

Raport społecznej odpowiedzialności Telekomunikacja Polska 2005

Warszawa 2006



Spis treści (Indeks GRI)

Wizja i strategia	5
Wizja i strategia a zrównoważony rozwój [1.1]	5
List Prezesa Zarządu TP [1.2]	6
Profil	7
Profil organizacji	7
Nazwa [2.1]	7
Profil i obszar działalności [2.2]	7
Struktura operacyjna [2.3] / [2.4] / [2.14]	7
Zakres geograficzny działalności [2.5]	9
Forma własności [2.6]	9
Charakterystyka rynków i zmiany w ofercie [2.7] / [2.14] / [IO1]	10
Skala działalności [2.8]	12
Interesariusze [2.9]	13
Zakres raportu	14
Osoba kontaktowa [2.10]	14
Okres sprawozdawczy [2.11]	14
Data publikacji poprzedniego raportu [2.12]	14
Ograniczenia raportu [2.13]	14
Zmiany struktury organizacyjnej i produktów [2.14]	14
Porównywalność z poprzednimi raportami [2.15]	17
Korekty poprzednich raportów [2.16]	17
Profil raportu	18
Zasad GRI [2.17]	18
Kryteria użyte w kalkulacji kosztów i przychodów [2.18]	18
Zmiany w metodologii pomiaru [2.19]	18
Rzetelność i kompletność raportu [2.20]	18
Niezależna weryfikacja raportu [2.21]	19
Pozyskanie dodatkowych informacji [2.22]	19
Struktura i system zarządzania	20
Struktura i zarządzanie	20
Struktura zarządzania [3.1]	20
Niezależni członkowie Rady Nadzorczej [3.2]	22
Zarządzanie ryzykiem [3.4]	23
Premiowanie a wyniki spółki [3.5]	24
Struktury odpowiedzialne za bieżący monitoring [3.6]	24
Misja, wizja i wartości [3.7]	24
Konsultacje społeczne [3.8] / [3.9] / [3.10] / [3.11] / [3.12] / [PR8]	26
Dobrowolne inicjatywy społeczne [3.13] / [3.14]	31
Członkostwo w organizacjach branżowych [3.15]	32
Pionowe systemy zarządzania [3.16]	33
Pośredni wpływ działalności organizacji [3.17]	34
Zmiany lokalizacji lub zakresu działalności [3.18]	34
Programy wspomagające zarządzanie [3.19]	34
Certyfikacja systemów zarządzania [3.20]	36

Działalność ekonomiczna	38
Klienci	38
Sprzedaż netto [EC1]	38
Podział rynków [EC2]	38
Dostawcy	39
Koszty materiałów, dóbr i usług [EC3]	39
Wiarygodność płatnicza [EC4]	39
Dominujący dostawcy [EC11]	39
Pracownicy	40
Wynagrodzenia [EC5]	40
Wynagrodzenie kapitału [EC6]	40
Zysk zatrzymany [EC7]	40
Podatki [EC8]	41
Otrzymane subsydia [EC9]	41
Przekazane darowizny [EC10]	41
Wydatki na infrastrukturę niezwiązaną z działalnością firmy [EC12]	42
Środowisko naturalne	44
Zużycie surowców i energii [EN1]4[EN5] / [EN17]-[EN22]	44
Grunty cenne dla biosfery [EN6]	45
Czynniki wpływające na biosferę [EN7]	45
Emisja gazów cieplarnianych [EN8]-[EN10]	46
Odpady [EN11]	46
Naruszenia przepisów ochrony środowiska [EN16]	47
Wydatki na ochronę środowiska [EN35]	47
Społeczne aspekty działalności	49
Zatrudnienie	49
Poziom zatrudnienia [LA1]	49
Zmiany poziomu zatrudnienia [LA2]	49
Przywileje pracownicze [LA12]	50
Zarządzanie zasobami ludzkimi	54
Niezależne organizacje związkowe [LA3]	54
Negocjacje z pracownikami zmian organizacyjnych [LA4]	55
Udział załogi w zarządzaniu [LA13]	55
Bezpieczeństwo i higiena pracy	56
Wypadki przy pracy [LA5] / [IO3]	56
Działania na rzecz przestrzegania BHP [LA6]	56
Ilość wypadków przy pracy i nieobecności [LA7]	56
Walka z HIV/AIDS [LA8]	57
System Zarządzania BHP [LA14]	57
Porozumienia pracownicze w zakresie BHP [LA15]	57
Szkolenia i edukacja	58
Szkolenia [LA9]	58
Programy wsparcia dla odchodzących pracowników [LA16]	58
Wsparcie doskonalenia zawodowego [LA17]	60

Strategia i zarządzanie a różnorodność i szanse61
Działania na rzecz równouprawnienia [LA10] / [HR4]	61
Zatrudnienie w podziale na kobiety i mężczyzn [LA11]	62
Prawa człowieka jako kryterium decyzyjne [HR2]	62
Kształtowanie wizerunku w kontekście praw człowieka [HR3]	63
Bezpieczeństwo64
Szkolenia dotyczące praw człowieka dla personelu ochrony [HR11]	64
Prawo do stowarzyszeń i wolność zrzeszania się65
Prawo do zrzeszania się [HR5]	65
Praca dzieci i praca przymusowa66
Przeciwdziałanie zatrudnianiu dzieci i pracy przymusowej [HR6]-[HR7]	66
Dyscyplina pracy67
Dyscyplina pracy i procedury odwoławcze [HR9]	67
System składania skarg i wniosków [HR10]	67
Prawa ludności rdzennej68
Prawa ludności rdzennej [HR12]	68
Przychody redystrybuowane do lokalnych społeczności [HR14]	68
Społeczności69
Wpływ działalności na społeczności [SO1] / [SO4]	69
Korupcja84
Przeciwdziałanie korupcji [SO2]	84
Zaangażowanie polityczne85
Lobbying i działalność polityczna [SO3]	85
Darowizny dla organizacji politycznych [SO5]	85
Konkurencja i ceny86
Postępowania antymonopolowe [SO6]	86
Przeciwdziałanie zachowaniom monopolistycznym [SO7]	89
Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia90
Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia [PR1] / [IO4]-[IO7]	90
Oznaczenia związane ze społeczną odpowiedzialnością [PR6] / [PA7]	94
Produkty, usługi, reklama95
Usługi powszechne [PA1] / [PA4]	95
Bariery związane z dostępem do usług [PA2] / [PA5]	95
Innowacyjność produktów i usług [3.16] / [SO4]	96
Informowanie o produktach [PR2]	97
Działania reklamowe [PR9]	97
Naruszenia polityki działań informacyjnych i reklamowych [PR7] / [PR10]	98
Prawo do prywatności100
Ochrona prywatności [PR3]	100

Wizja i strategia

[1.1] Wizja i strategia a zrównoważony rozwój

Długoterminowym celem Grupy Kapitałowej Telekomunikacji Polskiej jest wdrożenie wśród pracowników firm Grupy filozofii myślenia w kategoriach odpowiedzialnego biznesu. Negatywne dziedzictwo przedsiębiorstwa państwowego kojarzonego z bezdusznym monopolistą dalekie jest od oczekiwań, jakie wobec Grupy ma jej otoczenie, od wizji firmy, jaką ma Zarząd oraz od stanu rzeczywistego. Postępowanie w sposób odpowiedzialny wpisane jest w Misję, Wizję i Zasadę Strategiczną ogłoszoną podczas Spotkania Menedżerów Grupy TP TOP 500 w Poznaniu 28 maja 2003 roku przez Prezesa TP Marka Józefiaka. Oczywiście wdrażanie filozofii odpowiedzialnego biznesu jest procesem długotrwałym i trudnym, zwłaszcza dla firmy takiej jak Telekomunikacja Polska, której percepcja przez otoczenie jest często zgoła odmienna. Niemniej nie oznacza to, że firmy Grupy TP nie powinny dążyć do bycia firmami postrzeganymi jako "odpowiedzialne społecznie". Wręcz przeciwnie, Telekomunikacja Polska tym bardziej chce dążyć do zmiany niekorzystnego wizerunku i w sposób rzetelny i przejrzysty prezentować swoje działania na polu "odpowiedzialnego biznesu", czego przejawem jest niniejszy raport. Jest on pierwszym z cyklu raportów, dzięki którym otoczenie firmy będzie mogło dowiedzieć się o działaniach spółek z Grupy TP i w których to raportach Grupa TP prezentować będzie ich postępy. Raport, który oddajemy do rąk wszystkim zainteresowanym działalnością firmy, nie ma być formą "laurki" dla poszczególnych firmy Grupy TP, lecz rzetelną informacją prezentującą tak sukcesy, jak również porażki na drodze do stania się "firmą odpowiedzialną". Niestety obecny kształt raportu był na razie w ograniczony sposób dyskutowany podczas tworzenia z interesariuszami Grupy TP, co jest m.in. pochodną słabego jeszcze rozpropagowania idei odpowiedzialnego biznesu w Polsce. Mamy nadzieję, że niniejszy dokument oddawany obecnie do rąk interesariuszy stanie się dobrym materiałem do dyskusji nad zasadami dalszego raportowania społecznej odpowiedzialności przez Telekomunikację Polską.

Chcemy zaznaczyć, że społeczna odpowiedzialność biznesu nie stanowi dla Grupy TP wygodnej formy realizowania działań public relations. Chcemy postrzegać „odpowiedzialny biznes” jako element strategicznego myślenia w Grupie, którego długoterminowym celem jest budowa poprawnych i silnych relacji z poszczególnymi interesariuszami firmy, a tym samym zwiększenie wartości firm Grupy TP. „Działania odpowiedzialne” to dla nas również doskonałe narzędzie zarządzania ryzykiem biznesowym i szansami rynkowymi. Odpowiednio ukierunkowana strategia, oparta o zasady odpowiedzialnego biznesu, może pomóc rozładować zawczasu napięcia w stosunkach z poszczególnymi interesariuszami, czy wręcz wyeliminować występowanie potencjalnych ryzyk, które mogłyby odbić się negatywnie na długoterminowej wartości firm Grupy TP. Jesteśmy również przekonani, że w przyszłości kwestia odpowiedzialnego postępowania firm stanie się elementem stanowiącym o przewadze konkurencyjnej na rynku.

[1.2] List Prezesa Zarządu TP

Szanowni Państwo,

Oddaję do rąk Czytelników raport dotyczący odpowiedzialności społecznej Telekomunikacji Polskiej.

Jestem przekonany, że publikacja raportu pozwoli Państwu zobaczyć TP w nowym świetle i poznać nas od nieznannej i być może zaskakującej strony.

Czy Telekomunikacja Polska jest firmą odpowiedzialną społecznie? Z pewnością w oczach wielu Polaków byłoby to określenie na wyrost. Wiele naszych działań, zwłaszcza tych związanych z codziennym funkcjonowaniem, dalekich jest jeszcze od poziomu, który uznałbym za w pełni satysfakcjonujący. Niemniej nie można pominąć w działalności TP takich inicjatyw, które są dowodem naszej odpowiedzialności, i które to praktyki są dobrymi przykładami do naśladowania przez innych przedsiębiorców.

Jako społeczność pracowników chcemy być świadomi i uświadomić nasze otoczenie, że rola firmy nie kończy się jedynie na czysto biznesowych aspektach jej działalności. Poza zyskami oddawanymi do dyspozycji akcjonariuszy, Grupa TP to również ponad 2,6 mld zł terminowo odprowadzanych podatków, to dziesiątki tysięcy miejsc pracy w firmach Grupy TP i terminowo wypłacane wynagrodzenia, ale także i dziesiątki tysięcy miejsc pracy w firmach z nami współpracujących.

Grupa TP to również zaufanie inwestorów powierzających nam swoje kapitały – tak zaufanie inwestorów branżowych, jak i zaufanie inwestorów takich jak banki czy fundusze emerytalne, lokujące środki będące własnością milionów obywateli.

Działalność Grupy TP to także odpowiedzialność za poszanowanie otoczenia naturalnego i dziedzictwa kulturowego, w którym funkcjonujemy, a zatem np. realizowanie inwestycji w sposób ograniczający ich negatywny wpływ na środowisko, czy odnoszenie się z należnym szacunkiem do obiektów o wartości historycznej, które znajdują się w otoczeniu, w którym działamy.

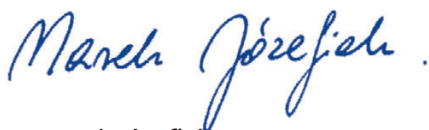
Odpowiedzialność społeczna biznesu jest zagadnieniem złożonym. Wpojenie filozofii myślenia w kategorii odpowiedzialności społecznej jest procesem długotrwałym i trudnym, a przykład dla pracowników muszą dawać najwyżsi menedżerowie firmy.

Staramy się nie dopuszczać do jakichkolwiek przejawów łamania praw pracowniczych, których to fala przetoczyła się ostatnio przez Polskę. Wdrażamy szereg programów rozwojowych (szkoleniowych, motywacyjnych, socjalnych). Nie zawsze jest to łatwe, zwłaszcza gdy realia rynku wymuszają optymalizację zatrudnienia, a wyniki w związku z tym emocje są na tyle silne, że konflikty coraz trudniej jest rozwiązywać w formie dialogu.

Realizując założenia odpowiedzialnego biznesu staramy się wypracowywać możliwie najlepsze rozwiązania. Mam nadzieję, że wraz z popularyzacją koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu w Polsce, poprzez inicjatywy takie jak Global Compact UNDP, czy działalność Forum Odpowiedzialnego Biznesu, standardy w tym zakresie będą coraz wyższe.

Pragnę zapewnić, że w zakresie szeroko rozumianej społecznej odpowiedzialności biznesu, zrobimy wszystko, żeby coraz lepiej wypełniać zobowiązania, które zaciągnęliśmy wraz z kredytem zaufania w roku 2001, rozpoczynając proces przekształcania państwowego przedsiębiorstwa TP, w firmę rynkową.

Z poważaniem,



Marek Józefiak
Prezes Zarządu TP

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, telefonii komórkowej, transmisji danych, dostępu do Internetu, komunikacji radiowej i transmisji satelitarnej.

Grupa TP posiada największą w Polsce infrastrukturę techniczną, która obsługuje około 11 mln łączy telefonii stacjonarnej i 10 mln użytkowników telefonii komórkowej, zarówno klientów indywidualnych, jak i biznesowych.

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

Telekomunikacja Polska jest trzonem Grupy TP. Dwoma głównymi podmiotami wchodzącymi w skład Grupy są:

- 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 Telefonia Komórkowa Centertel Sp. z o.o. („PTK Centertel“) jest operatorem dwóch sieci telefonii komórkowej: cyfrowej i analogowej NMT450i. PTK Centertel świadczy usługi pod marką Orange.

Innymi spółkami należącymi do Grupy są m.in.:

- TP Emitel Sp. z o.o. („TP Emitel“) – usługi radiokomunikacyjne,
- DITEL S.A. („DITEL“) – publikacja książek telefonicznych,
- TP Edukacja i Wypoczynek Sp. z o.o. – wypoczynek i baza szkoleniowa,
- TP Internet Sp. z o.o. („TPI“) – dostawca usług internetowych na polskim rynku,
- Virgo Sp. z o.o. – spółka kontrolująca portal Wirtualna Polska,
- TP Invest Sp. z o.o. („TP Invest“) – spółka powołana do przeprowadzania procesu restrukturyzacji Grupy TP,
- TPSA Finance B.V., TPSA Eurofinance B.V., TPSA Eurofinance France S.A. – działalność finansowa,

- Otwarty Rynek Elektroniczny S.A. („ORE”) – platforma do transakcji elektronicznych, świadczy usługi pod marką Marketplanet,
- Wirtualna Polska S.A. („WP”) – portal internetowy.

Na początku roku 2005 (stan na 1 stycznia 2005 roku) Zarząd TP sprawował swoje funkcje w składzie:

- Marek Józefiak – Prezes Zarządu,
- Pierre Hamon – Wiceprezes, Członek Zarządu ds. Marketingu i Obsługi Klienta,
- Roger de Bazelaire – Członek Zarządu ds. Finansów,
- Bruno Duthoit – Członek Zarządu ds. Inwestycji,
- Konrad Kobylecki – Członek Zarządu ds. Techniki,
- Wojciech Roman – Członek Zarządu ds. Zasobów Ludzkich.

W dniu 26 kwietnia 2005 roku:

- wygasły mandaty pp. Rogera de Bazelaire i Wojciecha Romana,
- pp. Roger de Bazelaire, Jacek Kałaur i Jean-Marc Vignolles zostali powołani przez Radę Nadzorczą na członków Zarządu.

W dniu 8 grudnia 2005 roku p. Alain Carlotti został powołany przez Radę Nadzorczą na członka Zarządu TP.

Na dzień 31 grudnia 2005 roku Zarząd funkcjonował w składzie:

- Marek Józefiak – Prezes Zarządu,
- Alain Carlotti – Wiceprezes Zarządu,
- Roger de Bazelaire – Członek Zarządu ds. Finansów,
- Bruno Duthoit – Członek Zarządu ds. Inwestycji,
- Pierre Hamon – Członek Zarządu ds. Marketingu i Obsługi Klienta,
- Jacek Kałaur – Członek Zarządu ds. Zasobów Ludzkich,
- Konrad Kobylecki – Członek Zarządu ds. Techniki,
- Jean-Marc Vignolles – Członek Zarządu.

Z dniem 31 grudnia 2005 roku rezygnację z funkcji członka Zarządu złożył p. Roger de Bazelaire.

W 2005 roku Grupa TP realizowała program „TP Change”, którego celem jest przeorganizowanie całej działalności Grupy zgodnie z zasadą ukierunkowania na klienta. W wyniku prowadzonych zmian organizacyjnych w miejsce zlikwidowanych Pionów: Kontaktów z Klientami, Klientów Biznesowych, Klientów Indywidualnych i Multimediiów z dniem 1 maja 2005 roku powstały: Dywizja Obsługa i Sprzedaż, Dywizja Usługi dla Domu, Dywizja Usługi dla Biznesu. Formalnie została zlikwidowana jednostka organizacyjna Dyrekcja Spółki oraz Samodzielna Jednostka Organizacyjna – Ośrodek Techniki Optotelekomunikacyjnej z siedzibą w Lublinie.

Na koniec 2005 roku w strukturze organizacyjnej TP funkcjonowały następujące jednostki organizacyjne: trzy Dyrekcje Wykonawcze, dziesięć Centralnych Departamentów, pięć Biur, trzy Dywizje, trzynaście Pionów i pięciu Regionalnych Dyrektorów Wykonawczych (odpowiadających odpowiednio za Regiony: Centralny, Wschodni, Zachodni, Południowy i Północny).

Ponadto w strukturze organizacyjnej funkcjonowały trzy Samodzielne Jednostki Organizacyjne, tj.: Samodzielna Jednostka Organizacyjna TP – Centrum Systemów Teleinformatycznych – „POLPAK”,

Samodzielna Jednostka Organizacyjna TP – Centrum Usług Satelitarnych – „TP SAT” oraz Samodzielna Jednostka Organizacyjna TP – Publiczne Aparaty Samoinkasujące – „TP PubliTel”.

Regiony jako terenowe komórki organizacyjne występują w pięciu jednostkach organizacyjnych – Pionie Kadr, Pionie Sieci, Pionie Rachunkowości, Pionie Administracji i w Dywizji Obsługa i Sprzedaż. Ponadto w Dywizji Obsługa i Sprzedaż występują Regiony funkcjonalne.

Z dniem 1 stycznia 2005 roku nastąpiła konsolidacja dotychczasowych 25 pracodawców. W 2005 roku w strukturze TP funkcjonowało dwóch pracodawców: Telekomunikacja Polska S.A. z siedzibą w Warszawie oraz Ośrodek Techniki Optotelekomunikacyjnej w Lublinie. Dokonana konsolidacja pracodawców stworzyła możliwość prowadzenia jednolitej polityki kadrowo-płacowej oraz stosowania jednolitych standardów i procedur w ramach procesów kadrowych. Z dniem 8 listopada 2005 roku Ośrodek Techniki Optotelekomunikacyjnej w Lublinie przestał funkcjonować jako pracodawca w rozumieniu przepisów Kodeksu Pracy.

[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 2004 roku wynosił 4 200 000 tys. 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 2005 roku przedstawia poniższa tabela.

Struktura własności kapitału zakładowego TP na dzień 31 grudnia 2005						
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) ¹	139 697 759	139 697 759	9,98%	419 093 277	9,98%
3.	Skarb Państwa ²	54 187 729	54 187 729	3,87%	162 563 187	3,87%
4.	Pozostali akcjonariusze	541 114 513	541 114 513	38,65%	1 623 343 539	38,65%
5.	RAZEM	1 400 000 000	1 400 000 000	100,00%	4 200 000 000	100,00%

1. Dane według stanu na dzień 6 września 2004 roku.

2. Podczas Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy TP, które odbyło się w dniu 18 lipca 2005 roku, Skarb Państwa zarejestrował 54 187 729 akcji, stanowiących 3,87% kapitału zakładowego TP, uprawniających do wykonania 3,87% ogólnej liczby głosów na WZA.

Według najlepszej wiedzy Spółki, rząd polski zadeklarował, że przyzna France Telecom S.A. prawo pierwokupu pozostałych akcji TP S.A. 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 2005 roku TP nie emitowała akcji pracowniczych i nie prowadziła programu akcji pracowniczych.

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

Głównymi rynkami obsługiwanymi przez Telekomunikacja Polska jest rynek telefonii stacjonarnej oraz usług dostępu do Internetu i transmisji danych. Kluczowym rynkiem jest również rynek telefonii komórkowej, którego istotnym graczem jest PTK Centertel (Orange).

Telefonia stacjonarna

W roku 2005 silną presję na telefonię stacjonarną wywoływały zmiany cen za połączenia przez wiodących operatorów telefonii komórkowej w Polsce, co skutkowało silniejszym niż dotychczas procesem wypierania telefonii stacjonarnej przez telefonię komórkową w tym segmencie działalności Grupy.

TP kontynuowała działania polegające na promowaniu nowych planów taryfowych, które pozwalają klientom na zwiększenie ruchu generowanego przez sieć TP oraz podwyższanie ich satysfakcji i lojalności. Jednocześnie wiąże się to z przesunięciem przychodów w kierunku stałych opłat abonamentowych.

Z nowych planów taryfowych na koniec 2005 roku korzystało 3,5 mln abonentów (stan na 1 stycznia 2006 roku). Zdobyte doświadczenie pokazuje faktycznie, że użytkownicy nowych planów generują przeciętnie większy ruch, a ponadto charakteryzuje ich znacznie większa lojalność, co zwiększa skłonność do wyboru przez klienta tego samego dostawcy usług. W efekcie całkowite przeciętne przychody dla abonentów nowych planów taryfowych są wyższe niż w przypadku użytkowników standardowych planów taryfowych.

W wyniku podjętych działań udział abonamentu w przychodach z usług głosowych telefonii stacjonarnej wzrósł do 46% w czwartym kwartale 2005 roku (w porównaniu z 38,5% w czwartym kwartale ubiegłego roku).

W dniu 31 grudnia 2005 roku TP posiadała następujące udziały w rynku w segmencie stacjonarnej telefonii głosowej.

Udziały TP w rynku w segmencie stacjonarnej telefonii głosowej w dniu 31 grudnia 2005 r. ¹		
Poz.	Rodzaj dostępu / połączenia	Szacowany udział rynkowy
1	2	3
1.	Dostępy lokalne	89,6%
2.	Połączenia lokalne	82,3%
3.	Połączenia międzystrefowe	74,1%
4.	Połączenia międzynarodowe	64,2%
5.	Połączenia do sieci komórkowych	74,6%

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

Dostęp do Internetu

W roku 2005, podobnie jak w latach poprzednich, TP koncentrowała się na rozwoju usług szerokopasmowego dostępu do Internetu przy jednoczesnej dbałości o wzrost lojalności i poprawę satysfakcji klientów. Rok 2005 był więc kolejnym rokiem dynamicznego wzrostu liczby klientów – ich liczba wzrosła o ponad 71% w stosunku do stanu na koniec 2004 roku i w grudniu 2005 wynosiła prawie 1,2 mln. Warto przypomnieć, że w 2004 roku liczba użytkowników neostrady tp zwiększyła się o ponad 370%, a Polska jako kraj uplasowała się wówczas na pierwszej pozycji na świecie pod względem dynamiki rozwoju rynku DSL (wg danych londyńskiej firmy Point Topic Ltd). Mimo zagrożenia, jakie potencjalnie niesie za sobą dynamiczne zwiększanie bazy klientów, jakość świadczonych usług pozostaje wysoka, co znajduje m.in. odzwierciedlenie w licznych nagrodach przyznanych neostradzie tp – do szeregu nagród, które neostrada tp otrzymała, dołączyły w 2004 roku godło „Teraz Polska“ (maj 2004 roku) oraz Europrodukt (styczeń 2005 roku). Dodatkowo pakiet usług neostrada tp i bezpieczeństwo został uznany przez Komitet Ochrony Praw Dziecka za godny nagrody i logo „Świat Przyjazny Dziecku“, jako ważne i bezpieczne narzędzie, które może być wykorzystywane w procesie edukacji.

Dynamiczny wzrost liczby użytkowników stałego dostępu do Internetu z nadwyżką zrekompensował utratę przychodów z wydwanianego dostępu do Internetu będącą skutkiem migracji klientów do usług szerokopasmowych. Całkowite przychody z usług internetowych wzrosły w 2005 roku o 23,5% w porównaniu do 2004 roku.

Obecnie około 93% łączy jest przystosowanych do świadczenia usług ADSL, co zapewnia dalszy znaczny potencjał wzrostu.

Transmisja Danych

W segmencie przesyłu danych, TP uruchomiła 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. Wprowadzony w styczniu 2005 roku produkt należy do najbardziej zaawansowanych technicznie na polskim rynku.

Oparta na technologii MPLS sieć IP-VPN firmy Equant to rozwiązanie dla segmentu biznesowego, które zapewnia 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 zakupił już szereg klientów biznesowych, m.in. z branży handlowej, wytwórczej i transportowej.

Telefonia komórkowa

Rynek telefonii komórkowej w Polsce w 2005 roku charakteryzował intensywny wzrost i ostra walka konkurencyjna. Wyraźnie zwiększała się liczba użytkowników telefonów komórkowych, zwłaszcza w segmencie pre-paid. We wrześniu 2005 roku PTK Centertel wprowadził w miejsce marki Idea globalną markę Orange. PTK Centertel jest pierwszym operatorem telefonii komórkowej w Polsce, który przeprowadził proces zmiany marki. Marka Orange jest marką globalną i rozpoznawalną na całym świecie. W Polsce spontaniczna rozpoznawalność marki Orange wyniosła na koniec 2005 roku 44,5%.

W 2005 roku według szacunków PTK Centertel, wskaźnik penetracji rynku dla telefonii komórkowej wzrósł o ponad 16 punktów procentowych, do poziomu 76,6%.

Wprowadzenie przez operatorów nowych ofert, charakteryzujących się niższymi opłatami za połączenia i minimalnymi bądź żadnymi dopłatami do aparatów telefonicznych spowodowało dynamiczny wzrost segmentu pre-paid.

Duże znaczenie dla wzrostu atrakcyjności ofert miało również udostępnienie nielimitowanych połączeń głosowych oraz atrakcyjnych pakietów usług głosowych i SMS-ów, charakteryzujących się niższą ceną w stosunku do oferty podstawowej. Szacunki PTK wskazują, że w 2005 roku w Polsce w segmencie pre-paid przybyło około 4,3 mln użytkowników, co stanowiło około 72% aktywacji netto rynku telefonii komórkowej w tym okresie.

W warunkach bardzo silnej konkurencji, PTK Centertel utrzymał 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. Dzięki temu w segmencie telefonii komórkowej PTK Centertel znacznie poprawił rentowność oraz zwiększył liczbę klientów, osiągając wzrost przychodów powyżej średniej rynkowej.

W 2005 roku PTK Centertel zwiększył bazę klientów komórkowych o około 2,5 mln. Udział PTK Centertel w rynku na koniec grudnia 2005 roku wyniósł według szacunków spółki 33,9%, co oznacza wzrost o 1,7 punktu procentowego w porównaniu do stanu na koniec grudnia 2004 roku. Wzrost został osiągnięty głównie dzięki sprzedaży ofert dla rynku masowego.

PTK Centertel rozbudowuje sieć w oparciu o najnowocześniejsze technologie: WiFi, EDGE i UMTS. Uruchomienie jesienią sieci UMTS umożliwiło PTK Centertel świadczenie usług telefonii 3G. UMTS umożliwia korzystanie z zaawansowanych usług multimedialnych wymagających szybkiej transmisji danych (np. video-konferencje, lepsza jakość video-streamingu).

Inwestycje

W latach 2000-2005 Telekomunikacja Polska zrealizowała inwestycje rzeczowe za prawie 20 mld zł w ujęciu nominalnym (realnie, po uwzględnieniu inflacji, jest to prawie 22 mld zł). Aby oddać skalę tej kwoty warto nadmienić, że jest to równowartość kosztu budowy prawie 1,4 tysiąca km autostrad. Dla porównania według Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad w Polsce na koniec 2004 roku mieliśmy jedynie 550 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 2005 roku, zatrudnienie w TP wynosiło 27 590 etatów, a w całej Grupie TP wynosiło 33 603 etatów. W porównaniu do końca 2004 roku, kiedy to zatrudnienie wynosiło 36 589 etatów, stan zatrudnienia w Grupie TP obniżył się o 8%.

W roku 2005 Grupa Kapitałowa TP zanotowała 18,3 mld zł przychodu, a sama TP 12,2 mld zł przychodu. Suma aktywów Grupy TP według skonsolidowanego bilansu na dzień 31 grudnia 2005 roku wynosiła 35 624 mln zł, a suma aktywów samej TP (dane nieskonsolidowane) wynosiła 32 924 mln zł.

Kluczowe dane finansowe (Grupa TP – mln zł)

Kluczowe dane finansowe Grupy TP				
Poz.	Akcjonariusz	Kwoty w mln zł – stan na dzień		
		31.12.2005 r.	31.12.2004 r.	31.12.2003 r.
1	2	3	4	5
1.	Kapitały własne	17 990	16 881	14 227
2.	Dług netto	7 784	6 555	13 586
3.	Całkowity dług	9 486	9 588	15 404
4.	- pożyczki od podmiotów powiązanych	1 000	0	0
5.	- pożyczki długoterminowe	6 347	8 823	11 894
6.	- pożyczki krótkoterminowe	2 139	765	3,510

[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),

Niezmiernie 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,
e-mail: odpowiedzialny.biznes@telekomunikacja.pl, strona WWW: www.tp.pl, www.tp-ir.pl.

[2.11] Okres sprawozdawczy

Od 1 stycznia 2005 roku do 31 grudnia 2005 roku, z odniesieniami do lat wcześniejszych.

[2.12] Data publikacji poprzedniego raportu

Jest to pierwszy raport zrównoważonego rozwoju publikowany przez Telekomunikacje Polską. Niemniej w poprzednich latach Telekomunikacja Polska publikowała „Raport Społeczny” (działalność charytatywna). Firmy Grupy Kapitałowej TP brały również udział w tworzeniu raportów France Telecom.

[2.13] Ograniczenia raportu

Dane finansowe zawarte w niniejszym raporcie są zgodne z danymi prezentowanymi w sprawozdaniach finansowych firmy. Pozostałe dane ilościowe pochodzą z poszczególnych jednostek sprawozdawczych TP. Generalnie raport obejmuje swoim zakresem wyłącznie Telekomunikację Polską. Czasami zakres prezentowanych informacji jest szerszy, co zostało wyraźnie zaznaczone. Naszą ambicją jest, by w kolejnych latach raport był rozszerzany o kolejne spółki z Grupy Telekomunikacji Polskiej.

[2.14] Zmiany struktury organizacyjnej i produktów

W 2005 roku spółki Grupy TP realizowały następujące transakcje kapitałowe:

1. W dniu 26 stycznia 2005 roku TPI dokonała przeniesienia na rzecz dotychczasowego akcjonariusza spółki Becomo S.A. p. Piotra Norskiego wszystkich posiadanych przez siebie akcji spółki Becomo S.A., tj. 532 000 akcji imiennych o wartości nominalnej 1 zł każda, stanowiących 77,13% kapitału zakładowego Becomo S.A., uprawniających do wykonywania 74,95% głosów na Walnym Zgromadzeniu tej spółki.
2. W dniu 25 stycznia 2005 roku Nadzwyczajne Zgromadzenie Wspólników „TP Edukacja i Wypoczynek” Sp. z o.o. podjęło uchwałę w sprawie wyrażenia zgody na połączenie „TP Edukacja i Wypoczynek” Sp. z o.o. (jako spółka przejmująca) z „TP SIRCOM – Szkolenia i Rekreacja” Sp. z o.o. (jako spółka przejmowana).

3. W dniu 31 stycznia 2005 roku zarejestrowane zostało podwyższenie kapitału zakładowego „TP Edukacja i Wypoczynek”. W wyniku rejestracji kapitał zakładowy „TP Edukacja i Wypoczynek” Sp. z o.o. wynosi 98 754 000 zł i dzieli się na 197 508 udziałów o wartości nominalnej 500 zł każdy, uprawniających do wykonania takiej samej liczby głosów na Zgromadzeniu Wspólników.
4. W dniu 31 stycznia 2005 roku zarejestrowane zostało połączenie „TP Edukacja i Wypoczynek” Sp. z o.o. ze spółką „TP SIRCOM – Szkolenia i Rekreacja” Sp. z o.o.
5. W dniu 7 marca 2005 roku TP oraz spółka Prokom Software S.A. podpisały umowę sprzedaży akcji, na podstawie której TP dokonała zbycia posiadanych przez nią 2 550 000 akcji imiennych serii A o wartości nominalnej 10 zł każda w kapitale zakładowym spółki Incenti S.A. z siedzibą w Warszawie. Zbyte przez TP akcje stanowiły 51% kapitału zakładowego spółki Incenti S.A. oraz uprawniały do wykonania 51% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu tej spółki. Łączna cena sprzedaży akcji została ustalona na poziomie 13 000 000 zł.
6. W dniu 23 czerwca 2005 roku została podpisana umowa nabycia udziałów, na mocy której TP nabyła od Spółki TMF Holding Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach 100 udziałów Spółki Virgo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie o wartości nominalnej 500 zł każdy, stanowiących 100% kapitału zakładowego tej spółki, uprawniających do wykonania 100% ogólnej liczby głosów na Zgromadzeniu Wspólników. Cena nabycia wynosiła 700,89 zł za jeden udział, łącznie 70 089,00 zł. Nabycie udziałów zostało sfinansowane ze środków własnych TP.
7. W dniu 21 lipca 2005 roku została zawarta ugoda z akcjonariuszami mniejszościowymi Wirtualnej Polski S.A. („Ugoda”). Stronami Ugody były TP, TPI, Virgo Sp. z o.o. („Virgo”) oraz Grabski Inwestycje Finansowe Sp. z o.o. („GIF”), Key 7 Investments Sp. z o.o. („Key 7”), Maciej Grabski i Jacek Kawalec. Ugoda przewidywała nabycie przez Virgo 19,54% akcji Wirtualnej Polski S.A. („WP”) od GIF i Key 7 za łączną kwotę 220 mln zł. Strony zobowiązały się zakończyć wszystkie toczące się postępowania prawne związane z wykonaniem umowy akcjonariuszy WP zawartej 26 października 2001 roku i zrzec się wszelkich roszczeń z tym związanych, w szczególności GIF i Key 7 zrzekły się roszczeń przysługujących im wobec TPI wynikających z wyroku Sądu Arbitrażowego przy Krajowej Izbie Gospodarczej w Warszawie z dnia 29 marca 2005 roku, na mocy którego TPI była zobowiązana do zawarcia z GIF i Key 7 umów nabycia akcji WP za łączną kwotę 220 mln zł. Zawarcie Ugody zakończyło spór pomiędzy TPI a mniejszościowymi akcjonariuszami WP dotyczący wykonania umowy akcjonariuszy WP zawartej 26 października 2001 roku.
8. W dniu 8 sierpnia 2005 roku Nadzwyczajne Zgromadzenie Wspólników spółki OTO Lublin Sp. z o.o. podjęło uchwałę w sprawie umorzenia 17 376 udziałów TP za wynagrodzeniem równym 1 000 zł za jeden umarzany udział, odpowiadającym wartości nominalnej jednego udziału. Umorzenie wskazanych udziałów nastąpiło poprzez obniżenie kapitału zakładowego tej spółki z kwoty 17 426 000 zł do kwoty 50 000 zł, tj. o kwotę 17 376 000 zł. W dniu 16 grudnia 2005 roku obniżenie kapitału zakładowego zostało zarejestrowane. Wszystkie udziały nabyte od TP przez OTO Lublin Sp. z o.o. w celu ich umorzenia zostały sfinansowane ze środków własnych spółki. Po zarejestrowaniu obniżenia kapitału zakładowego OTO Lublin dzieli się na 50 udziałów o wartości nominalnej 1 000 zł każdy, uprawniających do wykonania takiej samej ogólnej liczby głosów na Zgromadzeniu wspólników OTO Lublin. W wyniku rejestracji udział TP w kapitale zakładowym OTO Lublin wynosi 80%. Pozostałe 20% należy do TP Invest Sp. z o.o., w której TP posiada udziały stanowiące 100% kapitału zakładowego spółki.
9. W dniu 21 września 2005 roku została podpisana umowa sprzedaży akcji, na mocy której Presspublica Sp. z o.o. nabyła od TPI 7 275 497 akcji spółki Parkiet Media S.A. z siedzibą w Warszawie o wartości nominalnej 1,00 zł każda, o łącznej wartości nominalnej 7 275 497 zł, stanowiących 99,45% kapitału zakładowego Spółki, uprawniających do wykonania 99,45% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu. Cena nabycia akcji wyniosła 4 250 000 zł. Przeniesienie prawa własności akcji na rzecz Presspublica Sp. z o.o. nastąpiło w dniu 16 grudnia 2005 roku po otrzymaniu przez Presspublica Sp. z o.o. zgody Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na nabycie akcji oraz wpłaceniu przez kupującego ceny sprzedaży za przedmiotowe akcje.

10. W dniu 26 października 2005 roku TP zawarła z France Telecom Mobile International S.A. (jednostka zależna od France Telecom S.A.) przedwstępną umowę nabycia 34% udziałów w spółce PTK Centertel Sp. z o.o. za kwotę 4 880 000 000 zł.
11. W dniu 4 listopada 2005 roku TP oraz France Telecom Mobile International S.A. w wykonaniu umowy przedwstępnej z dnia 26 października 2005 roku zawarły umowę, przedmiotem której było nabycie przez TP 34% udziałów spółki PTK Centertel Sp. z o.o., będących w posiadaniu France Telecom Mobile International S.A. łączna cena za wyżej wymienione udziały została ustalona w wysokości 4 880 000 000 zł i miała być zapłacona w następujący sposób:
 - I rata w wysokości 3 880 000 000 zł w dniu zamknięcia transakcji (przeniesienie własności udziałów), co zgodnie z przewidywaniami stron miało nastąpić do dnia 16 listopada 2005 roku,
 - II rata w wysokości 1 000 000 000 zł w dniu 14 grudnia 2005 roku.Przeniesienie własności udziałów miało nastąpić po spełnieniu poniższych warunków:
 - udzieleniu przez PTK Centertel Sp. z o.o. poręczenia spłaty obligacji TP (obowiązek wynikający z warunków programów emisyjnych obligacji TP),
 - podjęciu uchwały Zgromadzenia Wspólników PTK Centertel Sp. z o.o. w sprawie zgody na zbycie udziałów.W dniu 14 grudnia 2005 roku France Telecom S.A. udzielił TP pożyczki pieniężnej w kwocie 1 000 000 000 zł na sfinansowanie części ceny zakupu udziałów spółki PTK Centertel w ramach powyżej zawartej umowy.
12. W dniu 16 listopada 2005 roku zgodnie z umową nabycia udziałów z dnia 4 listopada 2005 roku między TP oraz France Telecom Mobile International S.A. nastąpiło przeniesienie na rzecz TP własności 10 812 udziałów PTK Centertel o wartości nominalnej 84 606,98 zł każdy, które stanowią 34% kapitału zakładowego PTK Centertel oraz uprawniają do wykonania 34% ogólnej liczby głosów na Zgromadzeniu Wspólników tej spółki. W wyniku tej transakcji TP posiada 31 800 udziałów o wartości nominalnej 84 606,98 zł każdy, stanowiących 100% kapitału zakładowego PTK Centertel, uprawniających do wykonania 100% ogólnej liczby głosów na Zgromadzeniu Wspólników tej spółki.
13. W dniu 16 listopada 2005 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy spółki Wirtualna Polska S.A. podjęło uchwałę w sprawie podwyższenia kapitału zakładowego tej spółki z kwoty 17 880 024 zł do kwoty 62 880 024 zł, tj. o kwotę 45 000 000 zł. Podwyższenie kapitału zakładowego nastąpiło poprzez emisję 11 250 000 nowych akcji imiennych zwykłych serii H o wartości nominalnej 4,00 zł każda i łącznej wartości nominalnej 45 000 000 zł. Wszystkie akcje nowej emisji zostały objęte w drodze subskrypcji prywatnej przez spółkę TPI, która wniosła na pokrycie podwyższenia kapitału zakładowego Wirtualnej Polski wkład pieniężny w wysokości 45 000 000 zł. W dniu 8 grudnia 2005 roku podwyższenie kapitału zakładowego zostało zarejestrowane.
14. W dniu 23 listopada 2005 roku Nadzwyczajne Zgromadzenie Wspólników spółki TPI podjęło uchwałę w sprawie podwyższenia kapitału zakładowego tej spółki z kwoty 497 213 000 zł do kwoty 544 213 000 zł, tj. o kwotę 47 000 000 zł. Podwyższenie kapitału zakładowego nastąpiło poprzez utworzenie 94 000 nowych udziałów o wartości nominalnej 500 zł każdy i łącznej wartości nominalnej 47 000 000 zł. Wszystkie nowoutworzone udziały zostały objęte przez TP, która wniosła na pokrycie podwyższenia kapitału zakładowego TPI wkład pieniężny w wysokości 47 000 000 zł. W dniu 28 grudnia 2005 roku podwyższenie kapitału zakładowego zostało zarejestrowane.
15. W dniu 22 grudnia 2005 roku między TPI a Virgo Sp. z o.o. („Virgo”) została zawarta umowa, na podstawie której TPI dokonała na rzecz Virgo zbycia 14 846 521 akcji spółki WP o wartości nominalnej 4,00 zł każda, stanowiących 94,44% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu. łączna cena za przedmiotowe akcje wyniosła 97 200 000 zł. Przeniesienie własności akcji nastąpiło w dniu 1 marca 2006 roku.

W 2005 roku spółka nie dokonywała zakupów akcji ani udziałów własnych.

[2.15] Porównywalność z poprzednimi raportami

Nie dotyczy ze względu na niepublikowanie analogicznych raportów w przeszłości.

[2.16] Korekty poprzednich raportów

Nie dotyczy ze względu na niepublikowanie analogicznych raportów w przeszłości.

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 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.

[2.18] Kryteria użyte w kalkulacji kosztów i przychodów

Szczegóły można odnaleźć w sprawozdaniach finansowych firmy.

[2.19] Zmiany w metodologii pomiaru

Nie dotyczy ze względu na niepublikowanie analogicznych raportów w przeszłości.

[2.20] Rzetelność i kompletność raportu

Program Polityki Odpowiedzialności Społecznej, którego rolą jest m.in. gromadzenie i analizowanie danych oraz przygotowanie raportu, dokłada wszelkiej staranności, by dane w nim zawarte odzwierciedlały obraz spółki w sposób rzetelny. Dane 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.

Należy zaznaczyć, że Telekomunikacja Polska czerpie z doświadczeń Grupy France Telecom również w zakresie raportowania społecznej odpowiedzialności biznesu. Dzięki tej współpracy w najbliższym czasie system przepływu informacji zostanie wsparty odpowiednią platformą informatyczną stworzoną dla Grupy France Telecom, która będzie z powodzeniem wspomagała proces zbierania i konsolidowania danych tak dla Grupy FT, jak również dla Grupy TP.

Warto podkreślić, że celowość publikowania Raportu Zrównoważonego Rozwoju została potwierdzona zarówno przez pracowników (85% pozytywnych odpowiedzi), jak również przez społeczeństwo (69%).

[2.21] Niezależna weryfikacja raportu

W chwili obecnej raport jako taki nie jest weryfikowany przez niezależnego audytora. Niemniej prezentowane tu dane finansowe pochodzą w większości wprost z sprawozdań zarządu, które weryfikowane są przez niezależnego audytora – Ernst&Young Sp. z o.o.

W zakresie działań związanych z ochroną środowiska, Telekomunikacja Polska przeprowadza audyty środowiskowe realizowane przez niezależną firmę WS Atkins-Polska. Niemniej niniejszy raport nie był przedmiotem weryfikacji.

Warto też zaznaczyć, że TP była w marcu 2006 roku przedmiotem jakościowego audytu CSR zleconego przez France Telecom, który miał na celu zweryfikowanie informacji jakościowych zawartych w raporcie przygotowywanym przez FT. Audyt ten przeprowadzony został przez 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. Ponadto informacje na temat funkcjonowania TP publikowane są również na stronie dla inwestorów 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

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, świadoma wydarzeń jakie miały miejsce w ostatnich latach, z determinacją wdraża zasady Ładu Korporacyjnego, co znajduje odzwierciedlenie w odpowiednio zorganizowanej strukturze zarządzania organizacją. Grupa TP 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 Gieldzie 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.

Zarząd TP S.A. niniejszym deklaruje, że Spółka przestrzega zasady Ładu korporacyjnego, o których mowa w §27 ust. 1 Regulaminu Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie, w zakresie określonym w poniżej¹.

W ocenie Zarządu TP S.A., praktyki Ładu korporacyjnego w Spółce są zgodne z zasadami „Dobrych praktyk w spółkach publicznych w 2005 roku”. TP spełnia zarówno pięć zasad ogólnych Ładu Korporacyjnego, jak również stosuje 48 dobrych praktyk związanych z funkcjonowaniem Walnych Zgromadzeń, Rad Nadzorczych i Zarządów, z wyjątkiem zasady 20., która stanowi, że przynajmniej połowę członków Rady Nadzorczej powinni stanowić członkowie niezależni.

Przypis 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, które można znaleźć na 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, a także 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 kolegialnie, ale w ramach określonych czynności przekazuje niektóre kompetencje określonym osobom lub komitetom, które wymieniono poniżej:

- Komitet Audytowy – ocenia efektywność procedur kontroli wewnętrznej w Grupie TP w danym roku finansowym. Komitet rozpatruje raporty Członka Zarządu ds. Finansów oraz audytorów wewnętrznych i zewnętrznych, a następnie przekazuje wnioski Radzie Nadzorczej. Posiedzenia Komitetu Audytowego odbywają się co najmniej raz na kwartał. Jego Przewodniczącym jest obecnie p. Timothy Boatman (niezależny członek Rady),
- Komitet ds. Strategii,
- Komitet ds. Wynagrodzeń (Przewodniczący p. Andrew Seton – niezależny członek Rady).

Poza wyżej wymienionymi komitetami Rady Nadzorczej, w TP funkcjonują dodatkowe komitety, których działalność składa się na ład Korporacyjny:

- Komitet Reagowania Kryzysowego – zapewnia właściwe funkcjonowanie TP S.A. w sytuacjach kryzysowych,
- Komitet Ryzyk – nadzoruje proces zarządzania ryzykiem oraz identyfikuje i hierarchizuje ryzyka,
- Krajowy Komitet Inwestycyjny – zapewnia zgodność inwestowania ze strategią TP S.A. oraz akceptuje wytyczne do planowania inwestycji,
- Komitet Bezpieczeństwa – zapewnia jednolite i spójne stosowanie podstawowych zasad polityki bezpieczeństwa TP oraz koordynuje przygotowanie, wdrożenie i stosowanie w spółce szczegółowych wymagań bezpieczeństwa,
- Komitet ds. Sprawozdawczości Statystycznej – wspiera merytorycznie i organizacyjnie w rozwoju oraz koordynuje system sprawozdawczości statystycznej,
- Komitet ds. Ładu Korporacyjnego – nadzoruje i koordynuje wdrożenia zasad ładu korporacyjnego.

Zarząd

Zarząd TP składa się obecnie z siedmiu 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 kolegialnie kierują działalnością Spółki, a jego pracę koordynuje Prezes.

[3.2] Niezależni członkowie Rady Nadzorczej

Skład Rady Nadzorczej TP na dzień 1 stycznia 2005 roku oraz dzień 31 grudnia 2005 roku.

Skład Rady Nadzorczej TP na dzień 1 stycznia 2005 roku oraz dzień 31 grudnia 2005 roku.				
Poz.	1 stycznia 2005 roku osoba / funkcja		31 grudnia 2005 roku osoba / funkcja	
1	2		3	
1.	Jan Kulczyk	– Przewodniczący	Jan Kulczyk	– Przewodniczący
2.	Jean-Paul Cottet	– Zastępca	Jean-Paul Cottet	– Zastępca
3.	Andrew Seton	– Zastępca	Andrew Seton	– Zastępca (niezależny)
4.	Jan Waga	– Sekretarz	–	
5.	Claude Benmussa	– Członek	Claude Benmussa	– Członek
6.	Jacques Champeaux	– Członek	Jacques Champeaux	– Członek
7.	Jerzy Drozd	– Członek	Jerzy Drozd	– Członek
8.	Bożena Dyjak	– Członek	–	
9.	Stefan Kawalec	– Członek	–	
10.	Michel Monzani	– Członek	Michel Monzani	– Sekretarz
11.	Elżbieta Pacuła	– Członek	–	
12.	–		Timothy Boatman	– Członek (niezależny)
13.	–		André Cathelineau	– Członek
14.	–		Tadeusz Han	– Członek (niezależny)
15.	–		Yves Le Moüel	– Członek
16.	–		Krzysztof J. Ners	– Członek (niezależny)
17.	–		Jean-Pierre Temime	– Członek

Wśród członków Rady Nadzorczej 69% stanowili obcokrajowcy. Na koniec 2005 roku w Radzie Nadzorczej TP znajdowało się czterech członków niezależnych: Andrew Seton, Timothy Boatman, Tadeusz Han i Krzysztof J. Ners. Odsetek niezależnych członków Rady Nadzorczej wynosił więc 31%. Tym samym TP nie spełnia wymogu Ładu Korporacyjnego mówiącego o tym, że przynajmniej połowę członków Rady Nadzorczej stanowić powinni członkowie niezależni.

W 2005 roku GPW zmieniła omawiana 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. W dniu 26 kwietnia 2005 roku Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy TP podjęło uchwałę o zwiększeniu liczby niezależnych członków Rady Nadzorczej z dwóch do czterech (spośród trzynastu). Obecność czterech członków niezależnych w składzie Rady Nadzorczej jest zgodna z duchem „Dobrych praktyki w spółkach publicznych 2005” i ma na celu odpowiednia ochronę praw inwestorów mniejszościowych.

[3.4] Zarządzanie ryzykiem

Ocena efektywności systemu kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w Grupie należy do obowiązków Rady Nadzorczej. Do kluczowych elementów tego systemu należą następujące procedury:

- członkowie ścisłego kierownictwa spółki dokonują oceny funkcjonowania wewnętrznej kontroli finansowej w podległych sobie pionach i przekazują okresowe sprawozdania na ten temat członkowi Zarządu ds. Finansów,
- audytorzy wewnętrzni regularnie oceniają jakość systemu kontroli i zarządzania ryzykiem. W ramach tego procesu, aktualizują Mapę Ryzyka, która pozwala określić i sklasyfikować czynniki ryzyka finansowego i pozafinansowego w działalności Spółki. Mapa ta została opracowana przez TP we własnym zakresie, ale z uwzględnieniem wyników projektu w dziedzinie oceny ryzyka zrealizowanego z pomocą konsultantów zewnętrznych. Mapa wyznacza ogólne kierunki działalności audytu wewnętrznego w zakresie kontroli ryzyka.

W 2004 roku wprowadzono nowe procedury służące stałemu monitorowaniu istotnych czynników ryzyka (prawnego, regulacyjnego, operacyjnego, związanego z ochroną środowiska, itp.). Ponadto zrealizowano projekt w dziedzinie oceny ryzyka w celu określenia wszelkich istotnych obszarów ryzyka w działalności Grupy. W oparciu o wyniki tego projektu opracowano Mapę Ryzyka w Grupie TP, która wyznacza obecnie kierunki działalności kontrolnej Departamentu Audytu Wewnętrznego. Podjęto także kwestię ubezpieczenia Grupy TP w celu ochrony jej majątku oraz wyeliminowania lub ograniczenia czynników ryzyka, które podlegają ubezpieczeniu. Przyjęto ogólną politykę w zakresie ubezpieczeń, a ponadto określono szczegółowe zasady dla całej Grupy w poszczególnych obszarach (ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej, majątkowe, od przerw w działalności, itp.).

Grupa TP z najwyższą starannością podchodzi do kwestii sprawozdawczości finansowej i stałej komunikacji ze środowiskiem polskich i zagranicznych inwestorów, a także wypełniania obowiązków informacyjnych. Na przełomie lat 2003 i 2004 opracowano Statut Komitetu ds. Przekazywania Informacji, a w lutym 2004 roku Komitet rozpoczął pracę. Do jego zadań należy nadzór nad przygotowaniem wszelkich materiałów informacyjnych przekazywanych przez Grupę TP, a także zapewnienie, aby przekazywane informacje były dokładne, przejrzyste i terminowe oraz zgodne z wymogami prawa i przyjętymi powszechnie praktykami, a także by rzetelnie odzwierciedlały sytuację finansową i operacyjną Grupy TP. W 2004 i 2005 roku, oprócz raportów okresowych (kwartalne, półroczne), TP przekazała odpowiednio 208 i 221 raportów bieżących. Ponadto, w zakresie kontaktów z inwestorami, zorganizowano dwie serie wyjazdowych prezentacji (niezwiązanych z konkretnymi transakcjami) oraz około 90 spotkań z inwestorami i analitykami.

W 2004 roku firma Ernst&Young skontrolowała transakcje TP z podmiotami powiązanymi. W oparciu o wyniki audytu spółka rozszerzyła procedury służące identyfikacji i zatwierdzaniu tego typu transakcji. Nowe procedury zostały formalnie wdrożone w 2005 roku.

Zarząd TP przyjął uchwałę w sprawie opracowania Kodeksu Etycznego Grupy TP. Kodeks ten został przyjęty przez Zarząd i wdrożony w kwietniu 2005 roku. Kodeks Etyczny ma się stać istotnym narzędziem w budowaniu i wspieraniu nowej kultury korporacyjnej, przyczyniając się do określenia priorytetów i ustalenia zasad, jakimi powinni się na co dzień kierować wszyscy pracownicy Grupy TP – nawet wtedy, gdy nie przynosi to bezpośrednich korzyści TP.

[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 także „system wczesnego ostrzegania” pozwalający diagnozować stopień realizacji uzgodnionych, priorytetowych celów. 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 Balanced Score Card oraz PI (performance indicators) – cele wyznaczone przez właścicieli procesów i budżet. 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. W dniu 8 grudnia 2005 roku Rada Nadzorcza zaakceptowała podstawowe zasady Programu. Program ma 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 wymaga m.in. zgody Walnego Zgromadzenia na emisję obligacji z prawem pierwszeństwa i warunkowe podwyższenie kapitału spółki, więc ostateczną decyzję w sprawie wprowadzenia Programu podejmie 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.

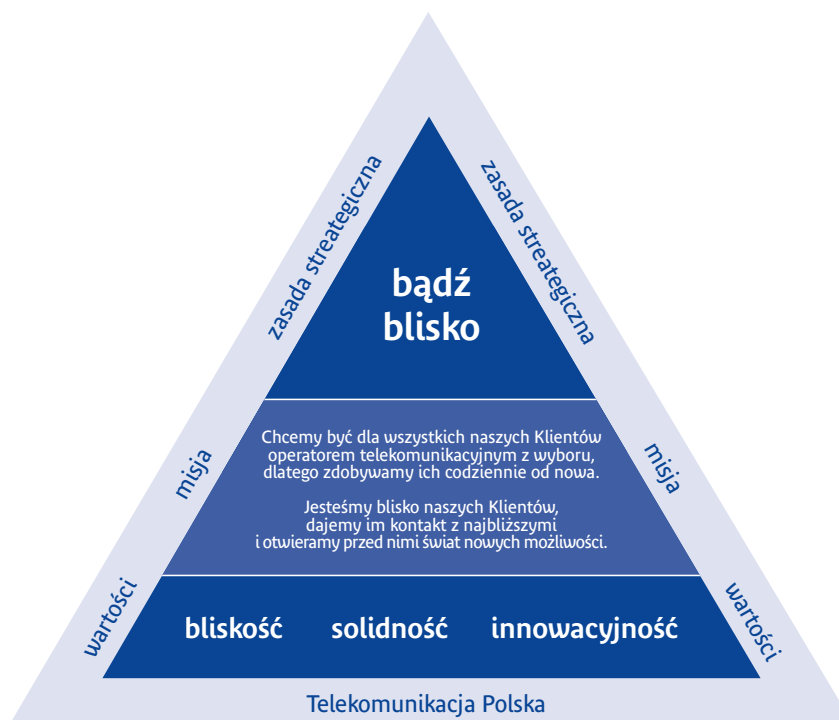
[3.6] Struktury odpowiedzialne za bieżący monitoring

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 legło 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 TP była dalej monopolistą, na którego skazani są klienci, 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 świat nowych możliwości komunikacji, dzięki któremu będą mogli być blisko osób i spraw dla nich ważnych.



Choć w momencie ogłaszania dla niektórych Zasada Strategiczna „Bądź Blisko” brzmiała trochę jak marzenie, to jest ona drogowskazem dla całej organizacji, w którą stronę należy zmierzać. „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. Aby mogły one wejść w życie muszą stać za nimi wartości takie jak: bliskość, solidność i innowacyjność. Następstwem ogłoszenia Misji i Zasady Strategicznej przez Prezesa TP menedżerom był proces, którego celem było przekazanie przez poszczególne szczeble menedżerów wiedzy na temat Misji i Zasady Strategicznej pracownikom, 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. Podstawowymi wartościami Grupy TP są bliskość, solidność i innowacyjność. Telekomunikacja Polska w oparciu o Wizję, Zasadę Strategiczną oraz podstawowe wartości zidentyfikowała i zobowiązała się do kierowania następującymi zasadami:

- prowadzenia biznesu zgodnie z zasadami etyki,
- uczciwej konkurencji,
- dbałości o pracowników,
- wysokich standardów zarządzania i ładu korporacyjnego,
- bezwzględnej walki z korupcją,
- apolityczności,
- dbałości o środowisko naturalne.

Zasady te są istotnie bliskie 10 Zasadom inicjatywy Global Compact, której uczestnikiem firma stała się w lutym 2006 roku. Legły one również u podstaw przyjętego w kwietniu 2005 roku Kodeksu Etyki, który zastąpił dotychczas obowiązujący kodeks z maja 2001 roku.

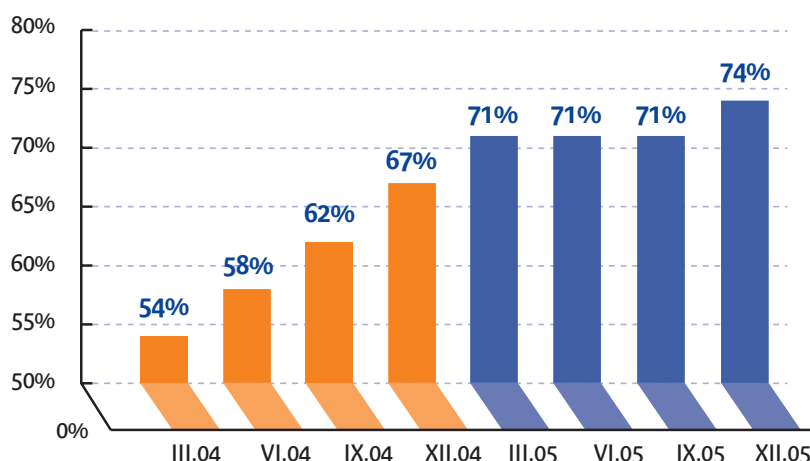
Kodeks Etyki Telekomunikacji Polskiej jest zbiorem zasad etycznych i wzorców postępowania (praw i obowiązków) obowiązujących wszystkich pracowników TP. Wprowadzenie Kodeksu Etyki ma na celu ograniczenie ryzyka związanego z potencjalnymi przypadkami korupcji, wewnętrznych kradzieży i oszustw. Powinien on również przyczynić się do zwiększenia zaufania, a tym samym lojalności pracowników wobec firmy. Pośrednio wpływać on będzie także na zwiększenie zaufania klientów i dostawców firmy, poprzez kreowanie pozytywnego wizerunku firmy. Wprowadzeniu Kodeksu Etyki towarzyszy stworzenie odpowiednich mechanizmów operacyjnych i kontrolnych, pozwalających na ograniczenie ryzyka związanego z występowaniem zjawisk nieetycznych. Wdrażając zasady etycznego zachowania w biznesie, TP chce równocześnie, aby firmy z nią współpracujące stosowały się do zasad etycznych.

[3.8] / [3.9] / [3.10] / [3.11] / [3.12] / [PR8] Konsultacje społeczne

Klienci – stały monitoring satysfakcji klientów

Celem strategicznym TP jest podniesienie satysfakcji klientów z usług świadczonych przez TP. Od początku 2004 roku realizacja zadań premiowych wszystkich pracowników jest uzależniona od osiągnięcia globalnych celów w zakresie zadowolenia klientów. W związku z tak określoną strategią firmy jeszcze w 2002 roku w strukturach TP powstał i jest realizowany Program Wzrostu Satysfakcji, którego głównym celem jest wzrost wskaźników satysfakcji klientów, poprawa jakości obsługi klientów oraz zmiana postaw pracowników. Choć stereotyp Telekomunikacji Polskiej jako nieprzyjaznej firmy-urzędu wciąż utrzymuje się, a obsługa klientów nadal pozostawia jeszcze czasem nieco do życzenia, to TP wszystkimi możliwymi środkami stara się poprawić wspomnianą jakość obsługi klienta, jak również zmienić ten stereotyp. Mimo że procesy zmiany postaw pracowniczych oraz zmiany głęboko zakorzenionych stereotypów są procesami nie tylko trudnymi, ale przede wszystkim długotrwałymi, to pozytywne efekty realizowanych działań są już widoczne.

Złożony wskaźnik satysfakcji TP – obsługa i sprzedaż

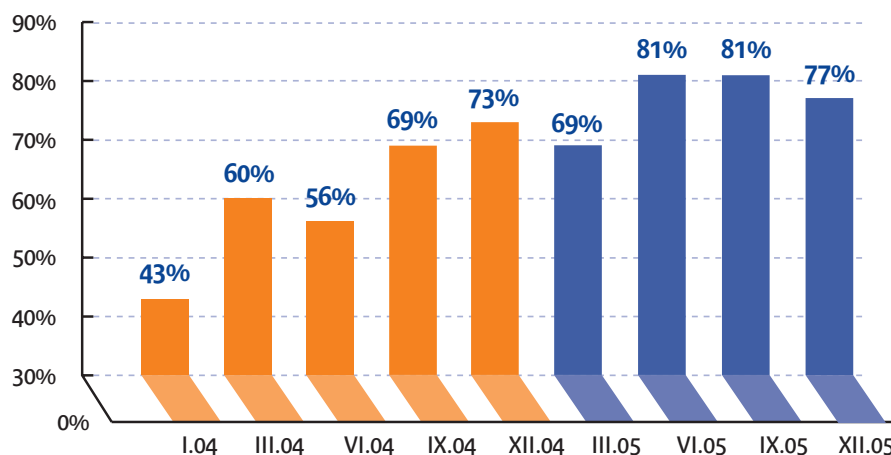


Poprawa wskaźnika satysfakcji nie byłaby możliwa bez poprawy funkcjonowania firmy na poziomie operacyjnym. Szczególnie trudna sytuacja wytworzyła się po uruchomieniu Błękitnej Linii, która miała znacząco poprawić jakość obsługi klienta w TP, a w efekcie, na skutek bardzo niestabilnej pracy systemów informatycznych, znacząco tę obsługę pogorszyła. Zaistniała sytuacja była nie do zaakceptowania, dlatego też podjęto szereg działań mających jej przeciwdziałać.

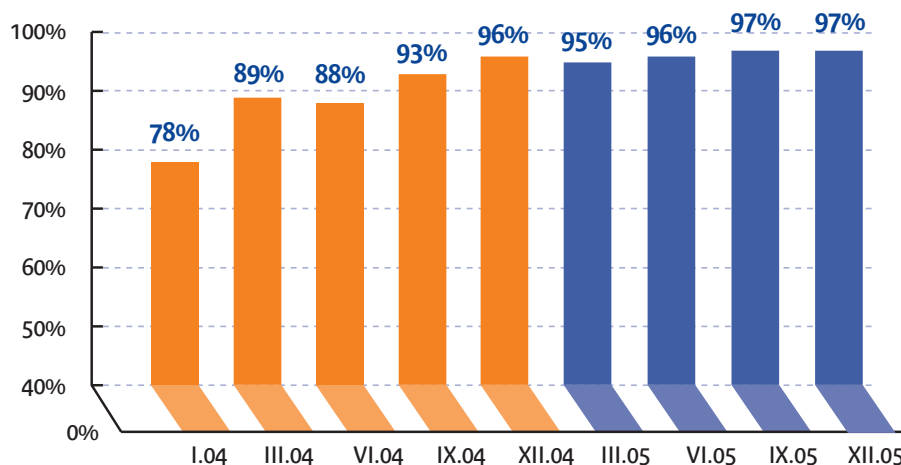
W ramach Grupy TP prowadzone są prace i analizy związane zarówno z poszukiwaniem nowych rozwiązań zwiększających zadowolenie klientów, jak również z rozwojem obecnych. W ramach Programu Wzrostu Satysfakcji Klientów rozpoznawane są oczekiwania klientów, identyfikowane są obszary wymagające poprawy oraz realizowane są inicjatywy zmierzające do poprawy zadowolenia klientów.

Zarządzanie satysfakcją wspierane jest przez systematycznie prowadzone badania satysfakcji. Badania, realizowane przez najlepsze w Polsce firmy badawcze, obejmują wszystkie aspekty działalności firmy – od oferty, przez komunikację, aż po obsługę klienta. Podejmowane w wyniku prowadzonych analiz działania przyniosły w 2005 roku wymierne rezultaty. Dla przykładu, satysfakcja klientów z rozpatrywania reklamacji wzrosła w ciągu dwóch lat o niemal 40 punktów procentowych, z Błękitnej Linii o ponad 20 punktów procentowych, podobnie jak satysfakcja ogólna klientów biznesowych. Z niektórych aspektów, takich jak instalacje czy naprawy, zadowolonych jest prawie 90% klientów. Ponad 80% klientów deklaruje natomiast zadowolenie z kontaktów z pracownikami TP – w przypadku sieci sprzedaży i pracowników przyjmujących zgłoszenia usterki jest to aż 90%. Jeżeli chodzi o Błękitną Linie, która była największą bolączką klientów, obecnie wskaźniki operacyjne charakteryzujące dostępność systemu (np. liczba połączeń odebranych w ciągu 20 sekund) są porównywalne ze standardami zachodnioeuropejskimi.

Odsetek połączeń odebranych w ciągu 20 sekund



Odsetek połączeń odebranych



Regularny dialog z organizacjami konsumenckimi

Telekomunikacja Polska 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. Wspólny dialog 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 organizacji konsumenckich oraz rzecznikami konsumentów, które są forum wymiany poglądów na temat usług i standardów obsługi klientów. Tematyka poruszana na spotkaniach jest najczęściej zgłoszona odpowiednio wcześniej pracownikom TP przez przedstawicieli w/w 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.

Pierwsze inauguracyjne spotkanie odbyło się w kwietniu 2003 roku w Warszawie. Z czasem rozszerzono ich organizację o kolejne miasta. Obecnie, oprócz Warszawy, spotkania odbywają się w Olsztynie, Krakowie, Poznaniu, Katowicach i Gdańsku. W pięciu regionach TP do kontaktów z rzecznikami i przedstawicielami organizacji konsumenckich zostali oddelegowani wybrani pracownicy. Stworzono też komórkę, do której zadań należy załatwianie spraw kierowanych do TP przez w/w organizacje. Dodatkowo, poza cyklem warsztatów, TP na bieżąco informuje również organizacje konsumenckie o istotnych zmianach w obsłudze klientów i w ofercie TP. Na ogół problemy zgłaszane w trakcie spotkań są rozwiązywane na bieżąco. Wyjaśnienia spraw trudnych, wymagających czasu, przekazywane są zainteresowanym stronom w formie pisemnej.

Wśród przedstawicieli organizacji konsumenckich została przeprowadzona ankieta, przygotowana przez Centrum Badawczo Rozwojowe. Wyniki ankiety wykazały powszechną akceptację spotkań oraz potrzebę dalszego ich kontynuowania. Materiał sondażu wskazał też na możliwość pewnych innowacji w sposobie prezentowania zasad i procedur TP wobec rynku (np. poprzez pogładowe analizy trudnych lub powszechnych przypadków reklamacyjnych). Rzecznicy konsumentów pozytywnie ocenili dotychczasową współpracę z TP. Potwierdzili wspierającą rolę, jaką pełnili dotychczas przedstawiciele regionalni TP przy wyjaśnianiu interwencji klientów. Zdecydowana większość respondentów pozytywnie oceniła również pracę Zespołu, w którego kompetencjach leży załatwianie spraw bezpośrednio kierowanych do TP przez organizacje konsumenckie.

Choć bezpośrednim inicjatorem programu była TP, to spotkania nie miałyby sensu i nie doszłyby do skutku gdyby nie pozytywna reakcja na propozycję nawiązania dialogu ze strony organizacji reprezentujących klientów. Uczestnikami spotkań, a tym samym osobami, które mają bezpośredni wpływ na formę, jaką mają spotkania, są przedstawiciele Rady Krajowej Federacji Konsumentów, Unii Konsumentów Polskich, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Klubu Federacji Konsumentów, miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów oraz przedstawiciele Ministerstwa Infrastruktury.

Rzecznik Klientów TP

Podstawową rolą Rzecznika Klientów TP jest patrzenie na firmę i jej działanie 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 skargi klientów powtarzają się i monitoruje wprowadzenie usprawnień. Rzecznik posiada często informacje z pierwszej ręki (pochodzące od klientów lub od pracowników, którzy mają bezpośredni kontakt z klientami) i przekazuje je bezpośrednio na najwyższy poziom zarządzania w firmie, co znacznie skraca ścieżkę, jaką normalnie musi pokonać informacja oraz przeciwdziała procesowi jej potencjalnego zniekształcenia.

Coroczne spotkania z klientami-operatorami krajowymi i zagranicznymi

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 i obsługi oraz udoskonalanie produktów i usług w miarę możliwości TP.

Dialog z pracownikami

Organizacje związkowe, z którymi TP jako pracodawca prowadzi dialog, na koniec grudnia 2005 roku zrzeszały około 32% pracowników. Aby relacje pomiędzy pracownikami, związkami zawodowymi i firmą mogły nabrać realnego charakteru, w strukturze Pionu Kadr stworzono Wydział Dialogu Społecznego, który następnie został wchłonięty przez Wydział Zbiorowych Stosunków Pracy, a bezpośrednio przy Zarządzie TP pracuje Pełnomocnik Zarządu ds. Kontaktów z Organizacjami Społeczno- Zawodowymi. 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. Niestety prowadzony dialog nie zapobiegł rozpoczęciu przez grupę pracowników strajku głodowego w siedzibie TP w pierwszej połowie 2005 roku. Ostatecznie konstruktywne działania obu stron pozwoliły na zakończenie strajku i znalezienie wspólnego rozwiązania kwestii zwolnień, które było akceptowalne tak przez Zarząd, jak i związki zawodowe.

W ramach obustronnej współpracy Zarząd TP negocjuje ze związkami zawodowymi kwestie związane z kształtowaniem polityki wzrostu wynagrodzeń na dany rok, a dalej również zasady dystrybucji tych środków oraz kryteria przyznawania podwyżek. Negocjacje podlegają również ewentualne zmiany w Ponadzakładowym Układzie Zbiorowym Pracy oraz Regulaminie Pracy i Regulaminie Wynagradzania i Premiowania. Ze związkami zawodowymi prowadzone są również konsultacje dotyczące kwestii ewentualnych zmian organizacyjnych oraz ustalenia dotyczące gospodarowania środkami z funduszy socjalnych.

Interesy pracowników TP są również reprezentowane w Europejskiej Radzie Zakładowej Grupy France Telecom, w której TP ma 4 swoich przedstawicieli (oraz 4 zastępców).

Aby organizacje związkowe były w sposób ciągły informowane o sytuacji firmy, a dialog na linii Zarząd-Związki Zawodowe miał charakter ciągły, w maju 2005 roku odbyło się pierwsze spotkanie z cyklu SIDO – comiesięcznych Spotkań Informacyjnych o Działalności Operacyjnej. W spotkaniach tych bierze udział Wiceprezes Zarządu firmy Pierre Hamon.

Obok współpracy z organizacjami związkowymi, w TP realizuje się badania nastrojów społecznych pracowników. Podobne badanie było prowadzone wśród pracowników odchodzących z TP. Wyniki tych analiz pozwalają na podejmowanie działań, w których efekcie atmosfera pracy w firmie będzie się poprawiać, co ma kluczowe znaczenie z punktu widzenia tworzenia zdrowej kultury organizacyjnej oraz efektywności pracy.

Dialog z inwestorami

Zarząd spotyka się dwa razy do roku z kluczowymi akcjonariuszami w Londynie, Nowym Jorku i Bostonie. 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 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.). Wyniki badań przedstawiane są Zarządowi oraz Radzie Nadzorczej i są brane pod uwagę przy podejmowaniu kluczowych decyzji. Obok tradycyjnych form komunikacji inwestorzy mogą korzystać z interaktywnej strony internetowej dedykowanej tylko dla nich (www.tp-ir.pl).

Warto nadmienić, że TP otrzymała w 2003 roku nominację w organizowanym przez prestiżowy magazyn IR Magazine konkursie na najlepszą stronę inwestorską (IR Magazine Award: Best Investors Web Site). W tym samym 2003 roku Telekomunikacja Polska otrzymała nagrodę za największe postępy w doskonaleniu relacji z inwestorami (IR Magazine Award: Most Progress in Investor Relations), co najlepiej obrazuje nacisk, jaki w Spółce kładziony jest na doskonalenie dialogu z inwestorami. Co więcej, już w kolejnym 2004 roku efekty prowadzonych prac sprawiły, że TP została uznana za najlepszą polską firmę w zakresie relacji z inwestorami (IR Magazine Award: Best IR from a Polish Company). W 2005 roku TP otrzymała w tej kategorii kolejną nominację.

Dialog a środowisko naturalne

Telekomunikacja Polska w sposób ciągły współpracuje z Wojewódzkimi Inspektorami Ochrony Środowiska, poddaje się kontroli z ich strony oraz wydawanym zaleceniom. W 2004 roku TP zwróciła się z wnioskiem do Wojewódzkich Inspektorów Ochrony Środowiska o wydanie opinii na temat przestrzegania przez TP prawa w zakresie przepisów o ochronie środowiska naturalnego (wiązało się to de facto z prośbą o przeprowadzenie dodatkowych kontroli) i taką pozytywną opinię uzyskała. Telekomunikacja Polska pozostaje również w kontakcie z Ministerstwem Środowiska, tak 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 społeczność

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 TP jest powszechnie znaną i dużą firmą, angażującą się w wiele projektów społecznych, tygodniowo trafiało do TP kilkanaście, czy nawet kilkadziesiąt prośb 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 społecznych 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 będzie wspierać ważne społecznie inicjatywy i prowadzić autorskie, ogólnopolskie programy w obszarach edukacji, budowy społeczeństwa informacyjnego oraz ochrony zdrowia. Jej działania skoncentrowane będą na pomocy dzieciom i młodzieży oraz wspieraniu ich rozwoju. Powstanie Fundacji oznacza, że działalność społeczna będzie odgrywała znaczącą rolę w polityce społecznej odpowiedzialności, a proces dialogu z organizacjami społecznymi będzie przebiegał na nowej płaszczyźnie.

Odmianą kategorię stanowią działania o charakterze oddolnym. Dobrym przykładem bliskich, dobrosąsiedzkich relacji ze społecznością lokalną może być organizowanie na terenie posesji TP przy ul. Brzeskiej na warszawskiej Pradze, o którą w czasie Powstania Warszawskiego w 1944 roku toczyły się ciężkie walki, spotkań z żyjącymi do dziś uczestnikami tych walk i przedstawicielami władz lokalnych. Jest to obojętne bardzo pozytywnie zarówno przez zainteresowanych, jak i przez okolicznych mieszkańców.

Dialog a obiekty historyczne

Telekomunikacja Polska stale współpracuje z terenowymi konserwatorami zabytków realizując roboty ziemne towarzyszące realizacji inwestycji w infrastrukturę telekomunikacyjną. Przy okazji realizowania przez TP inwestycji, archeologom udało się odkryć w okolicach Pacanowa cennego cmentarzyska z okresu neolitu (5000-3000 lat p.n.e.) oraz późniejsze przedmioty pochodzenia rzymskiego (I-II w n.e.), które potwierdziły kontakty ludności tamtych terenów z Imperium Rzymskim. Podobnie współpraca z konserwatorami zabytków obejmuje remonty obiektów zabytkowych lub obiektów będących w strefie nadzoru architektonicznego. TP zasięga również opinii konserwatora przy dokonywaniu przeglądów okresowych obiektów zabytkowych.

[3.13] / [3/14] Dobrowolne inicjatywy społeczne

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.

Porozumienia 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 stycznia 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 i międzynarodowych, w tym m.in.:

- Business Centre Club,
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu,
- Fundacji Wspierania Rozwoju Radiokomunikacji i Technik Multimedialnych,
- Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji,
- Polskiej Rady Biznesu,
- Polskiej Rady Dyrektorów Finansowych,
- Polskiej Rady Dyrektorów Marketingu,

- Stowarzyszenia Elektryków Polskich,
- Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych,
- Stowarzyszenia Inżynierów Telekomunikacji,
- Klubu Polskiego Forum ISO 9000,
- Klubu Polskich Laboratoriów Badawczych POLLAB,
- Koalicji na Rzecz Polecenia Zapłaty,
- Stowarzyszenia Menedżerów w Polsce,
- Stowarzyszenia Marketingu Bezpośredniego,
- Polskiej Konfederacji Pracodawców Prywatnych „Lewiatan“,
- Polskiego Stowarzyszenia Zarządzania Kadrami,
- Baltic Sea Cable Maintenance Agreement (BSCMA),
- C 7 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 – Stowarzyszenie Europejskich Operatorów Telekomunikacyjnych),
- Forum for International Irregular Network Access (FIINA),
- EUROJUMELAGES Międzynarodowa Unia Jumelages Poczty i Telekomunikacji,
- Global Compact,
- Global Telecommunications Meeting (GTM),
- Global Settlements Carrier Group (GSCG),
- 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 SCIPT – Międzynarodowa Unia Sportu Kultury i Turystyki Poczty i Telekomunikacji),
- User Group Conference – Interconnect (INTEC Conference).

[3.16] Pionowe systemy zarządzania

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

[3.17] Pośredni wpływ działalności organizacji

Działalność biznesowa Telekomunikacji Polskiej ma istotny wkład w działalność badawczo-rozwojową (R&D). W rankingu Gazety Prawnej z dnia 13 grudnia 2005 roku TP zajęła 12. miejsce (pierwsze wśród operatorów telekomunikacyjnych) wśród najbardziej innowacyjnych firm w Polsce. TP przeznaczyła najwięcej ze wszystkich polskich firm na działalność badawczo-rozwojową (ok. 55 mln zł) i była jednym zaledwie dwóch polskich przedsiębiorstw, które znalazły się w rankingu firm krajów UE wydających najwięcej na działalność badawczo-rozwojową.

Skala wielkości TP znajduje swoje odzwierciedlenie w znaczącym wpływie, jaki firma wywiera na Polską gospodarkę. Wystarczy wspomnieć, że obroty Grupy TP stanowiły w przybliżeniu 1,9% polskiego PKB w 2005 roku. O skali działalności świadczą również kwoty odprowadzanych do budżetu podatków (szersze informacje znajdują się w części dotyczącej ekonomicznych aspektów działalności).

Inwestycje infrastrukturalne TP 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.

Niestety prowadzona przez TP od lat gruntowna restrukturyzacja wiązała się ze zwolnieniami pracowników. TP, rozumiejąc negatywne społeczne skutki zwolnień, starała się zawsze łagodzić ich skutki, zarówno stosując osłony materialne w postaci odpraw, jak również starając się zapewnić pomoc w poszukiwaniu nowego zatrudnienia zwalnianym pracownikom (szersze informacje znajdują się w części dotyczącej pracowników).

[3.18] Zmiany lokalizacji lub zakresu działalności

Nie dotyczy.

[3.19] Programy wspomagające zarządzanie

Dziedzictwo państwowego monopolisty, jakim była Telekomunikacja Polska, sprawia, że firma musi położyć szczególny nacisk na kwestie związane z efektywnością działalności operacyjnej. Spuścizna poprzedniego okresu sprawia, że droga do skutecznego działania, jaką musi pokonać TP, jest o wiele dłuższa i trudniejsza. Konieczne zmiany dotyczą 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. 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 tak 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, wybieranego 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.

Six Sigma – optymalizacja procesów

W Grupie TP uruchomiony został Program TOP 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 ramach Programu zostały uruchomione projekty doskonalące, wykorzystujące podejście Six Sigma i Kazein, przede wszystkim w obszarze procesów związanych z obsługą klienta. Równolegle, w jednostkach Pionu Sieci, w ramach projektu WEST, podjęto działania zmierzające do praktycznego zastosowania metodologii i narzędzi Lean Management, ukierunkowane na wzrost efektywności służb technicznych.

Program Poprawy Jakości, Koła Jakości Obsługi

Koła Jakości Obsługi to inicjatywa, która realizowana jest w TP od marca 2002 roku. W 2003 roku program Kół Jakości został rozszerzony o służby techniczne TP. Warto podkreślić, iż zostały w nim ujęte również firmy zewnętrzne, które realizują część obsługi technicznej. Ma on na celu doskonalenie wszystkich procesów związanych z obsługą Klienta (również techniczną), co w konsekwencji przyczynia się do poprawy poziomu satysfakcji klientów, a tym samym budowania dobrego wizerunku firmy. Osoby realizujące projekt postawiły sobie za cel zachęcenie wszystkich pracowników do innowacyjności i podejmowania działań wpływających pośrednio lub bezpośrednio na poprawę jakości obsługi Klientów poprzez wspólne uczenie się na własnych doświadczeniach i budowanie kompetencji w oparciu o napotkane i rozwiązane problemy. Kluczowym elementem programu są cykliczne spotkania robocze Kół, podczas których definiowane i rozwiązywane są na bieżąco zaobserwowane problemy. Dzięki zastosowaniu odpowiedniej platformy informatycznej, możliwe jest z jednej strony poszukiwanie gotowych rozwiązań wśród dobrych praktyk wypracowanych przez pracowników innych jednostek lub dzielenie się z innymi własnymi rozwiązaniami. W przypadku, w którym znalezienie rozwiązania na najniższym szczeblu nie jest możliwe, zauważony problem jest przekazywany wyżej. Największą wartością programu jest właśnie stworzenie platformy poziomej komunikacji w terenie, dzięki której wypracowane dobre praktyki stają się powszechnymi, ogólnopolskimi rozwiązaniami obowiązującymi w obsłudze klienta (również technicznej) w TP. Tym samym Koła Jakości pozwalają na wypracowywanie rozwiązań, które optymalizują działalność operacyjną firmy na poziomie operacyjnym, zachęcając pracowników do innowacyjności. Mechanizm Kół Jakości jest mechanizmem uczenia się organizacji i nabywania przez nią kompetencji. Koła Jakości zmieniają się, dostosowując strukturę i narzędzia do nowych potrzeb organizacyjnych i Klientkich. Umożliwiają one działania polegające na utrzymaniu właściwej współpracy wewnątrz organizacji oraz na wspólnym rozwiązywaniu pojawiających się problemów. Jest to sprawdzony sposób osiągania wysokiej jakości przez zaangażowanie i wykorzystanie możliwości twórczych pracowników.

Spotkaniom Kół Jakości towarzyszą inne działania mające na celu podniesienie jakości. Prowadzone są m.in. zewnętrzne badania jakości (np. ankiety, mystery shopping), audyty wewnętrzne oraz programy szkoleniowe dla koordynatorów, ankieterów i pracowników bezpośredniej obsługi ze standardów obsługi klientów. Zdobywana wiedza jest weryfikowana w przeprowadzanych testach. Stworzono też m.in. vademecum z zasadami profesjonalnej obsługi oraz Kodeks Obsługi Klienta.

Prace nad poprawą jakości obsługi Klienta są dodatkowo wspierane wnioskami z prac Rzecznika Klientów TP. Rolą Rzecznika jest, obok reprezentowania interesów Klientów wobec firmy, monitorowanie zauważonych nieprawidłowości i obszarów, które mogłyby zostać poprawione.

New Convergence

Wdrożenie projektu New Convergence w TP ma na celu usprawnienie działania systemów finansowych oraz związanego z nimi raportowania. Dzięki zarządzaniu finansami przy użyciu jednego, zintegrowanego systemu, firma będzie dysponować kompletnymi i dokładnymi informacjami w tym zakresie, a gromadzenie w systemie danych w czasie rzeczywistym umożliwi podejmowanie lepszych i szybszych decyzji.

Przyjęcie przez TP rozwiązania opartego na jednej księdze pozwoli wyeliminować manualny proces agregacji danych. Dostarczenie nowego rozwiązania pozwoli na prowadzenie jednej księgi głównej w skali całej TP, co wiąże się z lepszym zarządzaniem procesami zakupów, zobowiązaniami, środkami trwałymi, należnościami, środkami pieniężnymi, rozliczeniami z bankami oraz sprawozdawczością. Zautomatyzowane zarządzanie zapotrzebowaniami to przede wszystkim usprawnienie współpracy pomiędzy pracownikami firmy, ale równocześnie także kontaktów z klientami i dostawcami.

Projekt TP New Convergence został uruchomiony na platformie systemu klasy ERP (Enterprise Resource Planning – Planowanie Zasobów Przedsiębiorstwa) firmy Oracle – jednego z najlepszych dostawców tego typu rozwiązań na świecie.

Projekt New Convergence określi jednolite standardy obiegu dokumentów oraz reguły ich zatwierdzania. Połączenie tych operacji z dokładnym raportowaniem zapewni dużo lepszą kontrolę nad funkcjonowaniem firmy i wpłynie na sukcesywne zwiększanie jej konkurencyjności. Korzyścią z wdrożenia zintegrowanego systemu jest również oszczędność kosztów, m.in. poprzez utrzymywanie jednolitego środowiska eksploatacyjnego dla wszystkich użytkowników systemu.

Telekreator

Konkurs Telekreator odbył się w 2005 roku już po raz czwarty. Pierwsza jego edycja miała miejsce w 2002 roku. Formuła konkursu ewoluje 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

Jak wspomniano powyżej, TP kładzie szczególny nacisk na przeprowadzenie koniecznych zmian w sferze efektywności zarządzania. Choć formalnie Telekomunikacja Polska na koniec 2005 roku nie posiadała certyfikatów odnoszących się do systemów zarządzania (jakość, środowisko, zintegrowany), to stanowisko spółki co do konieczności wdrożenia Systemów Zarządzania Jakością i Procesami jest jasne.

TP dąży do wprowadzenia w Grupie TP przejrzystych, efektywnych i sprawdzonych na świecie narzędzi zarządzania jakościowego i procesowego, a ostatnim krokiem wdrożenia będzie certyfikacja wypracowanych narzędzi. Bezwzględnie należy mieć świadomość tego, 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. Wdrażany system zarządzania procesowego został w 2005 roku zaprezentowany na międzynarodowej konferencji zarządzania procesami (Business Process Management Conference) w San Diego w Stanach Zjednoczonych, a uczestnicy tego gremium uznali podejście TP za nowatorskie i bardzo zaawansowane. Wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością i Procesami jest obecnie na bardzo zaawansowanym etapie. Wyszkolono ponad 120 audytorów wewnętrznych (certyfikowanych przez BSI) i przeprowadzono pierwsze 8 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. Już po dacie niniejszego raportu, tj. w roku 2006 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 na chwilę obecną 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.

Działalność ekonomiczna

Klienci

[EC1] Sprzedaż netto

Sprzedaż netto				
Poz.	Sprzedający	Kwoty w mln zł – w roku		
		2005	2004	2003
1	2	3	4	5
1.	Grupa TP	18 342	18 530	18 287
2.	Telekomunikacja Polska	12 187	13 167	14 011

[EC2] Podział rynków

Podział rynków				
Poz.	Udział rynkowy ¹	w roku		
		2005	2004	2003
1	2	3	4	5
1.	Połączenia lokalne (LC)	82,3%	99,7%	100,0%
2.	Połączenia międzymiastowe (DLD)	74,1%	80,0%	86,1%
3.	Połączenia do sieci komórkowych (F2M)	74,6%	76,6%	98,9%
4.	Połączenia międzynarodowe	64,2%	70,2%	89,9%

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

Dane na koniec roku.

Dostawcy

[EC3] Koszty materiałów, dóbr i usług

Koszty materiałów, dóbr i usług Grupy TP				
Poz.	Koszty	Kwoty w mln zł – w roku		
		2005	2004	2003
1	2	3	4	5
1.	Koszty zatrudnienia pracowników	- 2 447	- 2 653	- 3 072
2.	Amortyzacja	- 4 211	- 4 431	- 4 420
3.	Rozliczenia z innymi operatorami	- 2 464	- 2 159	- 1 999
4.	Usługi obce	- 2 949	- 3 034	- 2 822
5.	Zużycie materiałów i energii	- 421	- 454	- 469
6.	Wartość sprzedanych towarów i materiałów	- 995	- 1 137	- 1 137
7.	Koszt wytworzenia świadczeń na własne potrzeby	37	59	65
8.	Pozostałe koszty operacyjne netto	- 1 111	- 993	- 1 533
9.	Razem	- 14 561	- 14 742	- 15 387

[EC4] Wiarygodność płatnicza

Analiza kwestii regulowania opłat zgodnie z ustaleniami umów została ograniczona do bezspornie najważniejszej kwestii, tj. do kwestii terminowości ich regulowania. Analiza ta przeprowadzona została na próbie największych kontrahentów (w grupie tej znaleźli się m.in. wszyscy trzej operatorzy telefonii komórkowej). Spośród całości analizowanych rozliczeń 78% zostało uregulowanych w terminie. Główną przyczyną nieterminowego regulowania zobowiązań przez TP jest brak kompletnej dokumentacji potwierdzającej wykonanie usługi przez dostawcę zgodnie z zawartą umową (m.in. brak protokołów zdawczo-odbiorczych). Brak kompletnych dokumentów powoduje wstrzymanie płatności do momentu wyjaśnienia wątpliwości i braków. Przyczyną opóźnień po stronie TP jest także fakt, iż proces akceptacji jest oparty na obiegu papierowych wersji dokumentów. Obecnie w TP trwają prace nad wprowadzeniem skomputeryzowanych procedur, które mają na celu skrócenie tego procesu.

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

Pracownicy

[EC5] Wynagrodzenia

Wynagrodzenia				
Poz.	Koszty	Kwoty w mln zł – w roku		
		2005	2004	2003
1	2	3	4	5
1.	Koszty wynagrodzeń w Grupie TP	2 447	2 653	3 072

Wyższa kadra kierownicza obejmuje członków Zarządu oraz członków Rady Nadzorczej Spółki. Łączna wartość krótkoterminowych świadczeń pracowniczych, w tym wynagrodzeń i nagród, na rzecz członków kluczowej kadry menedżerskiej (w pieniądzu i w naturze) wypłacona lub należna od Telekomunikacji Polskiej wyniosła w okresach dwunastu miesięcy zakończonych 31 grudnia 2005 roku oraz 2004 roku odpowiednio około 15 milionów złotych oraz 13 milionów złotych. Równocześnie w analogicznych okresach spółka wypłaciła członkom kluczowej kadry menedżerskiej odszkodowania i odprawy, w tym odszkodowania z tytułu zakazu konkurencji, w wysokości odpowiednio około 2 milionów złotych oraz 1 miliona złotych. Grupa nie oferowała żadnych planów płatności z tytułu akcji w powyższych okresach.

[EC6] Wynagrodzenie kapitału

Wynagrodzenie kapitału				
Poz.	Rodzaj wynagrodzenia kapitału	Kwoty w mln zł – w roku		
		2005	2004	2003
1	2	3	4	5
1.	Zapłacone odsetki	1,438	1,814	1,999
2.	Zapłacone dywidendy od akcji zwykłych	0,463	0,169	0,141

[EC7] Zysk zatrzymany

Zysk zatrzymany				
Poz.	Zysk	Kwoty w mln zł – na koniec roku		
		2005	2004	2003
1	2	3	4	5
1.	Zysk zatrzymany na koniec roku	13,037	11,383	9,311

[EC8] Podatki

Podatek za 2005 rok			
Poz.	Podatnik	Kwoty zapłacone w tys. zł	
		CIT	VAT
1	2	3	4
1.	Telekomunikacja Polska S.A.	488 161	1 607 042
2.	PTK Centertel Sp. z o.o.	287	404 571
3.	TP Internet Sp. z o.o.	0	9 805
4.	Telefon 2000 Sp. z o.o.	363	2 782
5.	Telefony Podlaskie S.A.	115	2 043
6.	TP TelTech Sp. z o.o.	0	1 166
7.	TP EmiTel Sp. z o.o.	11 169	46 514
8.	DITEL S.A.	1 029	6 426
9.	TP Edukacja i Wypoczynek Sp. z o.o.	0	941
10.	Otwarty Rynek Elektroniczny S.A.	0	2 903
11.	TP Med. Sp. z o.o.	0	17
12.	Wirtualna Polska S.A.	0	4 806
13.	Razem	501 124	2 089 016

Grupa TP w 2005 roku wniosła do budżetu państwa prawie 2,6 mld zł w postaci podatku od towarów i usług (VAT) oraz podatku dochodowego od osób prawnych (CIT), z czego 2,1 mld zł odprowadziła sama Telekomunikacja Polska.

Aby zobrazować skalę, a tym samym ogromną rolę, jaką TP odgrywa w polskiej gospodarce, wystarczy powiedzieć, że z każdego 100 zł dochodów budżetu państwa w 2005 roku aż 1 zł 44 gr. pochodziło z podatków płaconych przez GK TP. Według szacunków 3,2% podatku dochodowego od osób prawnych w Polsce zostało zapłaconych przez naszą Grupę.

[EC9] Otrzymane subsydia

W 2005 roku TP nie otrzymała żadnych subsydiów z budżetu państwa.

[EC10] Przekazane darowizny

W 2005 roku łączna kwota darowizn przekazanych przez Telekomunikację Polską S.A. wyniosła 12 287 126 zł.

[EC12] Wydatki na infrastrukturę niezwiązaną z działalnością firmy

TP Med – opieka medyczna

Telekomunikacja Polska oferuje swoim warszawskim pracownikom bezpłatną² 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 2005 roku mierzona wartością aktywów TP Med Sp. z o.o. wynosi 4 699 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.

TP Edukacja i Wypoczynek – oferta 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 2 000 miejsc noclegowych.

Wartość bazy wypoczynkowo-szkoleniowej mierzona wartością aktywów spółki TP Edukacja i Wypoczynek, która nią zarządza, wynosiła na dzień 31 grudnia 2005 roku 59 337 tys. zł.

Pozostałe informacje

Telekomunikacja Polska od 1994 roku była organem prowadzącym Zespołu Szkół Łączności. Zespół tworzą: Technikum Łączności, Liceum Profilowane i Szkoła Policealna Łączności. W 16 klasach ZSŁ uczy się 440 uczniów, z których w roku szkolnym 2004/2005 naukę zakończyły 154 osoby.

W pierwszej połowie 2005 roku Telekomunikacja Polska podpisała z Urzędem Miejskim w Łodzi porozumienie o przekazaniu mu Zespołu Szkół Łączności im. Sylwestra Kaliskiego. Łódzki Kurator Oświaty pozytywnie zaopiniował zmianę statusu tej placówki.

Władze miasta obiecały zapewnić wszystkim uczniom możliwość kontynuowania nauki w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych nr 10 w Łodzi przy ul. Strykowskiej 10/18. Na mocy porozumienia w nowym miejscu znaleźć miało pracę 21 nauczycieli ZSŁ, wśród których znaleźć się mieli wszyscy obecni wychowawcy klas.

Telekomunikacja Polska obiecała pokryć koszty przeprowadzki placówki do nowego miejsca i zobowiązała się do przeprowadzenia prac remontowo-adaptacyjnych, dzięki którym w ZSP nr 10 powstać będą mogły nowe klasy i pracownie. Za symboliczną złotówkę nowa szkoła mogła nabyć także całe wyposażenie służące do działalności dydaktyczno-oświatowej, w tym meble, komputery i wyposażenie pracowni. ZSP nr 10 mogła również przejąć uprawnienia do świadczeń w ramach programu „Pracownie komputerowe dla szkół”, który jest finansowany z udziałem środków UE.

Przypis 2. Z dokładnością do wybranych usług specjalistycznych.

Dodatkowo TP obiecała zrefundować koszt odpraw, jakie miały być wypłacone nauczycielom odchodzącym z pracy.

Uczniowie i ich rodzice zostali już powiadomieni o zamiarze przekazania szkoły władzom Łodzi. Przedstawiciele TP odbyli spotkania z Radą Rodziców, przedstawicielami samorządu uczniowskiego oraz Radą Pedagogiczną. Zaplanowane zostało również spotkanie Rady Rodziców ZSŁ, Rady Pedagogicznej ZSP nr 10 oraz przedstawicieli Wydziału Edukacji UM w Łodzi.

Środowisko naturalne

Od czasu prywatyzacji w 1998 roku, priorytetem Grupy TP stało się ograniczenie negatywnego wpływu działalności na środowisko, a także ścisłe przestrzeganie, co do litery i ducha, obowiązujących w Polsce przepisów dotyczących ochrony środowiska. Zakres działalności Grupy 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. W 2002 i 2003 roku TP była przedmiotem kontroli, która potwierdziła zgodność jej działalności z polskimi przepisami oraz wskazała osiągnięcia spółki w kwestii ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko naturalne.

Kluczową rolę w ograniczeniu wpływu telefonii stacjonarnej na środowisko odegrały utworzone przez TP wewnętrzne zespoły ds. monitoringu środowiska. Ich przedstawiciele działają na poziomie okręgów i rejonów, pozostając w stałym kontakcie z centralą. Regularne kontrole infrastruktury i urządzeń, monitorowanie poziomu emisji oraz szkolenia w zakresie ochrony środowiska zapewniają zgodność naszej działalności z obowiązującymi przepisami.

W ostatnich latach TP doprowadziła do zmniejszenia wszystkich wskaźników oddziaływania na środowisko, z wyjątkiem zużycia energii elektrycznej.

Potencjalnie największy wpływ na środowisko może mieć działalność dwóch spółek z Grupy TP – PTK Centertel (telefonía komórkowa) oraz TP EmiTel (transmisja radiowo-telewizyjna), gdyż wiąże się ona z emisją promieniowania elektromagnetycznego. Z tego względu, w zarządzaniu firmami kładzie się szczególny nacisk na kwestie związane z monitoringiem środowiska, w szczególności poprzez ścisłą kontrolę poziomu emisji oraz systematyczne wprowadzanie nowszych, bezpieczniejszych technologii.

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

Zużycie surowców i energii			
Poz.	Rodzaj surowca / energii	Jednostka	Szacowana ilość w 2005 roku
1	2	3	4
1.	Papier [EN1]	tony	1 240,57
2.	Energia elektryczna [EN3]	MWh	399 906,70
3.	Woda [EN5]	m ³	760 874,36

[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 rezerwach 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.

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. Sosnówki 1b	Chęcisko-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.	Skąła, ul. Rzeźnicza 2	Otulina Ojcowskiego Parku Narodowego
13.	Pszczyna, ul. Korfantego 4	Strefa objęta nadzorem konserwatora przyrody

[EN7] Czynniki wpływające na biosferę

TP przeprowadziła 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. Czynności formalnoprawne związane z eksploatacją zbiorników na paliwa zostały zakończone do dnia 31 grudnia 2005 roku.

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. 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, umieszczone w betonowych wannach, zabezpieczających przez rozlaniem się paliwa.

[EN8]-[EN10] Emisja gazów cieplarnianych

Emisja gazów cieplarnianych			
Poz.	Źródła emisji CO ²	Jednostka	Szacowana ilość w 2005 roku
1	2	3	4
1.	Spalanie paliw w obiektach firmy	kg	18 882 674,8
2.	– spalanie oleju opałowego	kg	9 725 184,0
3.	– spalanie gazu	kg	9 156 113,0
4.	– spalanie węgla	kg	672,0
5.	– spalanie pozostałych paliw	kg	705,8
6.	Produkcja energii elektrycznej zakupionej przez firmę	kg	1 599 626,8
7.	Ogółem pojazdy	kg	18 118 434,3
8.	– benzyna bezołowiowa	kg	15 813 620,1
9.	– benzyna ołowiowa	kg	0,0
10.	– olej napędowy	kg	2 299 687,2
11.	– LPG	kg	5 127,0
12.	Razem	kg	38 600 735,9

[EN11] Odpady

Odpady			
Poz.	Rodzaj odpadu	Jednostka	Szacowana ilość w 2005 roku
1	2	3	4
1.	Opakowania zużyte do sprzedaży i dystrybucji	tony	13,72
2.	Słupy drewniane (wycofane z eksploatacji)	tony	609,80
3.	Kable miedziane (wycofane z eksploatacji)	tony	642,43
4.	Baterie sieciowe (wycofane z eksploatacji)	tony	41,46
5.	Tonery	tony	13,00
6.	Substancje uznane za niebezpieczne	tony	49,11
7.	Inne odpady (uznane za bezpieczne)	tony	2 095,78

Jednym z odpadów, który ze względu na substancje konserwujące (związki ropopochodne) uznawany jest jako odpad niebezpieczny, są drewniane słupy telefoniczne. Są one sukcesywnie utylizowane przez wyspecjalizowaną firmę. W ubiegłym roku zutyłizowano 30,2% 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 którego 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 unieszkodliwienia zużytych elementów. Bardzo podobnie wygląda sytuacja w przypadku tonerów do drukarek i ksero, które w 100% są unieszkodliwiane, po uprzednim odebraniu przez dostawcę.

W użytkowaniu znajdują się jeszcze nieznaczące ilości kondensatorów (6 urządzeń w skali kraju), 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. Nie ma zagrożenia, by prace nie zakończyły się zgodnie z terminem ustawowym, tj. do dnia 30 czerwca 2010 roku (Ustawa o substancjach zubożających warstwę ozonową, Dz. U. 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 (Dz. U. 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 (Dz. U. 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 unieszkodliwienie) oraz potrafią udokumentować każdy etap drogi odpadu od podmiotu wytwarzającego odpad do podmiotu unieszkodliwiającego.

[EN16] Naruszenia przepisów ochrony środowiska

W 2005 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.

Z punktu widzenia niniejszego raportu najistotniejszym wydatkiem w 2005 roku było zlecenie przeprowadzenia badania i wydanie opinii stwierdzającej czy odpadowe drewniane słupy telekomunikacyjne stanowią odpad niebezpieczny. Analiza miała na celu stwierdzenie, czy wycofane z eksploatacji drewniane słupy telekomunikacyjne zawierają związki arsenu bądź inne substancje powodujące zaliczenie ich do odpadów niebezpiecznych.

Przeprowadzenie analizy zostało zlecone Instytutowi Technologii Drewna w Poznaniu posiadającemu stosowne Certyfikaty, tj. Certyfikat Akredytacji Jednostki Certyfikującej Wyroby oraz Certyfikat Akredytacji Laboratorium Badawczego. Badania przeprowadzono w terminie od dnia 12 września 2005 roku do dnia 31 grudnia 2005 roku. W wyniku przeprowadzonej analizy stwierdzono, że odpadowe słupy drewniane nasączone są olejem kreozotowym zawierającym w swoim składzie wielopierścieniowe węglowodory aromatyczne, które znajdują się na liście substancji niebezpiecznych, wyszczególnionych w Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 2 września 2003 roku w sprawie wykazu substancji niebezpiecznych wraz z klasyfikacją i oznakowaniem (Dz. U. z 2003 roku, Nr 199, poz. 1948). Badania potwierdziły zasadność kwalifikacji tego rodzaju odpadu do kategorii odpadów niebezpiecznych, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Środowiska z dnia 27 września 2001 roku w sprawie katalogu odpadów (Dz. U. z 2001 roku, Nr 112, poz. 1206) oraz jednoznacznie wyjaśniły, że odpadowe słupy telekomunikacyjne nie zawierają związków arsenu.

Społeczne aspekty działalności

Zatrudnienie

[LA1] Poziom zatrudnienia

Telekomunikacja Polska wychodzi z założenia, że wykwalifikowane zasoby ludzkie powinny stanowić kluczowy niematerialny zasób firmy, który docelowo decydować będzie o przewadze konkurencyjnej. Mimo że słabość zasobów ludzkich decydowała czasami o niepowodzeniach firmy, to TP stara się inwestować w ich rozwój i budować długoterminowe relacje z pracownikami. Znajduje to odzwierciedlenie w dominującej roli osób zatrudnionych bezterminowo w pełnym wymiarze pracy.

Poziom zatrudnienia				
Poz.	Zatrudnienie	stan na dzień		
		31.12.2005 r.	31.12.2004 r.	31.12.2003 r.
1	2	3	4	5
1.	Zatrudnienie w etatach	27 590	30 456	36 171
2.	– bezterminowa umowa o pracę	27 049	29 648	35 562
3.	– czasowa umowa o pracę	541	808	609
4.	Zatrudnienie w osobach	27 633	30 493	36 211
5.	– pełny wymiar czasu pracy	27 530	30 410	36 115
6.	– niepełny wymiar czasu pracy	103	83	96

[LA2] Zmiany poziomu zatrudnienia

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

Redukcje miejsc pracy i związane z nimi zwolnienia są efektem:

- spadku przychodów spółki ze sprzedaży usług, a w konsekwencji potrzeby redukcji kosztów,
- konieczności zmiany modelu i warunków realizacji zadań firmy w kontekście rosnących wymagań rynku, związanych z atrakcyjnością cenową oferty,
- zmian technologicznych i automatyzacji procesów pracy.

TP stara się przeprowadzać zwolnienia grupowe przede wszystkim w oparciu o dobrowolne odejścia pracowników. Wysokość dodatkowych wypłat dla osób zgłaszających dobrowolne odejście, poza tymi przewidzianymi w Ponadzakładowym Układzie Zbiorowym Pracy, była jednym z tematów negocjacji ze związkami zawodowymi.

[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 nie objęte 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 przekwalifikowujących 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).

Obowiązujący PUZP przyjęty został dnia 15 września 2005 roku. Przez znaczną część 2005 roku obowiązywała jego starsza wersja, która przewidywała m.in. dodatek za pracę przy monitorach komputerowych oraz możliwość bezpłatnego uzyskania przez pracownika legitymacji PKP uprawniającej do 50% zniżek na przejazdy.

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 2005 roku ponad 22 tysiące (ok. 80% zatrudnionych) pracowników było członkami PPE i otrzymało na konto w PFE TP składkę podstawową. Składkę dodatkową deklarowało 2,7 tysiąca uczestników PPE TP. Wzrost wartości jednostki rozrachunkowej PFE TP w 2005 roku wyniósł 14,8%.

Warto wspomnieć, że akcja komunikacyjna zachęcająca pracowników do dobrowolnego lokowania w Funduszu akcji TP otrzymanych podczas prywatyzacji Spółki odniosła sukces nie tylko dlatego, że przyczyniła się do niedopuszczenia masowej wyprzedaży akcji i spadku ich kursu, ale także zdobyła prestiżową nagrodę Certificate of Recognition IPRA.

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 nie będący pracownikami, którzy zdecydowali się kupić przeznaczony do sprzedaży lokal mieszkalny TP,
- pozostali pracownicy TP mający potrzeby mieszkaniowe (w miarę posiadanych środków CFM).

W 2005 roku ze środków Funduszu skorzystało 655 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 2005 roku z pomocy funduszu skorzystało ponad 4,1 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 2005 roku zrealizowano 92 wnioski, a od 2002 roku łącznie obsłużono już ponad 500 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 prawie 6 tysięcy osób rocznie.

Dofinansowanie do nauki pracowników TP

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 roku 2005 ze wsparcia ze strony TP korzystało ponad 1,1 tysiąca pracowników TP, z czego studia zakończyło ponad 500 osób.

Refundacja szkoleń językowych

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 1 000 zł rocznie). Równoległe 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 w/w języków, np. FCE, LCCI, CAE, TOEFL, DELF, DALF lub inny.

Pracownicy uczestniczący w Programie Mobilności Zawodowej rekomendowani na stanowiska, na których wymagana jest znajomość języka obcego, mogą ubiegać się o całkowite sfinansowanie kursu języka obcego 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 w okresie nie dłuższym niż jeden rok. Koszty kursu i egzaminu pokrywane są ze środków TP.

E-szkolenia oraz Biblioteka Produktów Rozwojowych

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

Zintegrowana z platformą elektroniczną Biblioteka Produktów Rozwojowych daje szansę rozwijania kompetencji niezbędnych w codziennej pracy, a także stwarza możliwość zdobycia dodatkowej wiedzy. Dostępna jest dla wszystkich pracowników TP. Można w niej znaleźć szereg sposobów i pomysłów na rozwój – zawiera ona skatalogowane informacje o specjalistycznej literaturze, artykułach, prezentacjach, filmach szkoleniowych, linki do stron WWW, zadania rozwojowe, a także e-szkolenia.

W październiku 2003 roku Telekomunikacja Polska została wyróżniona Statuetką Lidera Edukacji Informatycznej Kadr, która przyznawana jest firmom wyróżniającym się na rynku pod względem troski o kształcenie swoich pracowników w dziedzinie narzędzi informatycznych. Członkowie Kapituły brali pod uwagę takie aspekty polityki szkoleniowej jak powszechność edukacji informatycznej w nominowanych firmach, strategia rozwoju pracowników oraz zaawansowanie technologiczne szkoleń, z których korzystają firmy zgłoszone do programu.

Preferencyjne ubezpieczenia

TP za pośrednictwem towarzystw ubezpieczeniowych, z którymi współpracuje, oferuje pracownikom Grupy TP szereg atrakcyjnych produktów ubezpieczeniowych, do których pracownicy mogą przystępować na zasadach dobrowolności.

Opieka medyczna

Pracownicy TP pracujący w Warszawie mają do dyspozycji bezpłatne usługi medyczne w przychodni TP Med, będącej spółką zależną TP. W 2005 roku wprowadzono do umowy pomiędzy TP a TP Med częściową odpłatność za niektóre usługi stomatologiczne i zabiegi chirurgiczne, które wcześniej były również bezpłatne. W chwili obecnej usługami medycznymi objęci są, poza pracownikami, także renciści i emeryci TP. Dodatkowo pracownikom oferowane są specjalne odpłatne pakiety dla członków ich najbliższej rodziny: Pakiet Rodzinny TP Standard, TP Plus lub TP VIP.

Inne

TP wspiera różne formy aktywności pracowników poprzez wsparcie dla działalności organizacji „Jumelages”. Organizacja ta stawia sobie za cel rozwijanie na bazie wspólnego porozumienia się przyjacielskich kontaktów i wzajemnej współpracy w zakresie unifikacji międzynarodowej wymiany telekomunikacyjnej (z sekcjami z piętnastu państw europejskich z Francji, Niemiec, Belgii, Irlandii, Wielkiej Brytanii, Danii, Grecji, Hiszpanii, Norwegii, Polski, Portugalii, Rumunii, Szwajcarii, Włoch oraz Rosji), ułatwianie realizacji wspólnej polityki w tej dziedzinie pomiędzy europejskimi przedsiębiorstwami telekomunikacyjnymi, umacnianie i rozwijanie więzi społecznych, intelektualnych, filantropijnych, organizowanie i propagowanie nauki języków obcych, rozwój turystyki krajowej i zagranicznej, wymianę wakacyjną dzieci i młodzieży, a także wymianę pracowników i staże dla studentów.



Telekomunikacja Polska stara się negocjować, zwłaszcza z kontrahentami TP, specjalne oferty dla pracowników. Dzięki temu pracownicy TP mają możliwość zakupu różnego rodzaju produktów i usług po specjalnych cenach. Zakres oferty jest bardzo szeroki i obejmuje m.in. usługi finansowe (np. kredyty hipoteczne) oraz możliwość nabycia samochodu po promocyjnej cenie. Aktualna oferta znajduje się na stronie intranetowej dostępnej dla wszystkich pracowników. Znaleźć tam można również informacje o przygotowywanych ofertach. Dla pracowników TP dostępne są również wybrane produkty i usługi Grupy w specjalnych promocyjnych ofertach (np. neostrada tp, plany taryfowe w Orange).

Pracownicy TP mają do dyspozycji miesięcznik pracowniczy iTePe, który zajął trzecie miejsce w Konkursie Biuletynów Firmowych 2004 w kategorii biuletynów wewnętrznych w IV edycji jedyne w Polsce Konkursu Biuletynów Firmowych.

Zarządzanie zasobami ludzkimi

[LA3] Niezależne organizacje związkowe

W Telekomunikacji Polskiej około 32% pracowników jest reprezentowanych przez organizacje związkowe.

Jeżeli chodzi o Ponadzakładowy Układ Zbiorowy Pracy, objęci są nim wszyscy pracownicy, z wyłączeniem członków Zarządu, dyrektorów dywizji i ich zastępców, dyrektorów pionów i ich zastępców, dyrektorów wykonawczych w dyrekcjach wykonawczych, regionalnych dyrektorów wykonawczych w regionie, dyrektorów centralnych departamentów, dyrektorów biur, dyrektorów departamentów w dywizjach, pionach i dyrekcjach wykonawczych, dyrektorów regionów w dywizjach i pionach, dyrektorów obszarów w dywizjach i pionach, dyrektorów samodzielnych jednostek organizacyjnych, dyrektorów z II i III poziomu zarządzania w samodzielnych jednostkach organizacyjnych, doradców członków Zarządu oraz głównych specjalistów wiodących. W ujęciu względnym stanowi to 98% wszystkich zatrudnionych w firmie. PUZP obejmuje również członków rodzin pracowników w zakresie uregulowanym w PUZP, byłych pracowników emerytów i rencistów, którzy nabyli uprawnienia do świadczeń emerytalno-rentowych w TP oraz p.j.o. PPTiT, jeżeli byli objęci opieką socjalną przez TP. S.A. przed wejściem w życie PUZP – w zakresie uregulowanym przez PUZP.

Należy zaznaczyć, że bezwzględny priorytet w Grupie TP ma rekrutacja wewnętrzna. Rekrutacja odbywa się w oparciu o profil kompetencji właściwy dla danej roli zawodowej. Opracowane zostały szczegółowe zasady działania służące wzmocnieniu wewnętrznego rynku pracy poprzez rozwój zawodowy pracowników, zarządzanie ich karierą zawodową, efektywne wykorzystanie ich kompetencji, czy zmianę zawodu. Zasady te wchodzi w skład Programu Mobilności Zawodowej, który skupia się przede wszystkim na:

- zachęcaniu kadry menedżerskiej TP do wykorzystywania wewnętrznego rynku pracy jako preferowanego źródła doboru nowych pracowników,
- inwestowaniu w rozwój pracowników i prowadzenie szkoleń przygotowujących do pracy na nowym stanowisku pracy w TP,
- zachęcaniu i wspieraniu pracowników TP w mobilności zawodowej, w tym „mobilności” geograficznej, poprzez przyznawanie pracownikom TP zmieniającym miejsce świadczenia pracy wprowadzone Uchwałą Zarządu TP świadczenia alokacyjne, które pozwalają na:
- refundację kosztów wynajęcia mieszkania lub spłatę zaciągniętego kredytu bankowego bądź pożyczki z Centralnego Funduszu Mieszkaniowego TP, do wysokości 1 500 zł miesięcznie przez okres 24 miesięcy i jednorazową rekompensatę do wysokości miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego dla pracowników zatrudnionych na czas nieokreślony, a zmieniających miejsce świadczenia pracy powyżej 100 km od stałego miejsca zamieszkania, bądź
- rekompensatę kosztów dojazdów PKP/PKS w wysokości maksymalnie 200 zł miesięcznie przez okres 24 miesięcy dla pracowników zmieniających miejsce świadczenia pracy powyżej 50 km.

W 2005 roku korzystając z Programu Mobilności Zawodowej pracę zmieniło blisko 3 900 pracowników (w 2004 było to niespełna 600 osób). Należy zaznaczyć, że głównym celem Programu jest nie tyle pomoc pracownikom, których miejsca pracy są zagrożone, ale jest on narzędziem, które zapewnia optymalne wykorzystanie potencjału wszystkich zatrudnionych. Niemniej ze względu na przeprowadzaną optymalizację zatrudnienia, pomagał on w zatrzymaniu szczególnie cennych pracowników, a tym samym kluczowych kompetencji w Grupie TP.

[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 sześćdziesiąt dni przed zamierzonymi zmianami organizacyjnymi zawsze informował o proponowanych zmianach działające w spółce ponadzakładowe organizacje związkowe.

Tym niemniej, aby ograniczyć społeczny wpływ zwolnień grupowych, Zarząd w porozumieniu z organizacjami związkowymi starał się, by w pierwszym rzędzie z pracy odchodzili przede wszystkim ci pracownicy, którzy wkrótce i tak przejdą na emeryturę oraz ci, którzy sami zadeklarują wolę odejścia (odejścia dobrowolne).

Pracownikom, którzy zadeklarowali chęć dobrowolnego odejścia w 2005 roku, TP zaproponowała ostatecznie dodatkowe odszkodowanie w średniej wysokości około 50 000 zł na jednego odchodzącego pracownika. W sumie na 2 845 stanowisk pracy, które zgodnie z planem miały ulec likwidacji w 2005 roku, chęć skorzystania z oferty odejść dobrowolnych zgłosiło 2 221 pracowników.

Warto w tym miejscu wspomnieć, że jeszcze w 2003 roku Telekomunikacja Polska otrzymała wyróżnienie specjalne w konkursie „Lider Zarządzania Zasobami Ludzkimi” za realizację Programu Praca za Pracowników. Celem konkursu było propagowanie wiedzy i najlepszych doświadczeń praktycznych w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi poprzez wyróżnianie organizacji, które odnoszą sukcesy w tej dziedzinie zarządzania. Organizatorem i pomysłodawcą całego przedsięwzięcia jest Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, a honorowy patronat nad nim objął Prezydent RP Aleksander Kwaśniewski.

[LA13] Udział załogi w zarządzaniu

W chwili obecnej w Radzie Nadzorczej Telekomunikacji Polskiej nie ma oficjalnego przedstawiciela związków zawodowych. Tym niemniej Przewodniczący Federacji Związków Zawodowych Telekomunikacji w RP (Jerzy Drozd) jest członkiem Rady Nadzorczej TP wybranym przez Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy. Dodatkowo od czerwca 2005 roku odbywają się comiesięczne Spotkania Informacyjne o Działalności Operacyjnej, w których bierze udział Wiceprezes Zarządu firmy pan Pierre Hamon oraz przedstawiciele organizacji związkowych.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

[LA5] / [IO3] Wypadki przy pracy

Rejestrowanie wypadków przy pracy i chorób zawodowych odbywa się zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami. Dwa razy do roku przeprowadzane są analiza wypadkowości, na podstawie których formułowane są wnioski i zalecenia mające na celu zapobieganie zagrożeniom życia i zdrowia pracowników.

Większość stwierdzonych chorób zawodowych związana była z warunkami pracy na konkretnym stanowisku pracy. Przeprowadzone zmiany organizacyjne i technologiczne w Telekomunikacji Polskiej pozwoliły doprowadzić do sytuacji, w której takie miejsca pracy w praktyce już nie występują.

TP nie zatrudnia pracowników w warunkach szkodliwych dla zdrowia, tj. w warunkach przekroczenia NDS (Najwyższych Dopuszczalnych Stężeń) i NDN (Najwyższych Dopuszczalnych Natężeń) czynników szkodliwych dla zdrowia w środowisku pracy. Gęstości pól elektromagnetycznych, emitowane przez urządzenia użytkowane przez TP, są mierzone i ich wartości są niższe od najwyższych dopuszczalnych natężeń. TP nie zatrudnia pracowników w warunkach narażenia na szkodliwe czynniki chemiczne. Pracownicy zajmujący się eksploatacją sieci i urządzeń energetycznych przechodzą odpowiednie szkolenia oraz posiadają dodatkowe kwalifikacje uprawniające do wykonywania takich prac. Podczas wykonywania prac związanych ze zwiększonym ryzykiem porażenia prądem elektrycznym stosują oni odpowiednie dielektryczne narzędzia pracy, zaś same prace wykonywane są w zespołach dwuosobowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Podobnie pracownicy wykonujący prace na wysokości (na słupach, masztach lub wieżach teletransmisyjnych) wyposażeni są w sprzęt chroniący przed upadkiem z wysokości, a pracownicy przechodzą specjalistyczne szkolenia.

Do 15 września 2005 roku wszyscy pracownicy pracujący przy komputerach otrzymywali dodatek za pracę przy monitorze.

[LA6] Działania na rzecz przestrzegania BHP

W TP działa Komisja BHP, która jest organem doradczym i opiniodawczym pracodawcy. W jej skład wchodzi przedstawiciele pracodawcy oraz przedstawiciele związków zawodowych, na czele z Zakładowym Społecznym Inspektorem Pracy. Zadaniem komisji jest dokonywanie przeglądów warunków pracy, okresowej oceny stanu bezpieczeństwa i higieny pracy, opiniowanie podejmowanych przez pracodawcę środków zapobiegających wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym oraz formułowanie wniosków dotyczących poprawy warunków pracy.

[LA7] Ilość wypadków przy pracy i nieobecności

W roku 2005 roku nie odnotowano żadnego wypadku śmiertelnego przy pracy. Zarejestrowano w sumie 143 wypadki przy pracy, a wskaźnik częstotliwości wypadków wyniósł 4,96 (tj. przeciętnie 4,96 wypadku przy pracy na 1 000 pracowników). Należy podkreślić, że wartość tego wskaźnika w Polsce wyniosła w 2004 roku³ 8,35, czyli była aż o 70% wyższa niż w TP.

Przypis 3. W chwili sporządzania raportu dane za 2005 rok nie były jeszcze dostępne; źródło: Centralny Instytut Ochrony Pracy.

[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.

Niemniej nie oznacza to, 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.

[LA14] System Zarządzania BHP

Rozważa się rozpoczęcie procesu wprowadzania Systemu Zarządzania BHP w TP, co jest zgodne z polityką BHP przyjętą w lutym 2005 roku przez Grupę France Telecom. System zarządzania BHP byłby wdrażany w oparciu o Polską Normę PN-N-18004 Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy, która jest zgodna z wytycznymi Międzynarodowej Organizacji Pracy.

[LA15] Porozumienia pracownicze w zakresie BHP

Wszystkie wprowadzone w TP regulacje prawne z zakresu BHP (dotyczące szkoleń, posiłków profilaktycznych i napojów, oceny ryzyka zawodowego, itp.) były konsultowane z przedstawicielami związków zawodowych. Regulacje te dotyczą wszystkich pracowników firmy.

Szkolenia i edukacja

[LA9] Szkolenia

W roku 2004 w Telekomunikacji Polskiej zrealizowanych zostało w sumie 131 tysięcy osobodni szkoleń, co przekładało się na 4,55 dnia szkoleniowego na jednego pracownika, z czego prawie 75 tysięcy (57%) osobodni stanowiły szkolenia e-learningowe. Szkolenia kadry kierowniczej stanowiły niecałe 22% ogółu szkoleń, a szkolenia kadry menedżerskiej TP niewiele ponad 4%.

[LA16] Programy wsparcia dla odchodzących pracowników

W celu wsparcia pracowników przekwalifikowujących się lub odchodzących z firmy, utworzone zostały we wszystkich Regionach Wydziały Mobilności Zawodowej i obsługiwane przez nie Punkty Mobilności Zawodowej. Pracownicy Wydziału prowadzą szereg działań skierowanych do wymienionej wyżej grupy pracowników.

- Zorganizowany został cykl spotkań informacyjnych z pracownikami odchodzącymi z firmy, prowadzony przez pracowników Wydziału Mobilności Zawodowej i przedstawicieli Urzędów Pracy. Na spotkaniach pracownicy są profesjonalnie informowani o wszelkich działaniach, jakie mogą i powinni podjąć po ustaniu ich zatrudnienia w TP. Równocześnie otrzymują oni niezbędne materiały.
- Zrealizowano cykl szkoleń „Moja firma – co zrobić by zostać własnym szefem”. Na potrzeby tego szkolenia przygotowana została prezentacja dla uczestników oraz bardziej rozbudowany podręcznik dla trenera prowadzącego szkolenie (materiał był również udostępniany zainteresowanym pracownikom). Podczas szkolenia w uporządkowany i prosty sposób trener omawia formy prowadzenia działalności gospodarczej i niezbędne kroki, jakie trzeba zrealizować by założyć firmę oraz pokazuje, co należy uwzględnić przy analizie opłacalności przedsięwzięcia i przedstawia obowiązki oraz ubezpieczenia społeczne przedsiębiorcy.
- Zorganizowano cykl szkoleń warsztatowych „Aktywne poszukiwanie pracy”. Na warsztatach uczestnicy pod kierunkiem trenera uczą się pisać dokumenty aplikacyjne i przygotowują własny bilans zawodowy. W mini wykładach dowiadują się w jaki sposób „poruszać się” na zewnętrznym rynku pracy, jak przygotować się do rozmów kwalifikacyjnych, jak zachowywać się podczas rozmów, jak negocjować warunki pracy z przyszłym pracodawcą. Najważniejsze jednak, że ćwiczą autoprezentację i nabierają doświadczeń w często nowej dla nich sytuacji. Istotne podczas warsztatów jest to, że uczestnicy po indywidualnych i grupowych ćwiczeniach uzyskują konstruktywną (rzeczową i szczerą, ale wspierającą) informację zwrotną od trenera i pozostałych uczestników. Uczestnicy są cały czas aktywni (kilkuosobowe grupy dają każdemu szansę ćwiczenia umiejętności) i ćwiczą kluczowe umiejętności interpersonalne w sytuacji poczucia bezpieczeństwa. Każdy uczestnik szkolenia otrzymuje podręcznik „Jak efektywnie szukać pracy” z konkretnymi informacjami „technicznymi”, wzorami CV i listu motywacyjnego oraz najważniejszymi wskazówkami.
- Departament Mobilności i Rozwoju Pracowników przygotował również obszerny skrypt „Jak efektywnie planować karierę, zmieniać zawód i szukać pracy” – bardziej obszerny, oparty na „Spadochronie” N.L. Bollesa – jednej z najlepszych aktualnie książek dla osób stających w sytuacji konieczności dokonania zmian w swoim życiu zawodowym. Skrypt zawiera nie tylko szereg ważnych informacji, ale także ćwiczenia pogłębiające samoświadomość osób zmieniających lub poszukujących pracę. Część z tych ćwiczeń ukierunkowana jest na zmiany w systemie przekonań, które często uniemożliwiają zdobycie nowej pracy. Skrypt ten może być z powodzeniem wykorzystywany w pracy grupowej, jak i indywidualnej podczas treningów w Punktach Mobilności Zawodowej.

- Przygotowany został program i zorganizowane zostały stosowne szkolenia dla menedżerów „Umiejętność przeprowadzenia rozmowy z odchodzącym pracownikiem”. Jest to podyktowane tym, że każdy menadżer w związku z restrukturyzacją firmy musi uczestniczyć w procesie odejść pracowników. Dla powodzenia procesu, a zwłaszcza dla dalszych losów zwalnianego pracownika, istotne jest to, w jaki sposób bezpośredni przełożony poinformuje pracownika o zmianach, jakie muszą zajść w jego życiu zawodowym. Na warsztacie menedżerowie mogli nauczyć się jak rozmawiać w sposób profesjonalny i humanitarny z pracownikiem, który ma odejść z firmy. W szkoleniu uczestniczyli kierownicy Pionu Sieci.

Punkty Mobilności Zawodowej

Punkty Mobilności Zawodowej zlokalizowane były w 21 miastach, tj. Białymstoku, Bielsku-Białej, Bydgoszczy, Gdańsku, Kaliszu, Katowicach, Kielcach, Krakowie, Łodzi, Lublinie, Nowym Sączu, Olsztynie, Opolu, Poznaniu, Radomiu, Rzeszowie, Szczecinie, Wałbrzychu, Warszawie, Wrocławiu i Zielonej Górze. Natomiast obecnie funkcjonujące Centra Rozwoju Kompetencji działają w 16 miastach: Bydgoszczy, Gdańsku, Katowicach, Kielcach, Krakowie, Łodzi, Lublinie, Nowym Sączu, Olsztynie, Opolu, Poznaniu, Rzeszowie, Szczecinie, Warszawie, Wrocławiu i Zielonej Górze. Punkty Mobilności Zawodowej, a obecnie Centra Rozwoju Kompetencji oferują pracownikom:

- rzetelne informacje o zasadach wewnętrznej mobilności zawodowej,
- prowadzenie indywidualnych konsultacji z pracownikami uczestniczącymi w Programie Mobilności Zawodowej, pełną informację o dostępnych miejscach pracy oraz prowadzonych i planowanych procesach rekrutacyjnych, wsparcie i doradztwo zawodowe dla pracowników w zakresie redagowania dokumentów aplikacyjnych, przygotowania do rozmowy kwalifikacyjnej, poradnictwa zawodowego i szkoleń przekwalifikowujących.

Oprócz w/w podstawowych zadań, Centra Rozwoju Kompetencji aktywnie współpracują z właściwymi ze względu na teren działania Urzędami Pracy. Podpisywane porozumienia, wymiana korespondencji, a także liczne kontakty osobiste oraz telefoniczne powodują, iż pracownicy odchodzący z TP mają rzetelną informację na temat ofert pracy oraz szkoleń organizowanych przez Urzędy. W ramach współpracy z Urzędami Pracy organizowane są także tzw. „szybkie ścieżki rejestracyjne”, dzięki którym odchodzący pracownicy nie tracą czasu na załatwianie formalności w Urzędach po ustaniu zatrudnienia. Również spotkania informacyjno-szkoleniowe z zakresu poruszania się na rynku pracy oraz prowadzenia własnej działalności gospodarczej dla odchodzących pracowników organizowane są przy współudziale specjalistów i doradców z Urzędów Pracy. Pracownicy Centrum Rozwoju Kompetencji śledzą także ogłoszenia o wolnych miejscach pracy publikowane w lokalnej i ogólnopolskiej prasie, Internecie, giełdach pracy, itp. Nawiązywane są także kontakty z organizacjami oferującymi kursy i szkolenia finansowane w całości lub w części ze środków unijnych. Dysponując takim zestawem informacji, Centra Rozwoju Kompetencji udzielają wsparcia i pomocy, przekazując na bieżąco wszystkie niezbędne i potrzebne dane grupie pracowników będących ich wewnętrznymi klientami.

Pracownicy Centrum Rozwoju Kompetencji prowadzą rozmowy i badania wybranych kompetencji pracowników, którzy potencjalnie będą przekwalifikowywać się i zmieniać stanowiska pracy. Ocenie podlegają przede wszystkim kompetencje osobowe, takie jak komunikatywność, radzenie sobie z emocjami, orientacja na klienta, itp. Departament Mobilności i Rozwoju Pracowników opracował warsztat diagnostyczny – zestaw ćwiczeń indywidualnych i grupowych, podczas których uczestnicy mogą zaprezentować swoje kompetencje. Po warsztatach pracownicy otrzymują informację zwrotną. Udział w warsztacie jest ważnym doświadczeniem – uczestnicy wychodzą z niego z większą świadomością swoich mocnych i słabszych stron. Często podczas warsztatu ujawniają kompetencje, z których nie zdawali sobie sprawy lub nie mieli szansy ich zaprezentować, co jest elementem niezwykle ważnym w sytuacji konieczności przekwalifikowania.

Praktykuje się również oddelegowanie pracowników na czas próbny na nowe miejsce pracy po wstępnej ocenie kompetencji. Okres oddelegowania pozwala pracownikom na zweryfikowanie w praktyce wyobrażeń i często obaw przed nową pracą, pełniejsze rozpoznanie swoich potrzeb szkoleniowych i w konsekwencji bardziej świadome podejmowanie decyzji o swojej dalszej pracy w firmie.

[LA17] Wsparcie doskonalenia zawodowego

Wdrażanie zarządzania kompetencjami rozpoczęto w TP od przeprowadzenia projektu Job mapping, polegającego na sklasyfikowaniu pracowników według tak samo rozumianych w całej Grupie FT klasyfikacji zawodów. Proces ten polegał na zidentyfikowaniu grup zadań w ramach realizowanej funkcji biznesowej, dla których wymagany jest podobny zestaw kompetencji. Oznaczało to budowanie tzw. ról zawodowych. W ten sposób powstała Księga Ról Zawodowych oraz Księga Kompetencji.

System zarządzania przez kompetencje wprowadzany obecnie w TP pozwoli docelowo określić, jakie kompetencje, dla których grup pracowników (zidentyfikowanych w poszczególnych rolach) są szczególnie ważne z punktu widzenia zadań realizowanych przez Piony i Departamenty. Pomoże również wyznaczyć i kształtować kierunki dalszego rozwoju zawodowego wszystkich pracowników TP poprzez optymalne wykorzystanie ich wiedzy i umiejętności. W pełni funkcjonujący system będzie nieodzownym elementem procesu rekrutacji, jak i w procesie identyfikacji potrzeb szkoleniowych.

Dla zidentyfikowanych podczas procesu oceny przez pracownika i bezpośredniego przełożonego luk kompetencyjnych przygotowuje się odpowiedni plan rozwoju. Doskonałym narzędziem pozwalającym na uzupełnienie brakujących kompetencji może być system szkoleń, w tym „Biblioteka Produktów Rozwojowych“ na platformie e-learningowej.

Strategia i zarządzanie a różnorodność i szanse

[LA10] / [HR4] Działania na rzecz równouprawnienia

Zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami wszelkie przejawy dyskryminacji, czy też mobbingu są prawnie zakazane. Niemniej ważne od przepisów prawa są zasady etyczne, jakimi kieruje się dana firma. Telekomunikacja Polska wśród zasad, które wyznaje, wymienia między innymi prowadzenie biznesu zgodnie z zasadami etyki i dbałości o pracowników. Mając na uwadze ryzyko związane z potencjalnym zjawiskiem dyskryminacji oraz innych zjawisk patologicznych i nieetycznych, Telekomunikacja Polska postawiła sobie za cel jasne określenie najważniejszych kwestii związanych z etyką, uczciwością oraz przestrzeganiem określonych zasad w firmie. Reprezentowane podejście znalazło swoje odzwierciedlenie w Kodeksie Etyki TP. Dodatkowo Kodeks miał wpłynąć na lepsze scalenie społeczności pracowników.

Wprowadzenie nowego Kodeksu Etyki TP wiązało się z takim skatalogowaniem zasad etycznych i wzorców postępowania, by miały one odniesienie zarówno w przypadku pracowników TP w Polsce, jak i by były zgodne z zasadami i wzorcami etycznymi obowiązującymi w całej Grupie France Telecom. W proces jego wprowadzenia zaangażowane były szerokie grupy pracowników TP. Pracom nad stworzeniem Kodeksu towarzyszył szereg warsztatów, zarówno z udziałem szeregowych pracowników, jak i kadry TOP-500. Konsultacje te pozwoliły na wypracowanie ostatecznych zapisów Kodeksu.

Kodeks został przyjęty w drodze uchwały Zarządu TP z dnia 19 kwietnia 2005 roku, a następnie w nakładzie 25 000 egzemplarzy rozdystrybuowany wraz z Miesięcznikiem Pracowników TP „iTePe”. Walką z nieetycznymi zachowaniami w TP zajął się m.in. Departament Audytu Wewnętrznego (DAW), który prowadzi dochodzenia wewnętrzne w zakresie zgłoszonych przez jednostki organizacyjne TP przypadków nieetycznych zachowań. Przy współpracy z Pionem Bezpieczeństwa TP, podjęte zostały działania zmierzające do wprowadzenia w TP systemu anonimowego zgłaszania przez pracowników TP nieprawidłowości, oszustw i nadużyć.

Telekomunikacja Polska ma nadzieję, że jej pracownicy, pracując w bardziej przejrzystym środowisku, w którym ryzyko naruszenia ich praw pracowniczych i osobistych będzie mniejsze, będą bardziej usatysfakcjonowani z pracy w TP, bardziej lojalni, a tym samym bardziej efektywni. Ponadto istnienie Kodeksu Etyki TP i mechanizmów z nim związanych powinno istotnie obniżyć ryzyko występowania zjawisk korupcyjnych i nieetycznych. Tym samym kontrahenci firmy będą czuli się bezpieczniej w kontaktach z nią. Dodatkowo należy liczyć na to, że klienci korzystając z usług będą bardziej usatysfakcjonowani wiedząc, że firma, od której je kupuje, uczciwie traktuje swoich pracowników.

[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 grudnia 2003 roku	18 846	17 325	47,9%
2.	31 grudnia 2004 roku	16 051	14 405	47,3%
3.	31 grudnia 2005 roku	14 826	12 764	46,3%

Wyższa kadra menedżerska				
Poz.	Stan na dzień	Mężczyźni	Kobiety	Odsetek kobiet
1	2	3	4	5
1.	31 grudnia 2003 roku	303	95	23,9%
2.	31 grudnia 2004 roku	316	94	22,9%
3.	31 grudnia 2005 roku	310	85	21,5%

Pozostała kadra kierownicza				
Poz.	Stan na dzień	Mężczyźni	Kobiety	Odsetek kobiet
1	2	3	4	5
1.	31 grudnia 2003 roku	2 242	1 366	37,9%
2.	31 grudnia 2004 roku	2 003	1 368	40,6%
3.	31 grudnia 2005 roku	1 998	1 252	38,5%

[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 globalnych wprowadzana jest „klauzula etyczna i środowiskowa”. Klauzula zawiera 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 TP usługi ochrony, konwojowania i zapewnienia grup interwencyjnych zostały powierzone 48 koncesjonowanym agencjom ochrony, z których 22 zajmują się ochroną fizyczną. Na potrzeby TP na jednej zmianie pracuje około 750 pracowników ochrony, z których ponad 60% posiada licencje I lub II stopnia. Wszystkie współpracujące 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 dostawców usług ochrony w Polsce.

W oparciu o materiały otrzymane z agencji ochrony współpracujących z Telekomunikacją Polską wynika, że potwierdziły one 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, warsztatów z psychologiem, policjantem, itp.).

Ponadto wiele ze współpracujących z TP firm posiada certyfikaty, m.in. ISO 9000:2000, AQAP 2110, NCS „Natowski System Kodyfikacji” oraz inne nagrody i wyróżnienia ogólnokrajowe (Godło „Teraz Polska”, „Solidna Firma”, itp.).

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 z 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.

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 wręzonego 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 (np. mobbing) są narzędzia wdrożone przy okazji wprowadzenia Kodeksu Etyki TP.

[HR10] System składania skarg i wniosków

Zgodnie z zapisami przyjętego Kodeksu Etyki TP „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”). W związku z krytyką nieetycznych zachowań innych pracowników, pracownik nie ponosi jakichkolwiek konsekwencji. Pracownik ma wręcz prawo odmówić wykonania polecenia przełożonego, o ile wykonanie takiego polecenia byłoby niezgodne z prawem bądź zasadami etyki (patrz pkt 7.3. „Kodeksu Etyki TP”). Aby zapewnić anonimowość pracownikom, którzy są świadkami zachowań nieprawnych lub nieetycznych, podjęte zostały działania zmierzające do wprowadzenia w TP systemu anonimowego zgłaszania przez pracowników TP zauważonych nieprawidłowości.

Rozwiązywaniu potencjalnych problemów ma służyć również wprowadzenie stałych dyżurów przedstawiciela pracodawcy dla pracowników i przyjmowanie ewentualnych skarg pracowników. Skargi są wówczas rozpatrywane przez pracowników Regionu Pionu Kadr.

Prawa ludności rdzennej

[HR12] Prawa ludności rdzennej

Wobec nieprowadzenia przez TP działalności operacyjnej poza Polską, kwestia przestrzegania praw ludności rdzennej nie ma zastosowania wobec firm Grupy. Tym niemniej wszelkie formy dyskryminacji, w tym w szczególności ze względu na pochodzenie, 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.

Spółeczności

[SO1] / [SO4] Wpływ działalności na społeczność

Odpowiedzialność firmy obejmuje nie tylko sferę biznesową – dbałość o jakość produktów i usług, uczciwość wobec klientów, kontrahentów i pracowników, stosowanie etycznych zachowań na rynku, ale także działalność charytatywną, aktywne włączanie się w ważne społecznie wydarzenia i pomoc w rozwiązywaniu problemów społecznych.

Wpisanie odpowiedzialności społecznej w strategię działania firmy jest wynikiem głębokiej restrukturyzacji TP. W Misji firmy przyjęliśmy, że „chcemy być blisko naszych Klientów, dawać im kontakt z najbliższymi i otwierać przed nimi świat nowych możliwości”, a działalność prospołeczna firmy jest, oprócz działalności biznesowej, najlepszym polem do realizacji tego zadania.

Efektywny firmowy program społeczny to budowanie dobrych relacji z grupami niezbędnymi do prawidłowego funkcjonowania firmy. To budowanie relacji trwałych i długoterminowych, bo opartych na poczuciu wspólnego działania w pożytecznej sprawie, a więc działania dającego nie tylko korzyści materialne, ale i etyczne.

Telekomunikacja Polska co roku z części swoich zysków tworzy specjalny fundusz darowizn. Dzięki tym środkom firma 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.

Telekomunikacja Polska prowadzi autorskie, ogólnopolskie programy społeczne, 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.

TP uczestniczy także w wielu programach i działaniach organizacji pozarządowych, szpitali, szkół i innych instytucji użyteczności publicznej. W ramach tych inicjatyw, firma udziela wsparcia finansowego lub rzeczowego, udostępnia swoje usługi oraz angażuje pracowników jako wolontariuszy.

Fundacja Grupy TP

Skala działań społecznych podejmowanych przez spółki należące do Grupy Kapitałowej TP jest na tyle duża, że zasadne okazało się powołanie Fundacji Grupy TP. Pozwoliło to ponadto na wyraźne rozdzielenie działalności społecznej i biznesowej Grupy.

Fundacja rozpoczęła działalność w grudniu 2005 roku. Jej głównymi celami są wyrównywanie szans dzieci i młodzieży w procesie edukacyjnym oraz pomoc w szczególnie wrażliwych społecznie obszarach poprzez wspieranie oświaty, nauki, sportu, ochrony zdrowia i opieki społecznej.

Fundacja zamierza realizować swe cele poprzez:

- organizację i wsparcie programów społecznych,
- tworzenie i wspieranie programów stypendialnych, grantowych i badawczych,
- udzielanie wsparcia placówkom oświatowym i medycznym.

Działania charytatywne

Szeroko rozumiana działalność charytatywna obejmuje z jednej strony własne programy społeczne, kierowane w szczególności do dzieci i młodzieży, ale też udział TP jako partnera, sponsora lub współorganizatora ważnych akcji społecznych i pomocowych w naszym kraju. TP zapewnia wsparcie finansowe, rzeczowe lub w postaci usług dla wielu organizacji pozarządowych oraz dodatkowo wspiera ideę wolontariatu wśród pracowników.

Telekomunikacja Polska Dzieciom

TP Dzieciom to autorski program charytatywny TP, zainaugurowany w 2003 roku, będący jednym z kluczowych społecznych programów wizerunkowych firmy.

Obejmuje on przede wszystkim projekty autorskie, ale także współudział w programach i działaniach organizacji pozarządowych, szpitali, szkół i innych instytucji społecznych. Celem programu jest przede wszystkim pomaganie dzieciom i młodzieży w zakresie ochrony zdrowia i nowoczesnej edukacji, wykorzystującej najnowsze techniki komunikacji.

Telefon do Mamy

Konieczność specjalistycznego leczenia dzieci wymaga często ich hospitalizacji w ośrodkach z dala od domu. Rocznie w szpitalach przebywa ponad 1,5 mln dzieci. Rodzice nie zawsze mogą towarzyszyć dziecku. Tak powstał „Telefon do Mamy”, będący częścią programu „Telekomunikacja Polska Dzieciom”.

Na oddziałach dziecięcych zakładane są specjalne, przyjazne dziecku, kolorowe aparaty telefoniczne, które umieszczone są tak, by mógł z nich korzystać mały pacjent, nawet ten na wózku. Dzieci mogą korzystać z telefonów bezpłatnie, dzięki przekazywanym regularnie kartom telefonicznym „Telekomunikacja Polska Dzieciom”. Kontakt z bliskimi pozwala dzieciom przezwyciężać szpitalną samotność i znieść cierpienie oraz przyspiesza rehabilitację.

Szpitalnym oddziałom dziecięcym przekazujemy też komplety materiałów dla dzieci, pomagające im zmienić przestrzeń szpitalną w bardziej kolorową i przytulną – kredki, bloki rysunkowe i kolorowanki „Telefon do Mamy”. Na korytarzach szpitali wiszą już specjalne tablice, na których mali pacjenci mogą powiesić swoje prace. Dzięki takim barwnym akcentom dzieciom łatwiej jest znieść trudny czas leczenia i rozstania z bliskimi. Takie materiały otrzymają wszystkie oddziały, na których działa „Telefon do Mamy”.

Zaproszenie do projektu „Telefon do Mamy” otrzymały wszystkie oddziały dziecięce w Polsce. Projekt „Telefon do Mamy” jest koordynowany w TP, a w jego realizację zaangażowani są pracownicy z różnych obszarów funkcjonalnych firmy. Ponadto na stałe w projekcie uczestniczy ponad 35 wolontariuszy – pracowników TP, którzy opiekują się poszczególnymi szpitalami i przekazują karty telefoniczne dzieciom w tych szpitalach. Większa liczba wolontariuszy bierze udział okazjonalnie w różnych akcjach uzupełniających, takich jak organizacja Mikołajek w szpitalach dziecięcych lub pomoc w remoncie sal szpitalnych. Aktywną rolę w projekcie odgrywają partnerzy społeczni – szpitale, głównie pielęgniarki i siostry oddziałowe, uczestniczące w przekazywaniu kart telefonicznych dzieciom w szpitalach, w organizacji konkursów, itp.

Projekt „Telefon do Mamy” zdobył też wiele prestiżowych nagród:

- w kwietniu 2004 roku Prezes Zarządu TP Marek Józefiak otrzymał od Business Centre Club Medal Korczaka „Dziecko to jutro” za działania społeczne na rzecz dzieci,
- w grudniu 2004 roku firma wygrała nagrodę Związku Firm PR w Polsce „Złote Spinacze”; projekt został uznany za najlepszą kampanię PR w kategorii PR Korporacyjny,
- w kwietniu 2005 roku TP otrzymała m.in. za program „Telefon do Mamy” tytuł „Dobroczyńca Roku 2004”, przyznany przez Akademię Rozwoju Filantropii w Polsce; nagrodę przyznano firmie w kategorii „Strategiczne programy społecznego zaangażowania firmy”,

- w czerwcu 2005 roku firma dostała IPRA Golden World Awards for Excellence in PR w kategorii CSR („Społeczna odpowiedzialność biznesu“).

Od początku trwania projektu „Telefon do Mamy“:

- zainstalowano w szpitalach dziecięcych 1 029 „Telefonów do Mamy“ co oznacza, że z „Telefonów do Mamy“ korzystają mali pacjenci prawie wszystkich dziecięcych oddziałów w Polsce,
- podarowaliśmy 250 tys. bezpłatnych kart „TP Dzieciom“, z których mogło skorzystać ponad 500 tys. małych pacjentów (karty wysyłane są do szpitali regularnie),
- rozmawiając ze swoimi najbliższymi mali pacjenci wydzwonili już 8 milionów minut,
- wartość kart telefonicznych przekazanych dotychczas dzieciom przekroczyła 2 mln złotych.

Internetowy Uśmiech

Projekt ten jest swoistą kontynuacją projektu „Telefon do Mamy“. W ramach tego programu na razie w kilku wybranych szpitalach dziecięcych pilotażowo zainstalowane zostały kioski internetowe dla małych pacjentów. Kioski są kolorowe i dostosowane do potrzeb najmłodszych. Pulpit z klawiaturą i myszką umieszczony jest na takiej wysokości, aby mogły z niego samodzielnie korzystać również dzieci poruszające się na wózkach. Urządzenia są w pełni bezpieczne. Mysz i klawiatura są na stałe przytwierdzone do pulpitu, monitor znajduje się za szybą hartowaną. Kioski są pozbawione ostrych krawędzi. Zostały zabezpieczone także przed dostępem do dysku komputera i korzystaniem przez dzieci z niepożądanych stron internetowych.

Do szpitali uczestniczących w pilotażu projektu wysłaliśmy ankiety, w których prosiliśmy personel szpitalny – lekarzy, pielęgniarki, psychologów i informatyków oraz dzieci o ich opinie na temat funkcjonowania kiosków. Wnioski z analizy ankiet nie pozostawiają wątpliwości. Internet dla dzieci przebywających w szpitalach to synonim wolności i zdrowia. Dzięki niemu mogą uczestniczyć w normalnym, pozaszpitalnym życiu. Z opinii psychologów, lekarzy i pielęgniarek, którzy przez 6 miesięcy obserwowali, jak dzieci korzystają z kiosków internetowych, wynika, że Internet umiła pobyt dzieciom przebywającym w szczególnych warunkach, jakim jest szpital. Pomaga w kontakcie z rodziną, rówieśnikami, umożliwia zdobycie nowych przyjaciół, a także pozwala ciekawie spędzić czas. Internet w szpitalu to także szansa na zdobycie nowych umiejętności i zainteresowań dla dzieci.

Dlatego na rok 2006 TP zaplanowała zainstalowanie w szpitalach w całej Polsce 100 kiosków „Internetowy Uśmiech“.

Szpital z Sercem

W lipcu 2003 roku TP zainicjowała wraz z „Gazetą Wyborczą“ i magazynem „Dziecko“ nową akcję społeczną. Jej celem była poprawa warunków leczenia i promowanie idei otwartych drzwi oddziałów dziecięcych, tak aby rodzice małych pacjentów mogli towarzyszyć im w trudnym dla nich procesie leczenia. Nieograniczony kontakt chorych dzieci z bliskimi minimalizuje stres i pomaga w szybszym dochodzeniu do zdrowia. W 2003 roku do akcji przystąpiło 588 oddziałów (zaproszono do niej wszystkie 1 164 oddziały dziecięce w Polsce). Warunkiem udziału w akcji było zaakceptowanie opracowanego przez Radę Honorową (złożoną m.in. z wybitnych przedstawicieli środowisk lekarskich oraz dziennikarzy „Gazety Wyborczej“) Dekalogu Szpitala z Sercem, w którym szpitale zobowiązały się do dbania o prawa małych pacjentów i ich rodziców.

Akcja „Szpital z Sercem“ przyczyniła się do zmiany oblicza szpitali dziecięcych i panującego wśród personelu szpitalnego przekonania, że rodzic jest w szpitalu intruzem. Wiele szpitali przeznaczyło otrzymane od TP darowizny na remonty specjalnych pomieszczeń i świetlic, w których dziecko może przebywać z najbliższymi.

W ramach akcji „Szpital z Sercem“ 100 oddziałów otrzymało od TP darowizny na kwotę 1,3 miliona zł, co stanowi równowartość ok. 10% wydatków na inwestycje szpitalne zapisanych w budżecie państwa na 2004 rok. W lipcu 2004 roku akcja została wyróżniona w międzynarodowym konkursie IPRA Golden World Award for Excellence in PR w kategorii „Społeczna odpowiedzialność biznesu“.

Inne działania charytatywne

Od lat Telekomunikacja Polska wspiera leczenie chorych dzieci. Telekomunikacja Polska uczestniczyła w dwóch finałach akcji „Odnawiamy Nadzieję” realizowanej przez Fundację TVN „Nie jesteś sam” i Fundację Jolanty Kwaśniewskiej „Porozumienie bez barier”. Nasza firma przekazała ponad 1 milion zł na remont Centrum Zdrowia Dziecka, największego szpitala dziecięcego w Polsce. Pieniądze przeznaczone na remont świetlic, odnowienie i wyposażenie pracowni komputerowej w szkole przyszpitalnej oraz remont Oddziału Chemioterapii dziennej.

W czerwcu 2005 roku po raz drugi Telekomunikacja Polska wzięła udział w pikniku integracyjnym, organizowanym przez Fundację Anny Dymnej „Mimo Wszystko”. Podczas imprezy plenerowej na Rynku Głównym w Krakowie stanął także ogródek „Telekomunikacja Polska Dzieciom” z mnóstwem atrakcji dla najmłodszych. TP uruchomiła też linię charytatywną 0-400, aby pomóc w zbiórce funduszy na realizację programów pomocy osobom niepełnosprawnym.

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 2004 roku w ramach zbiórki organizowanej wśród pracowników TP oraz charytatywnej aukcji intranetowej zebraliśmy ponad 66 tys. zł. Drugie tyle na rzecz WOŚP przekazała TP. W 2005 roku uruchomiliśmy również linię tp 0-400 407 400, z której całkowity dochód (prawie 67 tys. zł) został przekazany w formie darowizny na cel XIII Finału WOŚP – zakup sprzętu medycznego, stosowanego w nowoczesnych metodach diagnostyki i leczenia w neonatologii i pediatrii. Zapewniliśmy także łączność telefoniczną i internetową w studio telewizyjnym akcji. Do zbiórki na rzecz chorych maluchów włączyli się też pracownicy TP. Na stronie intranetowej TP przeprowadzono aukcję charytatywną, z której dochód w wysokości ponad 5 000 zł został przekazany na konto Fundacji.

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. Wartość kart zależy od hojności osób licytujących. Największe sumy osiągają karty z pierwszym numerem. Za pierwszą kartę z numerem 1 w 1998 roku zapłacono 17 tysięcy zł, a najwyższą do tej pory cenę uzyskano za kartę z numerem 1 w 2003 roku – blisko 71 tysięcy zł. W ciągu 8 lat z licytacji złotych kart TP uzyskano ponad 1 milion zł na ratowanie życia i zdrowia dzieci. Dochód z licytacji złotych kart telefonicznych w 2005 roku wyniósł 237 733 zł.

We wrześniu 2003 roku Telekomunikacja Polska, jako jedyna firma, w ramach społecznej zbiórki zorganizowanej przez TVN, przekazała 100 tysięcy zł na roczną kurację drogimi lekami dla czwórki dzieci chorych na mukopolisacharydozę, które bez tej pomocy byłyby skazane na powolną śmierć. Dodatkowo dzieci otrzymały komputery oraz bezpłatną neostradę tp na rok, a ich rodziny zostały zwolnione z opłat telefonicznych.

Aktywnie wspieramy również wiele innych organizacji, najważniejsze z nich to Fundacja Anny Dymnej „Mimo Wszystko”, Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, Polska Akcja Humanitarna, Caritas Polska, Polski Czerwony Krzyż, Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu i Fundacja Synapsis.

Telekomunikacja Polska zawsze jest gotowa uczestniczyć w ważnych społecznie akcjach. Wyrazem naszego zaangażowania w ważne społecznie wydarzenia jest również nieodpłatne udostępnianie usług TP. Chętnie angażujemy się w akcje charytatywne poprzez nieodpłatne udostępnianie linii telefonicznych służących zbiórkom pieniędzy. W styczniu 2005 roku TP wsparła działania największych organizacji charytatywnych w Polsce na rzecz ofiar tsunami w Azji Południowej.

TP uruchomiła linię charytatywną tp 0-300 na potrzeby akcji zbiórki pieniędzy dla dzieci – ofiar kataklizmu w Azji, prowadzonej we współpracy z Telewizją Polską w dniach od 15 stycznia do 20 lutego 2005 roku. Zgromadzone środki zostały przekazane na rzecz programu „Adopcja na odległość”. Jest to długofalowy program pomocy dzieciom zorganizowany przez Caritas Polska. Celem programu jest zapewnienie dzieciom osieroconym w wyniku kataklizmu bezpiecznej przyszłości.

TP wsparła również ogólnopolską kampanię pomocy dzieciom poszkodowanym w Azji, prowadzoną przez Polski Komitet Narodowy UNICEF, uruchamiając linię tp 0-400, z której całkowity dochód zostanie przekazany na rzecz najmłodszych ofiar tsunami. Na potrzeby dwutygodniowej misji rekonesansowej Polskiej Akcji Humanitarnej na Sri Lance w styczniu 2005 roku, Telekomunikacja Polska przekazała telefon satelitarny. TP nie pobierała od PAH żadnych opłat związanych z korzystaniem z tego urządzenia. Podobnie postąpiliśmy podczas wyjazdu na Sri Lankę przedstawicieli Fundacji Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy.

Edukacja dzieci i młodzieży – budowa społeczeństwa informacyjnego

Telekomunikacja Polska, jako narodowy operator, główny dostawca Internetu oraz sygnatariusz „Porozumienia na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego” i „Paktu na rzecz rozwoju szerokopasmowego dostępu do usług i sieci łączności elektronicznej w Polsce”, chce uczestniczyć w budowie społeczeństwa informacyjnego. Współdziałanie w realizowaniu rządowej strategii budowania społeczeństwa informacyjnego stało się jednym z elementów strategii TP. Działania TP w tym zakresie przejawiają się tak w działaniach komercyjnych (szybkim zwiększaniu dostępności infrastruktury szerokopasmowej, oferowaniu coraz bardziej zdywersyfikowanej gamy produktów dostępowych, których ceny są akceptowalne dla większości zainteresowanych), jak i sferze działań o charakterze niekomercyjnym.

Neostrada tp, będąca flagowym produktem szerokopasmowego dostępu do Internetu świadczonym w technologii ADSL przez Telekomunikację Polską, dostępna jest dla ponad 93% klientów firmy. Innowacyjność TP w zakresie produktów realizowanych w technologii ADSL została zauważona przez rynek – TP otrzymała między innymi Certyfikat Telekomunikacyjny WPROST 2003 od czytelników tygodnika Wprost, którzy uznali neostradę tp za najbardziej innowacyjny i nowoczesny produkt roku (czerwiec), nagrodę Złoty Komputer 2003 za usługę Neostrada od czytelników magazynu „Komputer Świat” (listopad). Ponadto Telekomunikacja Polska została wybrana Dostawcą Usług Internetowych 2003 oraz Firmą Roku 2003 za usługę Neostrada przez magazyn „PC Word Komputer” (grudzień). Do szeregu nagród, które neostrada tp otrzymała w roku 2003, w maju 2004 dołączyła najbardziej prestiżowa – godło promocyjne „Teraz Polska”, a w roku 2005 nagrody „Europrodukt” (styczeń) oraz „Złoty komputer 2005” (luty).

Należy w tym miejscu nadmienić, że w dużej części dzięki dostępnej geograficznie i cenowo ofercie TP, już po pierwszym półroczu 2004 roku Polska została uznana przez londyńską firmę Point Topic Ltd za najdynamiczniej rozwijający się rynek dostępu szerokopasmowych na świecie. Analiza danych opracowanych i opublikowanych przez Point Topic pokazuje, że Polska uplasowała się na pierwszej pozycji na świecie pod względem dynamiki rozwoju DSL w całym roku 2004.

By zachęcić społeczeństwo do korzystania z dobrodziejstw Internetu, TP dystrybuowała w punktach sprzedaży „Elementarza Internauty” – bezpłatną broszurę z płytą CD. Płyta CD zawiera „Konektor tp”, pozwalający na łatwe skonfigurowanie połączenia dial-up na domowym PC, przy jednoczesnej ochronie przed dialerami oraz zestaw programów niezbędnych do surfowania w sieci. W pierwszej edycji zestaw zawierał obok płyty „kartę-zdrapkę” z dwugodzinnym dostępem do Internetu.

TP realizuje również szeroko zakrojony program mający na celu edukowanie młodego pokolenia, tak by posiadało ono powszechnie umiejętność posługiwania się Internetem.

Edukacja z internetem tp

Dzięki naszemu programowi w roku szkolnym 2004/2005 placówki oświatowe, płacąc symboliczną złotówkę miesięcznego abonamentu za najwyższą dostępną w danym miejscu opcję prędkości usługi dostępu do internetu TP, zaoszczędziły ponad 12 mln złotych. Placówkom udostępniłyśmy 100 MB przestrzeni dyskowej, którą mogą wykorzystywać zależnie od swoich potrzeb, a także umożliwiłyśmy korzystanie z Internetu bez żadnych limitów w transferze danych. Szkoły uczestniczące w programie otrzymały także materiały dydaktyczne pokazujące możliwości wykorzystania technologii komunikacyjno-informatycznych w szkole.

Wraz ze Szkołą Wyższą Psychologii Społecznej w Warszawie prowadzone są szkolenia skierowane do nauczycieli przedmiotów szkolnych w zakresie możliwości wykorzystania Internetu. Do dziś w kilkudziesięciu szkołach zaimplementowano nowoczesne metody pracy projektowej z uczniami.

Rok szkolny 2005/2006 ogłoszono Rokiem Bezpiecznego Internetu. Telekomunikacja Polska została głównym partnerem ogólnopolskiej kampanii „Dziecko w Sieci“, której celem jest poprawa bezpieczeństwa dzieci i młodzieży korzystającej z Internetu. Nowa kampania realizowana jest od stycznia 2005 roku w ramach europejskiego Safer Internet Action Plan (SIAP). W ramach kampanii realizowane są konferencje, spotkania z nauczycielami, rodzicami i psychologami zwiększające świadomość problemu oraz pokazujące metody ochrony najmłodszych przed zagrożeniami. We wrześniu 2005 roku TP nieodpłatnie zaoferowała szkołom biorącym udział w programie „edukacja z internetem tp“ przygotowany przez Panda Software Polska pakiet e-bezpieczeństwo, zawierający m.in. funkcjonalność „ochrony rodzicielskiej“, tj. funkcjonalność pozwalającą chronić dzieci przed kontaktem z niepożądanymi treściami. Dodatkowo wraz z oprogramowaniem przesłano szkołom scenariusze lekcji o bezpieczeństwie, na podstawie których nauczyciele mogą prowadzić zajęcia szkolne. Scenariusze zostały przygotowane przez Fundację Dzieci Niczyje.

Program prowadzony jest we współpracy z Ministerstwem Edukacji i Nauki, co pozwala koordynować działania na rzecz edukacji informatycznej w skali całego kraju. Ogromną rolę w popularyzowaniu tej inicjatywy odgrywają samorządy lokalne, które są organami prowadzącymi szkoły. We współpracy ze Związkiem Powiatów Polskich, TP informowała przedstawicieli gmin, powiatów i województw o założeniach programu oraz zachęcała do promowania projektów mających na celu zmniejszenie tzw. bariery cyfrowej. Na koniec roku z usług stałego dostępu do Internetu w ramach programu edukacja z internetem tp korzystało ponad 9,5 tys. szkół z całej Polski, z czego 42% stanowiły szkoły z gmin wiejskich. W szkołach biorących udział w programie uczyło się ponad 3 mln polskich dzieci.

Dopłaty do kosztów dostępu do Internetu przez TP to inicjatywa, którą firma prowadzi dobrowolnie i nie otrzymuje na to żadnych środków z zewnątrz, a która stanowi swoistą formą dotacji dla polskiego szkolnictwa.

Podpisanie porozumienia jest kontynuacją współpracy pomiędzy Telekomunikacją Polską a Ministerstwem Edukacji i Nauki, która zapoczątkowana została już w 1999 roku. Już wówczas TP oferowała szkołom preferencyjne ceny na dostęp do internetu typu dial-up.

Szkolenia dla nauczycieli

W ramach programu „edukacja z internetem tp“, we współpracy ze Szkołą Wyższą Psychologii Społecznej w Warszawie, Telekomunikacja Polska prowadziła też szkolenia dla nauczycieli przygotowujące pedagogów do korzystania z multimedialnych narzędzi w pracy z uczniem. Prowadzone w formie wykładów i warsztatów zajęcia dla nauczycieli informatyki oraz biologii, historii, geografii, matematyki i fizyki służą przełamywaniu barier psychologicznych w podejściu do komputera i Internetu oraz uczą jak wykorzystywać innowacyjne metody w nauczaniu. Szkoły uczestniczące w programie mogą również ubiegać się o granty w postaci sprzętu komputerowego i oprogramowania. Głównym celem szkoleń jest stworzenie i wprowadzenie do szkół takich sposobów nauczania technologii informacyjnych, by uzyskiwana wiedza i umiejętności przygotowywały uczniów do aktywnego podjęcia wyzwań stawianych przez współczesne społeczeństwo.

Program zakłada stworzenie modelowych rozwiązań, przygotowanie grupy nauczycieli do wprowadzania ich w szkołach i wspieranie we wdrażaniu tych rozwiązań z wykorzystaniem:

- umiejętności samodzielnego uczenia się,
- umiejętności pracy w grupie,
- umiejętności realizacji projektów,
- zdolności znajdowania i integracji informacji,
- ciekawości poznawczej i twórczego myślenia.

Dla nauczycieli biorących udział w szkoleniach ogłoszony został konkurs na najciekawsze konspekty zajęć edukacyjnych z poszczególnych przedmiotów. Powstałe w ten sposób gotowe scenariusze lekcji posłużą do budowy internetowej bazy pomysłów, z których w przyszłości będą korzystać inni nauczyciele.

Konkurs „ok!internet“

W listopadzie 2005 roku ogłosiliśmy ogólnopolski konkurs dla dzieci i młodzieży „ok!internet“, którego celem jest promowanie bezpiecznego internetu wśród dzieci i młodzieży szkolnej. Konkurs przeznaczony jest dla uczniów szkół podstawowych, gimnazjów i szkół ponadgimnazjalnych w wieku 7-19 lat. Zadaniem konkursowym jest przygotowanie prac plastycznych, graficznych i komputerowych oraz filmów związanych z bezpieczeństwem w Internecie. Patronat nad konkursem objęło Ministerstwo Edukacji i Nauki.

Laureaci konkursu pojadą na wycieczkę do miasteczka nauki i techniki La Vilette pod Paryżem, a autor najciekawszej pracy otrzyma dodatkowo specjalną nagrodę – wysokiej klasy laptop oraz kurs komputerowy wybrany przez laureata i dostosowany do jego zainteresowań i umiejętności. Przewidziano również 80 wyróżnień we wszystkich kategoriach, a nagrodami będą cyfrowe aparaty fotograficzne oraz odtwarzacze mp3.

Granty dla szkół

Telekomunikacja Polska jest od 2003 roku partnerem akcji promującej nowoczesną edukację „Akademia Szkoły z Klasą“, organizowanej przez Centrum Edukacji Obywatelskiej pod patronatem „Gazety Wyborczej“. Do tej pory do akcji przystąpiło ponad 5 tys. placówek.

W ramach programu TP przekazała w 2004 i 2005 roku po 200 tysięcy złotych na realizację „Szkolnych Projektów Internetowych TP“, aktywnie wykorzystujących Internet jako źródło wiedzy.

W każdym roku szkolnym 100 szkół z całej Polski, które przygotowują ciekawe pomysły wykorzystujące Internet w zajęciach pozalekcyjnych, otrzymują nagrody po 1 500 zł. Projekty muszą wykraczać poza obowiązkowy program nauczania i służyć rozwojowi zainteresowań młodych ludzi. Pomysły z różnych dziedzin nauki przygotowują sami uczniowie, pod okiem opiekunów. Dziesięć szkół, które najlepiej zrealizowały swoje pomysły, otrzymało dodatkowo nagrodę w kwocie 5 000 zł na kontynuację projektu w nowym roku szkolnym.

Innowacyjny nauczyciel

Dodatkowo w grudniu 2004 roku ruszył pierwszy ogólnopolski konkurs przeznaczony dla nauczycieli oraz studentów kierunków nauczycielskich dotyczący zastosowania nowoczesnych technologii w szkole.

Innowacyjny Nauczyciel to autorski projekt Telekomunikacji Polskiej i firmy Microsoft, realizowany przy współpracy z Akademią Pedagogiczną w Krakowie. W konkursie nagradzane będą projekty pokazujące zastosowanie multimedialnych narzędzi, w tym Internetu, w nauczaniu informatyki oraz przedmiotów nieinformatycznych. Mamy nadzieję, że projekt ten będzie motywacją do efektywnego wykorzystywania podczas zajęć technologii informatyczno-komunikacyjnych.

TP wspiera również szkoły z terenów słabych ekonomicznie. W ramach programu „Komputery Dzieciom” firma przekazuje systematycznie szkołom podstawowym wycofywany z użytku sprzęt komputerowy, przygotowywany przez informatyków i pracowników administracji TP. W latach 2003-2005 przekazano ponad 2 000 komputerów szkołom z biednych regionów. W celu usprawnienia procedury przekazywania sprzętu potrzebującym, nawiązana została współpraca ze Stowarzyszeniem Bank Drugiej Ręki. TP dodatkowo informuje szkoły o programie firmy Microsoft „Partnerstwo dla Przyszłości” – Nowy Początek, w ramach którego każda szkoła może nieodpłatnie uzyskać licencje na oprogramowanie zainstalowane na komputerach otrzymanych od TP.

Charytatywność przez telefon

Wyrazem naszego zaangażowania w ważne społecznie wydarzenia jest również nieodpłatne udostępnienie usług TP. Chętnie włączamy się w akcje charytatywne poprzez nieodpłatne udostępnianie linii telefonicznych służących zbiórkom pieniędzy.

Dla potrzeb akcji charytatywnych Telekomunikacja Polska wyodrębnia specjalne linie – 0-300 i 0-400. Linie udostępniane są organizacjom pożytku publicznego na zbiórki pieniędzy na ważne społecznie cele. Linie te zwolnione są z wszelkich opłat, a całkowity dochód przekazywany jest organizacji społecznej po zakończeniu akcji (zgodnie z obowiązującymi przepisami jesteśmy tylko zobowiązani do odprowadzenia podatku VAT).

Na takich liniach często nagrany jest krótki komunikat, którego wysłuchanie oznacza przekazanie określonej kwoty na dany cel społeczny.

W 2005 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 na stypendia dla uzdolnionych dzieci z biednych rodzin podczas Dnia Papieskiego,
- 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 dla osób niepełnosprawnych,
- Ogólnopolskiej Kampanii „Krewniacy” organizowanej przez Fundację Krwiodawstwa na zakup specjalnego autobusu – ruchomej stacji krwiodawstwa,
- Fundacji Świętego Mikołaja na akcję pomocy dla rodzinnych domów dziecka,
- Polska Akcja Humanitarna – program dożywiania dzieci „pajacyk”,
- UNICEF oraz Caritas na akcję pomocy ofiarom tsunami,
- oraz 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 powodzi w roku 2002 działała Infolinia Powodziowa dla centrów koordynujących pomoc na rzecz uszkodzonych mieszkańców południowej Polski.

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 czy Stowarzyszenie „Damy Radę” – pomagające samotnym rodzicom wyjaśnić zasady działania funduszu alimentacyjnego.

Wolontariat

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

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. Do tej pory ponad 500 pracowników TP zaangażowało się w różne akcje społeczne jako wolontariusze.

W szpitalach, w których działają „Telefony do Mamy”, wolontariusze rozdają karty telefoniczne „TP Dzieciom”, organizują przedstawienia dla dzieci, a podczas Gwiazdki w przebraniach Świętych Mikołajów przekazują maluchom prezenty. W szkołach – w ramach „Akademii Szkoły z Klasą” – uczyli korzystania z Internetu, remontowali świetlice w domach dziecka i sale komputerowe w szkołach.

Pracownicy TP angażowali się również w Wielką Orkiestrę Świątecznej Pomocy i akcję „Odnawiamy Nadzieję”. Podczas pierwszego finału akcji „Odnawiamy Nadzieję” w 2003 roku, 100 wolontariuszy z TP obsługując Telecentrum Akcji w studiu TVN zebrało ponad 120 tysięcy zł. Natomiast w 2004 roku 40 wolontariuszy dyżurujących przy telefonach w studiu TVN zgromadziło ponad 50 tysięcy zł. Podczas finałów Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy Wolontariusze TP w całym kraju zbierali wśród swoich kolegów pieniądze na rzecz Fundacji Jurka Owsiaaka.

W grudniu 2003 roku podczas dorocznej Gali Wolontariatu pracownicy TP otrzymali prestiżowe wyróżnienie przyznawane przez Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu w kategorii „Wolontariat pracowniczy”.

Konkurs dla wolontariuszy

W 2004 roku odbyła się pierwsza edycja konkursu na projekty o wolontariacie. Każdy z pracowników mógł wraz z grupą kolegów zaproponować realizację lokalnego projektu wolontariackiego na rzecz dzieci – opisać działania, opracować plan działań, kosztorys. Nagrodą było uzyskanie grantu w wysokości 4 000 zł na realizację tego projektu.

Projekty wolontariuszy miały charakter lokalny, dotyczyły społeczności, w których żyją, przekładając się na jakość życia w społeczności lokalnej.

Do tej pory udało się zrealizować następujące projekty pracownicze:

- Wrocław – remont pracowni komputerowej Domu dla Dzieci,
- Toruń – „Radość z dawania” – remont budynku Domu Dziecka, okablowanie TV i zajęcia plastyczne z dziećmi,
- Warszawa – „Baw się razem z nami w Klubiku” – zajęcia edukacyjne dla dzieci,
- Ciechanów – „Zdrowa świetlica” – remont świetlicy środowiskowej,
- Gdańsk – remont świetlicy „Młody las” w Toruniu,
- Warszawa – „Siódemeczka” – remont i wyposażenie sal „Domu małych dzieci”,
- Katowice, Prostyń, Płock – lekcje komputerowe w szkołach,
- Wałbrzych – „Teren wokół szkoły przyjazny dzieciom” – zagospodarowanie terenu przed szkołą na potrzeby zajęć przyrodniczych,
- Białystok – „Przystań” – remont świetlicy Oddziału Psychiatrii Dziecięcej w szpitalu w Choroszcy,
- Warszawa – „Garbusami na Galapagos” – wycieczka do kina 3D dla dzieci z Domu Dziecka w Radości,
- Lublin – „Nie mogę czekać” – kurs komputerowy dla dzieci,
- Wrocław – zbiórka słodczy dla dzieci z ubogich rodzin,
- Warszawa – Helenów – remont i pomoc w urządzeniu placu zabaw dla dzieci w specjalistycznym Ośrodku Szkolno Wychowawczym TPD,
- Warszawa – Helenów – wigilia dla dzieci z Ośrodka Szkolno Wychowawczego TPD.

Często zapraszamy do realizacji projektów wolontariuszy wraz z ich rodzinami, co w dużym stopniu sprzyja integracji w zespole i poza nim. Tak było na przykład przy pracy nad budową placu zabaw dla dzieci niepełnosprawnych ze specjalistycznego Ośrodka Szkolno-Wychowawczym TPD w Helenowie pod Warszawą. Było to niezapomniane przeżycie dla wszystkich. Nasi pracownicy podkreślali, że była to ważna lekcja wychowawcza dla ich dzieci, które w ten sposób uczą się wrażliwości i tolerancji.

W realizacji projektu wolontariatu TP współpracuje z największą w Polsce organizacją zajmującą się szerzeniem idei wolontariatu – Stowarzyszeniem Centrum Wolontariatu. Firma jest też Partnerem Strategicznym Programu „Wolontariat Biznesu”.

Laboratorium Edukacyjne „Mózg”

Nasza firma współorganizowała wystawę, która prezentowała najnowsze osiągnięcia w badaniach nad ludzkim mózgiem, przygotowaną przez duńskie Centrum Naukowe „Experimentarium”. Wystawa eksponowana od stycznia do sierpnia 2005 roku w Pałacu Kultury i Nauki w Warszawie została podzielona na 3 działy: „Oto twój mózg”, „Myślący mózg” oraz „Mózg porusza ciałem”. Każdy dział to od kilku do kilkunastu stanowisk multimedialnych, specjalnie przygotowane programy komputerowe, urządzenia do testowania sprawności psychofizycznej, plansze z opisami zagadnień i informacjami dodatkowymi oraz ilustracje i filmy.

Specjalnie dla Laboratorium Edukacyjnego TP przygotowała stronę internetową www.tp.pl/mozg. Można tam znaleźć informacje o wystawie, m.in. w formie wirtualnego przewodnika oraz gry edukacyjne i iluzje optyczne.

Praktyki studenckie w TP

Telekomunikacja Polska oferuje studentom ostatnich lat studiów, spełniających oczekiwania naszej firmy, różnorodne programy praktyk. Praktyki pozwalają studentom uzupełnić teoretyczną wiedzę zdobytą na uczelni o wiedzę praktyczną, a tym samym pozwalają zwiększyć szanse studenta na coraz trudniejszym rynku pracy. W sumie praktykę w TP odbywa około dziewięćset 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. W 2005 roku TP okazała się być największym fundatorem staży w „Grasz o staż”: 24 laureatów będzie realizowało programy stażowe w różnych obszarach biznesowych naszej firmy.

Między innymi dzięki programom praktyk, 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 I miejsce, w 2005 roku – X miejsce. Odpowiednio w poprzednich latach TP zajmowała następujące miejsca w konkursie: 2002 i 2004 – IV miejsce, 2001 i 2000 – V miejsce, 1999 i 1998 – IX miejsce. Tym samym TP udaje się zdystansować w oczach studentów nie tylko inne polskie firmy, ale również międzynarodowe koncerny o uznanej renomie.

Akademia Przedsiębiorczości – projekt edukacyjny dla małych i średnich przedsiębiorstw

W 2003 roku Telekomunikacja Polska zainaugurowała pierwszy cykl warsztatów edukacyjnych Akademia Przedsiębiorczości. Ich celem jest edukowanie kadry menedżerskiej małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce, połączone z doradztwem biznesowym z zakresu zarządzania firmą, zarządzania personelem, organizacją i prowadzeniem marketingu i doradztwem technicznym. Realizacji Akademii Przedsiębiorczości przyświeca założenie, że edukacja przedsiębiorców z zakresu zagadnień dotyczących prowadzenia i rozwoju biznesu pozwoli na kreowanie potrzeb korzystania z nowoczesnych rozwiązań teleinformatycznych. Szczególny nacisk położono na przedstawienie możliwości pozyskania przez firmy z sektora MSP dotacji UE na realizację projektów rozwojowych (innowacyjnych na rynku), w tym projektów teleinformatycznych.

Z czasem do organizacji kolejnych edycji Akademii Przedsiębiorczości zaproszone zostały kolejne firmy-Mecenasami Akademii. Obecnie Mecenasami, obok Telekomunikacji Polskiej, są Siemens, Intel, Microsoft, HP i Bank Millennium.

Warsztaty Akademii mają charakter interaktywnych spotkań konsultacyjno-doradczych, prowadzonych w luźnej, przystępnej formie. Uczestnicy dyskutują i zadają pytania. Każdy warsztat jest prowadzony przez eksperta ds. europejskich, który moderuje całe spotkanie i wprowadza poszczególne części. Na sali są także obecni konsultanci reprezentujący Mecenasów Akademii, którzy nawiązują bezpośredni kontakt z uczestnikami warsztatów. W przerwach jest czas na indywidualne konsultacje i rozmowę z wybranym ekspertem. Uczestnicy spotkań uzyskują dzięki nim konkretną, praktyczną wiedzę z zakresu funduszy UE dla sektora MSP oraz możliwość skorzystania z bezpłatnego doradztwa w zakresie innowacyjnych rozwiązań telekomunikacyjnych i teleinformatycznych. Co ważne, możliwość uzyskania odpowiedzi na zagadnienia istotne w prowadzeniu biznesu nie ogranicza się tylko do spotkań, ale możliwa jest również po ich zakończeniu (możliwość kontaktu telefonicznego lub przez stronę internetową www.akademia.biz.pl). Dodatkowo uczestnicy otrzymują materiały prezentujące tematykę spotkania oraz certyfikaty uczestnictwa podpisane przez Rektora oraz Prezesów firm-Mecenasów. Ponadto na zakończenie warsztatów losowane są nagrody dla trzech osób.

Od stycznia 2005 roku przystąpiliśmy do organizacji spotkań o charakterze wizerunkowym, którymi staramy się zainteresować media. Dotychczas odbyły się spotkania specjalne z udziałem postaci polskiego życia publicznego: prof. Danuta Hübner, prof. Dariusz Rosami, prof. Jerzy Buzek czy dr Henryka Bochniarz.

O celowości realizowania tego typu warsztatów edukacyjnych mogą świadczyć wyniki ankiet przeprowadzanych po spotkaniach: 54% badanych oceniło je jako bardzo przydatne, a 46% jako przydatne. Z kolei część prezentowana przez głównego eksperta została oceniona jako bardzo przydatna przez 88% uczestników, a jako przydatna przez 12% z nich. Żaden z respondentów nie ocenił warsztatów, czy też tematyki prezentowanej przez głównego eksperta, jako nieprzydatnej lub mało przydatnej.

Całością działań Akademii Przedsiębiorczości został na początku 2006 roku objęty patronatem Global Compact – inicjatywy Sekretarza Generalnego ONZ Kofi Anana. Akademia Przedsiębiorczości została również doceniona przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu i prezentowana wśród najlepszych polskich praktyk biznesowych podczas Targów Dobrych Praktyk – Odpowiedzialny Biznes 2005.

Rozmowy o Dobrym Biznesie

W 2005 roku TP zainicjowała cykl spotkań „Rozmowy o Dobrym Biznesie”, które realizowane są w ramach Akademii Przedsiębiorczości pod patronatem merytorycznym Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Jako podprojekt Akademii Przedsiębiorczości, spotkania objęte są patronatem UNDP Global Compact.

Odbywają się one w wybranych miastach Polski. Mają one charakter „obiadów czwartkowych”, podczas których przedstawiciele lokalnego biznesu, lokalnych władz i organizacji pozarządowych oraz mediów, rozmawiają na temat możliwości prowadzenia w Polsce biznesu w sposób odpowiedzialny. Spotkania, obok wymiernych korzyści dla lokalnej społeczności, są również okazją do lepszego poznania TP.

Samorządowe Forum Inwestycyjno-Gospodarcze

Jest to starannie przygotowany program seminariów edukacyjnych, których uczestnikami są samorządowcy. Podczas warsztatów TP m.in. inicjuje debatę na tematy ważne dla rozwoju gmin: jak skutecznie obsługiwać inwestorów czy jak pozyskiwać bezpośrednio inwestycje zagraniczne na rozwój gmin i współpracować z otoczeniem biznesu.

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.

W I edycji Forum w seminariach, które odbyły się w 14 miastach na terenie całej Polski od kwietnia do lipca 2005 roku, wzięło udział prawie 600 samorządowców. Forum powstało jako odpowiedź na wyniki badań „Inwestycje zagraniczne w gminie”, przeprowadzonych przez PAIZ oraz Brytyjski Fundusz Know-How. Według nich najważniejsze czynniki, które mają znaczenie dla potencjalnego inwestora na terenie gminy, to infrastruktura techniczna, łączność i telekomunikacja oraz jakość obsługi w urzędzie.

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.

Turniej Piłki Nożnej dla dzieci i młodzieży

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

W 2004 roku w turnieju wzięło udział 1,5 tysiąca drużyn z całej Polski, czyli ponad 15 tysięcy dziewcząt i chłopców, natomiast w roku 2005 uczestniczyło w nim ponad 17,5 tysiąca dzieci.

Turniej im. Marka Wielgusa to impreza sportowa dla dzieci o ponad dziesięcioletniej tradycji. To jedna z największych w Polsce imprez piłkarskich, 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, Puchar 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. Do ubiegłorocznych rozgrywek zgłosiła się rekordowa liczba ponad 1 750 drużyn, reprezentujących Uczniowskie Kluby Sportowe i Szkoły Podstawowe. W sumie w eliminacjach wystąpiło ponad 17,5 tysiąca dzieci!

W ubiegłym 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 kadry narodowej.

W 2006 roku XI edycja Pucharu TP w Piłce Nożnej dla Dzieci im. Marka Wielgusa związana będzie z dwoma ważnymi wydarzeniami piłkarskimi: występem Polaków na Mundialu w Niemczech oraz staraniem się Polski i Ukrainy o organizację EURO 2012.

Olimpiady Specjalne Polska

Telekomunikacja Polska wspiera także sport osób niepełnosprawnych. Od 12 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, w celu zapewnienia im możliwości lepszego rozwoju sprawności fizycznej, wykazania się odwagą, odczuwania radości i dzielenia się talentami, umiejętnościami i przyjaźnią ze swoimi rodzinami i innymi zawodnikami.

Ruch Olimpiad Specjalnych zrodził się w Stanach Zjednoczonych w 1968 roku. Założycielką Ruchu 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 posiada oficjalne uznanie Międzynarodowego Komitetu Olimpijskiego oraz 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-tych i przyjęta została z wielkim entuzjazmem przez środowiska na co dzień pracujące z osobami z upośledzeniem umysłowym.

Telekomunikacja Polska wspiera Olimpiady Specjalne Polska od 12 lat. Nasza współpraca rozpoczęła się w roku 1994 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 roku 2001 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 20-lecia Olimpiad w listopadzie 2005 roku.

Polskie dziedzictwo kulturowe

Od czterech lat pomagamy finansować prace konserwatorskie w Łazienkach Królewskich w Warszawie. Do tej pory przekazaliśmy już ponad 1,5 miliona zł na ratowanie zabytków w tym wyjątkowym miejscu Warszawy. Środki te pozwoliły m.in. na odnowienie elewacji Pałacu na Wyspie i budynku Starej Pomarańczarni oraz prowadzenie prac konserwatorskich przy malowidłach Teatru w Starej Pomarańczarni i Świątyni Diany oraz we wnętrzach Świątyni Egipskiej i Nowej Oranżerii.

W 2003 roku TP dofinansowała m.in. Festiwal Wratislavia Cantans, Teatr Stu z Krakowa, polskie tournée zespołu Komedii Francuskiej ze spektaklem „Don Juan” Moliera, a w 2001 roku zrealizowała, wspólnie z Teatrem Wielkim-Operą Narodową, program edukacyjny dla dzieci i młodzieży „Kwadryga”. Jego celem było upowszechnienie wiedzy o teatrze operowym i zainteresowanie młodzieży sztuką teatralną.

W czerwcu 2004 roku TP otrzymała od Ministerstwa Kultury tytuł „Mecenas Kultury” za aktywne działania sponsorskie, a szczególnie za wspieranie konserwacji Łazienek. Jest to najwyższe wyróżnienie dla firm i osób za wspieranie inicjatyw kulturalnych. W 2001 roku TP otrzymała wyróżnienia za program edukacyjny dla dzieci „Kwadryga”, a w 2000 roku – za wspieranie obchodów Roku Chopinowskiego i Festiwalu Kraków 2000.

Choć wsparcie finansowe kultury i ochrony polskiego dziedzictwa jest z pewnością bardzo cenne, to może być ono jedynie cennym uzupełnieniem codziennej działalności firmy, która musi opierać się na poszanowaniu otoczenia, w którym ona funkcjonuje. Podstawą filozofii myślenia firmy, która chce być postrzegana jako odpowiedzialna społecznie, musi być odnoszenie się z należnym szacunkiem do otoczenia, w tym do zabytkowych nieruchomości, w których posiadaniu się znajduje. Staramy się nie tylko, by nasza działalność biznesowa wywierała możliwie najmniejszy negatywny wpływ na zabytkowe nieruchomości, ale dokładamy wszelkich starań, by budowle te przetrwały w możliwie najlepszej formie i mogły cieszyć przyszłe pokolenia.

Ze 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), posadowionego 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-tych XX wieku ulokowano tam pocztę i centralę telefoniczną. Jego obecnymi użytkownikami są Urząd Gminy oraz Urząd Poczty.

Z kolei w Sandomierzu do TP przynależy kamienica mieszczańska trzykondygnacyjna z XV wieku, przebudowana na przełomie XVIII i XIX wieku (ul. Poniatowskiego 1). TP nabyła go od PSS „Społem” w 1996 roku i przeprowadziła następnie generalny remont, dzięki któremu zaniedbany dotychczas obiekt mógł załsnąć dawnym blaskiem. 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, Pocztovej i Ogarnej, w rejestrze zabytków uwidoczniiony jako historyczny układ urbanistyczny. Na przełomie XX i XXI wieku Telekomunikacja Polska sfinansowała gruntowne odnowienie elewacji tamtejszych kamienic. Ponadto włączając się w plany Miasta Gdańska dotyczące budowy na terenie zabytkowych umocnień i bastionów Zespołu Grodzisko Pomorskiego Ośrodka Prezentacji Nauki i Techniki „HEWELIANUM”, w 2003 roku dokonano zamiany nieruchomości, w wyniku której TP przekazała na rzecz Miasta Gdańsk prawo użytkowania wieczystego działki i prawo własności budynku byłych koszar napoleońskich.

Sposób podejścia TP do remontu nieruchomości zabytkowych doskonale obrazuje przykład adaptacji budynków z Krakowa. Tam nowoczesną sortownię wydruków umieszczono w budynku przy ul. Cystersów 21 z okresu międzywojennego, wymagającego gruntownej adaptacji. Przedłożony projekt zdobył uznanie Miejskiego Konserwatora Zabytków w Krakowie ze względu na wykazaną w nim dbałość w zachowaniu i eksponowaniu wszystkich elementów zabytkowych, detalu architektonicznego, elementów konstrukcji więźby dachowej, artykulacji i sylwetki całego obiektu. Ponadto przedstawiony projekt spełniał również wymogi konserwatora zabytków, pozwalając na wprowadzenie nowej funkcji użytkowej przy jednoczesnym utrzymaniu zabytkowego charakteru całej nieruchomości. Zachowano także unikatowe kilkudziesięcioletnie dwie windy towarowe i jedną sprawną wagę, która usytuowana jest w północnym segmencie obiektu.

Na uwagę zasługuje również m.in. kompleks budynków zabytkowych w Bytomiu, w skład którego 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 przypadków zastosowania elementów żelbetonowych.

Gdybyśmy wybierali budynki najbardziej zasłużone zarówno w historii telekomunikacji, jak również w historii Polski, należałoby się wybrać do Krakowa oraz na warszawską Pragę. W Krakowie na ul. Wielopole 2 TP jest współwłaścicielem budynku pocztowego, unikatowego przykładu budownictwa tego rodzaju na terenie dawnej Galicji. Został on zbudowany w latach 1887-89 w stylu neorenesansowym według projektu F. Setza. Wkrótce potem stał się siedzibą Poczty Głównej. Najważniejsze, że w roku 1909 zamontowano tam pierwszą na ziemiach polskich Centralę Automatyczną systemu Dietla. Natomiast na ul. Brzeskiej 24 w Warszawie stoi budynek, który przed II 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 uwidacznia dziś nie tylko pamiątkowa tablica, ale również zachowane ślady kul widoczne na ścianach obiektu i właśnie z powodu tego wojennego epizodu, znalazł się on w rejestrze zabytków. TP stara się zachować w pamięci wydarzenia tamtych dni nie tylko pielęgnując historyczny obiekt, ale dbając również o corocznie spotkania z bezpośrednimi uczestnikami wydarzeń i władzami samorządowymi, co jest bardzo pozytywnie odbierane przez środowisko kombatanatów, władze lokalne i 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 1989-93 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

Grupa FT, której członkiem jest TP, posiada własny Kodeks Etyki, zawierający między innymi ogólne zasady postępowania w relacjach z dostawcami i klientami. Treść Kodeksu Etyki opublikowana jest na witrynie intranetowej poświęconej kulturze korporacyjnej TP. Również Kodeks Etyki TP jednoznacznie piętnuje wszelkie formy zachowań korupcyjnych.

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, równocześnie z drugiej strony pozwala na eliminowanie ryzyka zachowań nieetycznych.

Zaangażowanie polityczne

[S03] Lobbying i działalność polityczna

TP jest członkiem Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji (PIIT), Polskiej Konfederacja 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 lobbingowe.

Wyznawane przez TP zasady etyczne zakładają pełną apolityczność organizacji.

[S05] Darowizny dla organizacji politycznych

Telekomunikacja Polska i jej spółki zależne wyznają zasadę apolityczności i nie wspierają finansowo żadnych partii politycznych. Wspólny dla całej Grupy France Telecom Kodeks Etyki zakłada „powstrzymanie się od finansowania partii politycznych lub organizacji, których głównym celem są cele polityczne.”

Konkurencja i ceny

[SO6] Postępowania regulacyjne i antymonopolowe

Do grudnia 2005 roku URTiP⁴ wydał jedną decyzję nakładającą na TP karę finansową w wysokości 10 mln zł za niewykonanie decyzji Prezesa URTiP z dnia 30 czerwca 2003 roku dotyczącej połączenia sieci TP i TeleNet Mielec.

Decyzją z dnia 7 marca 2005 roku Prezes URTiP zatwierdził przedłożone przez TP:

- instrukcję w zakresie wyodrębniania i przypisania aktywów i pasywów, przychodów i kosztów na regulowane rodzaje działalności za rok 2004,
- opis kalkulacji zorientowanych przyszłościowo w pełni alokowanych kosztów usług powszechnych i usług dzierżawy łączy telekomunikacyjnych wydierżawianych użytkownikom końcowym na rok 2005,
- opis kalkulacji kosztów usług wynikających z umów o połączeniu sieci na rok 2005,
- opis kalkulacji kosztów usług dzierżawy łączy telekomunikacyjnych wydierżawianych operatorom na rok 2005,
- opis kalkulacji kosztów usług dostępu do lokalnej pętli abonenckiej i związanych z nim udogodnień na rok 2005.

W dniu 12 lipca 2005 roku Wojewódzki Sąd Administracyjny uchylił decyzję Prezesa URTiP zatwierdzającą „Ramową ofertę TP dotyczącą połączenia sieci”. Dnia 3 października 2005 roku TP złożyła skargę kasacyjną od wyroku WSA.

W 2005 roku UOKiK wydał następującą decyzję nakładającą na TP kary:

- w dniu 30 marca 2005 roku została wydana decyzja dotycząca nałożenia kary pieniężnej w wysokości 4 202 091 zł za zwłokę w wykonaniu decyzji UOKiK z dnia 27 kwietnia 2004 roku dotyczącej Błękitnej Linii. Dnia 15 kwietnia 2005 roku TP złożyła odwołanie do SOKiK od decyzji UOKiK. Prezes UOKiK dnia 20 marca 2006 roku częściowo zmienił swoją decyzję i zmniejszył karę do 1,2 mln zł. Obecnie UOKiK prowadzi czynności w celu wyjaśnienia sposobu wykonania przez TP pozostałych obowiązków w celu wydania drugiej części nowej decyzji.

Ponadto w dniu 23 lutego 2005 roku Prezes UOKiK podjął decyzję w sprawie uznania za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania TP polegające na nieudzielaniu konsumentom rzetelnej i prawdziwej informacji oraz stosowanie reklamy wprowadzającej w błąd – „Darmowe wieczory oraz darmowe wieczory i weekendy”. W dniu 5 maja 2005 roku Prezes UOKiK wszczął postępowanie wyjaśniające, czy TP wykonała nałożoną na nią decyzję. TP niezwłocznie wykonała decyzję Prezesa UOKiK i złożyła sprawozdanie o sposobie wykonania decyzji.

W dniu 28 lipca 2005 roku Prezes UOKiK podjął decyzję o zamknięciu prowadzonego postępowania wyjaśniającego w sprawie ustalenia czy oraz w jakim zakresie TP wykonała objętą rygiorem natychmiastowej wykonalności decyzję z dnia 10 lutego 2004 roku w sprawie sposobu świadczenia usług audiotekstowych w Internecie. W postanowieniu zamykającym postępowanie Prezes UOKiK wskazał, że TP w ramach postępowania przedstawiła wyjaśnienia odnoszące się do treści wszystkich stawianych jej zarzutów co do ewentualnego niewykonania decyzji. Strony postępowania (TP oraz Prezes UOKiK) oczekują na rozprawę sądową w sprawie rozpatrzenia odwołania TP, w którym podniesione jest żądanie uchylecia decyzji w całości.

W dniu 15 września 2005 roku Prezes UOKiK wszczął postępowanie wyjaśniające, a następnie antymonopolowe, 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.

Przypis 4. Obecnie kompetencje URTiP przejął Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE).

W dniu 10 października 2005 roku Prezes UOKiK wydał decyzję tymczasową, zobowiązującą TP do natychmiastowego przywrócenia cen połączeń do pierwszej taryfy (T1), obowiązujących przed 1 października 2005 roku. Decyzja tymczasowa obowiązuje do dnia 30 maja 2006 roku lub do czasu wydania decyzji Prezesa UOKiK kończącego postępowanie antymonopolowe. TP w dniu 24 października 2005 roku złożyła do SOKiK odwołanie od decyzji tymczasowej oraz wnioski o wstrzymanie jej wykonywania do czasu rozpoznania tego odwołania, a w dniu 24 marca 2006 roku odwołała się do SOKiK od decyzji o przedłużeniu okresu obowiązywania decyzji tymczasowej do 30 maja 2006 roku lub dnia wydania decyzji ostatecznej w sprawie. Postępowanie dowodowe w sprawie zostało zakończone 6 kwietnia 2006 roku.

Decyzją z dnia 19 lipca 2005 roku nr 16/2005 Prezes UOKiK nałożył na TP, na podstawie art. 23 f ust 1-3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 roku, Nr 86, poz. 804 z późniejszymi zmianami), obowiązek wprowadzenia zmian w prezentacji danych na fakturach wystawianych abonentom korzystającym z planów TP z darmowymi połączeniami, poprzez zamieszczanie na nich informacji o czasie połączeń darmowych oraz obowiązek okresowego informowania Prezesa Urzędu o stopniu realizacji podjętych zobowiązań, zgodnie z zaproponowanym harmonogramem. Brak informacji o czasie darmowych połączeń nasuwał prawdopodobieństwo naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, skutkujące uniemożliwieniem abonentom monitorowania wydatków na usługi powszechne. Obowiązek nałożony przez Prezesa UOKiK został wykonany przez TP. Faktury wystawione w dniach 8-16 grudnia 2005 roku za połączenia zrealizowane przez klientów TP w listopadzie 2005 roku uwzględniały zmodyfikowaną, uzgodnioną z UOKiK prezentację informacji o stopniu wykorzystania czasu darmowego.

Dnia 25 kwietnia 2005 roku Prezes UOKiK wszczął postępowanie w sprawie prezentacji przez TP w komunikacie słownym poprzedzającym usługę doładowania limitu transferu w usłudze neostrada tp. TP podawała cenę właściwą dla wszystkich (poza socjalnym) planów taryfowych, bez uwzględnienia ceny dla klientów planu socjalnego tp, która stanowiła dwukrotność podawanej ceny. TP z dniem 16 maja 2005 roku uzupełniła komunikat słowny, podając cenę także dla abonentów planu socjalnego tp. W tej sytuacji w dniu 30 września 2005 roku Prezes UOKiK wydał decyzję, iż TP swoim postępowaniem naruszyła zbiorowe i interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie stosowania tej praktyki z dniem 16 maja 2005 roku.

W dniu 15 grudnia 2005 roku Prezes UOKiK wydał decyzję uznającą, iż sposób prezentacji przez TP informacji o zasadach naliczania opłaty za usługę doładowania konta Idea POP, w związku ze wskazaniem jako ceny tej usługi kwoty brutto 9,91 zł sugerującej, że jest to cena wskazana dla wszystkich abonentów, narusza zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23 a ust. 1 i ust. 2 ustawy z 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 roku, Nr 86, poz. 804 z późniejszymi zmianami) w związku z brakiem zapewnienia konsumentom-abonentom planu socjalnego tp prawdziwej i pełnej informacji o rzeczywistym koszcie połączenia z numerem o podwyższonej opłacie i jednocześnie stwierdził zaniechanie stosowania tej praktyki z dniem 1 października. Po wszczęciu postępowania przez Prezesa UOKiK w dniu 20 lipca 2005 roku, TP podjęła działania w celu zaniechania zarzucanej jej praktyki i z dniem 1 października 2005 roku wprowadziła jednolitą opłatę dla wszystkich planów taryfowych oraz przeprowadziła stosowną akcję informacyjną.

W dniu 19 października 2005 roku Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów rozpatrzył odwołanie TP od decyzji Prezesa UOKiK z dnia 23 grudnia 2003 roku w sprawie nadużycia przez TP pozycji dominującej na krajowym rynku świadczenia usług w sieci cyfrowej z integracją usług ISDN stwierdzającej, że TP naruszyła zakazy określone w art. 8 ust. 1 oraz art. 8 ust 1 w związku z art. 8 ust 2 pkt 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów. Według UOKiK niedopuszczalne było, aby 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. SOKiK zmienił decyzję Prezesa UOKiK w ten sposób, że nie stwierdził stosowania przez TP zarzuczonych w decyzji praktyk. Prezes UOKiK wniósł apelację do Sądu Apelacyjnego w Warszawie.

W wykonaniu wyroku Sądu Najwyższego z dnia 24 maja 2004 roku, w którym Sąd Najwyższy uwzględnił kasację TP i uchylił niekorzystny dla TP wyrok SOKiK oraz wskazał okoliczności, które SOKiK ma rozpatrzyć w trakcie drugiego postępowania sądowego. SOKiK, po ponownym przeprowadzeniu rozprawy, wydał w dniu 3 sierpnia 2005 roku wyrok ponownie stwierdzający popełnienie przez TP praktyki antykonkurencyjnej, polegającej m.in. na odmowie realizacji automatycznych połączeń międzynarodowych usług audiotekstowych. 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.

7 marca 2005 roku SOKiK oddalił odwołanie TP od decyzji 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. W dniu 24 listopada 2005 roku Sąd Apelacyjny w Warszawie oddalił apelację TP od powyższego wyroku SOKiK. Ze względu na szereg poważnych uchybień formalnych, jakich dopuścił się zarówno SOKiK, jak i Sąd Apelacyjny w przedmiotowym postępowaniu sądowym, dnia 22 marca 2006 roku TP wniosła kasację do Sądu Najwyższego.

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.

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

- świadczenia przez TP usługi neostrada tp,
- świadczenia przez TP usługi dzierżawy kabli światłowodowych,
- sposobu świadczenia przez Polpak zasad wymiany ruchu i dostępu do sieci TPNET i TPTRANSIT działających na bazie protokołu IP i odnośnie świadczenia w oparciu o te sieci różnego rodzaju usług,
- opłat pobieranych przez TP za połączenia międzystrefowe na odległość powyżej 100 km (zakończone w marcu 2006 roku orzeczeniem kary w wysokości 5,7 mln zł,
- wprowadzania przez TP i PTK Centertel usług konwergentnych,
- realizacji przez TP zleceń preselekcji,
- realizacji przez TP zamówień na punkty styku sieci telekomunikacyjnych,
- oferowania przez TP planu tp socjalnego oraz planów telefonicznych zawierających w cenie abonamentu opłatę za połączenia w ramach sieci TP.

[SO7] 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 postępowaniem nad wdrożeniem oferty, a samo wprowadzanie oferty nie doszłoby do skutku (nie uzyskałoby ono akceptacji członka Zarządu), gdyby jej kształt nie został zaakceptowany przez prawników. Narzędziem wspomagającym ten proces jest specjalnie w tym celu przygotowany formularz (tzw. check list), który już w początkowym okresie przygotowania oferty pozwala na określenie rodzaju i rozmiaru potencjalnego ryzyka.

Jednym z elementów analizy prawnej jest analiza przeprowadzana pod kątem zgodności z regulacjami polskiego i europejskiego prawa ochrony konkurencji i konsumentów, która prowadzona jest przez specjalnie do tego dedykowaną Sekcję Prawa Konkurencji.

Poza codzienną pracą 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 przez każdego z użytkowników odnośnie praktycznej wiedzy na temat zasad uczciwego konkurencji pod nadzorem administratora programu. 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 (w tym redukować) ryzykami prawnymi i operacyjnymi związanymi z praktykami handlowymi na Wspólnym Rynku. 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. Dostarczone do badań terminale 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 nowoplanowanych 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 nowoinstalowane systemy antenowe TP EmiTel są sprawdzane przez PAKE CBR pod kątem minimalizacji poziomów promieniowania na obszarach, w których mogą przebywać ludzie. Takie działania prowadzone są 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 tu 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.

Nadużycia i kradzież usług telekomunikacyjnych

Obok Telekomunikacji Polskiej, której infrastruktura jest nagminnie obiektem zainteresowania złodziei (np. kradzież miedzianych kabli i sprzedawanie ich na złomowiskach), ofiarami kradzieży padają również nasi klienci. Staramy się ograniczać ryzyko strat naszych klientów, choć czasami jest to bardzo trudne i wymaga współpracy ze społeczeństwem. Przykładem problemu, który jakiś czas temu stał się dość głośny, jest proceder związany z włamywaniem się do skrzynek telekomunikacyjnych i wykonywanie przez złodzieja połączeń na koszt losowo wybranego klienta. TP posiada tysiące skrzynek, które mimo posiadanych zabezpieczeń mogą być potencjalnie obiektem włamania, zwłaszcza że często znajdują się w piwnicach budynków, gdzie złodzieje, nie niepokojeni przez nikogo, czują się dość bezpiecznie. Pracownicy techniczni starają się monitorować poszczególne szafy i skrzynki telekomunikacyjne, lecz nie jest fizycznie możliwe monitorowanie w sposób ciągły każdego obiektu infrastruktury. Stąd TP apeluje do społeczeństwa o zgłaszanie na bezpłatną Błękitną Linie wszelkich sygnałów o zauważonych nieprawidłowościach (w tym otwartych lub uszkodzonych w wyniku aktów wandalizmu skrzynek telekomunikacyjnych). Na wszystkie tego typu sygnały reagujemy wysyłając ekipy techniczne, które usuwają je tak szybko, jak to możliwe.

TP 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 klienci, którzy (najczęściej nieświadomie) zainstalowali 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 klienci, 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, wpisując odpowiednią sekwencję klawiszy. 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).

Szczególnie ważnym narzędziem zabezpieczającym klientów przed narastaniem wysokich rachunków jest system monitorowania ruchu telefonicznego i wychwytywania zauważonych anomalii i informowania o nich klientów, zwany System Wczesnego Ostrzegania (Early Warning System). Dzięki niemu bardzo wcześnie udaje się wychwycić niepokojący wzrost liczby i wartości połączeń, ostrzec klienta o ryzyku pojawienia się wysokiej płatności i pomóc w znalezieniu właściwego rozwiązania problemu. Zdarza się, że z różnych przyczyn klienci przestają kontrolować wysokość kosztów połączeń telefonicznych (spowodowane może być to najzwyczajniejszą lekkomyślnością, korzystaniem przez dzieci z połączeń o podwyższonej płatności bez świadomości tego faktu przez rodziców, zainstalowaniem dialera na niezabezpieczonym odpowiednio komputerze, wynajęciem mieszkania i znajdującego się w nim telefonu nieuczciwemu najemcy, itd.), a System Wczesnego Ostrzegania pozwala na bardzo wczesne wychwycenie takich zdarzeń, a tym samym minimalizację kosztów, przyczyniając się tak do wzrostu satysfakcji klientów (ankietowani klienci z reguły bardzo pozytywnie wypowiadają się o mechanizmie ostrzegawczym), jak i do spadku wolumenu trudnościamiągalnych należności.

Wartość akcji podnoszona jest dodatkowo dzięki temu, że pracownicy TP, kontaktując się z klientami, proponują im korzystne z ich punktu widzenia rozwiązania, takie jak np. blokada wybranych kierunków połączeń czy wprowadzenie limitu jednostek taryfikacyjnych, aby uniknąć możliwości pojawienia się zbyt dużych rachunków w przyszłości. Klienci mają również możliwość optymalizacji posiadanego planu taryfowego.

Działania na rzecz bezpieczeństwa w Internecie

TP podejmuje szereg działań zmierzających do zapewnienia swoim klientom bezpieczeństwa w Sieci. Istotne są często nawet dość banalne działania, takie jak umieszczenie na stronie internetowej TP (pod adresem <http://www.tp.pl/dom/bws>) przydatnych informacji o tym, jak można zabezpieczyć się przed niebezpieczeństwami grożącymi Internautom.

W firmie powołano 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. U podstaw działań Zespołu leży fakt, że użytkownicy Internetu wbrew dość powszechnym przekonaniom nie są anonimowi. Na podstawie automatycznie tworzonych logów każdy z nich może być jednoznacznie określony poprzez system dostępu do Internetu oraz poprzez system bilingowy centrali. Dowodem na wiarygodność i skuteczność Zespołu jest poniższa statystyka, tworzona na podstawie zdarzeń zgłaszanych przez użytkowników (luty 2006 roku)⁵:

- wirus – 6%,
- robak internetowy – 17%,
- spam – 79%,
- skanowanie portów – 8%,
- inne – 1%.

Jednym z czynników, który wpływa negatywnie na rozwój społeczeństwa informacyjnego w naszym kraju, jest wciąż obawa przed plagą trudnych do usunięcia dialerów i związanym z nimi niekontrolowanym wzrostem wartości rachunków za usługi telefoniczne, co potęguje strach przed korzystaniem z sieci. Plaga ta w pewnym momencie opanowała błyskawicznie polski Internet, a problem był podnoszony tak przez samych klientów, jak i organizacje i urzędy, których celem jest ochrona konsumentów. Mechanizm nieetycznej działalności operatorów niektórych serwisów internetowych (oferujących najczęściej treści kontrowersyjne moralnie) opierał się o aplikacje (dialery), które instalowały się na komputerze klienta i powodowały przekierowanie połączenia do Internetu na krajowy bądź zagraniczny numer o podwyższonej płatności (premium rate). Ofiarą nieetycznych usługodawców padali szczególnie często mniej doświadczeni klienci, którzy nie potrafili zauważyć, że na ich komputerze zainstalował się dialer, co szczególnie źle może odbijać się na procesie budowy społeczeństwa informacyjnego.

Telekomunikacja Polska podjęła działania mające na celu ochronę Internautom przed skutkami nieetycznego działania niektórych dostawców treści internetowych, a tym samym działania, które ograniczyłyby obawy hamujące dalszy rozwój rynku internetowego i społeczeństwa informacyjnego w Polsce. Podjęto m.in. decyzję o zaoferowaniu klientom bezpłatnego i powszechnie dostępnego oprogramowania antydialerowego, które pełniłoby rolę analogiczną do programu antywirusowego, wykrywając próby przejęcia połączenia telefonicznego przez dialer i blokując próby zainstalowania się dialera na komputerze użytkownika. Telekomunikacja Polska, która jest m.in. dostawcą dla krajowych usługodawców audiotekstowych (numery typu 0-700), chciała pokazać, że nie jest zainteresowana czerpaniem, choćby tylko pośrednio, zysków z nieetycznej działalności pewnej grupy dostawców treści internetowych, wykorzystujących w dwuznaczny sposób numery o podwyższonej płatności, kupowane od usługodawców audiotekstowych (będących klientami m.in. TP). TP chciała pokazać, że potrafi szukać rozwiązań i przeciwdziałać patologiom, będących skutkiem ubocznym rozwoju nowych technologii.

Przypis 5. W powyższej statystyce nie uwzględniono zgłoszeń otrzymywanych masowo z automatów (np. "Spamcop", "Copyright").

Dodatkowo jako firma działająca w Polsce, TP postawiła sobie za cel wypromowanie młodych, polskich, innowacyjnych informatyków – stąd zrodził się pomysł uzyskania programu antydialerowego poprzez konkurs. Partnerami konkursu ogłoszonego w maju 2003 roku, obok TP, zostali: Radio Zet, Magazyn Komputerowy „Chip” oraz portal Wirtualna Polska. Pod koniec czerwca 2003 roku ogłoszone zostały wyniki, a wybrany program antydialerowy (SSAntydialer) został udostępniony klientom. Zwycięski zespół młodych informatyków z Tarnowa zbudował na zlecenie TP aplikację dostępu do Internetu z funkcją antydialerową „Konektor tp”. Informuje ona o każdej próbie nawiązania połączenia z Internetem poprzez numery inne, niż akceptowane przez użytkownika. Dotyczy to zarówno numerów krajowych o podwyższonej płatności (typu 0-700), jak i numerów międzynarodowych. Konektor tp monitoruje nawiązywane z komputera połączenia modemowe. W przypadku próby nawiązania połączenia z niezdefiniowanym numerem podnosi alarm, dając użytkownikowi możliwość zdecydowania czy chce się połączyć, czy nie. Przy każdym uruchomieniu aplikacja sprawdza numery zapisane w ustawieniach połączeń dial-up. Jeśli dialer lub inny program zmienił te ustawienia, użytkownik jest o tym natychmiast informowany. Konektor tp ma stale aktualizowaną bazę dialerów. Ponadto program co pewien czas sam skanuje komputer w poszukiwaniu dialerów.

Program „Konektor tp”, który jest wciąż udoskonalany, w szczytowym okresie użytkowany był aż przez 173 tysiące klientów, którzy w sposób bezpieczny łączyli się z siecią, unikając niepożądanych połączeń na krajowe i zagraniczne numery o podwyższonej płatności.

Niemniej TP nie może mówić o sukcesie wdrożenia bezpłatnej aplikacji antydialerowej, mimo że samego konkursu, jak i udostępnienia „Konektora tp” w 2003 roku, trudno nie uznać za dobrą praktykę, to całokształt działań TP w zakresie ochrony przed dialerami okazał się być niewystarczający, gdyż Prezes UOKiK w decyzji z dnia 10 lutego 2004 roku uznał, że TP naruszyła zbiorowe interesy konsumentów, m.in. poprzez „bierność wobec świadczenia usług niezgodnie z przepisami prawa przez dostawcę usług rozrywkowych, łamiącego również umowny zakaz udostępniania treści kontrowersyjnych moralnie [...]”.

Pośrednio na poprawę bezpieczeństwa klientów wpływa fakt wprowadzenia do umów z krajowymi usługodawcami audiotekstowymi (Service Providerami) specjalnego Kodeksu Etyki, który szczególny nacisk kładzie na:

- konieczność „autoryzowania” dialerów przez tp,
- niemożność połączenia przez dialer bez akceptacji użytkownika,
- widoczną i wyraźną informację o podwyższonej opłacie zamieszczoną w dialerach,
- zamieszczanie informacji o sposobie odinstalowania dialera,
- ponoszenie finansowej odpowiedzialności przez usługodawcę (Service Providera) w przypadku nieprawidłowo działających dialerów.

Telekomunikacja Polska, mając na uwadze bolączki klientów, rozszerzyła swoją ofertę komercyjną o pakiet e-bezpieczeństwo, dostępny dla użytkowników pakietów internetowych tp oraz neostrady tp. Pakiet ten dostępny jest w trzech wariantach i wykorzystuje uznane oprogramowanie Panda Software. Funkcjonalność pakietu jest zależna od wariantu i może obejmować ochronę antywirusową, wykrywanie nieznanymi wirusów, wykrywanie robaków sieciowych, firewall, antyspyware, ochronę przed spamem, ochronę przed dialerami, filtrowanie zawartości stron WWW i ochronę rodzicielską.

Bezpieczeństwo regulowania zobowiązań wobec TP

Niestety nadużycia mają miejsce nie tylko w bezpośrednim odniesieniu to usługi telekomunikacyjnej sensu stricto, ale coraz częściej klienci narażeni są na oszustwa również ze strony nieuczciwych pośredników przyjmujących płatności za prąd, gaz, telefon, itd. Klienci coraz częściej padają ofiarą mało wiarygodnych firm, których właściciele znikają wraz z wpłaconymi przez klienta pieniędzmi, nie regulując zobowiązań wobec dostawców mediów. Telekomunikacja Polska z jednej strony stara się zachęcać klientów do najbezpieczniejszej naszym zdaniem, bezgotówkowej formy płatności, jaką jest polecenie zapłaty.

Forma ta 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. Telekomunikacja Polska oraz PTK Centertel wraz z innymi polskimi operatorami telekomunikacyjnymi współtworzą Koalicję na Rzecz Polecenia Zapłaty, której celem jest popularyzacja i rozwój tej formy rozliczeń.



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 znanych sieci, takich jak VIA i UniKasa, które dają naszym zdaniem gwarancję, że płatność trafi szybko i bezpiecznie do TP.



Oczywiście klienci mogą w sposób jak najbardziej bezpieczny dokonywać wpłat korzystając z usług banków oraz placówek Poczty Polskiej.

Odmiennym 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 z jednej strony, mimo starań służb technicznych TP, wiąże się z czasowym brakiem dostępu klientów do usług TP, z drugiej zaś powoduje niepotrzebny wzrost kosztów działalności firmy. Tym samym środki, które potencjalnie mogłyby zostać przeznaczone na nowe inwestycje, czy też np. przeznaczone na akcje społeczne, muszą być przeznaczone na odtworzenie skradzionych lub zdewastowanych elementów infrastruktury.

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

Szczególną troską TP otacza dzieci i nie jest jej obojętny wpływ oferowanych produktów na ich psychikę. Podejście takie zostało docenione 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 logo „Świat Przyjazny Dziecku”.

Poza tym TP odbierała szereg wspomnianych wcześniej nagród za działalność charytatywną i prospołeczną.

Produkty, usługi, reklama

[PA1] / [PA4] Dostępność usług

W zakresie usług powszechnych, TP ma w chwili obecnej prawny obowiązek dostarczenia klientowi linii telefonicznej w ciągu 180 dni, o ile linia taka nie jest dostępna od razu. Typowym rozwiązaniem technicznym 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.

Aby przezwyciężyć problemy związane ze zbyt długo trwającym procesem inwestycyjnym, TP zdecydowała się na wykorzystywanie systemu NMT 450 MHz oraz alternatywnych technologii radiowych. 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. Na koniec 2005 roku usługi szerokopasmowe dostępne były na 93% linii TP. Ponadto, mając na uwadze kwestię wykluczenia informacyjnego na terenach o niskiej gęstości zaludnienia, TP będzie dążyć do bliższej współpracy z lokalnymi władzami, tak by wspólnie znajdować optymalne rozwiązania dla danej społeczności lokalnej. Jednym z kluczowych projektów realizowanych w TP jest właśnie program mający na celu maksymalizację dostępności usług szerokopasmowych – „Broadband Everywhere”.

W ramach programu rozpoczęły prace interdyscyplinarne zespoły regionalne i obszarowe, których zadaniem jest nawiązanie współpracy z samorządami lokalnymi.

Powodzenie projektu zależy przede wszystkim od bliskiej współpracy z samorządami lokalnymi w całym kraju. Źródłem finansowania inwestycji będą środki TP, fundusze Unii Europejskiej oraz środki własne samorządów.

TP od dawna stara się współpracować z samorządami, gdyż właśnie obustronna współpraca i zrozumienie jest warunkiem koniecznym dla realizacji wspólnych celów. Myślenie w tych kategoriach owocuje podejmowanymi na rzecz samorządów inicjatywami, takimi jak wspomniane w raporcie Samorządowe Forum Inwestycyjno-Gospodarcze.

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

Szczególną uwagę TP przykładła do osób niepełnosprawnych, oferując im 50% ulgę w abonamencie w wybranych planach taryfowych oraz 50% ulgę na przyłączenie urządzenia końcowego do sieci. Udzielane są rabaty 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, powodującą nie sprzężenie się 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 Braillem, 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 umożliwi 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. TP jest firmą, która przeznaczyła w Polsce najwięcej środków na tego typu działalność i jedną z dwóch, która pojawiła się w rankingu europejskich firm inwestujących w badania i rozwój. Działalność ta prowadzona jest przez Centrum Badawczo-Rozwojowe TP (CBR). W 2005 roku w CBR prowadzone były badania urządzeń i systemów modyfikowanych i nowowprowadzanych do sieci TP, ocena działania istniejących systemów, badania ergonomiczne nowych usług, badania jakości sieci, prace metrologiczne i wyprzedzające dla nowych technologii. CBR współpracuje z międzynarodowymi organizacjami normalizacyjnymi: Sektorami ITU-T i ITU-R. TP uzyskała status członka – Konsorcjum PlanetLab. Przedstawiciele TP R&D brali aktywny udział w działalności międzynarodowych organizacji normalizacyjnych (ITU, IEC, CEN, CENELEC, DSL Forum, TM Forum) i zgłosili 40 kontrybucji, które stanowiły wkład w międzynarodową działalność normalizacyjną. Wśród realizowanych projektów należy wspomnieć o projektach realizowanych we współpracy z partnerami z Unii Europejskiej. W ramach Szóstego Ramowego Programu Unii Europejskiej (IST-6) trwają prace przy projektach: DIADEM (problemy Firewall), ASG (transakcje elektroniczne) i końcowa faza projektu EuQoS. Dla projektu EuQoS wykonano badanie jakości usług end-to-end w heterogenicznych sieciach pakietowych. Przygotowane zostało laboratorium wraz z narzędziami pomiarowymi i przeprowadzono pierwsze testy poprzez europejską sieć GEANT. Została opracowana koncepcja architektury EQoS dla realizacji usług multimedialnych w sieciach pakietowych, a w szczególności w sieci dostępowej opartej na technice xDSL. Zgłoszono udział w następujących projektach: MUSE, SUPER, OneLab, ARTEMIS. Wkład i aktywność Centrum Badawczo-Rozwojowego Telekomunikacji Polskiej w działania na rzecz nauki w ramach Szóstego Ramowego Programu Unii Europejskiej zostało zauważone podczas Konferencji Badania Innowacyjność – Wzrost Gospodarczy: w 2001 roku TP była laureatem konkursu „Kryształowa Brukselka 2001” w kategorii Duże Przedsiębiorstwa, a rok później została wyróżniona w konkursie „Kryształowa Brukselka 2002”. Pracownicy CBR TP byli również wyróżniani wewnętrznymi nagrodami Grupy France Telecom. W roku 2003 aż dwa realizowane przez CBR projekty zakwalifikowały się do France Telecom R&D 2003 Innovation Prize.

W maju 2004 roku TP, w ramach prowadzonego programu partnerstwa z Cisco Systems, uzyskała Certyfikat Premier Partner. W marcu 2005 roku TP uzyskała już status Srebrnego Partnera Cisco Systems. TP stworzyła zespół wykwalifikowanych inżynierów, których kompetencje potwierdzają certyfikaty Cisco Systems oraz zbudowała specjalistyczne laboratorium. Dzięki partnerstwu TP stała się integratorem rozwiązań teleinformatycznych, oferując kompleksowe rozwiązania dla klientów biznesowych.

Jest to liczące się wyróżnienie, świadczące o wysokim poziomie naszej polskiej kadry inżynierskiej i handlowej odpowiedzialnej za usługi dla klientów biznesowych. Status Srebrnego Partnera jest przyznawany przez firmę Cisco Systems firmom, które w pełni mogą realizować zintegrowane rozwiązania teleinformatyczne w oparciu o jej wymagania. Obecnie Cisco Systems posiada 9 złotych partnerów, 8 partnerów ze statusem srebrnym oraz 13 partnerów o statusie „Premier”.

[PR2] 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 związku z zarzutami kierowanymi przez UOKiK, podjęliśmy działania, które mają na celu umieszczanie na fakturach klientów informacji o bieżącym saldzie rozliczeń z TP. Uzyskanie tej informacji jest również obecnie możliwe z wykorzystaniem IVR Błękitnej Linii TP. Równocześnie nieprzerwanie dążymy do dostosowania wyglądu faktury tak, by była ona dla klienta optymalna z punktu widzenia czytelności i przejrzystości.

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 WWW. 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 pomóc nam 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 (dawniej URTiP), skargi te rozpatrywane są w trybie wskazanym przez prawo.

[PR9] Działania reklamowe

Zgodnie z wprowadzaniem 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 odsłaniać 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 z nich 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.

[PR7] / [PR10] Naruszenia polityki działań informacyjnych i reklamowych

Niestety w dotychczasowej działalności TP można odnotować przypadki nierzetelnego informowania klientów lub reklamy. Na przestrzeni ostatnich lat przeciwko TP prowadzony był szereg postępowań wszczętych z art. 23 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który mówi m.in. o „[...] naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów”.

Należy tu wspomnieć m.in. o następujących zarzutach i postępowaniach:

- W związku z komunikowaniem ceny netto zamiast ceny brutto UOKiK postawił TP zarzut naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o cenie w rozumieniu ustawowym oraz oznaczania usług w sposób, który może wprowadzić klientów w błąd co do ceny będącej istotną cechą usług (postępowanie toczy się od marca 2003 roku).

- Decyzją z dnia 30 lipca 2004 roku (patrz punkt [SO6]) UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowy interes konsumentów m.in. wykorzystanie w reklamach telewizyjnych nazwy „Serwis Informacyjny TP” (używanej przez ustawę z dnia 29 grudnia 1992 roku o radiofonii i telewizji dla oznaczenia telewizyjnej audycji pochodzącej od nadawcy o przeznaczeniu informacyjnym), osoby Krystyny Czubówny, która odgrywa w filmach reklamowych rolę dziennikarza i wystroju studia urządzonego na podobieństwo studia serwisu informacyjnego, co łącznie zmierzało zdaniem UOKiK do wywołania wśród konsumentów wrażenia, że przekaz reklamowy jest informacją neutralną. Prezes UOKiK stwierdził jednocześnie zaniechanie w/w praktyki. TP odwołała się od decyzji.
- Postępowanie w sprawie usługi „pakiety internetowe tp” – praktyka naruszająca zbiorowy interes konsumentów polega zdaniem UOKiK na sprzedawaniu klientom określonej ilości godzin miesięcznie połączeń do Internetu bez możliwości uzyskania informacji o wykorzystanym limicie czasu połączeń. TP odwołała się od decyzji.
- Zdaniem UOKiK TP naruszyła interes konsumentów polegający na uprawnieniu do uzyskania dostępu do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o zasadach świadczenia, odpowiedzialności i podmiotach zaangażowanych w świadczenie usług audiotekstowych. TP odwołała się od decyzji.
- W kwietniu 2005 roku UOKiK wszczął postępowanie, w którym zarzuca m.in. brak informacji ze strony TP o istniejących zagrożeniach związanych z przestępczymi praktykami typu modem hijacking (zawładnięcie modemem) osób trzecich, z którymi związane jest korzystanie z wdzwanianego dostępu do Internetu.
- W lipcu 2004 roku UOKiK wszczął postępowanie w sprawie podejrzenia o naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji o planach taryfowych „Darmowe wieczory i weekendy” oraz „Darmowe weekendy” m.in. poprzez nie udzielenie konsumentom rzetelnej i prawdziwej informacji oraz stosowanie reklamy wprowadzającej w błąd poprzez nie podawanie konsumentom w ulotkach z listopada 2003 roku reklamujących Plany, iż rozmowy darmowe dotyczą tylko rozmów dokonywanych w sieci TP oraz nie poinformowaniu konsumentów, którzy złożyli zamówienie na aktywację w/w planów od dnia 1 grudnia 2003 roku, iż w/w plany wchodzi do oferty TP dopiero od 1 stycznia 2004 roku. Decyzja stwierdzająca została wykonana przez TP.

Ponadto toczą się dwa postępowania w związku z wprowadzaniem klientów planu socjalnego w błąd informacją o cenie. UOKiK prowadził również postępowania wyjaśniające dotyczące m.in. cenników połączeń z automatów telefonicznych tp, informowania o wprowadzeniu VAT w wysokości 22% na usługi internetowe oraz braku możliwości płacenia rachunków za usługi TP bez prowizji lub wskazania „bezpiecznych form płatności”.

Prawo do prywatności

[PR3] Ochrona prywatności

Ochrona danych osobowych

Telekomunikacja Polska administruje danymi osobowymi swoich Klientów oraz pracowników zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 roku, Nr 101, poz. 926). Do współpracy i reprezentowania Telekomunikacji Polskiej przed Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych (GIODO) powołany został Koordynator ds. Ochrony Danych Osobowych. Zadaniem Koordynatora jest ustalanie jednolitych zasad ochrony danych osobowych i nadzór nad realizacją zadań w zakresie ochrony danych osobowych przetwarzanych przez TP. Osoby, których dane dotyczą, mają zapewnione prawo kontroli przetwarzania ich danych osobowych, tj. uzyskania informacji o:

- administratorze danych,
- celu, zakresie i sposobie przetwarzania danych,
- dacie rozpoczęcia przetwarzania danych oraz informacji o treści,
- 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.

W styczniu 2005 roku wprowadzono w życie nową „Politykę bezpieczeństwa danych osobowych w TP S.A.” oraz „Regulamin przetwarzania danych osobowych w TP S.A.O. W 2005 roku liczne podmioty wielokrotnie zwracały się do TP o udostępnienie danych osobowych ze zbiorów firmy. Dane były przekazywane jedynie w sytuacjach prawnie uzasadnionych.

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, wzywaniu 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 na wdrożeniu usprawnień związanych z przetwarzaniem danych osobowych.

Na zlecenie Koordynatora ds. Ochrony Danych Osobowych przeprowadzono w TP szereg wewnętrznych kontroli poprawności przetwarzania danych osobowych. Przeprowadzono liczne szkolenia stacjonarne i wdrożono szkolenie e-learningowe dla pracowników TP, których celem jest ugruntowanie znajomości przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.

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 niedotrzymywania niechcianych ofert reklamowych od TP.