Poczty Polskiej.



### [PR6] / [PA7] Oznaczenia związane ze społeczną odpowiedzialnością

W lutym 2006 roku przez kapitułę konkursu Świat Przyjazny Dziecku, organizowanego przez Komitet Ochrony Praw Dziecka, pakiet usług: neostrada tp i e-bezpieczeństwo uznane zostały za doskonałe i bezpieczne narzędzie, które może być wykorzystywane w procesie edukacji. Jednocześnie Telekomunikacja Polska uzyskała prawo do posługiwania się na produkcie logo Świat Przyjazny Dziecku.

# Produkty, usługi, reklama

## **[PA1] / [PA4] Dostępność usług, zapewnianie dostępności na terenach wiejskich i trudno dostępnych**

W zakresie świadczenia usług powszechnych, od 9 listopada 2006 do 8 maja 2011 roku, na TP spoczywa prawny obowiązek dostarczenia klientowi linii telefonicznej. Zgodnie z decyzją Regulatora, TP realizując usługę powszechną dla każdego roku ma określony czas na przyłączenie 95% i 99% zamówień (wskaźnik czasu oczekiwania na przyłączenie). W 2007 roku 95% zamówień na przyłączenie musi być zrealizowanych w ciągu 22 dni, a 99% w ciągu 24 dni. Typowym rozwiązaniem technicznym używanym do realizowania obowiązku usługi powszechnej jest dostarczenie linii miedzianej do budynku, przy czym należy wspomnieć, że proces inwestycyjny jest ze względu m.in. na konieczność uzyskania stosownych pozwoleń administracyjnych i zgód właścicieli gruntów bardzo czasochłonny.

Warto wspomnieć, iż w związku z wygaśnięciem licencji na częstotliwość 2,4 GHz używaną przez wielu operatorów, w sytuacji, gdy nie będą oni mogli zapewnić klientom usług na bazie innych technologii (a są to głównie obszary słabo zaludnione), TP będzie zobligowana do zapewnienia przyłączenia tym abonentom, o ile nadal będą chcieli korzystać z usług stacjonarnych.

Aby przezwyciężyć problemy związane ze zbyt długo trwającym procesem inwestycyjnym, TP wykorzystuje technologie radiowe. Dzięki temu w wielu przypadkach możliwe jest znacznie szybsze dostarczenie klientowi podstawowych usług telekomunikacyjnych. Obecnie TP pracuje nad innymi formami dostępu radiowego, które umożliwiłyby skrócenie czasu instalacji.

Telekomunikacja Polska, jako sygnatariusz Porozumienia na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego oraz Paktu na rzecz rozwoju szerokopasmowego dostępu do usług i sieci łączności elektronicznej w Polsce kładzie szczególny nacisk na zwiększanie dostępności usług szerokopasmowego dostępu do Internetu.

W samym tylko 2006 roku na ten cel przeznaczono prawie 300 mln zł. W efekcie na koniec 2006 roku 97% linii abonenckich TP znajdowało się w zasięgu usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu. Mając na uwadze kwestię zagrożenia wykluczeniem informacyjnym na terenach o niskiej gęstości zaludnienia, TP dąży do bliższej współpracy z lokalnymi władzami, tak by wspólnie znajdować optymalne rozwiązania dla danej społeczności lokalnej. W tym celu powołano Program „Partnerstwo BB”, realizowany poprzez partnerską współpracę z Partnerem Publicznym, który to program zakłada budowę sieci telekomunikacyjnych, niepowielających istniejącej infrastruktury.

W związku z tym, że w Polsce braki w infrastrukturze dotyczą nie tylko szerokopasmowego dostępu do Internetu, równocześnie realizowany jest program Delta LP, którego celem jest budowa nowych przyłączy abonenckich, w tym na obszarach, które wciąż są swoistymi „białymi plamami”. W latach 2005-2006 wybudowano prawie 450 tys. łączy.

Aby sieć telekomunikacyjna mogła sprawnie funkcjonować, należy rozbudowywać nie tylko tzw. ostatnią milę, ale również inne elementy sieci. W 2006 roku, aby sprostać popytowi na usługi szerokopasmowe (neotrada tp, dostęp do Internetu DSL TP) rozbudowywana była infrastruktura sieci transmisji danych, zapewniając zdolność do przeniesienia ruchu o wielkości ponad 70 Gb/s. Uruchomione zostały nowe łącza w szkieletie sieci IP/MPLS o przepustowości 10 Gb/s z redundancją oraz rozbudowano routery dla transmisji rosnącego ruchu, uzyskując możliwość podłączenia około 1,84 mln klientów. W stosunku do stanu na koniec 2005 roku pojemność sieci wzrosła o około 100%. Łącza międzynarodowe do ogólnosiatkowej sieci Internet zostały rozbudowane do pojemności 45 Gb/s z pełną redundancją. W sześciu aglomeracjach (Warszawa, Katowice, Kraków, Poznań, Trójmiasto, Wrocław) zbudowano infrastrukturę do świadczenia usług multimedialnych videostrada tp oraz wideo na życzenie.

Kontynuowana jest rozbudowa sieci IP VPN pod kątem: pojemności szkieletu sieci (budowa czterokrotnie większych łączy szkieletowych), pojemności routerów brzegowych (rozbudowa routerów umożliwiająca w niedługim czasie podwojenie ich pojemności) oraz funkcjonalności (nowe dostępy do sieci SHDSL, Ethernet)

## **[PA2] / [PA5] Przełamywanie barier związanych z dostępem do usług**

Szczególną wagę TP przykładła do osób niepełnosprawnych, oferując im 50% ulgę w abonamencie w wybranych planach taryfowych oraz 50% ulgę na przyłączenie urządzenia końcowego do sieci. Rabaty udzielane są osobom niepełnosprawnym, wobec których Powiatowy lub Wojewódzki Zespół Orzekający o Stopniu Niepełnosprawności orzekł znaczny stopień niepełnosprawności (symbol przyczyny niepełnosprawności 04-O – choroby narządu wzroku) oraz znaczny lub umiarkowany stopień niepełnosprawności (z symbolem 03-L – zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu).

Znacznym ułatwieniem dla osób niepełnosprawnych ruchowo jest możliwość załatwienia większości spraw przez telefon u konsultantów Błękitnej Linii. Dodatkowo TP dostosowuje swoją sieć sprzedaży, tak by była ona przyjazna osobom niepełnosprawnym.

Ponadto TP posiada w swojej ofercie aparaty telefoniczne charakteryzujące się dużymi wygodnymi w obsłudze klawiszami z wyraźnym nadrukiem, czytelnym wyświetlaczem i pętlą indukcyjną, niezbędną osobom z aparatem słuchowym. Posiadają też wypukły klawisz „5” na klawiaturze, który ułatwia korzystanie z telefonu. Produkty te przeznaczone są właśnie dla osób starszych i niepełnosprawnych. TP proponuje klientom zakup aparatów telefonicznych po promocyjnych cenach. Oferta ta obejmuje również aparaty dostosowane do potrzeb osób starszych i niepełnosprawnych. Do wymagań tej grupy klientów dostosowano też aparaty publiczne, które zostały odpowiednio oznakowane.

Osoby niewidome i niedowidzące mogą otrzymywać z TP fakturę brajlem, powiększoną czcionką lub w pliku elektronicznym, natomiast billing szczegółowy dużą czcionką bądź w pliku elektronicznym.

Warto wspomnieć również o infolinii dla niepełnosprawnych – 118 888, która umożliwia uzyskanie informacji o numerach telefonów instytucji i organizacji oferujących swoje usługi osobom niepełnosprawnym (m.in. fundacje i organizacje pozarządowe, gabinety rehabilitacyjne, firmy oferujące sprzęt rehabilitacyjny, itp.).

## **[3,16] / [SO4] Innowacyjność produktów i usług**

Telekomunikacja Polska stara się być proaktywna i wciąż udoskonala swoje produkty. Zmiany te dotyczą z jednej strony marketingowej części oferty, której przygotowaniu i ewentualnym zmianom zawsze towarzyszą kompleksowe badania rynkowe, z drugiej zaś staramy się udoskonalać techniczną stronę naszych usług, co nie byłoby możliwe bez inwestowania w działalność badawczo-rozwojową.

Pion Centrum Badawczo-Rozwojowe (TP R&D) prowadzi działalność badawczo-rozwojową wspierając rozwój TP. Zgodnie z celami statutowymi prowadzone są badania urządzeń i systemów modyfikowanych i nowo wprowadzanych do sieci TP, ocena działania istniejących systemów, badania ergonomiczne nowych usług, badania jakości sieci, prace metrologiczne i wyprzedzające dla nowych technologii. TP R&D współpracuje z międzynarodowymi organizacjami normalizacyjnymi: Sektorami ITU-T i ITU-R, TP R&D prowadzi sekretariat ITU dla TP, Przedstawiciele TP R&D biorą aktywny udział w działalności międzynarodowych organizacji normalizacyjnych (ITU, IEC, CEN, CENELEC, DSL Forum, TM Forum), zgłoszono cztery kontrybucje do ITU-T.

W ramach 6. Ramowego Programu Unii Europejskiej (IST-6) zakończono udział w projektach: DIADEM (problemy Firewall), ASG (transakcje elektroniczne,) i EuQoS, i rozpoczęto działalność w następnych projektach: MUSE, SUPER, SPICE, OneLab.

Za udział w programach badawczych Unii Europejskiej IST-6 Pion Centrum Badawczo-Rozwojowe otrzymał nominację do nagrody Kryształowa Brukselka. Pion TP R&D przygotował i przeprowadził wspólnie z Pionem Komunikacji Korporacyjnej kolejną Edycję konkursu Telekreator, którego celem jest promowanie innowacyjnych projektów i pomysłów autorstwa pracowników Grupy TP. Również we współpracy z PKK zostały uruchomione Ogrody Innowacji – miejsce prezentacji innowacyjnych produktów i usług Grupy TP.

Koszty prac badawczo-rozwojowych ujęte w rachunku zysków i strat wyniosły w 2006 roku 53 mln zł.

## **[PR2] / [PR7] Informowanie o produktach**

Telekomunikacja Polska dąży do tego, by wszelkie informacje kierowane do klientów były dostarczone do nich możliwie najszybciej, w możliwie przyjazny i przejrzysty sposób.

W przypadku, w którym klient TP uznałby, że informacje o produkcie wprowadzają go w błąd, ma prawo złożyć wniosek, skargę bądź reklamację. Informacja tego typu może być przekazana do TP ustnie, telefonicznie, pisemnie lub przez stronę internetową. Telekomunikacja Polska ze swojej strony analizuje wszystkie napływające sygnały o potencjalnych nieprawidłowościach i po ich rozpatrzeniu udziela klientowi odpowiedzi. Informacje te stanowią dla TP istotny sygnał, który może nam pomóc w poprawie jakości świadczonych usług.

Obecna procedura reklamacyjna w TP jest procedurą jednoinstancyjną i ewentualne dalsze spory rozstrzygane mogą być na drodze przewidzianej prawem.

W przypadku skierowania przez klienta skargi nie bezpośrednio do TP, a np. do UOKiK lub UKE skargi te rozpatrywane są w trybie wskazanym przez prawo.

## **[PR9] Działania reklamowe**

Zgodnie z wprowadzanymi procedurami, wybór agencji reklamowych ma być dokonywany w systemie oceny dostawców QREDIC. W wypadku agencji reklamowych kluczowe znaczenie ma tu postawa i podejście agencji do kwestii etyki. W systemie tym kluczowe jest osiem elementów, których spełnienie jest warunkiem koniecznym podjęcia współpracy z konkretną firmą, jak i warunkiem koniecznym wyboru konkretnego materiału reklamowego. Powyższe elementy (Postawy i Etyka w Reklamie) to:

- prawda – reklama będzie mówić prawdę i będzie odślaniać znaczące fakty, których opuszczenie wprowadziłoby klienta w błąd,

- uzasadnienie – hasła reklamowe (stwierdzenia prezentowane w reklamie) powinny być poparte dowodami, które reklamodawca faktycznie posiada i może zaoferować oraz które wskaże agencji przed przystąpieniem do tworzenia reklamy,
- porównania – reklama będzie powstrzymywać się przed tworzeniem fałszu, wprowadzaniem w błąd albo nieprawdziwymi twierdzeniami o konkurencie albo jego produktach i usługach,
- zwodzenie – reklama nie powinna prezentować produktów albo usług w celu zapewnienia zbytu innych produktów podobnych do reklamowych, a oferowanych zazwyczaj po wyższej cenie,
- gwarancje i zastrzeżenia – reklamowane gwarancje i obostrzenia będą wyraźne na tyle, by powiadamiać konsumentów o ich głównych terminach i ograniczeniach albo, gdy odstęp czasu albo ograniczenia czasu uniemożliwiają takie ujawnienia, reklama najwyraźniej powinna wyjawiać gdzie pełny tekst gwarancji albo zastrzeżenia może być sprawdzony przed zakupem,
- stwierdzenia na temat cen – reklama powinna unikać haseł cenowych, które są fałszywe lub mylące, oraz haseł i twierdzeń na temat oszczędności, które nie są faktycznymi oszczędnościami,
- testimoniale i świadectwa – reklama zawierająca testimonial powinna ograniczać się do takich kompetentnych „świadectw”, które odzwierciedlają prawdziwe i szczere opinie lub doświadczenia,
- zasady moralne – reklama nie powinna zawierać treści lub ilustracji, które mogą obrażać poczucie dobrego smaku lub łamać ogólnie przyjęte normy społeczne.

W Polsce działają dwie organizacje zabiegające o etykę w reklamie – Stowarzyszenie Agencji Reklamowych (SAR) i polski oddział Międzynarodowego Stowarzyszenia Reklamy (IAA). Międzynarodowe Stowarzyszenie Reklamy przyjęło Kodeks etyki reklamy oraz Kodeks postępowania w dziedzinie reklamy, Stowarzyszenie Agencji Reklamowych od lipca 2005 roku kieruje się w swoich działaniach Kodeksem dobrych praktyk członków SAR. SAR posługuje się ponadto Kodeksem etyki w przetargach EACA. Dla TP pracują w chwili obecnej trzy agencje reklamowe: DDB Warszawa, NoS BBDO i Testardo Red Cell. Dwie pierwsze są członkami SAR. Na poziomie korporacyjnym tak DDB, jak i BBDO są członkami Międzynarodowego Stowarzyszenia Reklamy (ich polskie filie nie należą jednak do polskiego oddziału MSR).

Taki dobór agencji reklamowych gwarantuje zachowanie najwyższych standardów etycznych w reklamie, a tym samym pozwala na ograniczenie ryzyka oskarżenia o działania nieetyczne.

Telekomunikacja Polska jako członek Stowarzyszenia Marketingu Bezpośredniego przestrzega zasad zawartych w Kodeksie etycznym SMB. Przyjęty w 1996 roku Kodeks etyczny SMB ma na celu między innymi ochronę interesu konsumentów. Kwestie, które reguluje Kodeks, to m.in.:

- przetwarzanie danych osobowych,
- zagadnienia dotyczące promocji, realizacji zamówień, obsługi posprzedażnej i reklamacji w sprzedaży wysyłkowej i katalogowej,
- czas połączeń i przebieg rozmów telemarketingowych,
- standardy kontroli dystrybucji masowej.

SMB było również inicjatorem akcji Czysty Punkt, mającej na celu ochronę konsumentów przed otrzymywaniem niechcianych bezadresowych ulotek reklamowych. Partnerem akcji jest Federacja Konsumentów.

W związku z nieuczciwymi praktykami innych telekomów oraz w trosce o bezpieczeństwo i prywatność klientów w październiku 2006 roku Telekomunikacja Polska opublikowała ogłoszenie, w którym podała zasady, jakimi kierują się pracownicy TP.

- Każdy pracownik Telekomunikacji Polskiej przedstawia się zawsze z imienia i nazwiska i podaje nazwę firmy: Telekomunikacja Polska.
- Każdy pracownik Telekomunikacji Polskiej kontaktujący się osobiście, musi okazać identyfikator służbowy Telekomunikacji Polskiej.

- Każdy pracownik Telekomunikacji Polskiej ma obowiązek podać na prośbę klienta swój numer służbowy, który umożliwia jego identyfikację i weryfikację – pod numerem telefonu 9393 (Błękitna Linia).
- Każdy pracownik Telekomunikacji Polskiej zawsze uprzedza o zamiarze zawarcia umowy i nigdy nie zawiera jej wbrew woli klienta.

# Prawo do prywatności

## [PR3] Ochrona prywatności

### Ochrona danych osobowych

W Polsce problematyka ochrony danych osobowych została uregulowana w Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (DzU 2002, nr 101, poz. 926). Organem sprawującym nadzór na realizacją przepisów o ochronie danych osobowych jest Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych. W przypadku naruszenia przepisów w tym zakresie Generalny Inspektor z urzędu lub na wniosek osoby, której dane dotyczą, w drodze decyzji administracyjnej nakazuje przywrócenie stanu zgodnego z prawem.

Osoby, których dane dotyczą, mają zapewnione prawo kontroli przetwarzania tych danych, tj. uzyskania informacji o:

- administratorze danych,
- celu, zakresie i sposobie przetwarzania danych,
- dacie rozpoczęcia przetwarzania danych oraz informacji o treści przetwarzanych przez administratora danych osobowych,
- źródle, z którego dane pochodzą,
- sposobie ewentualnego udostępniania, a w szczególności informacji o odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym dane te są udostępniane.

Ponadto osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.

Telekomunikacja Polska S.A. administruje danymi osobowymi m.in. swoich klientów, pracowników, właścicieli i posiadaczy nieruchomości użytkowanych przez TP. Do reprezentowania Telekomunikacji Polskiej S.A. w postępowaniach przed Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych (GIODO), współpracy z GIODO oraz zgłaszania zbiorów danych osobowych do rejestracji powołany został Koordynator ds. Ochrony Danych Osobowych. Jego zadaniem jest ustalanie jednolitych zasad ochrony danych osobowych i nadzór na realizacją zadań w zakresie ochrony danych osobowych przetwarzanych przez TP.

Podsumowując 2006 rok, należy uznać, że najważniejszymi dokonaniem w zakresie ochrony danych osobowych są:

1. Przeprowadzenie na niezrealizowaną dotychczas w TP skalę dodatkowych szkoleń w zakresie ochrony danych osobowych – w 2006 roku liczba szkoleń w porównaniu z rokiem 2005 wzrosła siedmiokrotnie. Celem było ponowne zapoznanie pracowników TP, pracowników podmiotów, z którymi TP współpracuje – z przepisami prawa powszechnego i wewnętrznymi przepisami TP w zakresie ochrony danych osobowych dla zapewnienia wzrostu świadomości wagi zgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych.

2. Nadzorowanie przez Koordynatora ds. Ochrony Danych Osobowych stosowania Polityki bezpieczeństwa danych osobowych w TP S.A. oraz Regulaminu przetwarzania danych osobowych w TP S.A.. Polityka bezpieczeństwa danych osobowych w TP S.A. wyznacza główne kierunki ochrony danych osobowych, określa zasady odpowiedzialności i uprawnień w zakresie ochrony danych osobowych poszczególnych Administratorów Informacji oraz Koordynatora ds. Ochrony Danych Osobowych. Wraz z Regulaminem stanowi podstawę do realizacji jednolitych zasad ochrony danych osobowych w TP S.A.
3. Doskonalono zasady uzyskiwania dostępu do zbiorów danych osobowych – w zakresie systemów teleinformatycznych udoskonalone procedury kontroli dostępu były rozszerzane na kolejne systemy teleinformatyczne.
4. Usprawnienie zasady udostępniania uprawnionym podmiotom informacji o osobach. do TP S.A. zwracały się liczne podmioty o udostępnienie danych osobowych ze zbiorów. Wystąpienia do TP S.A. związane były z prowadzoną przez te podmioty działalnością oraz wynikającymi z niej uprawnieniami. Dane były przekazywane jedynie w sytuacjach prawnie uzasadnionych.
5. Uruchomiono pilotaż Systemu Ewidencji Zbiorów Danych Osobowych, który usprawni zarządzanie zbiorami danych osobowych w TP.
6. Koordynator ds. Ochrony Danych Osobowych sprawował nadzór na poprawnością przetwarzania danych osobowych. Nadzór ten polegał na podejmowaniu interwencji w przypadku podejrzenia naruszenia ochrony danych osobowych poprzez: szczegółową analizę każdego niepokojącego sygnału; wzywanie osób odpowiedzialnych za przetwarzanie danych do przestrzegania przepisów i do złożenia wyjaśnień; opracowywanie koniecznych zmian i usprawnień w istniejących procesach przetwarzania danych osobowych, a także wdrożenie usprawnień związanych z przetwarzaniem danych osobowych.

W celu zapewnienia zgodności z wymogami ustawy o ochronie danych osobowych Koordynator ds. Ochrony Danych Osobowych opiniował dokumenty wewnętrzne TP S.A., a także umowy zawierane z firmami zewnętrznymi, zajmował również stanowisko dotyczące projektów zewnętrznych aktów normatywnych.

W roku 2006 roku na zlecenie Koordynatora ds. Ochrony Danych Osobowych przeprowadzono w TP S.A. 12 kontroli poprawności przetwarzania danych osobowych, w tym 6 wewnętrznych i 6 u podmiotów współpracujących z TP.

### **Ochrona prywatności klienta**

Każdy klient TP ma prawo do ochrony prywatności. Może między innymi zablokować wybrane połączenia przychodzące, w tym np. z numerów, których identyfikacja została zastrzeżona. Klient może również zastrzec sobie prawo do nieidentyfikowania się jego numeru telefonu, do niepublikowania danych teleadresowych w spisach abonentów czy też zastrzec sobie prawo do nieotrzymywania niechcianych ofert reklamowych od TP.