



**2020 M.  
TVARIOS VEIKLOS  
ATASKAITA**

# TURINYS



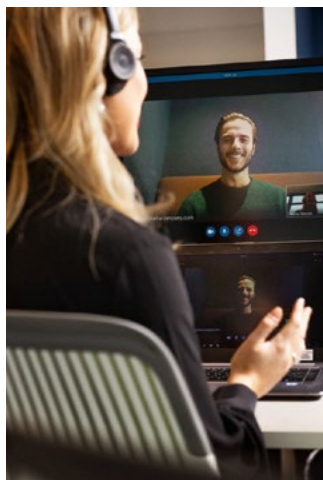
## KAS YRA „TELIA LIETUVA“?

Kas yra „Telia Lietuva“ įmonių grupė?

Kas yra „Telia Company“?

Mūsų verslo strategija

Narystė organizacijose



## KOKIE MUMS BUVO 2020-IEJI?

Įmonių grupės rodikliai

Finansiniai rodikliai

Investicijos

Vadovo žinutė



## COVID-19 IŠŠŪKIAI

Darbuotojų gerovė karantino metu

„Telia“ indėlis kovai su pandemijomis pasekmėmis



## ATSAKINGAS VERSLAS

Atsakingas verslas

Skaidrumas ir antikorupcija

Saviraiškos laisvė

Asmens privatumas

Įvairovė ir lygios teisės

Dėmesys darbuotojams

Atsakomybė rinkoje



## APLINKOSAUGA

Anglies dioksido mažinimas

Kasdienių atliekų mažinimas

Darbuotojų aktyvumas ir įtraukimas

Skatiname tvarumą



## BENDROS VERTĖS KŪRIMAS

Technologijos: visuomenės įtraukimas ir edukacija

Inovacijos: naujos paslaugos ir galimybės

Savanorystė ir parama

Apie ataskaitą

# KAS YRA „TELIA“?

Mes esame „Telia Lietuva“ – didžiausia telekomunikacijų bendrovė Lietuvoje. Apjungdami fiksuotą ir mobilųjį ryšį, žmonėms ir verslui teikiame pažangiausias telekomunikacijų, televizijos ir IT paslaugas bei sprendimus.

Dirbame tam, kad mūsų klientai ryšį turėtų visur ir visada, nesvarbu, kokia technologija. Taip pat dirbame tam, kad technologinės inovacijos, išmanūs IT sprendimai padėtų verslui veikti efektyviai ir sėkmingai augti. O COVID-19 pandemija ir karantinas parodė, kad esame tie, kurie šimtams tūkstančių užtikriname kritinę infrastruktūrą ir paslaugas tiek kasdieniam gyvenimui, tiek sėkmingam verslo vystymui per nuotolį.

Didžioji dalis mūsų klientų yra Lietuvos gyventojai ir verslo įmonės. Taip pat paslaugas teikiame vietiniams bei tarptautiniams telekomunikacijų operatoriams.

## KAS YRA „TELIA LIETUVA“ ĮMONIŲ GRUPĖ?

2020 m. prie „Telia“ buvo prijungta dukterinė įmonė „Telia Customer Services LT“: jos komanda rūpinasi „Telia“ klientų aptarnavimu ir teikia informacijos telefonu 118 paslaugą Lietuvoje. Visi prijungtos įmonės darbuotojai tapo „Telia“ darbuotojais.

Be to, metų pradžioje „Telia“ kartu su kitais akcininkais – „Bitė Lietuva“ ir „Tele2“ – nusprendė parduoti bendrai valdomos įmonės „Mobilieji mokėjimai“, veikiančios su prekės ženklu „MoQ“, akcijas bendrovei „SEPAexpress FS“. Mobilųjų mokėjimų paslaugų teikimas ir programėlės „MoQ“ veikimas buvo sustabdytas nuo 2020 m. gegužės vidurio.

Lietuvoje kartu su kitais operatoriais „Bitė Lietuva“ ir „Tele2“ esame įsteigę VŠĮ „Numerio perkėlimas“, kuri nuo 2016 m. kartu su bendrove „Mediafon“ administruoja centrinę duomenų bazę, skirtą telefono numerio perkėlimo užtikrinimui Lietuvoje („Telia“ priklauso 50 proc., o kitiems steigėjams po 25 proc. įmonės dalių).

Esame tarptautinės „Telia Company“ įmonių grupės, veikiančios Šiaurės ir Baltijos šalyse, dalis. Kurdami drauge, dalindamiesi patirtimi ir idėjomis, milijonams klientų septyniose valstybėse suteikiame daugiau galimybių ir kokybės. Dan Strömberg, „Telia Lietuva“ vadovas, 2020-aisiais tapo „Telia Company“ vyresniuoju viceprezidentu, atsakingu už „Telia Company“ įmonių grupės veiklą ne tik Lietuvoje, bet Estijoje ir Danijoje (LED).

„Telia Lietuva“ akcijomis yra prekiaujama vertybinių popierių biržoje „Nasdaq Vilnius“ (simbolis – TEL1L). Biržos esame įvertinti kaip „Nasdaq ESG Transparency“ partneris, o jų rengiamuose „Baltijos rinkos apdovanojimuose“, tarp visų bendrovių, pasiekusių geriausių rezultatų skaidrumo, gerosios bendrovių valdysenos ir ryšių su investuotojais srityse, esame šešti.

Bendrovė kartu su susijusiais juridiniais asmenimis Ryšių reguliavimo tarnybos (RRT) yra pripažinta didelę įtaką turinčiu operatoriumi šešiose rinkose.

„Telia Lietuva“ centrinė būstinė yra įsikūrusi Vilniuje, Saltoniškių g. 7A. Bendrovė teikia paslaugas visoje Lietuvoje.

„Telia Lietuva“ rinkos dalis, skaičiuojant pajamas, 2020 m. ketvirtą ketvirtį sudarė

**38,2 %**

Kas yra „Telia Lietuva“ įmonių grupė?

Kas yra „Telia Company“?

Mūsų verslo strategija

Narystė organizacijose

< TURINYS

 **1 MLRD. €**

„Telia Lietuva“ rinkos vertė 2020 m. pirmą kartą perkopė 1 mlrd. eurų.



# KAS YRA „TELIA COMPANY“?

„Telia Company“ – yra viena didžiausių integruotų telekomunikacijos paslaugų kūrėjų ir teikėjų Šiaurės šalyse. Jos įmonės paslaugas teikia 7 rinkose – Švedijoje, Danijoje, Norvegijoje, Suomijoje, Estijoje, Latvijoje ir Lietuvoje.

2020-aisias pareigas pradėjo eiti naujoji „Telia Company“ prezidentė ir generalinė direktorė Allison Kirkby.

Darbuotojų

**20 700**

Pardavimų pajamos

**8,75 MLRD. €**

Paslaugų gavėjų

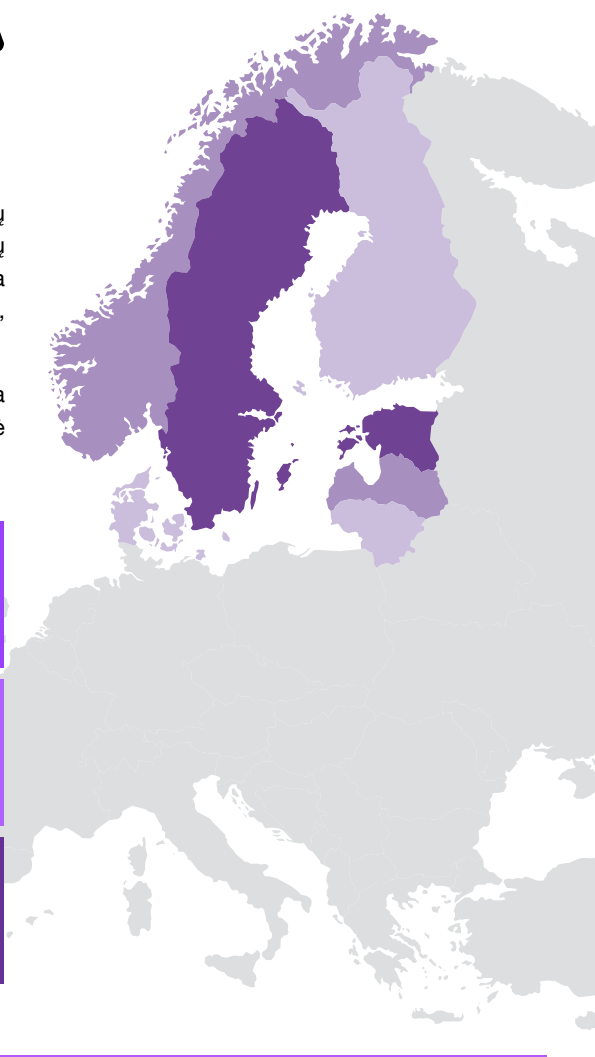
**24,3 MLN.**

Kas yra „Telia Lietuva“ įmonių grupė?

Kas yra „Telia Company“?

Mūsų verslo strategija

Narystė organizacijose

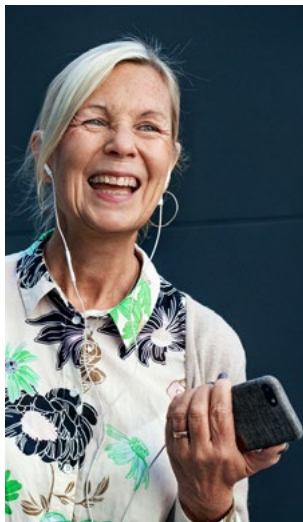


ŠVEDIJA	NORVEGIJA	DANIJA	SUOMIJA
<ul style="list-style-type: none"> <li>☎ #1 34 %</li> <li>☎ #1 49 %</li> <li>📶 #1 31 %</li> <li>📺 #2 19 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☎ #2 33 %</li> <li>☎ #2 11 %</li> <li>📶 #2 12 %</li> <li>📺 #2 14 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☎ #3 18 %</li> <li>☎ #3 7 %</li> <li>📶 #5 3 %</li> <li>📺 #4 1 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☎ #2 31 %</li> <li>📶 #3 25 %</li> <li>📺 #3 20 %</li> </ul>
Nuosavybė <sup>1</sup> : 100 %	Nuosavybė <sup>1</sup> : 100 %	Nuosavybė <sup>1</sup> : 100 %	Nuosavybė <sup>1</sup> : 100 %
ESTIJA	LATVIJA	LIETUVA	TELEVIZIJA IR ŽINIASKLAIDA
<ul style="list-style-type: none"> <li>☎ #1 50 %</li> <li>☎ #1 83 %</li> <li>📶 #1 51 %</li> <li>📺 #2 38 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☎ #1 46 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☎ #2 29 %</li> <li>☎ #1 80 %</li> <li>📶 #1 52 %</li> <li>📺 #1 37 %</li> </ul>	
Nuosavybė <sup>1</sup> : 100 %	Nuosavybė <sup>1</sup> : 60.3 %	Nuosavybė <sup>1</sup> : 88.2 %	Nuosavybė <sup>1</sup> : 100 %

1) Tiesioginės ir netiesioginės nuosavybės dalis, t. y. veiksminga (konsoliduota) nuosavybės dalis.  
„Telia Company“ rinkos dalis yra vertinama pagal vartotojų skaičių

# Pozicija rinkoje  
% Rinkos dalis

☎ Mobiliojo ryšio vartotojai    ☎ Fiksuotojo telefono ryšio vartotojai  
📶 Plačiajuosčio interneto vartotojai    📺 Išmaniosios TV paslaugų vartotojų skaičius



## MŪSŲ VERSLO STRATEGIJA

Mūsų strategija yra pagrįsta besitęsiančiu verslo tobulinimu, nuosekliu investavimu į sritis, kurios padeda būti pirmiems ir teikti geriausios kokybės paslaugas.

**Įgyvendindami savo verslo strategiją fokusuojamės į keturias pagrindines sritis:**

Kas yra „Telia Lietuva“ įmonių grupė?

Kas yra „Telia Company“?

**Mūsų verslo strategija**

Narystė organizacijose

## PRATURTINTI KLIENTUS

Mūsų veikla įgalina ir įkvepia mūsų klientus. Norime, kad jų pasitenkinimas, naudojantis „Telia“ paslaugomis, būtų patirtis, praturtinanti jų kasdienes gyvenimus.

## SUJUNGTI VISUS

Mūsų veikla sujungia žmones ir verslus. Ir toliau puoselėsime tvarias partnerystes, kurios padeda plėsti mūsų tinklą ir infrastruktūrą, sumaniai investuosime tam, kad išlaikytume savo lyderystę ir aukštą paslaugų vertę.

## SKAITMENIZUOTI

Tęsime pradėtą vidinę transformaciją ir skaitmenizaciją. Šie pokyčiai padės mums užtikrinti efektyvesnius, paprastesnius, geriausią *agile* praktiką atitinkančius procesus telekomunikacijų rinkoje.

## VEIKTI TVARIAI

Mums svarbu, kad tiek mūsų vykdoma veikla, jos procesai, tiek pasiekti rezultatai būtų tvarūs – mūsų klientams, darbuotojams, akcininkams, galiausiai, visai visuomenei. Nuo technologijų įgalinto kvalifikacijos kėlimo, inovacijų paslaugų srityje, iki stabilaus akcijų vertės augimo ir resursų puoselėjimo bei kitų veiksmų, padedančių išsaugoti planetą ateinančioms kartoms.

## WE REINVENT BETTER CONNECTED LIVING – TOKS NAUJASIS „TELIA“ TIKSLAS. KĄ JIS MUMS REIŠKIA?

Tai, kad mes kasdien stengiamės rasti naujų būdų, kaip tapti dar geresniais – savo kolegoms, savo klientams, sau ir aplinkai. Ieškome sprendimų, kurie padeda sujungti žmones ir verslus dar stipriau ir prasmingiau – sprendimų, kurie įgalina. Nes mums kokybiškas ryšys – tai ne tik techniškai išstobulintos skaitmeninės paslaugos, bet ir įkvepiantis turinys, tvarūs sprendimai, drąsa naujovėms. Todėl ir ateities pasaulį mes matome tik dar labiau, dar geriau, dar kokybiškiau susijungusį ryšiu, kuris praturtina kiekvieno iš mūsų gyvenimą.

Kas yra „Telia Lietuva“ įmonių grupė?

Kas yra „Telia Company“?

**Mūsų verslo strategija**

Narystė organizacijose

## MŪSŲ VERTYBĖS

Kasdien dirbdami vadovaujamės  
3 pagrindinėmis vertybėmis:



### IŠDRĮSTAME

**KURTI NAUJOVES:**  
dalinamės idėjomis,  
drįstame rizikuoti ir  
nuolat mokomės.

**PIRMAUTI:**  
įsipareigojame  
klientams ir esame  
reiklūs sau.

**BŪTI ATVIRI:**  
reiškiame savo  
nuomonę ir kalbame  
apie tai, kas mums rūpi.

### RŪPINAMĖS

**SAVO KLIENTAIS:**  
siūlome jų poreikius  
atitinkančius  
sprendimus.

**VIENTAS KITU:**  
gerbiame, palaikome  
vienas kitą ir esame  
sąžiningi.

**MŪSŲ PASAULIU:**  
dirbame ir elgiamės  
atsakingai, pagal  
etikos standartus.

### PAPRASTINAME

**ĮGYVENDINIMĄ:**  
priimame į rezultatą  
orientuotus sprendimus  
ir juos greitai  
įgyvendiname.

**KOMANDINĮ DARBĄ:**  
atvirai bendraujame,  
aktyviai  
bendradarbiaujame  
ir dalinamės žiniomis.

**SAVO VEIKLĄ:**  
esame atsakingi už  
efektyvesnius procesus.

## MŪSŲ POŽIŪRIS Į TVARUMĄ

Mūsų veikla, žinios, kompetencijos ir paslaugos yra skaitmenizacijos pamatas, ypač tokiu sudėtingu ir neapibrėžtu metu kaip karantinas ir pasaulinė pandemija. Skaitmeninimas yra inovacijų ir konkurencingumo katalizatorius, o taip pat svarbus veiksnys kuriant tvaresnę aplinką ir visuomenę. Mes tikime, kad visuomenė, efektyviai pasitelkusi technologijas, sėkmingai išnaudojanti jų kuriamas galimybes, kryptingai valdanti saugumo ir kitas rizikas, atveria kelią svarbiems procesams ir dideliems pokyčiams, pavyzdžiui, nelygybės mažinimui ar tvariam gamtos išteklių panaudojimui. Todėl nuosekliai prisidedame prie Jungtinių Tautų (JT) darnaus vystymosi tikslų ir kuriame bendrąją savo veiklos vertę, naudingą tiek mūsų verslui, tiek visuomenei, kurioje veikiame.

„Telia Company“ grupė yra perėjusi suinteresuotųjų šalių patirtį, kad suprastų galimus teigiamus ir neigiamus socialinius veiksnius ir juos galėtų vertinti, valdyti, bei komunikuoti. Be to, mes siekiame būti visiškai skaidrūs ir atskaitingi ne tik sėkmės atveju, bet ir kai susiduriame su iššūkiais.

### Mūsų požiūrio į tvarumą pagrindas:

Mes kuriame **bendrąją vertę**, o tai reiškia, kad kurdami verslo vertę, imamės veiksmų, kad įveiktume ir socialinius bei aplinkos apsaugos iššūkius;

**Atsakingas verslas** reiškia, kad savo dėmesį sutelkiame į rizikos valdymą, neigiamo poveikio mažinimą ir etišką bei atsakingą elgseną. Šie įsipareigojimai galioja visoje „Telia“ veiklos grandinėje.

### Tvarei veikla neįmanoma be šių pagrindinių elementų:

Įmonės valdybos ir vadovybės palaikymo bei įsipareigojimo, siekiant kurti ilgalaikę tvarią vertę akcininkams ir aktyviai vadovauti mūsų tvarios veiklos darbotvarkei;

Darbuotojų įsitraukimo ir tinkamų sąlygų visiems darbuotojams prisidėti prie teigiamo skaitmeninių technologijų poveikio sukūrimo;

Aukštos verslo etikos ir atitikties reikalavimų įgyvendinimo.

## ĮMONĖS VALDYBA IR VADOVYBĖ



### ATSAKINGAS VERSLAS

Savo dėmesį sutelkiame į rizikos valdymą, neigiamo poveikio mažinimą ir etišką bei atsakingą elgseną. Šie įsipareigojimai galioja visoje „Telia“ veiklos grandinėje.



### VERTĖS KŪRIMAS

Mes kuriame bendrąją vertę, o tai reiškia, kad kurdami verslo vertę, mes imamės veiksmų, kad įveiktume ir socialinius bei aplinkos apsaugos iššūkius.

## DARBUOTOJŲ ĮSITRAUKIMAS

## AUKŠTA VERSLO ETIKA

Kas yra „Telia Lietuva“ įmonių grupė?

Kas yra „Telia Company“?

**Mūsų verslo strategija**

Narystė organizacijoje



## DARNAUS VYSTYMOSI TIKSLAI

Mums svarbu išlaikyti skaitmenizacijos lyderystę telekomunikacijų sektoriuje. Ir tai mes darome atsakingai – prisidedami prie šių esminių Jungtinių Tautų paskelbtų darnaus vystymosi tikslų (angl. Sustainable Development Goals). Nuolat vertiname savo veiklos kuriamą tiek teigiamą, tiek neigiamą poveikį ir ieškome būdų prisidėti prie teigiamų pokyčių augimo bei neigiamų rizikų mažinimo.



Kas yra „Telia Lietuva“ įmonių grupė?

Kas yra „Telia Company“?

**Mūsų verslo strategija**

Narystė organizacijose

# NARYSTĖ ORGANIZACIJOSE

Mes dalyvaujame šių Lietuvos ir tarptautinių organizacijų veikloje:



← „Telia“ yra ir viena iš iniciatyvos „Baltoji banga“ įkūrimo iniciatorių.

Kas yra „Telia Lietuva“ įmonių grupė?

Kas yra „Telia Company“?

Mūsų verslo strategija

Narystė organizacijose

# KOKIE MUMS BUVO 2020-IEJI?

2020 m. mums visiems buvo neplanuotai kitokie. Pandemija per labai trumpą laiką išskėlė daug iššūkių, pakeitė mūsų visų kasdienybę. Pasikeitė labai daug dalykų – nuo to, kaip dirbame, kaip mokomės, kaip apsiperkame, iki to, kur leidžiame atostogas, kaip palaikome ryšius su artimaisiais ir draugais, kaip prisitaikome prie naujojo normalumo.

Nepaisant šių didelių pokyčių mes, „Telia“, greitai mobilizavomės. Mūsų veikla, teikiamos paslaugos ir technologijos tapo kritiškai svarbios karantino metu šimtams tūkstančių žmonių, tūkstančiams įmonių, viešojo sektoriaus organizacijų ir įstaigų. Taigi, visą savo dėmesį sukoncentravome į tai, kad mūsų klientai ir visi Lietuvos piliečiai prie šio skaitmenizacijos proveržio, sukkelto COVID-19, prisitaikytų greitai, sklandžiai, o jo suteiktas galimybes išnaudotų savo naudai.

## COVID-19: PARAMA VISUOMENEI

Pandemijos akivaizdoje ieškojome ir radome būdų, kaip galime padėti valstybei ir visuomenei kovoti su koronaviruso pasekmėmis ir mažinti jo padarinius.

Bendra mūsų skirtos finansinės, paslaugų ir įrangos paramos vertė siekė daugiau kaip 400 tūkst. eurų.

Atsigręžėme į tuos, kam pagalbos reikėjo labiausiai – į su koronavirusu kovojančius medikus, moksleivius, kurie neturėjo galimybių mokytis nuotoliniu būdu. Mūsų komanda per rekordinį laiką įdiegė ir iki šiol prižiūri nemokamos Karštosios koronaviruso linijos 1808 veikimą.

Bendra paramos vertė – daugiau kaip

**400 TŪKST. €**



Kokie mums buvo 2020-ieji?

Vadovo žinutė

Įmonių grupės rodikliai

Finansiniai rodikliai

Investicijos

< TURINYS

## INOVACIJOS: PIRMIEJI JUNGIAME IR TESTUOJAME 5G

Dar 2018-aisiais Vilniuje vieni pirmųjų Europoje išbandėme 5G technologiją realiame tinkle. O 2020-aisiais žengėme antrąjį žingsnį – įjungėme 13 nekomercinių bazinių stočių Vilniuje, Kaune ir Klaipėdoje, kurios žmonėms ir įmonėms leido be jokių papildomų mokesčių patirti svarbiausius 5G privalumus, ypač įspūdingą mobiliojo interneto greitį.

Pirmieji nekomerciniai bandymai parodė, kad realus mobiliųjų duomenų parsisiuntimo greitis „Telia“ 5G tinkle siekia iki 1,9 Gb/s, išsiuntimo – iki 200 Mb/s, o vėlinimas (angl. latency) – iki 10 milisekundžių.

**1,9 GB/S**  
išsiuntimo greitis 5G tinkle

**200 MB/S**  
parsisiuntimo greitis 5G tinkle



### Kokie mums buvo 2020-ieji?

- Įmonių grupės rodikliai
- Finansiniai rodikliai
- Investicijos

### Vadovo žinutė





## PASLAUGŲ NAUJOVĖS

Pandemijos metu operatyviai plėtėme ir stiprinome „Telia“ tinklo pajėgumus – tai leido kritiniu laiku klientams neriboti interneto ryšio spartos ir užtikrinti sparčiausią mobilųjų ryšių Lietuvoje (2020 m. pabaigos RRT duomenimis – 85,1 Mb/s). Verslui pristatėme siaurajuosčio daiktų interneto (angl. Narrow Band IoT) galimybes, išskirtinius vaizdo stebėjimo sprendimus, atidarėme pirmą klientų aptarnavimo centrą smulkioms ir vidutinės įmonėms, į „Telia1“ pasiūlymą sujungėme verslo ir namų naudas ir kt.

„Telia“ mobilusis ryšys -  
sparčiausias Lietuvoje  
**85,1 MB/S**



## ESMINĖS INVESTICIJOS

2020-aisiais iš viso investavome daugiau kaip 53 mln. eurų. Daugumą jų skyrėme šviesolaidinio interneto, 4G tinklo stiprinimui, 5G testavimui, taip pat IT sistemų diegimui ir kitiems projektams.

Iš viso investavome daugiau kaip  
**53 MLN. €**



## TVARUMAS

2020-aisiais nepamiršome ir savo strateginių tikslų tvarumo srityje. Tęsėme jau pradėtas vidines iniciatyvas, o per metus pakartotinai panaudojome rekordinį kiekį įvairios įrangos ir technikos. Visos grupės mastu dalį šiltnamio efektą sukeliančių dujų emisijos kompensavome investuodami į inovacijas ir atsinaujinančios energijos gamybos projektus – tai leido mums tapti klimatui neutralia bendrove.

Pakartotinai panaudojome daugiau  
kaip **46 TŪKST. VNT.**  
įrangos ir technikos













## NAUJOS VERTĖS DARBUOTOJAMS

2020-aisiais ypač daug dėmesio skyrėme savo darbuotojams. Uždarius salonus 140 komandos narių apmokėme klientus aptarnauti nuotoliniu būdu, todėl jiems neteko išeiti prastovų. Visus darbuotojus, kam reikėjo, aprūpinome darbo iš namų įranga, apsaugos priemonėmis ir kt. Daugelį veiklų perkėlėme ir pritaikėme nuotoliui - nuo vidinių renginių iki švenčių. Nuolat matavome emocinę darbuotojų būseną ir ėmėmės veiksmų išlaikyti bendrumą, motyvaciją ir emocinę gerovę.

**140**  
komandos narių apmokėme klientus  
aptarnauti nuotoliniu būdu

# PAGRINDINIAI ĮMONIŲ GRUPĖS RODIKLIAI

(mln. eurų, jeigu nenurodyta kitaip)

	2020 M.	2019 M.	POKYTIS (%)	
 Pajamos	398,1	388,3	+2,5	↑
 EBITDA, neįskaičius vienkartinių sąnaudų	136,2	131,0	+4,0	↑
 EBITDA, neįskaičius vienkartinių sąnaudų, marža (%)	34,2	33,7		
 Laikotarpio pelnas	55,9	54,7	+2,1	↑
 Rinkos kapitalizacija	1062,3	742,8	+43,1	↑
 Mobiliojo ryšio paslaugų vartotojų skaičius (tūkst.)	1398	1347	+3,8	↑
 Plačiajuosčio interneto prieigų skaičius (tūkst.)	417	419	-0,5	↓
 Fiksuotojo telefono ryšio linijų skaičius (tūkst.)	261	296	-11,8	↓
 Išmaniosios televizijos paslaugų vartotojų skaičius (tūkst.)	253	244	+3,7	↑
 Darbuotojų skaičius	2161	2336	-7,5	↓

Kokie mums buvo 2020-ieji?

Vadovo žinutė

Įmonių grupės rodikliai

Finansiniai rodikliai

Investicijos

< TURINYS

# FINANSINIAI RODIKLIAI

## PAJAMOS

(mln. eurų)

	2020 M.	2019 M.	POKYTIS (%)
Mobiliojo ryšio paslaugos	128,5	126,9	+1,3
Įrangos pardavimas	91,8	88,2	+4,3
Balso telefonijos paslaugos	44,4	49,7	-10,6
Interneto paslaugos	57,9	56,6	+2,3
TV paslaugos	36,0	30,8	+16,9
Duomenų perdavimo ir su tinklu susijusios paslaugos	18,0	18,7	-3,7
IT paslaugos	14,2	11,3	+23,1
Kitos paslaugos	7,2	6,1	+17,9
<b>IŠ VISO</b>	<b>398,1</b>	<b>388,3</b>	<b>+2,5</b>

## PAJAMŲ STRUKTŪRA:

**23,1** % 

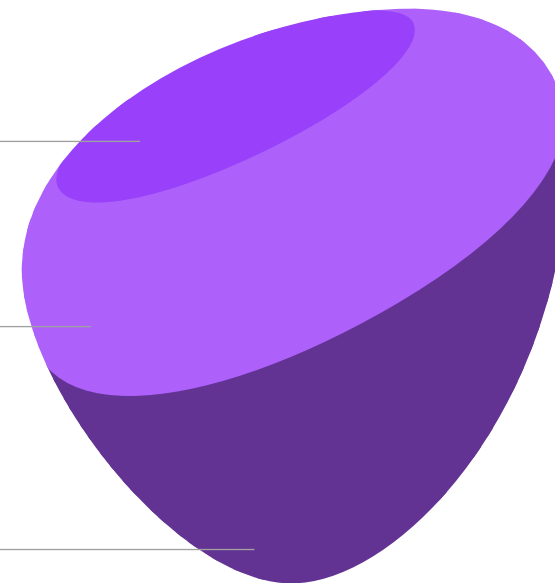
Įrangos pardavimas

**32,3** % 

Mobiliojo ryšio paslaugos

**44,6** % 

Fiksuotojo ryšio paslaugos



**VERSLAS**

**37,8** %



**GYVENTOJAI**

**61,4** %

Kokie mums buvo 2020-ieji?

Vadovo žinutė

Įmonių grupės rodikliai

Finansiniai rodikliai

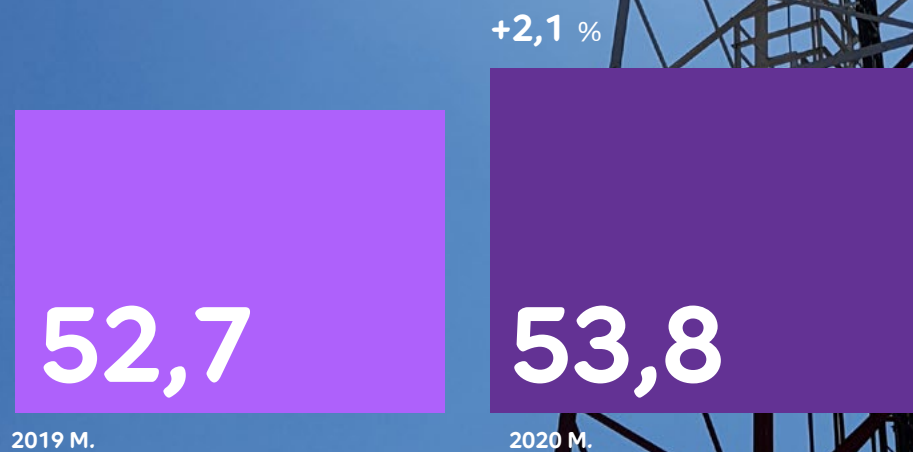
Investicijos

< TURINYS



# INVESTICIJOS

(mln. eurų)



Kokie mums buvo 2020-ieji?

Vadovo žinutė

Įmonių grupės rodikliai

Finansiniai rodikliai

**Investicijos**

< TURINYS

## INVESTICIJŲ STRUKTŪRA:

(mln. eurų)

**34,5**

Fiksuotojo ir mobiliojo ryšio tinklas

**64,2 %**

**19,3**

IT sistemos ir kitos investicijos

**35,8 %**

# VADOVO ŽINUTĖ

Mes visi prisiminsime praėjusius metus.

Į žmonijos istoriją 2020-ieji neabejotinai įeis ne tik kaip pandemijos, karantino, didelių netekčių, bet ir kaip naujosios tikrovės metai. Globalūs sveikatos ir ekonomikos iššūkiai sprendžiami iki šiol, tačiau ne mažiau aktualūs klimato kaitos, skaitmeninės atskirties mažinimo ir tvarumo klausimai niekur nedingo.

Vos per vienerius trumpus metus mes išmokome daug naujų dalykų – naujų būdų dirbti, bendrauti ir veikti kartu. Mes supratome, kokie išradimai, kantrūs ir atsparūs galime būti, jeigu tik kyla būtinybė – nedvejodami padedame medikams likti saugiems ir gelbėti gyvybes, vaikams – mokytis nuotoliniu būdu, senjorams – kreiptis pagalbos į savanorius. Užsitęsusi pandemija suteikė didžiulį skaitmeninio impulso verslams ir organizacijoms, kurios sėkmingai tuo naudosis ne tik karantino metu, bet dar labiau – jam pasibaigus. 2020-ieji atskleidė ryšio kokybės bei greičio svarbą visuomenės veikimui, todėl tai yra mūsų atsakomybė ją ir toliau išlaikyti.

Šie metai išmokė mus mobilizuotis, grėsmes paversti galimybėmis, neužtikrintumą pasitikti drąsiai ir tęsti savo užsibrėžtus veiklos tikslus

bei planus. Būtent „Telia“ ir darė – pirmieji Lietuvoje įjungė nekomercinį 5G ryšį, iš naujo įvertinome, kaip dirbame, kaip kuriame verslą, kaip vertiname mus supančią aplinką ir kaip prisidedame prie visuomenei kuriamos vertės. Esame dviem metais priekyje, siekdami tapti neutralia klimatui bendrove, o mūsų tvarumo tikslus patvirtino „Mokslu paremtų tikslų“ iniciatyvos.

Mums labai svarbu, kad šiemet buvome pripažinti lyderiais ir ekspertais tvarumo srityje – mūsų pasiekimus įvertino ir mūsų partneriai, ir verslo bendruomenė, ir sprendimų priėmėjai iš viešojo sektoriaus. Nuostabu matyti vis daugiau kolegų prisijungiant prie šios tvarumo kelionės.

Nepaisant 2020 metų iššūkių gausos, nepamiršome ir kitų svarbių tvarios veiklos sričių. Realiais veiksmais demonstravome paramą įvairovei ir lygybei tiek bendrovės viduje, tiek už jos ribų. Mūsų įdirbis jau duoda akivaizdžių vaisių – kartu su „Telia“ Estijoje tapome pirmosiomis „Telia“ grupės bendrovėmis, pasiekusiomis lyčių lygybę savo komandose. Mūsų pastangos buvo įvertintos



ir trimis „Lygybės sparnais“ bei tarptautiniu „Unionen“ apdovanojimu. Ir toliau būsime aktyvūs įgarsindami įvairovės svarbą ir jos atnešamas naudas verslui ir visai visuomenei, nes tuo nuoširdžiai tikime.

Taigi, kaip bežiūrėtume, 2020-ieji buvo ypatingi metai. Tikrai sunkūs, tikrai ne patys geriausi, tačiau tokie, kurie išmokė mus būti geresniais. Dabar, nesižvalgant atgal, drąsiai ženkime į naujus metus, drąsiai priimkime naujus iššūkius ir idėjas. O mes, „Telia“ komanda, drąsiai sieksime savo naujo tikslo.

Reinvent better connected living for everybody!

**DAN STRÖMBERG,**  
„Telia Lietuva“ vadovas

# COVID-19 IŠŠŪKIAI

## DARBUOTOJŲ GEROVĖ KARANTINO METU

Sparčiai plintant COVID-19 virusui Lietuvoje 2020 m. kovo mėn. šalyje buvo paskelbtas pirmasis karantinas, o antrasis – metų pabaigoje. Jų metu „Telia“ ėmėsi visų būtiniausių ir papildomų veiksmų ir priemonių tam, kad, pirmiausia, būtų mobilizuotos ir perskirstytos darbuotojų komandos ir visos darbo vietos išsaugotos. Antra, buvo užtikrintas darbuotojų, toliau vykdančių savo darbą biuruose ar vykstant pas klientus, į objektus, pavyzdžiui, inžinierių, saugumas aprūpinant juos visomis reikiamomis priemonėmis. Trečia, buvo vykdoma nuosekli, sklandi ir operatyvi vidinė komunikacija, kad būtų išlaikytas didelis darbuotojų įsitraukimas, informuotumas, procesų aiškumas šioje neeilinėje situacijoje.

## NUOLATINIS SITUACIJOS STEBĖJIMAS IR VALDYMAS

COVID-19 pandemijai stiprėjant „Telia“ iš karto „įjungė“ vidinius situacijos stebėjimo ir vertinimo procesus. Iš karto veikti pradėjo Krizių valdymo komitetas, taip pat koronaviruso susirgimų komanda, kuriuose dirba personalo, darbuotojų saugos specialistai bei vadovai.

Remiantis oficialia priežiūros institucijų ir ministerijų informacija parengėme ir išplatinome išsamius gidus: vadovams skirtas gidas padėjo efektyviai organizuoti komandų darbą per nuotolį, o darbuotojams – pasiruošti ir prisitaikyti prie naujų darbo sąlygų namuose.

Taip pat buvo sukurta ir pristatyta tvarka bei aiškus procesas dėl koronaviruso atvejų bendrovėje fiksavimo ir valdymo, siekiant išvengti viruso protrūkių.

Krizių valdymo komitetas reguliariai susitikdavo situacijos vertinimui, pokyčių analizei ir naujų priemonių aptarimui bei tvirtinimui.

### Darbuotojų gerovė karantino metu

„Telia“ indėlis kovai su pandemijomis pasekmėmis

## DARBUOTOJŲ PERSIKIRSTYMAS IR SAUGUMAS

# 140

žmonių šiuo laikotarpiu buvo sėkmingai perorientuoti ir operatyviai apmokyti klientus aptarnauti nuotoliniu būdu.

Paskelbus karantiną Lietuvoje buvo uždaryti visi „Telia“ klientų aptarnavimo salonai. Didžioji dalis jų darbuotojų – 140 žmonių – šiuo laikotarpiu buvo sėkmingai perorientuoti ir operatyviai apmokyti klientus aptarnauti nuotoliniu būdu. Tai užtikrino, kad mūsų darbuotojai neišėjo prastovų ir išsaugojome visas šias darbo vietas. Be to, salonų komandos įgavo naujų vertingų profesinių įgūdžių, o klientų pasitenkinimas paslaugomis ir aptarnavimo kokybe per šį laiką buvo išlaikyti ir netgi birželį pasiekėme rekordinį klientų pasitenkinimo rezultatą.

Net ir karantino metu „Telia“ turėjo užtikrinti paslaugų diegimą, gedimų šalinimo paslaugas ir tinklo pajėgumų užtikrinimą, tūkstančiams žmonių persikėlus dirbti iš namų. Šių procesų priešakyje – inžinierių komandos, kuriose dirba 234 žmonės. „Telia“ ėmėsi visų priemonių, kad būtų užtikrintas jų saugumas: aprūpino kokybiškais apsaugos priemonėmis, su jais buvo palaikomas nuolatinis ryšys ir komunikacija.



## 2020 M. „TELIA“ SAVO DARBUOTOJUS IŠ VISO APRŪPINO:



**2720** litrų rankų dezinfekavimo skysčio



**550** litrų dezinfekavimo priemonių paviršiams valyti



**7470** apsauginėmis kaukėmis (respiratoriaus tipo)



**7300** apsauginių kaukių (daugkartinio naudojimo)



**100 750** apsauginių kaukių (vienkartinio naudojimo)



**61 750** porų apsauginių pirštinių

## DARBO SĄLYGŲ NAMUOSE UŽTIKRINIMAS

„Telia“ ir anksčiau savo darbuotojams suteikė galimybę dirbti nuotoliniu būdu – turime aiškiai apibrėžtą „Nuotolinio darbo tvarką“, saugius prisijungimus prie tinklo dirbant ne biure, įrankius nuotoliniam darbui ir svarbiausia - įprotį, o tai leido sklandžiai ir operatyviai persiorientuoti prie darbo iš namų karantino metu.

**1920** „Telia“ darbuotojų dirbo iš namų karantino metu.

Tiems darbuotojams, kurie neturėjo reikiamų priemonių nuotoliniam darbui namuose, jos buvo parūpintos ir pristatytos tiesiai į namus. Pavyzdžiui, nešiojami kompiuteriai, stacionarūs ekranai, ausinės ir kt. įranga.

Ilgėnis darbo ne biure laikotarpis tik dar kartą įrodė, kad darbuotojai geba dirbti produktyviai ir efektyviai nebūdami vienoje fizinėje vietoje, todėl ir toliau taikysime šią ilgametę praktiką bei ieškosime naujų būdų, kad darbas nuotoliniu būdu būtų patogus, efektyvus ir priimtinas.

### Darbuotojų gerovė karantino metu

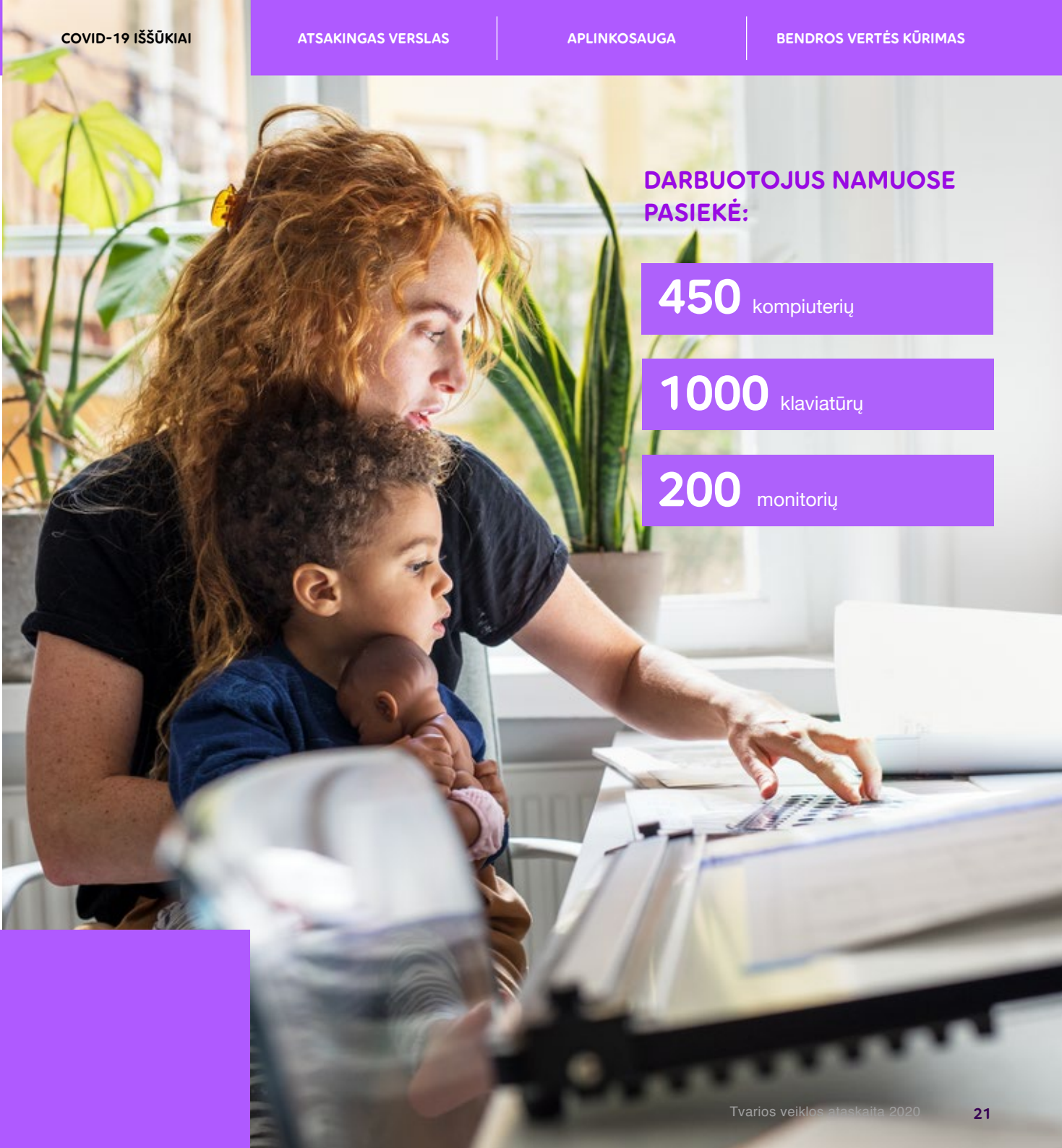
„Telia“ indėlis kovai su pandemijomis pasekmėmis

## DARBUOTOJUS NAMUOSE PASIEKĖ:

**450** kompiuterių

**1000** klaviatūrų

**200** monitorių



## DARBUOTOJŲ EMOCINĖS BŪSENOS STIPRINIMAS

Koronavirusas į kiekvieno gyvenimą įnešė tam tikro nerimo, todėl emocinę darbuotojų būklę ėmėme stebėti ir matuoti reguliariai. Tam net tris kartus buvo vykdomas vidinis tyrimas „Pulse“. Gauti duomenys padėjo aiškiai matuoti vidinę komandos temperatūrą, užbėgti tam tikroms situacijoms už akių, atliepti darbuotojų lūkesčius ir suteikė vertingų įžvalgų priimant svarbius sprendimus.

Pavyzdžiui, kad užtikrintume psichologinę pagalbą darbuotojams, rengėme virtualius susitikimus su psichologijos specialistais, kuriuose dalyvavo ir bendrovės vadovai, ir darbuotojai. Kompetencijų centras „Telia Global Services Lithuania“ užtikrino galimybę anonimiškai ir nemokamai kreiptis į psichologus per nuotolį net trimis kalbomis – lietuvių, anglų ir rusų.

### Darbuotojų gerovė karantino metu

„Telia“ indėlis kovai su pandemijomis pasekmėmis

## VIDINĖS KOMUNIKACIJOS SVARBA

Nuo pat pirmosios karantino dienos startavo išsami ir plati darbuotojų informavimo komunikacija, apimanti pačias įvairiausias priemones ir informacijos perdavimo būdus. „Telia“ darbuotojus nuolat pasiekė svarbiausia informacija ne tik apie karantiną, saugumo priemones, bendrovės veiklos naujienas šiuo metu, bet ir patarimai, kaip išlaikyti darbų efektyvumą, kaip po darbo namuose kokybiškai pailsėti ir pan.

Mūsų vidinė komunikacija neapsiribojo tik informaciniais straipsniais, instrukcijomis – rengėme virtualias diskusijas, klausimų – atsakymų sesijas, vidinius darbuotojų tyrimus. Pavyzdžiui, buvo surengta atskira sesija su Nacionalinio visuomenės sveikatos centro specialiste, kuri atsakė į darbuotojus neraminančius klausimus apie virusą, svarbius žinoti procesus kreipiantis pagalbos ir pan.

Vidiniai „Telia“ renginiai ir iniciatyvos taip pat nenutrūko, o persikėlė į virtualią erdvę – nuo paskaitų, konferencijų, apdovanojimų iki sportinių užsiėmimų ar „Purple Dinner“ iniciatyvos, kurios metu darbuotojai virtualiai kartu gamino įvairius patiekalus ir pan.

### Karantino metu įdarbinome

# 55

naujus darbuotojus.

## DARBUOTOJŲ ĮDARBINIMAS KARANTINO METU

Nepaisant karantino mes ir toliau ieškojome naujų komandos narių, o įdarbinimo procesus visiškai suskaitmeninome – nuo pokalbių su kandidatais iki dokumentų pasirašymo ar darbuotojo įvedimo.

2020-aisias tokiu būdu „Telia“ ir Vilniuje veikiantis kompetencijų centras „Telia Global Services Lithuania“ iš viso įdarbino 55 naujus darbuotojus.

# „TELIA“ INDĖLIS KOVAI SU PANDEMIJOS SUKELTOMIS PASEKMĖMIS

COVID-19 pandemija ir spartus viruso plitimas sukėlė itin daug iššūkių Lietuvos medicinos ir sveikatos priežiūros sistemai. Be to, karantino ribojimai atvėrė ir daugiau svarbių klausimų, susijusių su visuomenės informavimu, nuotoliniu ugdymu, švietimu ir pan.

Šių iššūkių akivaizdoje „Telia“ nedvejodama prisidėjo, siekdama padėti kovojant su pandemijos sukeltomis pasekmėmis ir mažinant jų poveikį. Tam pasirinkome tokias programas ir sritis, kurios padėtų labiausiai pagalbos reikalaujančioms auditorijoms – medicams, moksleiviams, savanoriams ir projektams, kurie turėtų esminį poveikį visuomenei.



Darbuotojų gerovė karantino metu

„Telia“ indėlis kovai su pandemijomis pasekmėmis



## PARAMA MEDIKAMS

„Telia“ skyrė 50 tūkst. eurų paramą Finansų ministerijos įkurtam COVID-19 pasekmių mažinimo fondui, kurio tarybai vadovavo kadenciją baigusi prezidentė Dalia Grybauskaitė. Šios lėšos dedikuotos finansuoti gyvybiškai svarbių apsaugos priemonių medicinos darbuotojams įsigijimą. Šią paramą skyrėme itin operatyviai vos paskelbus karantiną ir gavus duomenų, kad medikai, kurie yra priešakinėse kovos su pandemija linijose, stokoja jų darbo saugumą užtikrinančių elementų – pirštinių, respiratorių ir kt., o ligoninėse gali pritrūkti svarbios įrangos.

skyrėme  
**50 TŪKST. €**  
 COVID-19 pasekmių  
 mažinimo fondui.

Darbuotojų gerovė karantino metu

„Telia“ indėlis kovai su pandemijomis pasekmėmis





Darbuotojų gerovė karantino metu

„Telia“ indėlis kovai su pandemijomis pasekmėmis

## PARAMA MOKSLEIVIAMS

Karantinui perkėlus mūsų gyvenimus į skaitmeninę erdvę, atskirtyje liko apie 35 tūkst. Lietuvos vaikų, kurie namuose neturėjo kompiuterio, išmaniųjų įrenginių ar interneto. Jie negalėjo dalyvauti nuotolinėse pamokose, pasiekti internetu pateikiamų užduočių ir kitos mokymų medžiagos. „Telia“ iš karto sureagavo ir kreipėsi į Švietimo ir mokslo ministeriją (ŠMM) norėdama įsitraukti į nuotolinio švietimo užtikrinimą visiems Lietuvos vaikams.

Projektui „Mokykla namuose“, globojamam ŠMM, dovanojome beveik 500 naujų planšetinių kompiuterių bei SIM korteles su 50 GB mobiliųjų duomenų mėnesiui. Šios paramos vertė – 50 tūkst. eurų. Parama moksleiviams buvo perduota per ekonomikos ir verslumo ugdymo organizaciją „Lietuvos Junior Achievement“.

Taip pat „Telia“ viešųjų pirkimų konkurse, paskelbtame Nacionalinės švietimo agentūros, už simbolinę kainą (1 euras be PVM per mėnesį) pasiūlė įsigyti iki 20 tūkst. „Ežio“ SIM kortelių, kurios moksleiviams, namuose neturintiems interneto, suteiktų neribotų mobiliųjų duomenų dviems mėnesiams.

 **~500**  
naujų kompiuterių su SIM kortelėmis ir

 **50 GB**  
mobiliųjų duomenų mėnesiui.

Paramos vertė  
**50 TŪKST. €**

## KARŠTOJI KORONAVIRUSO LINIJA

Reaguodama į COVID-19 protrūkį 2020-ųjų kovą, Lietuvos Sveikatos apsaugos ministerija išskėlė svarbų klausimą – kaip užtikrinti operatyvų piliečių informavimą ir pagalbą, susijusią su koronavirusu. Taip atsirado specializuoto skambučių centro būtinybė.

Turėdama visą reikiamą infrastruktūrą ir kompetencijas „Telia“ neatlygintinai vos per 4 dienas pilnam veikimui parengė specialią Karštąją koronaviruso skambučių liniją 1808, į kurią gyventojai gali kreiptis nemokamai. Projektui buvo dedikuota 10 specialistų komanda.

Augant skambučių skaičiui linija buvo tobulinama, papildyta naujomis funkcijomis, pavyzdžiui, įdiegta skambučių nukreipimo funkcija, įdiegtas informacinis pranešimas laukiantiems eilėje ir pan. Nauji sprendimai leido užtikrinti dar geresnę ir sklandesnę linijos veikimą – aptarnauti iki 97 proc. skambučių ir sutrumpinti pokalbio laiką bemaž perpus, iki 3 minučių.

Skambučių centras 1808 iki šiol yra oficiali nacionalinė „COVID-19“ pagalbos linija, o jos palaikymą mūsų komanda užtikrina ir toliau nemokamai. Ši „Telia“ investicija siekia apie 100 tūkst. eurų.

### PAGRINDINIAI FAKTAI APIE COVID-19 LINIJĄ:

Veikia visoje Lietuvoje

Skambučiai nemokami

Aptarnaujami

**97 %**  
skambučių

Sistemą sukūrė ir įdiegė  
„Telia“ per

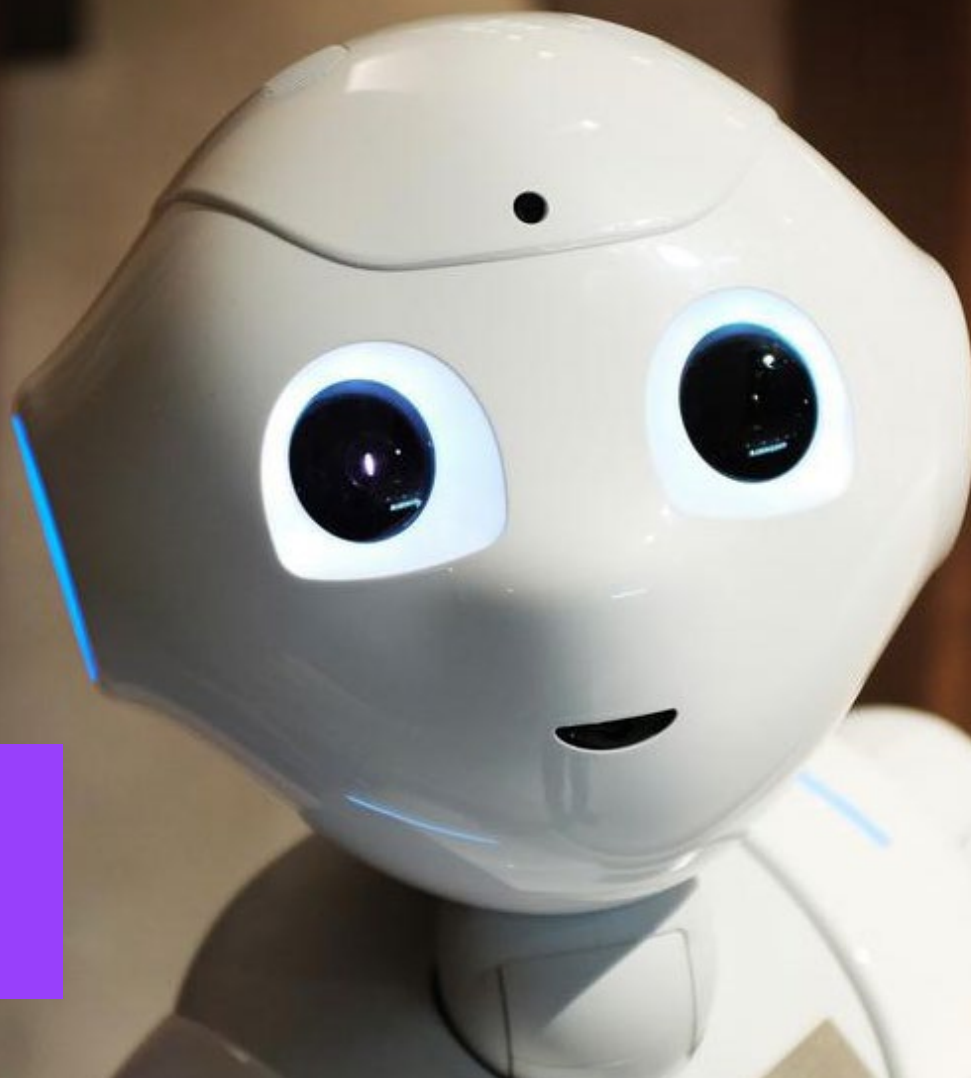
**4 DIENAS**

Investicija siekia apie

**100 TŪKST. €**

Darbuotojų gerovė karantino metu

„Telia“ indėlis kovai su pandemijomis pasekmėmis



Su automatine  
skambinimo sistema  
pavyksta pasiekti net

**95** % adresatų.

Darbuotojų gerovė karantino metu

„Telia“ indėlis kovai su pandemijomis pasekmėmis

## PAGALBA NVSC

Antrojo karantino metu, kai koronaviruso užsikrėtimų skaičiai ėmė siekti naujas aukštumas, o testavimo apimtys išaugo kartais, vis daugiau žmonių turėjo būti operatyviai informuoti apie jiems privalomą saviizoliaciją. Atlikti tiek daug skambučių Nacionalinio visuomenės sveikatos centras (NVSC) pajėgumų neturi. Reaguodama į tai „Telia“ pasiūlė itin efektyvų sprendimą ir neatlygintinai sukūrė automatinę skambinimo sistemą-robotą. Jis adresatus informuoja apie būtinybę saviizoliuotis, suteikia kitą būtiną informaciją, nurodo telefone pasitikrinti tikslų saviizoliacijos terminą.

Išmani informavimo sistema sutaupo daug visuomenės sveikatos specialistų darbo laiko: ji gali dirbti nepailsdama, be pertraukų, o tokiu būdu pavyksta pasiekti net 95 proc. adresatų.



## KITI PROJEKTAI

Karantino metu „Telia“ suteikė 100 proc. nuolaidas skambučių aptarnavimui beveik 20 šalyje veikiančių pagalbos ir konsultacijų linijų, tarp jų 1827, 1880, 1809, 1824 ir daug kitų.

Bendrovė, norėdama paraginti savo klientus laikytis karantino apribojimų ir rūpintis savo ir aplinkinių saugumu, ragino juos likti namuose originaliu būdu – pervadino savo tinklą „LikNemie“. Šį užrašą galėjo matyti daugelis bendrovės klientų savo mobiliuose telefonuose. Be to, iniciavome projektą „#SUSIJUNGIAM“, skatinantį žmones dalytis patarimais, kaip palaikyti ryšį ir motyvaciją būnant namuose. Projektas būrė aktyvius žmones socialiniame tinkle „Facebook“ ir didžiausiame šalies naujienų portale „Delfi“.

Pirmojo karantino metu „Telia“ suteikė galimybę klientams nemokami žiūrėti švietimo ir pramogų kanalus: vaikams – „JimJam“, „Kidzone +“, pramogoms – „Filmzone“, „Filmzone +“, „Eurochannel“, „Docubox“, „Discovery DTX HD“ ir kitus.

Abiejų karantinų metu glaudžiai bendradarbiajome ir su Vilniaus miesto savivaldybe. Taip buvo suteikta galimybė žmonėms nuotoliniu būdu ir itin aukšta 4K raiška savo ekranuose neišeinant iš namų stebėti Sakurų žydėjimą ar šventinę Kalėdų Vilniaus eglę, kurios transliacija vyko 5G ryšiu, kurį kaip tik tuo metu pradėjome testuoti sostinėje.



Darbuotojų gerovė karantino metu

„Telia“ indėlis kovai su pandemijomis pasekmėmis

„TELIA“ GAVO LIETUVOS RESPUBLIKOS UŽSIENIO REIKALŲ MINISTRO LINO LINKEVIČIAUS PADĖKĄ UŽ NUOŠIRDŲ IR KONSTRUKTYVŲ BENDRADARBIAVIMĄ PASAULINĖS PANDEMIJOS METU.

# ATSAKINGAS VERSLAS

Kokybiškas ryšys ir technologijos pasaulinės COVID-19 pandemijos metu įgavo dar didesnę reikšmę ir mums visiems padėjo lengviau prisitaikyti prie naujosios realybės. Technologijos sujungė milijonus žmonių, apribojus judėjimą; įgalino šimtus tūkstančių darbuotojų toliau produktyviai dirbti, kai užsivėrė biurų durys; užtikrino švietimo tęstinumą, kai mokyklos ir universitetai turėjo persikelti į namus. Verslo pasaulyje technologijos daugeliui sektorių leido prisitaikyti prie staiga pasikeitusių veikimo sąlygų, neprarasti klientų ir pajamų. Ne veltui sakoma, kad pandemija paskatino skaitmenizacijos proveržį – tokį, kokio įprastomis sąlygomis būtų buvę galima tikėtis ne anksčiau kaip po penkerių ar net daugiau metų.

Bet būdami šios naujos realybės priešakyje pamatėme ir kitų iššūkių. Skaitmeninės atskirties mastelis, skaitmeninio raštingumo trūkumas, kibernetinio saugumo problemos – tai tik keli iš jų. Be to, niekur nedingo, o gal net dar labiau sustiprėjo tolerancijos visuomenėje klausimas, išaugo emocinės sveikatos ir gerovės svarba, tapo dar svarbiau spręsti uždavinius, susijusius su ateities kompetencijų trūkumu darbo rinkoje. Visa tai mus paskatino dar daugiau dėmesio sutelkti ten, kur galime padėti ir prisidėti, kuriant neribotą ir saugų galimybių pasaulį.

Atsakingas verslas mums reiškia, kad savo dėmesį telkiame į rizikos valdymą, neigiamo poveikio mažinimą ir etišką bei atsakingą elgseną. Šie įsipareigojimai galioja visoje „Telia“ vertės grandinėje. Vykdydami savo tvarios veiklos politiką, išskiriame aiškias prioritetines sritis. Joms skiriame didžiausią dėmesį ir siekiame apčiuopiamų pokyčių: skaidrumui ir antikorupcijai, saviraiškos laisvei, asmens privatumui, darbuotojų saugai, sveikatai ir ugdymui, atsakomybei rinkoje.

## TAIGI, VEIKTI ATSAKINGAI MUMS REIŠKIA:

→ Daryti daugiau nei reikalauja įstatymai ar kiti teisės aktai.

→ Veikti etiškai, sąžiningai ir skaidriai rinkos, aplinkos, visuomenės ir darbuotojų atžvilgiu ir kurti jiems ilgalaikę vertę.

→ Dalintis turima patirtimi ir nuolat tobulėti.

Atsakingas verslas

Įvairovė ir lygios teisės

Skaidrumas ir antikorupcija

Dėmesys darbuotojams

Saviraiškos laisvė

Atsakomybė rinkoje

Asmens privatumas

< TURINYS

Turime savo tvarumo tikslus, o taip pat prisidedame prie Jungtinių Tautų darnaus vystymosi tikslų įgyvendinimo (angl. Sustainable Development Goals, SDGs). Tam efektyviai išnaudojame savo pagrindines kompetencijas ir verslo patirtį, užtikriname tvarų pelningumą ir augimą.

Visuomenę ir suinteresuotąsias šalis kasmet informuojame apie savo atsakingą veiklą – esame pirmieji Lietuvoje pradėję teikti socialinės atsakomybės veiklos ataskaitas. Pastaruosius keletą metų jas rengiame pagal Jungtinių Tautų Pasaulinio susitarimo Visuotinės atskaitingumo iniciatyvos metodiką (angl. Global Reporting Initiative, GRI) ir telekomunikacijų sektoriui keliamus reikalavimus.

„Telia“ Tvarumo ataskaitoje apžvelgiame šiuos pagrindinius tvarios veiklos principus:

SKAIDRUMAS IR ANTIKORUPCIJA

SAVIRAIŠKOS LAISVĖ

ASMENS PRIVATUMAS

DARBUOTOJŲ SAUGA,  
SVEIKATA IR UGDYMAS

ATSAKOMYBĖ RINKOJE

APLINKOSAUGA

VAIKŲ SAUGUMAS INTERNETE

INVESTICIJOS Į VISUOMENĘ

# KAIP UŽTIKRINAME ATSAKINGĄ VEIKLĄ?

Lietuvos telekomunikacijų ir IT rinkoje esame pionieriai: apjungę fiksuotą ir mobilųjį ryšį, žmonėms ir verslui teikiame pažangiausias telekomunikacijų, televizijos ir IT paslaugas bei sprendimus. Mums svarbi lyderystė ne tik veikloje, kurią vykdomė, bet ir, pavyzdžiui, verslo valdymo, tvarumo, etiško verslo vykdymo srityse. Todėl visi „Telia“ darbuotojai laikosi „**Atsakingo verslo kodekso**“. Šis dokumentas yra lyg „etikos kompasas“, leidžiantis darbuotojams suprasti aiškius veiklos standartus ir jiems keliamus lūkesčius bei nurodantis, kad sąžiningas verslas – tai mūsų bendra atsakomybė. „Atsakingo verslo kodeksas“ apima daugelį darbo praktikoje pasitaikančių sričių – dovanų ir verslo svetingumo, santykių su valstybės tarnautojais, asmens duomenų apsaugos, atsakingų pirkimų bei daug kitų aktualių sričių.

Be vidinių įsipareigojimų sau ir vienas kitam, esame ir Lietuvos atsakingo verslo asociacijos (LAVA) nariai. Ši narystė mus dar labiau įpareigoja gerbti ir laikytis atsakingo ir etiško verslo principų. Šiuo metu aktyviai dalyvaujame dviejų LAVA darbo grupių veikloje:

## 1. PRAMONĖ, INOVACIJOS IR INFRASTRUKTŪRA.

2020 m. šioje darbo grupėje pradėjome kurti atsakingo tiekėjų pasirinkimo klausimyną, kurį galėtų adaptuoti ir naudoti visos Lietuvos įmonės.

## 2. KLIMATO VEIKSMAI.

Už šią sritį atsakinga darbo grupė kuria „Įmonių aplinkosaugos žemėlapij“, kuris leis bet kuriai bendrovei aiškiai įvertinti savo veiklos poveikį aplinkai.



**LAVA**  
Lietuvos atsakingo  
verslo asociacija

### Atsakingas verslas

Skaidrumas ir antikorupcija

Saviraiškos laisvė

Asmens privatumas

Įvairovė ir lygios teisės

Dėmesys darbuotojams

Atsakomybė rinkoje

### Kiti mūsų bendrovės atsakingą veiklą apibrėžiantys ir įprasminantys dokumentai:

- [Antikorupcijos politika, atnaujinta 2020 m.](#)
- [Saviraiškos laisvės telekomunikacijų srityje politika, atnaujinta 2020 m.](#)
- [Privatumo pranešimas](#)
- [Darbuotojų saugos ir sveikatos taisyklės](#)
- [Tiekėjų etikos kodeksas](#)
- [Aplinkosaugos politika, atnaujinta 2020 m.](#)

# SKAIDRUMAS IR ANTIKORUPCIJA

2020 m. „Transparency International“ (TI) Korupcijos suvokimo indekso (KSI) tyrime Lietuvai skirti 60 balų iš 100 galimų ir 35 vieta 180 šalių sąrašė, o tarp Europos Sąjungos (ES) valstybių – 14 vieta. Tikime, kad šis rodiklis turi būti geresnis ir savo pavyzdžiu norime prie to prisidėti:

„Transparency International“  
vertinimu „Telia“ reitingas yra net

**96** iš **100** (2019 m.).

Kaip tokį lygį pasiekėme? Veikdami kasdien pasisakome už skaidrią ir sąžiningą veiklą, netoleruojame bet kokios formos kyšininkavimo ir korupcijos. Mums svarbu, kad būtų laikomasi laisvos ir sąžiningos prekybos principų, o konkurencijai būtų suteikiamos atviros ir etiška verslą skatinančios sąlygos.

Visada laikomės Lietuvos įstatymų ir teisės normų. Be to, turime ir savo vidinius dokumentus, kurie mums leidžia laikytis skaidraus verslo principų: Antikorupcijos politika, Antikorupcijos taisyklės ir Antikorupcijos gairės. Kaskart juos peržiūrime ir papildome: 2020-aisiais atnaujinome Antikorupcijos politiką ir Antikorupcijos taisykles.

Bet dokumentai neturi prasmės, jei jų niekas nežino ir jų nuostatomis nesivadovauja. Todėl skiriame daug dėmesio darbuotojų mokymams, diskusijoms, situacijų nagrinėjimui. Tai padeda mums atpažinti ir įvertinti rizikingas situacijas, suteikia žinių, kaip jose reiktų elgtis.

Skaidrumo tikimės ir iš savo partnerių bei tiekėjų, kurių Lietuvoje turime tūkstančius. Atviras ir sąžiningas bendradarbiavimas gali sukurti socialiai atsakingą veiklos grandinę, todėl naudojames pažangia partnerių vertinimo (angl. Due-Diligence) platforma, kuri padeda ne tik įvertinti, bet ir palaikyti skaidrius santykius su verslo partneriais.

Atsakingas verslas

Įvairovė ir lygios teisės

Skaidrumas ir antikorupcija

Dėmesys darbuotojams

Saviraiškos laisvė

Atsakomybė rinkoje

Asmens privatumas

< TURINYS

Skaidraus verslo iniciatyvos  
„Baltoji banga“ įvertinimas:  
„Telia Lietuva“ – viena skaidriausių  
įmonių 2020 metais

**98,21 %**

Skaidrumo stebėjimas ir vertinimas – taip pat labai svarbus procesas. Būtina žinoti, kur esi, ką dar reikia tobulinti ir kokias priemones tam pasitelkti. Mes esame vertinami ir išorinių organizacijų, bet taip pat vertiname save ir patys.

2019 m. pabaigoje pirmą kartą visose „Telia Company“ šalyse atliktas vidinis kovos su kyšininkavimu ir korupcija vertinimas (angl. Anti-Bribery and Corruption). Jis parodė, kad „Telia Lietuva“ skaidrumo rezultatai lenkia kitų grupės įmonių vidurkį, o kai kuriose srityse esame tokie stiprūs, kad išsikeltus tikslus pasiekėme metais anksčiau. Tai yra mūsų nuoseklus darbo antikorupcijos srityje nuopelnas.

Šioje srityje mums labai svarbu palaikyti ryšius ir su kitomis organizacijomis. Todėl jau ne vienerius metus bendradarbiaujame su Specialiųjų tyrimų tarnyba (STT), kurie „Telia“ mini tarp gerųjų antikorupcinės aplinkos kūrimo pavyzdžių.



Esame įdiegę

**„SKAIDRUMO LINIJĄ“**,

kurioje mūsų darbuotojai, klientai, verslo partneriai ar tiekėjai gali pranešti apie bet kokius su mūsų veikla susijusius ir susirūpinimą keliančius atvejus. 2020 m. „Skaidrumo linija“ gavo 5 užklausas.



# SAVIRAIŠKOS LAISVĖ

Savo veikloje vadovaujamos „Saviraiškos laisvės telekomunikacijų srityje politika“. Pagrindiniai šios politikos tikslai yra sumažinti žmogaus teisėms kylančią riziką ir užtikrinti, kad mūsų klientai būtų tikri, jog „Telia“, kai tik įmanoma, gerbs ir gins jų saviraiškos laisvę, gavusi valstybės institucijų prašymus ar reikalavimus dėl ryšių priežiūros ir stebėjimo.

Siekiant ginti tam tikras žmogaus teises, mes visuomet atidžiai vertinsime, ar ginant vienas, nepažeidžiamos kitos žmogaus teisės ir laisvės. Tam pasiekti ir užtikrinti geriausia priemonė yra procedūros, pagal kurias atitinkama informacija kontroliuojantiems subjektams pateikiama tik esant tinkamam teisiniam pagrindui, pavyzdžiui, esant teismo sprendimui.



Atsakingas verslas

Skaidrumas ir antikorupcija

Saviraiškos laisvė

Asmens privatumas

< TURINYS

Išvairė ir lygios teisės

Dėmesys darbuotojams

Atsakomybė rinkoje

# ASMENS PRIVATUMAS

Asmens privatumo užtikrinimas yra šiuolaikinio atsakingo verslo pamatas. Tai susiję ir su pasitikėjimu, ir su atsakomybe, ir su kokybiška veikla bei visos įmonės reputacija.



## KLIENTŲ PRIVATUMUI UŽTIKRINTI, MES:



Vadovaujamės „Privatumo duomenų saugos politika“.



Supaprastinome „Telia“ privatumo pranešimą mūsų klientams.



Periodiškai atliekame poveikio asmens duomenų apsaugai vertinimą (angl. Data Protection Impact Assessment).



Taikome tinkamas technines ir organizacines saugumo priemones, pavyzdžiui, esame sertifikuoti pagal informacijos saugos standartą ISO27001.



Su tiekėjais pasirašome griežtas asmens duomenų tvarkymo sutartis.



Nuolat rengiame privalomus darbuotojams privatumo ir duomenų saugumo mokymus.

Atsakingas verslas

Įvairovė ir lygios teisės

Skaidrumas ir antikorupcija

Dėmesys darbuotojams

Saviraiškos laisvė

Atsakomybė rinkoje

Asmens privatumas

< TURINYS

2020 m. atnaujintuose bendruose privatumo mokymuose iš viso sudalyvavo daugiau kaip **1300** darbuotojų.

Individualius ir tiesioginius mokymus apie klientų privatumą išklause 100 aptarnavimo padalinio vadovų ir 100 klientus aptarnaujančių darbuotojų.

Taip pat kaskart tobuliname savo procesus ir metodiką, kad galėtume užtikrinti visapusišką klientų duomenų saugumą. Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (toliau – VDAI) 2020 metais skyrė tris įspėjimus ir nurodymus dėl duomenų tvarkymo. Vienas atvejis buvo susijęs su laiku nepateiktu atsakymu asmeniui apie jo asmens duomenų tvarkymą, kitas – su ne vietoje pateiktu rinkodaros pasiūlymu, o trečiasis – su klientų informavimo apie duomenų tvarkymą, kai sudaromos sutartys. Pirmus du atvejus išsprendėme ir nurodymus įvykdėme tinkamai. Dėl trečiojo atvejo vis dar ieškome tinkamų sprendimų kartu su VDAI, kad tinkamai įgyvendintume nurodymą.

Manome, kad asmens privatumas ir saugumas yra neatsiejama žmogaus teisių dalis, todėl esame įsipareigoję gerbti kiekvieno darbuotojo, kliento ar partnerio teises. „Telia“ yra įsipareigojusi laikytis daugelio tarptautinių žmogaus teisių, darbo teisių, kovos su korupcija ir atsakomybės už aplinką gairių:

- JT Visuotinė žmogaus teisių deklaracijos
- Pagrindinės Tarptautinės darbo organizacijos (TDO) konvencijos
- EBPO gairių daugiašalėms įmonėms
- JT Visuotinio susitarimo
- JT pagrindinių principų dėl verslo ir žmogaus teisių
- JT Vaiko teisių konvencijos

Be to, būdami „Telia Company“ įmonių grupės dalimi, laikomės visuotinės „Telia Company“ įmonių grupės politikos dėl žmogaus teisių, kuri apima mūsų įsipareigojimus gerbti ir palaikyti žmogaus teises ir apibūdina pagrindinius principus, kuriuos mes įsipareigojame įgyvendinti savo veikloje.

# ĮVAIROVĖ IR LYGIOS TEISĖS

Mums, kaip sektoriaus lyderiui, kaip dideliame Lietuvos darbdaviui, kaip bendruomenės nariui, kaip partneriui ir paslaugų teikėjui, svarbu skatinti įvairovę, padėti žmonėms įsitraukti ir dalintis skirtingomis patirtimis, užtikrinti lygias teises ir galimybes tiek darbo vietoje, tiek už jos ribų.

Vadovaujames „Telia“ Lygių galimybių politika, skatinančia įvairovės ir lygių galimybių kultūrą įmonėje – nuo visiems sudaromų geriausių darbo sąlygų iki sąžiningo darbo užmokesčio, užkertant kelią diskriminacijai ir priekabiavimui. Ši politika yra integruota į Personalo, Atlygio politikas (abi skelbiamos viešai), taip pat yra numatyta Etikos ir elgesio kodekse, Atsakingo verslo kodekse bei kituose įmonės dokumentuose.

Visiškai netoleruojame diskriminacijos – nei priimant į darbą, nei jokių kitų diskriminuojančių įdarbinimo pagal etninę kilmę, lytį, lytinę orientaciją, šeiminių ar socialinę padėtį, vaikų turėjimą, religinius įsitikinimus, politines pažiūras, tautybę, neįgalumą, amžių, priklausymą profsąjungoms ar pagal bet kokius kitus svarbius pagrindus.

Netoleruojame ir nepalaikome jokių psichologinio, fizinio, seksualinio ar žodinio priekabiavimo, bauginimo, grasinimo ar įžeidinėjimo formų. Jau ne vienerius metus turime įkūrę Skaidrumo liniją, skirtą pranešti apie netinkamą elgesį.

Įmonėje jau keletą metų yra įsteigta įvairovės ir įtraukties koordinatoriaus pozicija, kuri padeda:

Didinti supratimą apie įvairovę ir įtrauktį, pasitelkiant mokymus bei komunikacijos priemones.

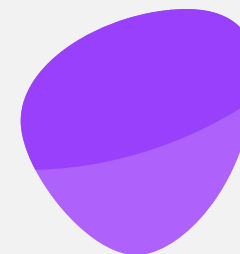
Kurti įvairovei ir įtraukčiai palankią aplinką visuose vidiniuose procesuose, pvz. atrankos, atlygio peržiūros.

Didinti įvairių grupių įsitraukimą per partnerystes, vidines ir išorines iniciatyvas.

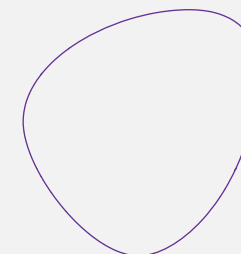
Mes sau keliame aiškius lygių galimybių prioritetus:



**100** %  
lygios galimybės bei draugiški gyvenimai.



**50/50**  
tolygus lyčių atstovavimas visuose pareigybių lygiuose.



**0** %  
jokio atlygio atotrūkio tarp lyčių bei nulius diskriminacijos ir priekabiavimo atvejų.



„Telia Lietuva“ viena iš pirmųjų „Telia Company“ įmonių grupėje pasiekė lyčių lygybę darbuotojų ir vidutinės grandies vadovų gretose.

Atsakingas verslas

Įvairovė ir lygios teisės

Skaidrumas ir antikorupcija

Dėmesys darbuotojams

Saviraiškos laisvė

Atsakomybė rinkoje

Asmens privatumas

< TURINYS

Vertybėmis ir gerąja praktika, padedančia versle puoselėti lygybę ir įvairovę, dalijamės ir su kitomis Lietuvos įmonėmis, organizacijomis, žmonių grupėmis. 2020 m. „Telia“ atstovai dalyvavo ir pranešimus skaitė šiuose verslo renginiuose:

→ „Ring the bell for gender equality“ (organizatorius Nasdaq) – pasakojome apie lyčių lygybės pažangą Lietuvoje.

→ „Atrask technologijas“ (organizatorius „WOMEN GO TECH“) – dalinomės patarimais, kaip pasiruošti IT karjeros pradžiai.

Vieni pirmųjų Lietuvoje pasirašėme „Įvairovės chartiją“ (angl. Diversity Charter), kuria siekiama mažinti darbuotojų diskriminaciją ir skatinti įvairovę bei lygias galimybes Lietuvos darbo rinkoje.

Tarptautiniu lygiu „Telia“ yra įtraukta į „Bloomberg“ Lyčių lygybės indeksą už pastangas ir įsipareigojimą skatinti lyčių lygybę darbo vietoje pasitelkiant vidines politikas, lyčių reprezentavimą bei skaidrumą.

Atsakingas verslas

Įvairovė ir lygios teisės

Skaidrumas ir antikorupcija

Dėmesys darbuotojams

Saviraiškos laisvė

Atsakomybė rinkoje

Asmens privatumas

< TURINYS

Mes lygybės vertybių puoselėjimą drąsiai reiškiamo ir kitais būdais bei formomis. Pavyzdžiui, 2020 m. vasarą Vilniuje, ant Baltojo tilto, buvo atidengtas unikalus gatvės meno kūrinys – vaivorykštės spalvų trimatis piešinys, praeivius kviečiantis „**Pasinerti į meilę**“ (angl. „Fall in love“).

Apie 25 kvadratinį metrų plotą užimančio piešinio kūrybinę idėją pasiūlė „LinkMenų fabrikas“, o įgyvendino menininkas, skulptorius Mindaugas Tendziagolskis. Jo tikslas – švęsti įvairovę ir išreikšti LGBTQI (lesbiečių, gėjų, biseksualių ir translyčių asmenų) bendruomenės palaikymą.



2020 m. „Telia Lietuva“ gavo tris „Lygių galimybių sparnus“ (Lygių galimybių kontrolieriaus tarnybos vykdoma iniciatyva) už sėkmingai puoselėjama lygių galimybių kultūrą ir šių vertybių sklaidą viešojoje erdvėje.



Didžiausia Švedijos profesinė sąjunga „Unionen“ „Telia“ pripažino LGBTQI (lesbiečių, gėjų, biseksualių ir translyčių asmenų) bendruomenei draugiškiausiu darbdaviu.

# DĖMESYS DARBUOTOJAMS: SAUGA IR SVEIKATA



## DARBUOTOJŲ SAUGOS IR SVEIKATOS POLITIKA

2020 m. atlikome svarbių žingsnių darbuotojų saugos ir sveikatos politikos srityje – pirmiausia savo iniciatyva ir, žinoma, reaguojant į pasaulinę COVID-19 pandemiją.

Pirmiausia „Telia“ įgijo naują tarptautinį saugos ir sveikatos standartą ISO 45001. Taip pat atnaujinome Darbuotojų saugos ir sveikatos tvarką. Reaguodami į pandemiją ir visuotinį karantiną sukūrėme aiškius vidinius procesus ir metodikas, leidžiančias Krizių komitetui veikti efektyviai ir sėkmingai, siekiant užtikrinti saugų ir kokybišką darbą šiuo sudėtingu visiems metu.

## SAUGUMAS IR SVEIKATA DARBO VIETOJE

Mūsų komandoje dirba daugiau kaip 2 tūkst. darbuotojų, dalis jų turi kasdienį tiesioginį kontaktą su mūsų klientais – salonų darbuotojai, inžinieriai. Pandemijai pasiekus Lietuvą ir paskelbus karantiną turėjome užtikrinti paslaugų teikimą, o tuo pačiu savo darbuotojų saugumą – tam skyrėme prioritetą.

Visi mūsų inžinieriai, vykstantys pas klientus, buvo aprūpinti svarbiausiomis saugumo priemonėmis, su jais palaikėme nuolatinį ryšį, kitomis priemonėmis valdėme susirgimo rizikas. Darbuotojams, dėl savo darbo specifikos ar kitų priežasčių likusiems dirbti biuruose, taip pat užtikrinome saugią darbo aplinką – biuruose buvo įrengtos dezinfekcinio skysčio stotelės, dalinamos

apsauginės kaukės, pritaikytos specialios alkūninės durų rankenos ir pan. Dirbantiems iš namų pagal poreikį pristatėme reikiamas darbai per nuotolį priemones. Aiškiai komunikavome darbo saugos temą visos pandemijos metu, teikėme rekomendacijas ir kitą informaciją tiek biuruose, tiek intranete.

2020 metais trims mūsų darbuotojams darbo metu ir vienam, grįžtančiam iš darbo, nutiko nelaimingi atsitikimai, tačiau rimtų sužalojimų pavyko išvengti.

Kaip ir kasmet tęsėme ligų prevencijos programą. Periodiniame sveikatos patikrinime iš viso dalyvavo daugiau kaip 1000 mūsų darbuotojų. Bendrovės lėšomis taip pat skiepijome darbuotojus nuo gripo ir erkinio encefalito.

### 2020 m. pasiskiepijo:

nuo erkinio encefalito

**343**

darbuotojai

nuo gripo

**688**

darbuotojų

Atsakingas verslas

Skaidrumas ir antikorupcija

Saviraiškos laisvė

Asmens privatumas

< TURINYS

Įvairovė ir lygios teisės

Dėmesys darbuotojams

Atsakomybė rinkoje



## MOKYMAI APIE SAUGĄ

Žinios ir gebėjimai, kaip reiktų elgtis vienoje ar kitoje pavojingoje situacijoje, gali būti kritinės ir reikiamu metu padėti išvengti nelaimių. Todėl savo darbuotojams periodiškai rengiame įvairius teorinius ir praktinius mokymus, susijusius su darbo sauga.

2020 m. organizavome evakuacijos vadovų pratybas ir mokymus, naujų vadovų mokymus, aukštalipių, elektrikų, dirbančių mobiliose platformose, mokymus.

## PAPILDOMAS SVEIKATOS DRAUDIMAS

Visi mūsų įmonės darbuotojai nuo pirmos jų darbo dienos bendrovėje yra draudžiami nuo nelaimingų atsitikimų. Draudimas galioja ne tik darbo metu, o visą laiką ne tik Lietuvoje, bet ir užsienyje. Todėl net ir atostogų metu mūsų kolegos gali jaustis saugūs.

Darbuotojai taip pat vertina papildomą sveikatos draudimą, kurį gauna, kai tik pasibaigia jų bandomasis laikotarpis. Darbuotojų patogumui, leidžiame patiems pasirinkti vieną iš kelių siūlomų draudimo variantų, kuris skirtas sveikatos priežiūros ir stiprinimo paslaugoms.

2020-aisiais siūlomi sveikatos draudimo planai buvo atnaujinti: išlaikytos visos, iki tol turėtos sąlygos, be to, padidinti odontologijos paslaugoms skirti limitai, palengvintas atsiskaitymas už psichoterapijos seansus. Įmonė apmoka net 15 asmens sveikatos priežiūros įstaigose suteiktų psichoterapijos seansų, kuriuos atlieka psichoterapeutas ar psichologas-psichoterapeutas.

Siekiame savo darbuotojų sveikatos gerove rūpintis visapusiškai, todėl suteikiame galimybę palankiomis sąlygomis sveikatos draudimu apdrausti ir šeimos narius.

Darbuotojų saugos ir sveikatos e-mokymus  
išklause daugiau kaip

**1300** kolegų.

2020 m. papildomu  
sveikatos draudimu naudojami

**2209** darbuotojai.

Atsakingas verslas

Įvairovė ir lygios teisės

Skaidrumas ir antikorupcija

Dėmesys darbuotojams

Saviraiškos laisvė

Atsakomybė rinkoje

Asmens privatumas

< TURINYS

# DĖMESYS DARBUOTOJAMS: DARBO SĄLYGOS IR KARJERA

Du kartus per metus „Telia“ organizuoja darbuotojų įsitraukimo ir pasitenkinimo tyrimą „Pulse“. Tyrimo metu analizuojamas darbuotojų įsitraukimas, organizacinės galimybės, tikslai, strategija, lyderystė. Taip pat tyrime kalbame apie vertybes, darbuotojų gerovę, pasitikėjimą, augimo galimybes bei tvarumą. Visi tyrimo duomenys yra vertinami, aptariami tiek komandose, tiek su vadovais. Ši praktika leidžia stiprinti tai, kuo darbuotojai yra patenkinti, bei spręsti kylančius iššūkius. Darbuotojų išsakyta nuomonė integruojama į įmonės strateginius bei personalo tikslus. metais, siekiant užtikrinti darbuotojų gerovę COVID-19 metu, vykdyti trys pagrindiniai „Pulse“ tyrimai.

Atsakingas verslas

Įvairovė ir lygios teisės

Skaidrumas ir antikorupcija

Dėmesys darbuotojams

Saviraiškos laisvė

Atsakomybė rinkoje

Asmens privatumas

< TURINYS



2020 M. NET **1920** „TELIA“  
DARBUOTOJŲ SĖKMINGAI DIRBO NUOTOLINIŲ  
BŪDU – IŠ VISO 122 831 DARBO DIENA NE BIURE.

## NUOTOLINIS DARBAS

Prieš šešerius metus vieni pirmųjų oficialiai pradėjome praktikuoti tada dar retenybė buvusį darbą nuotoliniu būdu. Tuomet savo darbuotojams suteikėme galimybę rinktis darbą ne „Telia“ biuro patalpose dėl medicininių, šeimyninių, efektyvesnio darbo ir kitų objektyvių priežasčių. Tam jau 6 metus turime „Nuotolinio darbo tvarką“, kurioje aprašytos visos galimybės derinti darbą su asmeniniu gyvenimu. Todėl, kai prasidėjo pandemija, mes neturėjome jokių rūpesčių persiorientuoti darbui nuotoliniu būdu.

Be to, sudarome galimybes savo komandoms lanksčiai reguliuoti savo darbo laiką. Pavyzdžiui, darbuotojai gali pasirinkti anksčiau arba vėliau pradėti ir baigti savo darbo dieną. Tarkime, galima pradėti darbą nuo 7 iki 11 val. ir baigti jį atitinkamai keliomis valandomis anksčiau arba vėliau. Ši galimybė ypač patraukli darbuotojams, kurie grįžta iš vaiko priežiūros atostogų – jie dažnai pageidauja bent jau kurį laiką dirbti ne visą darbo dieną.

## ATLYGIO SISTEMA

Nustatant „Telia“ įmonių grupės darbuotojų atlygį, yra vertinami šie esminiai kriterijai: kvalifikacija ir kompetencijos atitinkamoms pareigoms, atsakomybė, darbo sudėtingumas ir indėlis į bendrovės veiklą, asmeniniai darbuotojo pasiekimai bei pareigybių atlyginimo lygis rinkoje.

Mes taikome taip vadinamą viso atlygio sąvoką, kurią sudaro šie elementai:

- PAGRINDINIS ATLYGINIMAS**  
(nustatomas individualiai ir diferencijuojamas atlyginimo struktūros intervalų ribose);
- TRUMPALAIKIS KINTAMAS ATLYGIS**  
(nepastovi dalis, mokama atsižvelgiant į darbuotojo pasiekimus);
- KINTAMAS ATLYGINIMAS**  
(nepastovi atlyginimo dalis, mokama atsižvelgiant į veiklos rezultatus);
- ILGALAIKIS SKATINIMAS**  
(programos, skatinančios siekti ilgalaikių finansinių tikslų);
- PAPILDOMOS NAUDOS**  
(tai socialinę darbuotojų gerovę kuriančios ir lojalumą skatinančios programos, papildančios pagrindinį bei kintantį atlyginimą).

Atlyginimai visiems darbuotojams peržiūrimi kartą per metus. 2020 m. peržiūrėjus „Telia“ darbuotojų atlyginimus jie buvo padidinti vidutiniškai 11 procentų.

Įmonėje dirbantiems ilgiau nei 3 mėn. darbuotojams, kurie negauna priedų už pardavimus, buvo mokamos vidutiniškai vieno mėnesio atlygio dydžio premijos.

Bendrovės vadovų komandos narių darbo užmokesčio struktūrą ir lygius prižiūri ir jiems vadovauja Bendrovės atlyginimų komitetas, o tvirtina valdyba.

### Informacija apie „Telia Lietuva“ darbuotojus (2020 m. gruodžio 31 d. duomenys):

„Telia Lietuva“	Darbuotojų skaičius	Vidutinis mėnesinis atlyginimas (Eur)
Vadovai	43	7 441
Vidurinio lygmens vadovai	179	2 864
Specialistai	1 938	1 648
<b>Iš viso</b>	<b>2 160</b>	<b>1 864</b>

Atlyginimai visiems darbuotojams peržiūrimi kartą per metus.

2020 m. peržiūrėjus „Telia“ darbuotojų atlyginimus jie buvo padidinti vidutiniškai **11** %

Atsakingas verslas

Įvairovė ir lygios teisės

Skaidrumas ir antikorupcija

Dėmesys darbuotojams

Saviraiškos laisvė

Atsakomybė rinkoje

Asmens privatumas

< TURINYS



## PROFESINIS IR ASMENINIS TOBULĖJIMAS

Darbuotojų kompetencijos ir žinios – svarbi sritis, į kurią nuolat investuojame. Be pagrindinių ir privalomų mokymų, kuriuos turi išklausti mūsų darbuotojai, organizuojame įvairius papildomus mokymus, skirtus tobulėjimui, ugdymui ar naujų gebėjimų įgijimui.

**2020 m. savo darbuotojus kvietėme mokytis šių dalykų:**

- Mokymai naujiems klientų aptarnavimo ir pardavimų srities darbuotojams
- Tęstiniai pardavimų mokymai salonų darbuotojams
- Mokymai naujiems inžinerinės srities darbuotojams
- Tęstiniai vario technologijos mokymai inžinieriams
- Projektų valdymas profesionalams
- Kibernetinio saugumo mokymai
- Docker DevOps
- Scrum Product Owner Certified
- Scaled Agile Framework
- Anglų kalbos
- Ir kt.

Nuo 2018 m. sėkmingai įgyvendiname ES lėšomis finansuojamą didelės apimties projektą – „Telia Lietuva“ darbuotojų kvalifikacijos, žinių ir gebėjimų tobulinimas. Mokymai tęsis iki 2021 m. rugsėjo mėn.

Kvalifikacijos tobulinimo mokymuose

jau dalyvavo

**1000**

darbuotojų.

Daug dėmesio skiriame ne tik profesinių kompetencijų ugdymui, bet ir lyderystės vystymui. Tam pradėjome vidinę programą „Telia Leadership Academy“. Programos dalyviai gilina sėkmingai karjerai svarbias sritis: savęs pažinimą ir asmeninę lyderystę, komandos valdymą, komunikaciją, pokyčių valdymą, verslo suvokimą ir finansų valdymą.

Asmeninio ir profesinio augimo kelionėje taip pat padeda vidinė Mentorystės programa. Mentorai – tai „Telia“ vadovai, daug pasiekę ir sukaupę naudingų gyvenimo pamokų. Jie dalinasi sukaupta patirtimi ir įkvepia siekti daugiau kitus komandos narius – jiems priskirtus mokinius.

Kasmet rengiame ir taip vadinamas „šešėliavimo“ dienas ir tokiu būdu kviečiame kolegas išbandyti skirtingas profesijas, artimiau susipažinti su kitų „Telia“ darbuotojų kasdieniu darbu.

Atsakingas verslas

Skaidrumas ir anticorupcija

Saviraiškos laisvė

Asmens privatumas

← TURINYS

Įvairovė ir lygios teisės

Dėmesys darbuotojams

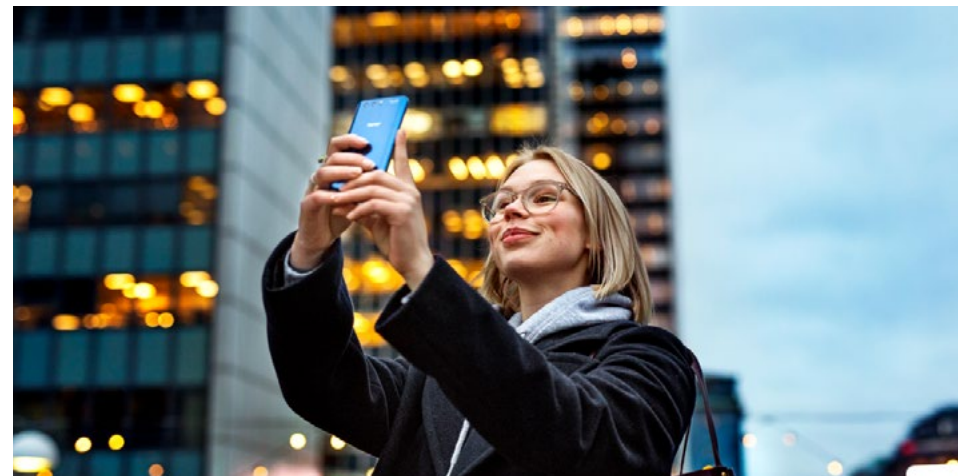
Atsakomybė rinkoje

Orientuojamės ir į ateities kompetencijas, kurių poreikį didina skaitmenizacija, automatizacija ir panašūs darbo rinkos procesai. Todėl 2020 m., bendradarbiaujant su „Singularity“ universitetu, pristatėme 4 naujas programas „Telia“ Future Impactors workshops“. Šiuos mokymus veda mūsų darbuotojai, baigę vieną iš „Singularity“ universiteto programų. Seminarų temos parenkamos pagal kritinius įgūdžius, reikalingus tam, kad „Telia“ ateityje išliktų konkurencinga ir inovatyvi kompanija.

Be abejonės, įtakos mokymams turėjo ir pandemija, ir tai, kad jie visi persikėlė į nuotolį. Be to, pandemija mus paskatino dar daugiau dėmesio skirti darbuotojų sveikatai ir emocinei gerovei. Norėdami šias sritis sustiprinti, kreipėmės į išorinius ekspertus bei specialistus – taip gimė specialus mokymų- renginių ciklas „Refresh Time“. Jo metu pagrindinį dėmesį skyrėme šioms sritims:

- **emocinei sveikatai** – suorganizavome paskaitas apie stresą, ir jo valdymo būdus, apie lėtumo filosofiją, miego svarbą ir kt.
- **fizinei sveikatai** – mokymų metu kviestiniai svečiai dalinosi naudingais patarimais kaip sportuoti, kaip palaikyti gerą fizinį krūvį dirbant namuose ir kt.
- **finansinei gerovei** – kvietėme diskutuoti apie asmeninių finansų valdymą, investavimą ir pan.
- **asmeniniam tobulėjimui**

„Refresh Time“ sulaukė didelio kolegų susidomėjimo – kiekvienos sesijos metu vidutiniškai prisijungė apie **350** darbuotojų. Šią idėją tęsime ir 2021 metais.



## STUDENTAI IR PRAKTIKA

2020 m. praktikai – privalomai ir savanoriškai – atlikti iš viso priėmėme 20 jaunųjų kandidatų: 12 su trišalėmis sutartimis ir 8 su dvišalėmis sutartimis.

Taip pat, siekdami populiarinti IT ir technologijų sričių profesijas, užmezgėme draugystes su keliomis išorinėmis organizacijomis – „Vilnius Coding School“, „Baltic Institute of Technology“. Surengėme šių organizacijų nariams pristatymus apie tai, ko reikia sėkmingai karjerai, sėkmingam darbo pokalbiui ir pan.

2020 m. praktiką „Telia“ atliko **20** studentų.

Renginiai vyko virtualiu formatu, o juose iš viso dalyvavo apie **130** žmonių.

Atsakingas verslas

Išvairė ir lygios teisės

Skaidrumas ir antikorupcija

Dėmesys darbuotojams

Saviraiškos laisvė

Atsakomybė rinkoje

Asmens privatumas

< TURINYS

# DĖMESYS DARBUOTOJAMS: PAPILDOMOS VERTĖS

## KOLEKTYVINĖ SUTARTIS

2020 m. vasario 1 d. įsigaliojo nauja „Telia“ Kolektyvinė sutartis. Balsavime dėl jos galiojimo dalyvavo 77 proc. įmonės darbuotojų ir 98 proc. balsų dauguma patvirtino ją.

**Įsigaliojusi kolektyvinė sutartis apima šias naudas darbuotojui:**

Darbuotojų teisės ir pasirinkimo galimybė

Profesinio tobulėjimo palaikymas ir rėmimas

Darbuotojų vertinimas ir įvertinimas

Lankstumas bei darbo – asmeninio laiko balansas

Darbuotojų sveikatingumo skatinimas

## PAPILDOMOS GARANTIJOS

„Telia“ siekia prie darbuotojų šeimų gerovės prisidėti ir finansinėmis priemonėmis, kurios yra numatytos „Kolektyvinėje sutartyje“. Taip pat suteikiame šias papildomas socialines garantijas:

- Papildomos iki 5 darbo dienų atostogos, priklausomai nuo darbo stažo „Telia“;
- Darbuotojo vestuvių proga, darbuotojui suteikiamos 3 kalendorinių dienų mokamos atostogos;
- Mirus darbuotojo tėvui, motinai, sutuoktiniui, vaikui (įvaikiui), broliui, seseriai, darbuotojui suteikiamos 3 kalendorinių dienų mokamos atostogos;
- Mirus darbuotojo senelei (-iui), darbuotojo sutuoktinio tėvui, motinai, broliui, seseriai, darbuotojui suteikiamos vienos kalendorinės dienos nemokamos atostogos;
- Apmokamos mokymosi atostogos;
- Už 2 pirmas kalendorines laikinojo nedarbingumo dienas dėl ligos, sutampančias su darbuotojo darbo grafiku, Darbdavys moka 70 proc. darbuotojo vidutinio darbo užmokesčio;
- Darbuotojui dėl prastos savijautos / ligos leidžiama neatvykti į darbą 2 darbo dienas per kalendorinius metus be nedarbingumo pažymėjimo bei už šias dienas paliekant darbuotojui jo darbo užmokestį;



- Premija 20, 30 ir 40 metų nepertraukiamojo darbo stažo „Telia“ proga;
- Pašalpa dėl susidariusios sunkios darbuotojo ar jo šeimos finansinės padėties ar patirtų didelių materialinių nuostolių;
- Socialių reikmių fondo komiteto sprendimu remiami sporto ir kultūros renginiai (dėl pandemijos šių pinigų panaudojimas šiais metais nukreiptas į įvairius online renginius, darbuotojų emocinę sveikatą) bei iniciatyvos, skirtos darbuotojų vaikams

Atsakingas verslas

Įvairovė ir lygios teisės

Skaidrumas ir antikorupcija

**Dėmesys darbuotojams**

Saviraiškos laisvė

Atsakomybė rinkoje

Asmens privatumas

< TURINYS

## PENSIJOS KAUPIMAS

Rūpinamės savo darbuotojų ateities finansine gerove ir prisidedame prie jų santaupų kaupimo senatvei.

Daugiau nei vienerius metus dirbantiems darbuotojams siūlome dalyvauti „Kaupk su „Telia“ (angl. „Save with Telia“) vidinėje pensijų programoje. Šios programos esmė – darbdavio skiriamos lėšos yra kaupiamos viename iš darbuotojo pasirinktų „SEB investicijų valdymo“ III pakopos pensijų fondų. Be to, darbuotojai prie pensijų kaupimo gali prisidėti ir savo lėšomis, skirdami papildomą procentą nuo savo pareiginio atlyginimo. Tokiu atveju „Telia“ į pensijų fondą taip pat perveda papildomą įmoką, atitinkančią darbuotojo skiriamą atlyginimo dalį.

2020 m. „Kaupk su „Telia“  
programoje dalyvavo **867**  
bendrovės darbuotojai.

## SOCIALINIŲ REIKMIŲ FONDAS

Esame įsteigę Socialinių reikmių fondą, kurio tikslas – prisidėti prie darbuotojų socialinių poreikių ir idėjų įgyvendinimo. Visos taisyklės, kaip tai bus daroma, numatytos Fondo nuostatose.

### Numatyta, kad Fondas įsipareigoja:

- Finansuoti iniciatyvas, kuriose dalyvauja darbuotojų vaikai;
- Skirti premiją už 20, 30 ir 40 metų nepertraukiamą darbą įmonėje;
- Skirti išmoką nutikus nelaimėi šeimoje – netekus šeimos nario, esant sunkiai materialinei padėčiai dėl patirtų didelių finansinių nuostolių ir kt.;
- Remti iniciatyvas darbuotojų sveikatai gerinti: sporto patalpų ir aikštelių nuoma, sporto renginių organizavimas ir kt.

2020 m. „Telia Lietuva“ darbuotojų reikmėms  
Fondas iš viso skyrė beveik  
**54 TŪKST. €**

## DARBO IR ŠEIMOS DERINIMAS

Ne paslaptis, kad dauguma dirbančių tėvų susiduria su sunkumu, kuo užimti savo vaikus vasaros ir kitų mokyklinių atostogų metu. Ieškojome būdų, kaip galėtume šį iššūkį savo darbuotojams sumažinti, todėl Vilniaus biure ėmėme organizuoti vaikų stovyklas.

Darbuotojai itin teigiamai įvertino galimybę atsivesti vaikus kartu į darbą ir ramiai dirbti, žinodami, kad jų atžalos puikiai leidžia laiką. Stovyklas organizavome ne tik vasaros, bet ir kitų mokyklinių atostogų metu (išskyrus kai buvo paskelbtas karantinas).

### „MOKYKLINUKŲ KLUBAS“

Iki pandemijos „Telia“ patalpose Vilniuje ir Šiauliuose kiekvieną darbo dieną veikė „Mokyklinukų klubas“. Klubas skirtas įmonės darbuotojų vaikams nuo 6 iki 12 metų.

Jį lankantys mažieji dalyvavo ugdomosiose veiklose, išvykose, susipažino su aplinkosaugos ir tvarumo temomis, eksperimentavo ir kūrė naujas idėjas iš perdirbtų medžiagų. Vaikų klubo popiečių metu kiekvieną mėnesį vaikai nagrinėjo ir tyrinėjo vis kitą kultūros, pasaulio pažinimo ar istorijos temą. Didžioji dalis mėnesio veiklų buvo susietos su konkrečia tema skatinat vaikus įvairiais, kūrybiškais ir įtraukiančiais būdais tyrinėti, atrasti, mokytis per gyvą patirtį ir tarpusavyje susieti žinias į prasmingą visumą. Kiekvienos savaitės trečiadienis buvo skiriamas įvairioms išvykoms į senamiestį, įvairias kultūros įstaigas ar kitas su mėnesio veikla susijusias vietas. Vaikai mokėsi draugauti, žaisti stalo ir judriuosius žaidimus, spręsti įvairias užduotis, skaityti istorijas bei visada sąžiningai paruošti užduotus namų darbus, spręsti kitus mokykloje iškilusius klausimus.

Mūsų žiniomis, tai yra unikali darbdavio iniciatyva Lietuvos rinkoje.

Atsakingas verslas

Skaidrumas ir anticorupcija

Saviraiškos laisvė

Asmens privatumas

< TURINYS

Įvairovė ir lygios teisės

Dėmesys darbuotojams

Atsakomybė rinkoje



## DARBUOTOJŲ AKTYVUMAS

Įsitraukę darbuotojai – tai sėkminga organizacija. O kai darbuotojų daugiau kaip 2 tūkst. – idėjų, iniciatyvų, kūrybiško požiūrio, pomėgių ir bendrų interesų tikrai netrūksta. Svarbiausia – suteikti bendruomeniškumui ir aktyvui visas sąlygas skleistis. Todėl „Telia“ puoselėja darbuotojų aktyvumo kultūrą, o mūsų darbuotojai buriasi į skirtingas bendruomenes, kurias mes vadiname Hub'ais.

Štai „Culture HUB“ vienija darbuotojus, kurie nori realizuoti save, sužinoti, išmokti kažką naujo sužinoti, prasmingai praleisti bendrą laisvą laiką. Šioje bendruomenėje kolegos kviečiame susipažinti su naujais žmonėmis, gerai leisti laiką sportuojant, skaitant, rengiant protmūšius, žaidžiant strateginius stalo žaidimus, šokant ir pan.

Pavyzdžiui, įvairovės ir įtraukties bendruomenė susikūrė 2020 m. vasario mėnesį, o jos nariai įvairovės mėnesio proga (gegužę) organizavo virtualią panelinę diskusiją tolerancijos tema.

Kompiuterinių žaidimų bendruomenė šiuo metu vienija daugiau kaip 100 narių, kuriuos sieja aistra žaidimams. Šio Hub'o misija yra kurti „Telia“ e-sporto bendruomenę, suburti atskirų žaidimų komandas, atstovauti „Telia“ įvairiuose renginiuose ir turnyruose.



Didžiųjų įmonių kategorijoje „Telia Lietuva“ pripažinta  
**„METŲ DARBOVIETĖ 2020“**  
 (Nacionaliniai atsakingo verslo apdovanojimai)

Atsakingas verslas

Įvairovė ir lygios teisės

Skaidrumas ir antikorupcija

Dėmesys darbuotojams

Saviraiškos laisvė

Atsakomybė rinkoje

Asmens privatumas

< TURINYS

# ATSAKOMYBĖ RINKOJE

Jaučiame atsakomybę prieš visuomenę ir taikome aukščiausius standartus, kad mūsų skleidžiama informacija neklaidintų vartotojų. Nesvarbu, su kuo bendraujame – su esamais ir potencialiais klientais, savo darbuotojais, investuotojais ar kapitalo rinkų dalyviais, nuomonės formuotojais ar žiniasklaida, analitikais, valdžios institucijomis, įvairių valstybinių ir nevalstybinių organizacijų atstovais, verslo bendruomene – išliekame skaidrūs, atviri ir laikomės patvirtintų „Telia“ įmonių grupės komunikacijos taisyklių.

Jau daugiau kaip 10 metų bendradarbiaujame su reklamos savireguliacijos asociacija „Reklamos biuras“ ir laikomės „Reklamos etikos kodekso“.

2020 m. už klaidinančios reklamos ar konkurencijos pažeidimus bendrovė baudų neturėjo.

## REIKALAVIMAI TIEKĖJAMS

Dirbame su tiekėjais ir partneriais, kurių požiūris į tvarų ir atsakingą verslą, sutampa su mūsų požiūriu ir vertybėmis. Tam turime parengtą „Telia“ Tiekėjų etikos kodeksą. Tai – dokumentas, kuriame aiškiai apibrėžiamos nuostatos ir veiklos principai, kurių mūsų partneriai ir tiekėjai turi laikytis.

Šis kodeksas apima įvairias sritis – žmogaus teises plačiąja prasme, darbuotojų teises, kovos su korupcija nuostatas, sąžiningą konkurenciją, aplinkosaugos aspektus ir t.t. Taip pat atitinkamos įmonės tvarkos ir politikos (pvz. Antikorupcijos politika, Pirkimų politika) numato sąlygas dėl Tiekėjų pasirinkimo ir Tiekėjų etikos kodekso privalomumo visiems „Telia“ tiekėjams.

Atsakingas verslas

Skaidrumas ir antikorupcija

Saviraiškos laisvė

Asmens privatumas

Įvairovė ir lygios teisės

Dėmesys darbuotojams

**Atsakomybė rinkoje**

# APLINKOSAUGA

Tvarumas ir aplinkosauga mums rūpi jau ne vienerius metus. Šios sritys yra visos „Telia Company“ įmonių grupės veiklos strategijos dalis. Siekdami ambicingesnių pokyčių, 2019 m. aplinkosaugą išskyrėme kaip kertinę savo tvarios veiklos ašį. Taip atsirado „Telia“ Drąsūs tikslai (angl. Daring Goals).

## „TELIA“ DRAŠŪS TIKSLAI

Kad šioje srityje veiktume organizuotai ir kryptingai, subūrėme specialias darbo grupes – energetikos, tiekimo grandinės, bendros vertės kūrimo, finansų, pastatų ir nekilnojamojo turto, transporto, skaitmeninių šiukšlių ir kt.

# 2022 M.      2025 M.      2030 M.

**4** % padidinti klientų galinės įrangos pernaudojimą (lyginant su 2020 m.).

**100** % technologijų infrastruktūros rangovų mums pateiktų kuro ir atliekų ataskaitas.

**50** % sumažinti savo veiklos metu išmetamų CO2 emisijų kiekį.

**29** % sumažinti su parduodamų produktų naudojimu susijusių CO2 emisijų kiekį.

Įpareigoti tiekėjus, kurių CO2 emisijos sudaro net **72** % visų tiekėjų išskirtų emisijų, pasitvirtinti mokslu paremtus aplinkosaugos tikslus.

**NULIS** CO2 visoje veiklos grandinėje.

**NULIS** atliekų darbe ir tinklo veikloje.

**100** % darbuotojų įsitraukimas.

### Aplinkosauga

Anglies dioksido mažinimas

Kasdienių atliekų mažinimas

Darbuotojų aktyvumas ir įtraukimas

### Skatiname tvarumą



## ESAME KLIMATUI NEUTRALI BENDROVĖ SAVO VEIKLOJE

Nuo 2020 m. pabaigos Baltijos ir Šiaurės šalyse veikiančių „Telia“ įmonių veikla tapo klimatui neutrali. Tam pasitelkėme specialius anglies dioksido (CO<sub>2</sub>) kompensavimo mechanizmus, prie to taip pat prisidėjo žaliosios energijos naudojimas.

Jau 2020 m. „Telia“ tapo klimatui neutralia bendrove – dviem metais anksčiau nei planuota.

2020 m. gruodį „Telia Company“ investavo į dviejų tipų projektus: inovacijas, kurios CO<sub>2</sub> iš aplinkos šalina pramoniniu būdu, ir biologinės įvairovės bei ekosistemos atkūrimą. Toks anglies dioksido kompensavimo (angl. carbon offsets) metodas padeda bendrovėms visame pasaulyje tiesioginėje veikloje išskiriamą CO<sub>2</sub> neutralizuoti kompensuojant jį investicijomis į įvairius CO<sub>2</sub> mažinimo bei šalinimo projektus.

### „Telia Company“ investicijas skyrė:

- Pramonės projektui, kurio metu iš atsinaujinančių gamtos išteklių (medienos) gaminama celiuliozės pluošto izoliacinė priemonė, savyje išsauganti anglies dvideginį bent 50 metų. Ji gali būti panaudojama patvarių pastatų statybose.
- Dviem aplinkosaugos projektams, kurių tikslas – pažeidžiamų, nykstančių, didelės vertės miškų išsaugojimas.

## MOKSLU PAREMTŲ TIKSLŲ INICIATYVA

2025 m. bus pusiaukelė, siekiant išsikeltų Drąsių tikslų. Šių penkerių metų laikotarpiui išskeltus uždavinius ir siekius yra patvirtinę ir tarptautiniai Mokslu paremtų tikslų iniciatyvos (angl. The Science Based Targets initiative, SBTi) ekspertai.

### Iki 2025 m. „Telia Company“ įsipareigojo:

**50** % sumažinti savo veiklos metu išmetamų CO<sub>2</sub> emisijų kiekį.

**29** % sumažinti su parduodamų produktų naudojimu susijusių CO<sub>2</sub> emisijų kiekį.

Įpareigoti tiekėjus, kurių CO<sub>2</sub> emisijos sudaro **72** % visų tiekėjų išskirtų emisijų, pasitvirtinti mokslu paremtus aplinkosaugos tikslus.

### Aplinkosauga

Anglies dioksido mažinimas

Kasdienių atliekų mažinimas

Darbuotojų aktyvumas ir įtraukimas

### Skatiname tvarumą

## VIDINĖS APLINKOSAUGOS TAISYKLĖS

Esame parengę ir savo aplinkosaugos politiką bei instrukcijas. Jas 2020 m. peržiūrėjome ir atnaujinimo įtraukdami konkrečius reikalavimus, susijusius su anglies dvideginio ir atliekų valdymu. Numatyti aiškūs aplinkosaugos prioritetai ir konkretūs šios srities aspektai mums leidžia siekti pamatuotų ir apčiuopiamų rezultatų.



### Reikšmingi aplinkosaugos aspektai, kuriose siekiame teigiamų pokyčių:

- Oro ir žemės transporto CO2 emisijos
- IT ir telekomunikacijų tinklų naudojama energija
- Vidaus degimo variklių išmetamos dujos
- Galinės elektros ir elektroninės įrangos kartotinis panaudojimas
- Tinklo įrangos atliekos
- Vidaus degimo variklių išmetamos dujos (CO2)
- Statybinių atliekų susidarymas

Taip pat turime „Atsakingo verslo kodeksą“, kuriame išskirtos atskiros skiltys „Aplinkosauga“ ir „Aplinkosaugos politika“.

Kasmet vertiname nuveiktus darbus ir pasiektus rezultatus – kaip konkretus poveikis aplinkai buvo sumažintas. Tai leidžia mums būti nuosekliems, o esant būtinybei – keisti nusistatytą aplinkos tausojimo taktiką.

## SVARBŪS ŽINGSNIAI TVARIOS VEIKLOS LINK:

„Telia Lietuva“ sertifikuota ir turi aplinkosaugos vadybos standartą ISO 14001.

Specializuotame „ISS-oekom“ įmonių reitinge „Telia Lietuva“ suteiktas „Prime“ statusas, rodantis, kad bendrovės akcijos yra vertinamos kaip tvari investicija.

2020 m. „Telia Lietuva“ ir pagrindinis bendrovės biuro S7 nuomotojas pasirašė memorandumą dėl pastato aplinkosaugos veiksmingumo gerinimo. Tikslas – valdyti energijos ir vandens suvartojimą, atliekų susidarymą ir jų tvarkymą, šiltnamio efektą sukeliančių dujų generavimą ir išmetimą, kitus neigiamus poveikius aplinkai, atsirandančius dėl patalpų ir pastato eksploatavimo.

### Aplinkosauga

### Skatiname tvarumą

Anglies dioksido mažinimas

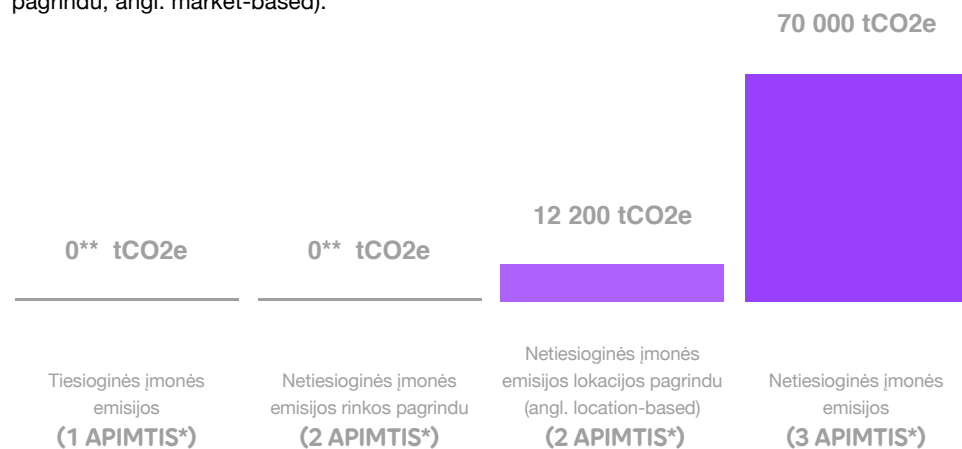
Kasdienių atliekų mažinimas

Darbuotojų aktyvumas ir įtraukimas

# ANGLIES DIOKSIDO MAŽINIMAS

Siekiame ambicingo tikslo – iki 2030-ųjų visoje savo veiklos grandinėje pasiekti nulio CO2 ribą. Tam jau nuo 2018 m. stebime ir skaičiuojame savo paliekamą CO2 pėdsaką.

2020 m. „Telia Lietuva“ CO2 pėdsakas sudarė 70 000 tonų šiltnamio efektą sukeliančių dujų (rinkos pagrindu, angl. market-based).



\*1 apimtis: tiesioginės emisijos, kylančios iš šaltinių, kurie priklauso arba yra kontroliuojami „Telia Lietuva“;

\*2 apimtis: netiesioginės emisijos, kylančios, pavyzdžiui, iš mūsų perkamos energijos gamybos (centrinis šildymas);

\*3 apimtis: netiesioginės emisijos, apimančios visą vertės grandinę.

\*\* 2020 m. mes tapome klimatui neutralūs savo veikloje (1 ir 2 apimtis) ir verslo kelionėse (dalis 3-ios apimties).

Aplinkosauga

Skatiname tvarumą

Anglies dioksido mažinimas

Kasdienių atliekų mažinimas

Darbuotojų aktyvumas ir įtraukimas

< TURINYS

## TIKSLUI PASIEKTI PASITELKIAME TOKIAS PRIEMONES:

### Naudojame 100 % „žalia“ elektrą.

2020 m. vartodama „žalia“ elektros energiją „Telia Lietuva“ sumažino šiltnamio efektą sukeliančių CO2 dujų kiekį 21 777 tonomis. Tai prilygtų 606 638 medžių pasodinimui arba 31 110 skrydžių atsisakymui per metus.

### Naudojame išmaniają stočių „migdymo“ programą.

Mažos apkrovos metu „Telia Lietuva“ bazinės stotys išjungiamos ir taip sutaupoma iki 10 % elektros energijos.

### 8 iš 10 „Telia“ automobilių atitinka „Euro6“ emisijų standartą.

### Duomenų centruose vėsinimui naudojame „Kyoto Cooling“ technologiją.

### Taikome aušinimo lauko oru sprendimus (angl. free-cooling) „Telia Lietuva“ techninėse patalpose.

Tai leidžia sutaupyti iki 45 % kompresorių suvartojamos elektros energijos.

### Darbuotojus skatiname naudotis automobilių dalijimosi paslaugomis.

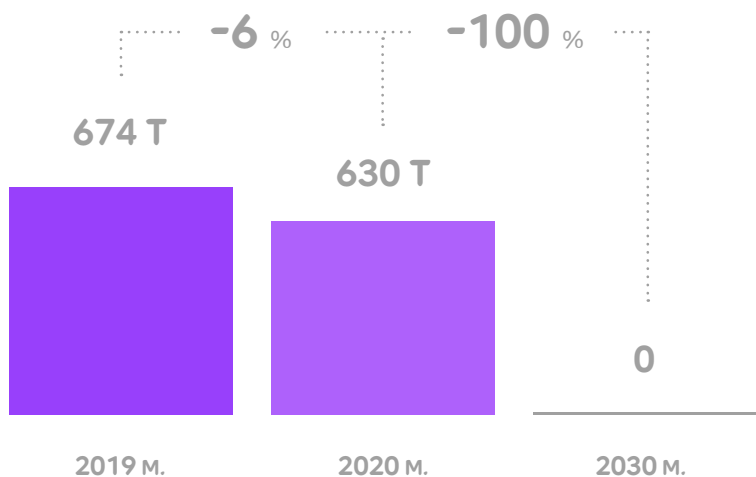
Elektriniais automobiliais, šiltuoju metų laiku – dviračiais, paspirtukais.



# KASDIENIŲ ATLIEKŲ MAŽINIMAS

Taikydami žiedinės ekonomikos principus esame užsibrėžę iki 2030 m. savo veiklos grandinę išvaduoti nuo atliekų.

2020 m. „Telia“ sukūrė 630 tonų atliekų – 6 proc. mažiau negu 2019 metais.



Aplinkosauga

Skatiname tvarumą

Anglies dioksido mažinimas

**Kasdienių atliekų mažinimas**

Darbuotojų aktyvumas ir įtraukimas

< TURINYS

Didelį dėmesį skiriame mūsų klientų senos įrangos teisingam surinkimui ir rūšiavimui. Klientai visuomet gali atnešti savo senus įrenginius, įsigytus iš „Telia“, į mūsų salonus. Savo asortimente jau išbandome ir priedus, kurie yra pagaminti iš lengvai yrančių medžiagų, t. y. ne plastiko. Turime vidinį procesą, pagal kurį kliento panaudota įranga gautų dar vieną gyvavimo ciklą. Tai – maži žingsniai mums, kuriais galime prisidėti prie aplinkos taršos mažinimo, bet dideli – mus supančiai aplinkai.

## KOKIŲ REZULTATŲ PASIEKĖME 2020 METAIS?

pakartotinai panaudojome daugiau kaip 46 tūkst. vienetų įrangos –

**13 %**

daugiau nei 2019 metais.

sumažinome popierinių sąskaitų nuo 134 tūkst. iki 116 tūkst. –

**13 %**

daugiau nei 2019 metais.

**88 %** sąskaitų pateikiame el. būdu.

**25 %** sumažinome viso sunaudojamo popieriaus.

surinkome **950 KG** kavos tirščių, kurie panaudoti „žaliai“ elektrai pagaminti – ji panaudota apšviečiant Kalėdų eglutę Vilniuje („Paulig“ projektas).

# DARBUOTOJŲ AKTYVUMAS IR ĮTRAUKIMAS

Mes – daugiau kaip 2 tūkst. „Telia Lietuva“ darbuotojų – žinome, kad pasitelkę technologijas galime gyventi, dirbti, bendrauti, pramogauti paprasčiau, patogiau, spalvingiau, o taip pat – tvariau. Tačiau tam reikia dar ir kiekvieno iš mūsų indėlio – idėjų, laiko, įpročių pokyčių, susitelkimo. Todėl „Telia“ deda visas pastangas, kad kuo daugiau darbuotojų prisidėtų prie tvarumo veiklų.

**Keturis kartus per metus organizuojame globalius renginius, kurių metu įtraukiame visus „Telia“ įmonių grupės darbuotojus. 2020 m. du iš jų buvo skirti aplinkosaugos temai:**



„Telia“ **Drąsių tikslų savaitė**. Kviatėme kolegas klausytis įvairių seminarų ir sužinoti, kaip mes, siekdami Drąsių tikslų, (nulinio CO<sub>2</sub>, nulinio atliekų ir 100 proc. darbuotojų įsitraukimo) galime kurti vertę mūsų klientams.



**JT Tvaraus vystymosi savaitė**. Organizavome įvairias įtraukiančias diskusijas ir paskaitas apie tvarumą, dalinomės su kolegomis „Telia“ nuveiktais darbais, diskutavome, kaip kiekvienas iš mūsų galime prisidėti kurdami „žalesnį“ rytojų.

Aplinkosauga

Anglies dioksido mažinimas

Kasdieninių atliekų mažinimas

Darbuotojų aktyvumas ir įtraukimas

Skatiname tvarumą

## APDOVANOJIMAI:



2021 M. „SUSTAINABLE BRAND INDEX™“  
„TELIA LIETUVA“ – TVARIAUSIA  
TELEKOMUNIKACIJŲ BENDROVĖ LIETUVOJE



2021 M. „SUSTAINABLE BRAND INDEX™“  
BENDRAME REITINGE „TELIA LIETUVA“ UŽIMA  
14 POZICIJĄ



ESAME VERTYBINIŲ POPIERIŲ BIRŽOS  
„NASDAQ ESG TRANSPARENCY“ PARTNERIS

Mūsų darbuotojai ir patys kuria įvairius projektus. „Telia“ veikia speciali Tvarumo darbo grupė (angl. Sustainability HUB), kuri nuolat organizuoja tvarumo seminarus ir kitas iniciatyvas. Kiekviena sesija pritraukia bent 100 žmonių auditoriją.

Periodiškai vyksta ir kitos aktyvacijos, dalinamės informaciniais ir edukaciniais straipsniais vidiniame intraneto kanale.

# SKATINAME TVARUMĄ

Siekiamo, kad mūsų tiekėjai taip pat prisidėtų prie aplinkos saugojimo ir turėtų aiškius planus, kaip jie prisidės prie mūsų siekio – iki 2030-ųjų pasiekti nulinę CO2 emisiją. Todėl glaudžiai bendradarbiaujame su tūkstančiais pardavėjų ir subrangovų, kad integruotume aplinkosaugos darbotvarkę ir į jų veiklą.

Visi tiekėjai, dirbantys su „Telia“, pasirašo Tiekėjų etikos kodeksą, kuriame nurodyti konkretūs aplinkosaugos reikalavimai, pavyzdžiui, medžiagų, kurių tiekėjas turi vengti arba visai nenaudoti mums tiekiamuose produktuose. Šie reikalavimai mums svarbūs, o jų paisydami galime pasiekti realių pokyčių, todėl prašome atsakingai jais vadovautis ir tiekėjus, bei periodiškai vykdomė su tuo susijusius patikrinimus.

## KOKIŲ REZULTATŲ PASIEKĖME 2020 METAIS?

### NAUJASIS CO2 KLAUSIMYNAS.

Šį klausimą pildo visi nauji „Telia“ tiekėjai, kurių prekės ar paslaugos turi reikšmingą įtaką mūsų CO2 emisijoms. Klausimynas apima duomenis apie dabartinį tiekėjų CO2 poveikį aplinkai, sąrašą priemonių, kurių ketinama imtis siekiant šį poveikį sumažinti. Šis klausimynas taip pat naudojamas kaip vienas iš tiekėjų atrankos kriterijų.

### CO2 LYGIO STEBĖJIMAS.

Stebime, kaip CO2 rodikliai įgyvendinami tiekėjų procesuose. Metų pabaigoje „Telia“ tiekėjai, išmetantys 16 proc. visų tiekimo grandinės išmetamųjų teršalų, jau buvo išsikėlę mokslu pagrįstus tvarumo tikslus.

### GEROJI PRAKTIKA.

Aktyviai dalyvavome tvarumo konferencijose, diskusijose, komunikacijos projektuose, kur dalinomės „Telia“ tvarios veiklos patirtimi, konkrečiais verslui naudingais patarimais. Taip pat tiek savo praktiką perdavėme kitoms Lietuvos įmonėms, kurios kreipėsi individualiai.

### SAUGOS IR APLINKOSAUGOS ATMINTINĖ.

Sukūrėme specialią aplinkosaugos ir darbuotojų saugos bei sveikatos atmintinę, kuria dalinamės su visais mūsų rangovais. Taip pat jiems išsiuntėme aplinkosaugos ir darbuotojų saugos klausimynus, kad galėtume įvertinti jų atitiktį ir kokybę. Ateityje prašysime rangovų teikti informaciją apie atliekų kiekius bei jų sutvarkymo būdus, vykdam „Telia“ užsakytus darbus.

### VIEŠIEJI PIRKIMAI.

Vykdydami viešuosius pirkimus numatome aiškius aplinkosauginius reikalavimus, kuriuos turi atitikti paslaugų tiekėjai ir jų siūlomi gaminiai. Visa mums teikiama įranga turi būti sertifikuota ir pažymėta mažiausiai CE ženklu, kuris reiškia, kad šis Europoje ar kitur pagamintas produktas atitinka ES saugumo, sveikatos ir aplinkos apsaugos reikalavimus.

### ELEKTROS SUVARTOJIMAS.

Rinkdamiesi bet kokią įrangą atsižvelgiame į jos elektros suvartojimo kaštus, skaičiuojant bendrą nuosavybės kainą. Taip siekiame įsigyti mažiau elektros energijos vartojančią įrangą.



Aplinkosauga

Skatiname tvarumą

Anglies dioksido mažinimas

Kasdienių atliekų mažinimas

Darbuotojų aktyvumas ir įtraukimas

# BENDROS VERTĖS KŪRIMAS

Esame ne tik verslas, palaikantis ryšius su darbuotojais, klientais, akcininkais, partneriais. Mes esame mus visus supančios ekosistemos dalis – bendruomenės narys, norintis ir galintis prisidėti prie platesnei visuomenei svarbių pokyčių. Ypač tokiu metu, kai pasaulį apėmusi pandemija, kai šalys skelbia karantinus, kai tenka iš esmės keisti savo kasdienes įpročius – nuo bendravimo iki darbo, nuo mokymosi iki laiko sau. Todėl patys imamės iniciatyvų ir prisidedame prie kitų rengiamų prasmingų projektų, kuriančių svarbų žinių ir pažinimo kapitalą, mažinančių tam tikras rizikas, atnešančių naujų galimybių. Tai – „Telia“ kuriama bendroji veiklos vertė, kuria mes didžiuojamės.

**Šiuo metu orientuojamės į tris pagrindines sritis:**

- **Aplinkos apsauga**
- **Inovacijos**
- **Gyvenimo kokybė**

# TECHNOLOGIJOS: VISUOMENĖS ĮTRAUKIMAS IR EDUKACIJA

Technologijos ir patikimas interneto ryšys pandemijos akivaizdoje mus dar labiau sujungė ir įgalino – saugoti save ir likti dirbti ar mokytis iš namų, neprarasti ryšio, net jei apribotas fizinis judėjimas, įgyti naujų žinių ar keisti kvalifikaciją, išbandyti neatrastų dalykų ir net keliauti virtualiai. Tačiau dėl to išaugo ir naujų skaitmeninio pasaulio grėsmių. Dalį „nematomų“ rizikų atremiame mes dar iki klientams tai suprantant – sustabdome šimtus internetinių atakų, kurių 2020-aisiais pastebimai padaugėjo. Dalį jų mokome visuomenę – vaikus, tėvus, senjorus, verslą – identifikuoti ir apsaugoti patiems.



**Technologijos: visuomenės įtraukimas ir edukacija**

Inovacijos: naujos paslaugos ir galimybės

Savanorystė ir parama

## RYŠYS VISIEMS IR VISUR

Dirbame tam, kad ryšį mūsų klientai turėtų visur ir visada, nesvarbu, kokia technologija. Kasmet investuojame į naujų sistemų diegimą ir esamos infrastruktūros tobulinimą. Tai mums leidžia būti žingsniu priekyje, o mūsų klientams – naudotis didžiausiais ir moderniausiais šviesolaidinio bei mobiliojo ryšio tinklais, pirmiesiems išbandyti naujos kartos paslaugas.

2020 m. „Telia“ taip pat pasirašė partnerystės susitarimą su Švedijos bendrove „Ericsson“ dėl mobiliojo ryšio tinklo atnaujinimo ir 5G ryšio plėtros. Per artimiausius trejus metus bus atnaujinta 2 tūkst. bazinių stočių, o tai atvers kelią ne tik tvaresniam, bet ir efektyvesniam „Telia“ tinklo veikimui Lietuvoje.

## SAUGI VISUOMENĖ

Visada bendradarbiaujame su Lietuvos policija ir teisėsaugos institucijomis, taip pat patys dedame visas pastangas apsaugoti savo klientų duomenis ir turtą nuo piktavalių.

**2020 m. sulaukėme daugiau kaip 80 valstybinių institucijų kreipimusi su prašymais blokuoti svetaines ar atskirus veiksmus.**

2020 m. investicijos  
**53,9 MLN. €**

**24,9 MLN. €**  
pagrindinio tinklo atnaujinimui  
ir šviesolaidinės prieigos tinklo plėtrai.

„Telia“ mobilusis internetas –  
greičiausias Lietuvoje\*

**85,1 MB/S**  
(prieš metus – 76,2 Mb/s)  
\* 2020 m. RRT duomenys.

2020 m. įdiegėme  
**100** naujų **4G** stočių.

**5G** – jau Lietuvoje.  
„Telia“ pirmoji pakvietė savo klientus  
testuoti nekomercinį 5G mobilųjį ryšį  
Vilniuje, Kaune ir Klaipėdoje.

2020 m. nutiesėme **636 KM**  
šviesolaidinio interneto kabelio.  
Iš viso jo ilgis Lietuvoje jau siekia  
**34,6 TŪKST. KM**



## VAIKŲ IR PAAUGLIŲ SAUGUMAS INTERNETE

Vaikai ir paaugliai – imliausi šiuolaikinių technologijų vartotojai. Jaunosios kartos jau nuo mažų dienų auga apsuptos skaitmeninio pasaulio, inovacijų ir technologijų, kuriančių daug naudos ir galimybių, ir, vis tik, vaikų saugumas internete išlieka viena svarbiausių aktualijų. Ką turime padaryti, kad vaikai virtualioje erdvėje jaustųsi saugesni, tėvai geriau suprastų savo vaikus ir mokėtų rasti bendrą kalbą, o mokytojai ir švietimo bendruomenė galėtų labiau įsitraukti ir patarti?

Ieškodami geriausių sprendimų kartu bendradarbiaujame su psichologais, edukologais, kompiuterinių žaidimų ir kitais ekspertais, mokytojais, tėvais, paauglių nuomonių formuotojais. Kasmet bendraujame ir su pačiais vaikais Baltijos ir Šiaurės šalyse. Apjungę šį milžinišką informacijos kiekį kaskart randame vis naujų temų ir idėjų.

## INICIATYVA „AUGU INTERNETE“

Mūsų projektas „[Augu internete](#)“ gyvuoja jau 6 metus. Jo misija – kalbėtis su moksleiviais, mokytojais ir tėvais saugumo internete temomis. Tam esame subūrę „Telia“ darbuotojų komandą – jie keliauja po visą Lietuvą ir susitinka su moksleiviais specialioje saugaus interneto pamokoje. Būtent gyvas bendravimas – klasėje ar ekrane – turi didžiausią poveikį, iššaukia įdomiausias diskusijas, padeda rasti taikius sprendimus.

### 2020 m. „Augu internete“ rezultatai:

**40** naujų „Telia“ darbuotojų prisijungė prie komandos

aplankytos **23** Lietuvos mokyklos

saugaus interneto pamokose dalyvavo daugiau kaip **1000** vaikų



### Ką nuveikėme per 6 metus?

Saugaus interneto pamokose iš viso dalyvavo daugiau kaip **86 TŪKST.** vaikų.

Subūrėme „Augu internete“ komandą, kurioje yra **59** specialiai apmokyti „Telia“ darbuotojai.

## SAUGESNIO INTERNETO SAVAITĖ

Kasmet minime Saugesnio interneto savaitę, kurios atspirties taškas – Tarptautinė saugesnio interneto diena, paskelbta Europos komisijos iniciatyva. Pirmą kartą Europoje ji paminėta 2004 m., o Lietuvoje – 2006 metais.

2020 m. Saugesnio interneto savaitės metu organizavome įvairius internetinius seminarus savo darbuotojams ir ne tik. Jų metu kalbėjome apie teigiamus technologijų naudojimo aspektus, naujus iššūkius, o profesionalūs e-sporto žaidėjai, turintys vaikų, dalinosi savo ir kaip žaidėjų, ir kaip tėvų patirtimi bei patarimais.

Taip pat pristatėme vidinius mokymus darbuotojams „Vaikų teisės – kokia yra mūsų atsakomybė?“. Šiuos mokymus „Telia Company“ parengė kartu su Pasaulio vaikystės fondu (angl. World Childhood Foundation), kad būtų ugdomas geresnis supratimas apie vaikų teises, rizikas, su kuriomis vaikai susiduria internete, ir stiprinamas mūsų įsipareigojimas apsaugoti ir įgalinti vaikus jų kasdienėje veikloje. Tikime, kad šios žinios yra „gyvos“ – jomis mūsų darbuotojai dalinasi su savo šeimomis, draugais, pažįstamais.

### Technologijos: visuomenės įtraukimas ir edukacija

Inovacijos: naujos paslaugos ir galimybės

Savanorystė ir parama

## VAIKŲ PATARIAMOJI GRUPĖ

(angl. Children's Advisory Panel, CAP)

O kaip įdomu yra bendrauti su pačiais vaikais! Iš pirmų lūpų išgirstos istorijos, pasvarstymai ir idėjos leidžia dar geriau suprasti vaikus ir paauglius, jų elgesį internete, jų akimis pažvelgti į skirtingas situacijas ir pamatyti, kaip jas vertina būtent jie. Todėl jau turime tradiciją bent kartą per metus surengti specialias jų apklausas.

2020 m. moksleiviams buvo tikrai neeiliniai – persikėlęs mokymasis į namus pakeitė jų rutiną, bet nepagalėjo ir iššūkių, beje, ne tik vaikams, bet ir jų tėvams, mokytojams, kitiems specialistams. Todėl šiomet „Telia Company“ vaikų apklausoje daugiausia domėjosi vaikų savijauta ir patirtimi, mokantis nuotoliniu būdu. Tyrime dalyvavo 7017 10-18 metų jaunuolių iš Lietuvos, Danijos, Estijos, Suomijos, Norvegijos ir Latvijos.

### Lietuvos rezultatai:

Kas antras moksleivis – patenkintas mokymusi nuotoliniu būdu.

1 iš 5 mano, kad mokyklos sistemų pasiekiamumas buvo blogas.

1 iš 2 apklaustųjų pripažino, kad teko praleisti daugiau laiko mokantis nei anksčiau.

7 iš 10 vaikų teigė, kad jie jautėsi saugiai mokydami nuotoliniu būdu.



### Vaikų išskirti nuotolinio mokymosi privalumai:

+ Pagerėję mokymosi rezultatai

+ Daugiau laiko su šeima

+ Daugiau miego

+ Geresnė mityba

## KITOS VAIKAMS SKIRTOS PRIEMONĖS

„**Vaikų kampelis**“ – tai specialiai vaikams sukurta saugi aplinka „Telia“ televizijoje, kurios nustatymus reguliuoja tėvai. Čia įdiegta turinio filtravimo galimybė, laiko ribojimas, o turinys – specialiai atrinktas vaikams.

2020 m. šia paslauga naudojosi beveik

# 10 TŪKST.

klientų.

„**Gudrutis**“ – vaikiškas laikrodis su GPS signalu, kuris leidžia vaikams pasijausti tikrais superherojais, o tėvams – saugiai žinoti, kur tuo metu yra jų vaikas.

2020 m. šį laikrodį savo vaikams įsigijo

daugiau kaip **1500** tėvų.

### Technologijos: visuomenės įtraukimas ir edukacija

Inovacijos: naujos paslaugos ir galimybės

Savanorystė ir parama



## MOTERŲ ĮTRAUKIMAS Į IT

Moteryų įtraukimas į technologijų pasaulį, skatinimas siekti karjeros IT srityje – dar viena sritis, kur norime prisidėti. Pirmiausia, mes tai skatiname „Telia“ viduje – diskusijomis, mokymais, patirties dalybomis. Taip pat prisidedame ir prie nacionalinių projektų. Todėl „Telia“ jau ketvirtus metus dirba su mentorystės ir konsultacijų programa Lietuvoje, skirta merginoms ir moterims, siekiančioms karjeros technologijų sektoriuje – „Women Go Tech“.

„Women Go Tech“ 2020 m. pasiekimai:

beveik  
**400**  
programos  
dalyvių

beveik  
**300**  
ekspertų ir mentorių  
komanda

**420**  
alumni  
bendruomenė



Technologijos: visuomenės įtraukimas ir edukacija

Inovacijos: naujos paslaugos ir galimybės

Savanorystė ir parama

## SENJORŲ ATSKIRTIES MAŽINIMAS

Ir 2020-aisiais tęsėme draugystę, užsimezgsia prieš metus, su projektu „Sidabrinė linija“. Tai – nemokama draugystės, bendravimo ir emocinės pagalbos linija vyresnio amžiaus žmonėms, veikianti visoje Lietuvoje.

„Telia“ inžinieriai, besilankantys klientų namuose, yra specialiai apmokyti įvertinti, ar garbaus amžiaus asmenys jaučiasi vieniši, ar jiems trūksta artimo bendravimo. Jie su savimi taip pat visada turi „Sidabrinės linijos“ lankstinukus ir gali suteikti pagrindinę informaciją apie šį projektą bei jo naudą.



### Apie projektą:

naudojasi beveik  
**4000**  
senjorų

reguliariai bendravo  
**1545**  
pašnekovų  
poros

jvyko per  
**75 TŪKST.**  
pokalbių

pokalbių trukmė daugiau nei  
**27 TŪKST.**  
valandų

nuolatinį bendravimą užtikrina  
**700** ir **13**  
aktyvių savanorių žmonių komanda



2020 m. „Telia“  
inžinieriai išdalino daugiau kaip  
**400**  
„Sidabrinės linijos“ lankstinukų

### Technologijos: visuomenės įtraukimas ir edukacija

Inovacijos: naujos paslaugos ir galimybės

Savanorystė ir parama

## PROJEKTAI, KURIUOS PALAIKOME



2020 m. rudenį užmezgėme draugystę su unikaliu projektu „Raudonos nosys – gydytojai klounai“. Jų misija – teikti emocinę pagalbą, pradžiuginti ir nuraminti vaikus, esančius ligoninėse – ypač pasunkėjo pandemijos ir karantinų metu. Sprendimu tapo technologijos: vaizdo skambučiai gali užtikrinti kokybišką, individualų bendravimą su vaiku net ir per nuotolį. Todėl mes šiam projektui skyrėme 10 planšetinių kompiuterių su neribotu mobiliuoju internetu.

Planšetės naudojamos 3 įstaigose – Santaros klinikų Vaikų ligoninėje, Klaipėdos vaikų ligoninėje, Vilniaus vaikų ir jaunimo pensionate.

2020 m. pasiekti rezultatai:

**100**  
gydytojų klounų budėjimų

**600**  
pradžiugintų vaikų

Ir toliau drąsiai ir garsiai pasisakome už atvirą visuomenę ir įvairovę joje. 2020 m. birželio mėn., kuris pasaulyje dar žinomas kaip lygybės bei įvairovės mėnesiu, Vilniaus miesto gyventojams ir svečiams padovanojome unikalų gatvės meno kūrinį, kviečiantį „Pasinerti į meilę“ (angl. „Fall in love“).

**Technologijos: visuomenės įtraukimas ir edukacija**

Inovacijos: naujos paslaugos ir galimybės

Savanorystė ir parama

< TURINYS

## DĖMESYS VERSLO BENDRUOMENEI

Žinių mainai ir diskusijos per pandemiją nesustojo – konferencijoms ir renginiams pilnai persikėlus į virtualiąją erdvę ir toliau noriai dalinamos savo ekspertų patirtimi, išvalgomis, tendencijomis iš technologijų ir IT pasaulio su partneriais, bendraminčiais, verslo bendruomenėmis ir visuomene.

**Kur ir kuo dalinomės 2020-aisiais?**

Surengėme renginius mažoms ir vidutinėms įmonėms „IT – jūsų verslo akseleratorius“, kur kalbėjome apie IT rinką, veiklos efektyvumą ir pristatėme jiems aktualias paslaugas. 5 miestuose iš viso susitikome su 373 įmonėmis.

Surengėme mini verslo konferenciją – technologijų dieną „Tikslai nesikeičia“ ir sukvietėme 120 didžiųjų Lietuvos įmonių pasiklausti apie pandemiją ir jos įtaką ekonomikai, technologijų pasauliui, verslo tikslams.

LR Prezidento inicijuotoje „Žalios Lietuvos“ iniciatyvos diskusijoje pasidalinome „Telia“ gerąją tvarios veiklos praktiką, kuri prisideda prie pagrindinių „Žalios Lietuvos“ iniciatyvos tikslų – aplinkos taršos mažinimo ir aplinkos kokybės gerinimo, klimato kaitos švelninimo, energijos taupymo ir tausaus vartojimo, visuomenės įsitraukimo didinimo ir aplinkosauginio sąmoningumo ugdymo.

Švedijos prekybos rūmų verslo pusryčiuose su verslo bendruomene pasidalinome 5G technologijos naudomis, veikimo principais ir paneigėme vyrąjančius mitus.



# INOVACIJOS: NAUJOS PASLAUGOS IR GALIMYBĖS

Nors per COVID-19 pandemiją pasaulis šiek tiek sulėtėjo, technologijos ir inovacijos toliau judėjo septinmyliais žingsniais. Būdami savo srities lyderiai Lietuvoje ir mes daug dėmesio skyrėme naujovėms – tiek mūsų veikloje, tiek toms, kurios atneša arba dar tik atneš naudą mūsų klientams.

**5G.** Mes pirmieji Lietuvoje įjungėme naujos kartos 5G mobilųjį ryšį ir pakvietėme savo klientus jį ištestuoti.

## DAŽNIAI

Panaudojome nekomercinius dažnius, kuriuos 5G testavimui suteikė Lietuvos ryšių reguliavimo tarnyba (RRT).

## TESTAVIMO REZULTATAI

Didžiausias greitis – **1,9 Mb/s**  
Vėlinimas – **iki 10 milisekundžių**.

## STOTYS

**13 bazinių stočių**

Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos miestų centruose ir Klaipėdos laisvojoje ekonominėje zonoje (LEZ).

## KLIENTAI

5G testavo daugiau kaip **300** „Telia“ registruotų klientų.

Technologijos: visuomenės įtraukimas ir edukacija

Inovacijos: naujos paslaugos ir galimybės

Savanorystė ir parama



**TELIA TV.** Mobiliosios televizijos paslauga „Telia Play“ tapo prieinama visiems – ją gali užsisakyti ir naudotis bet kuris Lietuvos gyventojas, nepriklausomai nuo interneto ryšio tiekėjo. „Telia Play“ tinka bet kuriam išmaniojo telefono, planšetės ar kompiuterio ekranui. Be to, ji veikia visose Europos Sąjungos ir EEA (Islandijos, Norvegijos ir Lichtenšteino) šalyse. Visi „Telia TV“ namuose (su priedėliu) klientai „Telia Play“ naudojami nemokamai.

**VoLTE.** Pažangiausia balso skambučių „VoLTE“ technologija „Telia“ tinkle jau veikia ir „iPhone“ telefonų naudotojams. Ji užtikrina skambučio sujungimą akimirksniu, aiškų kaip krištolas balsą ir svarbiausia – galimybę vienu metu kalbėti telefonu bei naršyti internete.

**NB IoT.** „Telia“ pirmoji Lietuvoje pristatė siaurajuosčio daiktų interneto (angl. Narrowband Internet of Things, NB IoT) technologiją. Tai platforma, kuri verslui ir viešajam sektoriui be didelių investicijų leidžia kurti naujos kartos paslaugas ir tobulinti jau esamas. NB IoT įranga yra ilgaamžiška, pigesnė, gali veikti iki 10 metų po žeme. Tai yra įvairių išmaniųjų miesto ir infrastruktūros sistemų, pavyzdžiui, automobilių stovėjimo, ateitis.

### Partnerystės ir sertifikatai:

- Veeam Partnership type: Cloud & Service Provider (Level: Platinum)
- Veeam Value-Added Reseller (Level: Gold)
- Red Hat Certified Cloud and Service Provider (Level: Advanced)
- Red Hat Solution Provider (Cloud Infrastructure) (Level: Advanced)
- Lenovo: Smart Office Expert Hybrid Reseller

# SAVANORYSTĖ IR PARAMA

Mūsų vidinė programa „YOUnite“ skatina darbuotojų savanorystę ir prisidėjimą savo žiniomis ar kitais gebėjimais prie įvairių, su technologijomis ir jų atnešama nauda susijusių projektų. Kiekvienas norintis savanoriauti mūsų kolega tam gali skirti 8 valandas per metus savo darbo laiko, kurį mes apmokame. Dažniausiai prisidedame prie „Augu internete“ projekto, įvairių tvarumui ir aplinkosaugai skirtų veiklų, organizuojame vidinius renginius, šeimos dienas ir kitas veiklas.

2020 m. pasirašėme **14** sutarčių,  
numatančių paramą.

Technologijos: visuomenės įtraukimas ir edukacija

Inovacijos: naujos paslaugos ir galimybės

Savanorystė ir parama

## GEROS VALIOS PROJEKTAI – MŪSŲ PARAMA

(trumpieji numeriai)

- Karštajai koronaviruso linijai
- Nacionalinio savanorių koordinavimo centro numeriui
- Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijos numeriui (pagalba pažeidžiamiesiems žmonėms dėl karantino)
- Paramos akcijai ir koncertui karantino metu „Dainuokime kartu“
- Laisvės TV akcijai „Laikykitės, medikai“
- COVID-19 pasekmių mažinimo fondo numeriams
- Emocinės paramos linijos numeriui
- Pagalbos priemonių verslui linijos numeriui
- VŠĮ Baryso Zvozkavo Baltarusijos žmogaus teisių namų organizuotos akcijos numeriui
- Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijos numeriui (pagalba Beirutui)
- Paramos akcijai ir koncertui „Gelbėkit vaikus“
- Paramos projektui „Išsipildymo akcija“

Bendra paramos suma  
siekė daugiau kaip

**136 TŪKST. €**

## „TELIA LIETUVA“ 2020 M. FINANSINĘ PARAMĄ SUTEIKĖ:

- COVID-19 pasekmių mažinimo fondui
- „Telia Lietuva“ darbuotojų profesinei sąjungai
- Lietuvos ryšių darbuotojų profesinei sąjungai
- VŠĮ „Diversity Development Group“
- VŠĮ „Naujųjų religinių tyrimų ir informacijos centrai“ (Nacionaliniams lygybės ir įvairovės apdovanojimams organizuoti)
- „Baltoji banga“ antikorupcijos iniciatyvai
- VŠĮ „Talentai technologijoms“ („Women Go Tech“ programai)

## KITA „TELIA LIETUVA“ PARAMA SKIRTA:

- VŠĮ „Lietuvos Junior Achievement“
- LRT projektui „Idomiosios pamokos“
- Asociacijai „RAUDONOS NOSYS Gydytojai klounai“
- SOS vaikų kaimų Lietuvoje draugijai
- VŠĮ Telefonijos muziejui
- Lietuvos Nacionaliniam muziejui
- Labdaros ir paramos fondui „Algojimas“

# APIE ATASKAITĄ

Šioje ataskaitoje pristatoma „Telia Lietuva“ 2020 m. veikla. Tvaraus verslo ataskaita rengiama vieną kartą per metus ir skelbiama drauge su metiniais veiklos rezultatais.

Šioje ataskaitoje pateikiame nefinansinę atsakingo verslo informaciją savo suinteresuotosioms šalims: klientams, akcininkams, investuotojams, darbuotojams, tiekėjams, verslo ir socialiniams partneriams bei plačiajai visuomenei.

Ši ataskaita yra parengta atsižvelgiant į Jungtinių Tautų „Pasaulinio susitarimo“ principus, „Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos“ (angl. „Global Reporting Initiative“, toliau – GRI) gaires G4 bei reikalavimus telekomunikacijų įmonėms. G4 gairės yra tarptautiniu mastu rekomenduojamos kaip viena pažangiausių nefinansinės atskaitomybės metodikų, skirtų matuoti ir pateikti informaciją vidaus bei išorės suinteresuotosioms grupėms.

Taip pat rengiant ataskaitą atsižvelgta į Lietuvos atsakingo verslo asociacijos LAVA rekomendacijas, kokią informaciją turėtų pateikti atsakingas verslas. Ataskaita skelbiama viešai interneto svetainėje, todėl yra prieinama visoms suinteresuotosioms grupėms. Apie paskelbtą ataskaitą taip pat informuojama vertybinių popierių biržos pranešimuose investuotojams.

Ataskaita nėra audituota. Metinė ataskaita nespausdinama, yra tik ši elektroninė versija, kuri lietuvių ir anglų kalbomis pateikiama svetainėje [www.telia.lt](http://www.telia.lt) bei biržos „Nasdaq Vilnius“ tinklalapyje kartu su metine finansine atskaitomybe.

Suinteresuotųjų šalių komentarai, atsiliepimai bei klausimai visada laukiami. Juos pateikti galite: [indre.bimbiryte-yun@telia.lt](mailto:indre.bimbiryte-yun@telia.lt).