euskaltel R telecable Virgin telco

Grupo Euskaltel

JASANGARRITASUNARI ETA INFORMAZIO EZ-FINANTZARIOAREN EGOERARI BURUZKO MEMORIA

2020

EUSKALTEL TALDEA

ERALDAKETA DIGITAL JASANGARRI BATERANTZ.

TEKNOLOGIA, PERTSONEN BIDEZ ETA PERTSONENTZAT

Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen librea. Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan.

OTSAILA 2021

AURKIBIDEA

PRESIDENTAEREN ETA ZUZENDARI NAGUSIAREN GUTUNA
EUSKALTEL TALDEAREN ZENBATEKOAK 2020AN
2020AN MUGARRI NAGUSIAK

1 GU 08
1.1. Gure historia 09
1.2. Negozioa 10
1.3. Kultura korporatuboa 11
1.4. Kokapen estrategikoa: 2020-2025eko negozio plana 12
1.5. Gure erentzuna Covid-19ak eregindako erronken aurrean 14

2 JASANGARRITASUNAREKIN DUGUN KOMPROMISOA 15
2.1. Kudeaketa-eredu arduratsua 16
2.2. Jasangarritasunaren plan estrategikoa 2020-2025 18
2.3. Garapen jasangarriko helburuak 19
2.4. Gure interes-taldeak 20

3 LURRALDEEKIKO KONPROSMISOA 22
3.1. Lurraldeen garapen teknologikoari egindako ekarpena 24
3.2. Hornidura-katearen kudeaketa arduratsua 25
3.3. Balio ekonomikoa sortzea 26
3.4. Garapen soziala 27

4 PRODUKTU ETA ZERBITZU JASANGARRIAK 34
4.1. Gure eskaintza bezeroaren beharretara egokitzen dugu 36
4.2. Bezeroarentzako arreta 42
4.3. Zerbitzuaren kalitatea eta informazioaren pribatutasuna eta segurtsuna 42

5 INGURUMEN-KUDEAKETA ETA KLIMA-ALDAKETAREN AURKAKO BORROKA 43
5.1. Ingurumen-kudeaketako bikaintasuna, gure sustraiek bultzatuta 45
5.2. Baliabide naturalen kontsumo arduratsua 46
5.3. Klima-aldaketaren aurkako borroka 49
5.4. Ekonomia zirkularra eta hondakinen kudeaketa 51

6 KULTURA, BIKAINTASUNA, BERDINTASUNA Y ANIZTASUNA 54
6.1. Gure taldea 56
6.2. Enplegatuaren esperientzia 57
6.3. Aniztasunaren eta aukera-berdintasunaren kudeaketa 63
6.4. Gure lantaldearen ongizatea eta osasuna 65

7 GOBERNANTZA, ETIKA ETA GARDENTASUNA 67
7.1. Gure interes-takdeekiko kudeaketa gardena 69
7.2. Gobernu korporatiboaren eredua 70
7.3. Akziodunen kudeaketa eredua 72
7.4. Arudia betearazteko eredua eta arriskuen kudeaketa 73

8 ERANSKINAK 77
8.1. Memoria honi buruz 78
8.2. Euskaltel taldeko lantaldeari buruzko informazio kuantitatibo xehea 80
8.3. GRI estandarren eta mundu-itunaren araberakako edukien aurkibidea 85
8.4. 11/2018 legearen eduki-indizea 89

PRESIDENTEAREN ETA ZUZENDARI NAGUSIAREN GUTUNA

Gizarte digital eta jasangarri baten alde konprometituak

Bizitzen ari garen pandemia-egoera ziurgabe eta aldakor honetan, Euskaltel Taldearen Jasangarritasunaren Memoria honek ezin du alde batera utzi 2020ko martxoaren 14an Espainian COVID-19ak eragindako krisia kudeatzeko alarma-egoera ezarri zenetik gure bizitza eta jarduera ekonomikoa gehien baldintzatu dituen aldagaia.

Osasunaz haragoko krisia da, eta guztioi eragin digu, hein handiagoan edo txikiagoan. Giza harremanetan eta lan- eta gizarte-harremanetan aldaketak ekarri ditu pandemia honek, eta gure gizarteko eraldaketa digitala bizkortu du. Telelana, bideokonferentziak, urrutiko prestakuntza, merkataritza elektronikoa, entretenimendu digital masiboa edo askotariko hodei-zerbitzuak eta zibersegurtasuna modu guztiz azkar eta naturalean sartu dira gure bizitzan. Gizarte digitala gara.

Gure jarduera gauzatzen dugun lurralde eta erkidegoetako garapen sozial eta ekonomikoarekiko ardura dugun enpresa garen aldetik, krisiari aurre egiteko plan bat jarri dugu abian, zeinaren helburu nagusia baita familiei eta enpresei telekomunikazio-zerbitzuak indartzea eta bermatzea eta, erakundeen eskutik, baliabide gutxien dituzten pertsonei konexioa erraztea.

Hasierako ziurgabetasun-uneetatik, non konektatuta egotea lehentasunezko beharra baitzen pertsona eta enpresentzat, kalitateko konexio bat bermatu dugu. Horretarako, gure Taldeko nahiz enpresa laguntzaileetako 800 profesional baino gehiago aritu dira egunez egun sarea monitorizatzeko, indartzeko eta dimentsionatzeko lanean, izan den ohiz kanpoko datu-zirkulazioari aurre egin ahal izateko. Lerro hauen bidez, publikoki eskerrak eman nahi dizkiegu gure taldeei, gure bezeroak egoera ezin hobean konektatuta egon zitezen egin duten ahaleginagatik.

Gizarteko esparru guztietan, Euskaltel Taldea osatzen dugun konpainia guztiok gaur egun funtsezko egitekoa duten Europako telekomunikazio-sarerik aurreratuenak izateko egin dugun lanaren garrantzia azpimarratzen du eraldaketa digitalak.

Telekomunikazioak "oinarrizko" sektoreetako bat izan dira, eta haiena izan da munduak funtzionatzen jarraitzeko arduraren parte handi bat. Egoera zail horretan operadoreek izan duten egitekoa zerbitzu batzuen kalitatea bermatzea izan da, enpresek lanean jarraitzeko aukera izan zezaten eta familiek elkarrekin konektatuta segi zezaten eta, hala, bakartze sozialeko neurriak jasatea arinagoa gerta zekien.

Euskaltel Taldean arduraz bete dugu telekomunikazio-operadore aitzindari, arduratsu eta hurbileko garen aldetik zegokigun egitekoa, Jasangarritasunari eta informazio ez-finantzarioaren egoerari buruzko memoria honetan deskribatzen denez.

Telekomunikazioak "oinarrizko" sektoreetako bat izan dira, eta haiena izan da munduak funtzionatzen jarraitzeko arduraren parte handi bat

Adibiderik argiena da 2020. urtean, itxialdi betean geundela, gure historiako gertaerarik garrantzitsuenetako bat bizi izan dugula: Virgin telco merkaturatzea. Haren bidez, estatuan hedatzeko gure estrategiari ekin diogu, eta, hutsetik abiatuta, Espainiako merkatuaren % 85era iritsi gara. Orain, Espainiako 20 milioi etxetan baino gehiagotan ematen ditugu gure zerbitzuak, 2020ko ekitaldiaren amaieran gainditu egin ditugu iragarritako aurreikuspenak, eta egoitza Madrilen ez duen operadore bakarra gara estatuan. Virgin telcoren bidez, telekomunikazio-arloko premium produktuak kontsumitzeko beste modu bat proposatzen dugu, belaunaldi eta etxe digital guztien beharretara egokitzeko.

Euskaltelen 2020-2025eko Negozio Planaren ardatz nagusia da berezko lurralde dituenetatik —Euskadi, Galizia eta Asturias— harago hedatzea Virgin telcoren bidez. Ez gara Negozio Plan horretatik urrundu COVID-19ak egoera zailak eragin arren, gure urratsek epe luzeko ikuspegi estrategikoa dute eta. Martxoan aurkeztu genituen Plan horren gakoak, zeinek datozen urteetarako hazkunde bat aurreikusten baitute finantza- eta negozio-magnitudeetan; hazkunde errentagarria izango da, eta oinarri izango du, funtsean, gure hedapen-plana gauzatzea, haren bidez bikoiztu baino gehiago egingo baitugu gaur egun zerbitzu finkoetan eta mugikorretan dugun bezero-basearen bolumena.

Bost urteko epe hori bera da Euskaltel Taldearen 2020-2025eko Jasangarritasun Plan Estrategikoaren jomuga. Plan Estrategiko hori aurten onartu da, eta jasangarritasunari dagokionez dugun kokapena indartzeko bide-orria dugu. 5 ardatzetan egituratuta, 22 jarduera-ildo eta 81 ekintzarekin, gure interes-taldeentzako balioa sortzera bideratua dago, kontuan hartuta tokikoarekiko dugun konpromisoa, gardentasuna, kudeaketa-bikaintasuna, gobernantza korporatibo ona, giza eskubideekiko errespetua, sexu-parekidetasuna eta zerga-sistemari egindako ekarpen arduratsua.

Beste urte batez ere berritu dugu Mundu Itunarekiko atxikimendua, eta, hala, bat egin dugu giza eskubideekin, lanarekin, ingurumenarekin eta ustelkeriaren kontrako borrokarekin erlazionatutako 10 printzipio unibertsalak sartzeko beharrarekin. Bat egiten dugu 10 printzipio horiek oinarri dituen kudeaketa etikoa izateko helburuarekin, gure ekintzekin Garapen Jasangarriaren Helburuak (GJH) lortzen laguntzeko.

Jasangarritasunarekiko dugun konpromisoa gauzatu dugu aurten Berreskuratze berdearen aldeko Europako Itunari atxikita; hala, beste enpresa, erakunde, GKE, eremu publiko eta pribatuko zenbait pertsona ospetsu eta herritar anonimoekin batera, ekonomia eta gizarte berdeagoa, aberatsagoa, osasuntsuagoa eta denboran jasangarriagoa izaten laguntzen dugu.

Jasangarritasunarekiko dugun konpromisoa gauzatu dugu aurten Berreskuratze berdearen aldeko Europako Itunari atxikita

Kudeaketa etikoaren beharrari buruz dugun uste osoak aintzatespen garrantzitsua izan du 2020an, burtsako FTSE4Good IBEX jasangarritasun-indizean sartu baita Euskaltel. Munduko jasangarritasun-indize entzutetsuenetako bat da, eta erantzukizun sozial korporatiboko jardunbideetan aitzindari diren Espainiako konpainiak identifikatzen ditu. Inbertitzaileei ingurumen-, gizarte- eta gobernu-arloko jardunbide onenak betetzen dituzten enpresei buruzko informazioa emateko diseinatuta dago.

Geure egin ditugu gobernantza korporatibo onaren eredurik aurreratuenak, eta urrats garrantzitsu bat egin dugu, bi kontseilari independente berri sartu baititugu gure Administrazio Kontseiluan. Hala, konpainiaren gobernu-organoak aurrea hartu die osaera parekideari eta kontseilari independenteak izateari buruzko eredu eta gomendioei.

Gure jarduera gogoratzean, azpimarratu behar da aurten gure 25. urteurrena bete dugula Euskaltelen eta Telecablen. Eta bost bosturteko hauetan Espainiako telekomunikazio-talde garrantzitsuenetako bat izatera iritsi gara, gure antolaketa integratu eta zeharkakoarekin. Hori hala izanik, ez da kasualitatea aitzindaritza teknologiko hori indartzen duten beste proiektu batzuei heltzea, hala nola adimen artifizialeko unitate espezifiko bat sortzea, BAI Analytics; unitate horrek enpresei laguntzen eta aholku ematen die datuetan oinarritzen den ekonomia berrira egokitzen.

2021erako ere baditugu erronka teknologikoak, 5G teknologia, adibidez, eta dagoeneko haietan lanean eta urrats garrantzitsuak egiten ari gara. Harro gaude "5G Euskadi" proiektuaren aitzindari izateaz. 13 enpresak osatzen duten kontsortzio bat da, eta hari adjudikatu diote teknologia berri hori garatzeko eta ezartzeko Espainiako Gobernuaren laguntza-programa. Euskadiko 5G errealeko lehen proiektu pilotua da, eta Euskadiko enpresa eta zentro teknologiko nagusien berrikuntza eta eraldaketa industriala sustatzeko konpromisotik sortu da. Esperientzia honi esker, Euskadi eta Euskadiko enpresa-ingurunea teknologia berri honen garapeneko eskualde aurreratuenen artean kokatuko dira.

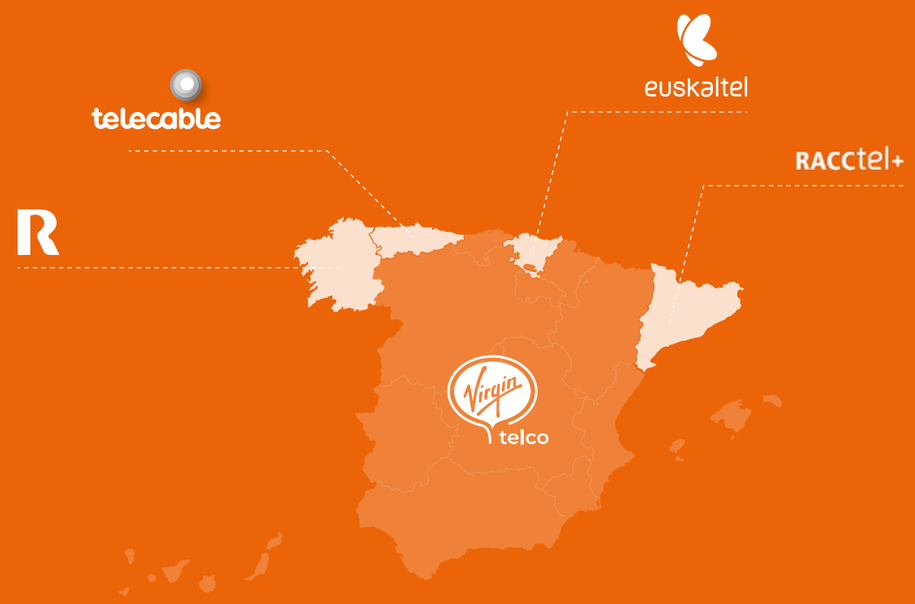
Beraz, egundoko erronkak ditugu etorkizunerako. 2021. urtea ere osasun-bilakaerak baldintzatuko du, eta txertoa izango da protagonista birusaren kontrako borrokan. Baina bada ziur dakigun zerbait: gizartea digitala izango da eta Euskaltel Taldea hor izango da pertsonek mundu berriko aukerak gozatzeko behar dituzten egoerak sortzeko. Gizartearekiko enpresa arduratsua garen aldetik, kudeaketa-bikaintasuna eta zerbitzu-bokazioa oinarri hartuta jarraituko dugu gure egitekoa gauzatzen.

José Miguel García Fernández, zuzendari nagusia
Xavier Iturbe Otaegi, presidentea

EUSKALTEL

Telekomunikazio-konpainia aitzindaria gara Espainiako iparraldean, eta gure balio-proposamenak osorik erantzuten die Espainia osoko pertsonen, erakundeen eta enpresen komunikazio-beharrei.

25 urteko eskarmentua dugu merkatuan, eta aitzindari gara zuntz optikoan eta telekomunikazio-zerbitzu bateratuetan gure bost marken bidez zerbitzu ematen dugun lurraldeetan. Hauek dira gure markak: Euskaltel, R, Telecable, RACCtel+ eta Virgin telco.



JARDUERA EKONOMIKOA

- **679M€** balio ekonomiko sortua
- **461M€** balio ekonomiko banatua
- **218M€** balio ekonomiko atxikia
- **697M€** inbertsioa
- **0,44€** irabaziak akzioko

LANTALDEA

- **581** pertsona lantaldean
- **21.383,5** trebakuntza-ordu
- **%45,27** emakumezkoak

BEZEROAK

- **823.313** bezero partikular
- **13.827** ETE
- **2.159** enpresa handi
- **7,5eko** batez besteko gogobetetzea bezeroengan

HORNITZAILEAK

- **347** tokiko hornitzaile[1]
- **279** hornitzaile estatuan[2]
- **%100** hornitzaileen ebaluatu dira ingurumen-, gizarte- eta gobernu-arloko irizpideen arabera

INGURUMENA

- **%72,44** berotegi-efektuko gasen emisioak murriztu dira
- **%44,33** paperaren kontsumoa gutxitu da
- **%22,8** uraren kontsumoa gutxitu da

GIZARTEA

- **3.135** milako euroren ekarpen sozialal
- **70** erakunderekin aritzen gara lankidetzan, dohaintza eta babes bidezs
- **39** elkartetako kide gara
- **120,16M€** ekarpena gastu publikoari, zergen eta kotizazioen ordainketa bidez

ENPRESAREN GOBERNUA

- **%99,65** profesionalen kode etikoan trebatuta
- **%98,62** lantaldearen taldearen ustelkeriaren aurkako politikan trebatuta
- **0** stelkeria-kasu egiaztatu

[1] *Hornitzaile guztien % 50,80; erosketa guztien % 52,8*
[2] *Erosketa guztien % 38,07*

2020KO **MUGARRI NAGUSIAK**

Otsaila

Virgin marka erabiltzeko akordioa

spainian Virgin marka erabili ahal izateko akordio bat sinatu genuen, eta, hala, estatuan hedatzeko, Espainiako merkatuaren % 85era iristeko —artean ez geunden merkatu horretan— eta 20 milioi etxeri baino gehiagori zerbitzua emateko gure plana bizkortu

Martxoa

Pertsonen eta enpresen arteko konektagarritasunari buruzko akordioa

Telekomunikazio-operadore garen aldetik, akordio bat sinatu genuen Espainiako Gobernuarekin. Akordio haren bidez, gure jarduerarekin erlazionatutako zenbait konpromiso hartu genituen, martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuaren bidez ezarritako alarma-egoerak irauten zuen bitartean pertsonen eta enpresen arteko konektagarritasuna bermatzeko.

Maiatza

Virgin telco merkaturatzea

Virgin Taldearekin egin genuen akordioaren ondorioz, Virgin telco merkaturatu genuen. Marka horrek malgutasuna, erraztasuna, kalitatea, hurbiltasuna eta zintzotasuna ematen ditu, eta kalitateko play laukoitzeko zerbitzu-eskaintza lehiakorra du.

Ekaina

Berreskuratze berdearen aldeko aliantzarekin bat egitea

Bat egin genuen Berreskuratze berdearen aldeko Europako aliantzarekin (Green Recovery Alliance). Gobernuen, enpresen, erakundeen, GKE-en, esparru publiko eta pribatuko pertsona ezagunen eta herritar anonimoen ahaleginak gizarte- eta ekonomia-berreskuratze jasangarri batera bideratzea defendatzen du aliantza horrek.

25 AÑOS a tu lado

Uztaila

Euskaltelen 25. urteurrena

Euskaltelek 25 urte bete zituen. Urte horietan hazi egin gara eta eboluzionatu egin dugu telekomunikazioen sektorean, eta balioa eta garapena sortu ditugu Euskadin; aldi berean bete zuen mende-laurdena Telecablek, Asturiasko telekomunikazio-operadore aurreratu gisa.

Azaroa

Arrisku penalen kudeaketa-eredu ziurtatua

Compliance Penalen kudeaketa-sistemen Aenor ziurtagiria lortu genuen, UNE 19601 arauaren arabera, Arrisku penalen eta eroskeriaren aurkako gure kudeaketa-sistemarengatik. Gure jardueran delituak egitea saihesteko konpainian ezartzen ditugun neurriak ziurtatzen ditu ziurtagiri horrek.

Abendua

Gure kudeaketa arduratsuaren ikuspegi berria: Euskaltelen jasangarritasun-politika eta 2020-2025eko Jasangarritasun plan estrategikoa

Jasangarritasun-politika berria dugu, zeinak gure interes-taldeekiko eta hazkunde jasangarriarekiko dugun konpromisoa formalizatzen baitu. Politika hori gauzatuko dugu datozen urteetan, 2020-2025eko Jasangarritasun Plan Estrategikoa garatzen dugunean.

Martxoa

2020-2025eko Negozio Planaren aurkezpena

2020-2025eko Negozio Plana aurkeztu genuen. Plan horrek gidatuko du gure lana datozen urteetan, eta estatuan hedatzeko gure estrategia izango du ardatz, hazkunde-aukera berriak izateko helburuarekin.

Maiatza

Eroskeriaren aurkako kudeaketa-sistema ziurtatua

Aenor ziurtagiria lortu genuen UNE ISO 37001 arauaren araberako Arrisku penalen eta eroskeriaren aurkako kudeaketa-sistemarengatik. Ustelkeria eta eroskeriarekin erlazionatutako jarduerei aurrea hartzeko, haiek detektatzeko eta haiei aurre egiteko dugun kudeaketa baliozkotzen du ziurtagiri horrek.

Ekaina

Euskaltel FTSE4Good IBEX indizean sartzea

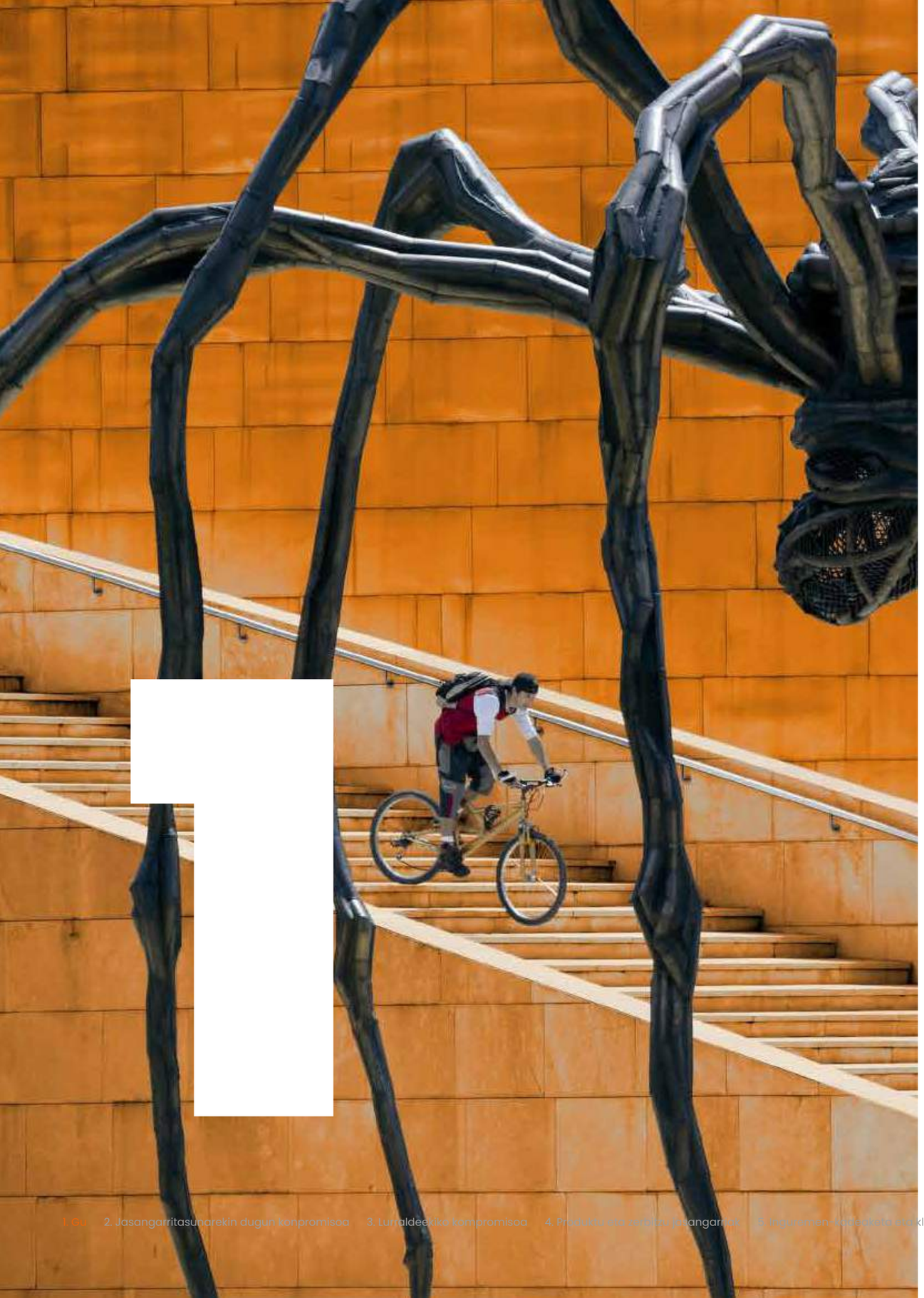
Burtsako FTSE4Good IBEX jasangarritasun-indizean sartu ginen. Munduko jasangarritasun-indize entzutetsuenetako bat da, eta erantzukizun sozial korporatiboko jardunbideetan aitzindari diren Espainiako konpainiak identifikatzen ditu.

FTSE4Good

Abendua

AENOR ziurtagiria lortzea Euskaltel, R eta Telecableren egoitzetan COVID-19aren kontra izandako protokoloengatik

Kanpoko abal horrek frogatzen du konpainiak osasun-krisiaren hasieratik hartutako segurtasun-neurriak ondo egokitzen zaizkiela, gomendioei ez ezik, erakundeek prebentzioaren eta higienearen arloan aldizka ezarritako eskakizunei ere.



1

GU

Espainiako iparraldean telekomunikazioen eta zerbitzu digitalen sektoreko enpresa aitzindari garen aldetik, garapen jasangarria lortzeko bidean konpromiso irmoa dugu gure interes-taldeekiko eta eraldaketa digitalarekiko.

Gure Jasangarritasun Txostenak Euskaltel Taldearen kudeaketaren gidalerroak eta emaitzak jasotzen ditu, enpresaren lanaren berri ematen du eta eragin positiboa du gure ingurunean.

Hemen aurkezten dugun informazioa 2020ko ekitaldiari dagokio. COVID-19aren pandemia protagonista izan duen urtea izan da, eta mundu osoarentzat inflexio-puntu bat, arlo ekonomikoan eta sozialean. Gertaera gordin horrek agertoki berri bat eragin du, eta agertoki horrek erabat baldintzatzen du enpresen negozio-eredua eta normaltasun berriko lana, non protagonista izango baikara.

1.1. GURE HISTORIA

2020an Euskaltelen 25. urteurrena ospatu genuen. Mende-laurdeneko bidea eta konpromisoa euskal lurraldearekiko; baina hazi egin gara eta eboluzionatu egin dugu, eta gure irismena eta errotzea beste eskualde batzuetara hedatu ditugu, konpainia eta marka berrien integrazio-prozesu baten bidez. Hala, gure zerbitzuak estatu osora zabaltzea lortu dugu.

1995 *Euskaltel sortu zen*

1999 *Mugikor-zerbitzua eta kable bidezko telebista merkaturatu ziren*

2004 *Telebista interaktiboa merkaturatu zuen lehen operadorea izan*

2005 *Estatuan OHSAS 18000 (Lan Arriskuen Prebentzioaren Ziurtagiria) lortu duten lehen enpresetako bat izan zen*

2006 *Zerbitzu guztiak sare finko eta mugikor propioen bidez eskaintzen zituen lehen operadorea izan zen*

2008 *Kudeaketaren Bikaintasuna aitortzen duen Urrezko Q-a eskuratu duen enpresarik gazteena bihurtu zen, eta sektoreko lehena*

2011 *ndustria Ministerioak egin zuen enkantean, 2,6 GHz-eko frekuentziako 10 megahertzeko blokea eskuratu zuen Euskaltelek; hala, lehenbizikoz bere historian, telefonia mugikorreko bere jabetzako frekuentzia baten jabe egin zen*

2014 *Euskaltelek gailu ugaritarako telebista berria merkaturatu zuen*

2015 *Burtsara irten zen eta Galiziako kable bidezko operadorea, R, erosi*

2017 *Telecable erosi zuen, Asturiasko operadorea, eta Euskaltel Taldea osatu zen*

2018 *Euskaltelek eta RACCek hitzarmen bat sinatu zuten RACCtel+ marka sortzeko, zeinak presentzia baitu Katalunian*

2019 *IBEX Medium Cap® indizean sartu zen*

2020 *2020-2025eko Negozio Plana*

2020 *Virgin telco merkaturatu zuen*

Euskaltel, R, Telecable, RACCtel+ eta Virgin telco marken bidez, gure zerbitzuak 20 milioi etxetik gorako merkatu bati eskaintzea lortu dugu, eta 2020-2025eko Negozio Planerako iragarri genituen aurreikuspenak gainditu ditugu horrekin (18,4 milioi etxetara iristea aurreikusten genuen)

1.2. NEGOZIOA

Estatuko iparraldeko telekomunikazio-talde bateratu aitzindaria gara. Lan egiten dugun lurraldeekiko konpromiso eta errotze sendoa dugu oinarri. Euskadin, Galizian eta Asturiasen ematen dugu zerbitzua batez ere; merkatu horietan Euskaltel, R Cable eta Telecable operadoreen bidez gauzatzen dugu gure jarduera, eta, berrikiago, Nafarroan, Errioxan, Leonen, Kantabrian eta Katalunian ere hasi gara zerbitzua ematen. 2020ko maiatzean, gure hedapen-estrategiari esker, Virgin telco marka merkaturatu genuen, ordura arte iritsi ez ginen estatuko gainerako lurraldeetan zerbitzua emateko

Gure balio-katea 581 profesionalez osatutako giza talde batek eta 683 hornitzaileko hornikuntza-kate batek osatzen dute. Hornitzaile horietatik, % 50,81 Euskadi, Galizia eta Asturiaskoak dira, presentzia handiena dugun lurraldeetakoak; hala, gure jarduera gauzatzen dugun erkidegoen garapen ekonomikoarekiko dugun konpromisoa betetzen dugu.

Gure produktuen eta telekomunikazio-zerbitzuen eskaintzari esker, kokapen sendoa lortu dugu estatu osoko merkatu teknologiko eta digitalean. Euskaltel, R, Telecable, RACCtel+ eta Virgin telco marken bidez, gure zerbitzuak 20 milioi etxetik gorako merkatu bati eskaintzea lortu dugu, eta 2020-2025eko Negozio Planerako iragarri genituen aurreikuspenak gainditu ditugu horrekin (18,4 milioi etxetara iristea aurreikusten genuen). 2020an, Espainia osoko 823.300 bezero partikularrek, 13.800 ETEk eta 2.100 enpresa handik baino gehiagok aukeratu gaituzte

IKTetako soluzioak eskaintzen ditugu etxeko eta enpresako bezeroen komunikazio-ziklo guztirako, zerbitzu teknologikoen aukera zabal baten bidez: zuntza, telefonia finkoa, telefonia mugikorra, telebista digitala, banda zabala, eraldaketa digitaleko prozesuak, Cloud soluzioak, IoT soluzioak (gauzen Internet), big data, adimen artifiziala, hiri adimendunetarako soluzioak eta 4.0 industria.

2020an akordio bat lortu dugu Orangerekin, 5G teknologia Orangeko Sarean ostatatutako operadore mugikor birtual gisa erabiltzeko, 2022ko urtarrilaren 1etik aurrera. Hala, telekomunikazioetako zerbitzu mugikor aurreratuenetarako sarbidea bermatzen diegu bere bezeroei, 5G kalitateko sare baten bidez, eta ziurtatzen dugu gai izango garela etorkizunean erabiltzaileei sortzen zaizkien datu mugikorren zerbitzu-behar berriei erantzuteko.

Eremu horretan bertan, "5G Euskadi" proiektua nabarmendu behar da, zeinaren kudeatzaile eta koordinatzaile baikara; hain zuzen, Espainiako gobernuak teknologia berria garatzeko eta ezartzeko ematen duen laguntza-programan aukeratutako proiektuetako bat da hori. Ekimen hori beste 13 enpresa eta zentro teknologikorekin batera gauzatu da. Hari esker, Euskaltel 5G errealeko teknologiaren hornitzaile gisa posizionatuko da bai etxeko bai enpresako segmentuetan, eta Euskal Autonomia Erkidegoko enpresei lehiakortasuna hobetzen lagundu ahal izango die etorkizunean

2020ko jarduna COVID-19ak eragindako pandemiak baldintzatu du. Hala ere, testuinguru horrek ez digu eragotzi Virgin Telco markaren bidez estatu osora hedatzeko aurreikusi genuen planarekin aurrera jarraitzea. Marka hori maiatzaren bukaeran jarri zen abian telekomunikazioen merkatuan, zintzotasuna, hurbiltasuna, arreta ona eta arintasuna oinarri hartuta eta produktuen eta zerbitzuen eskaintza malgutzeko politika batekin, bezeroak erabaki dezan zer produktu kontratatu nahi dituen.

2020. urtean COVID-19aren hedapena geldiarazteko gobernuek hartu zituzten neurri murriztaileen ondorioz, ekonomia orokorra nabarmen erasana geratu da.

Testuinguru horretan, telekomunikazioen sektorea funtsezko bihurtu da pertsonen eta enpresen arteko konexioari eusteko. Gure kasuan, arrakastaz egin diogu aurre gure bezeroen komunikazio- eta entretenimendu-beharrak areagotzearen ondorioz zirkulazioa handitu arren gure sareak lanean mantentzeko erronkari.

Sareekin erlazionatutako erronka garrantzitsu horrekin batera, osasun-krisiak operadoreen jardunean izan duen beste ondorioetako bat Espainian itxialdi-garaian (2020ko martxotik maiatzera) telekomunikazio-zerbitzuen eramangarritasunari ezarri zitzaizkion murrizketak izan dira. Horrek bezero berrien alten hazkundea moteldu zuen, baina, era berean, baja gutxiago izan ziren, lehiakideen presioa txikiagoa zelako; ondorioz, bezero-oinarri egonkorra izan dugu.

Erakunde arautzaileak argitaratu dituen hiruhilekoetako azken datuen arabera, txikizkarien zerbitzuengatik urtarriletik irailera bitartean izan genituen sarrerak (17.256 milioi euro) % 6,0 jaitsi ziren 2019ko epe bereko datuekin alderatuta; COVIDak eragindako krisiaren ondorioz gertatu zen hori.

Hiru operadore nagusien (Movistar, Vodafone eta Orange) baterako merkatu-kuotak erortzen jarraitu zuen, nola telefonia mugikorrean hala banda zabalean, merkatuko gainerako operadoreen hazkundearen mesedetan.

1.3. KULTURA KORPORATIBOA

Gure ibilbide historikoan, Taldearen hazkundearen eta gizartearentzako eta gure interes-taldeentzako gizarte-, ekonomia- eta ingurumen-balioaren ekarpen ikusgarri, benetako eta neurgarri bat sortzearen arteko lotura estutzea oinarri duen filosofia korporatiboa osatu dugu.

Pertsonen eta enpresen komunikazioa eta informazioaren teknologietarako sarbidea hobetzeko lan egiten dugu. Gizartearen eraldaketa digitala sustatzen dugu gure produktu eta telekomunikazio-zerbitzu bateratuen eskaintza aurreratuaren bidez. Produktu eta zerbitzu horiek etengabe egokitzen ditugu sortzen diren beharretara. Gizartearekiko dugun konpromisoak zerbitzua ematen dugun lurraldeetan gizarte- eta ekonomia-balioa sortzen duen eragile garrantzitsu bihurtzen gaitu.

Gauzatzen ditugun jarduerak gure enpresako jardute-balioek gidatzen dituzte: hurbiltasuna, zintzotasuna, berrikuntza eta arintasuna. Balio horiei esker, bikaintasuna, produktibitatea eta aitzindaritza ezaugarri dituen nortasun korporatiboak janzten ditu gure ekintza guztiak

Gizartearekiko dugun konpromisoak zerbitzua ematen dugun lurraldeetan gizarte- eta ekonomia-balioa sortzen duen eragile garrantzitsu bihurtzen gaitu.

1.4. KOKAPEN ESTRATEGIKOA: 2020-2025EKO NEGOZIO PLANA

Estatu osorako hedapen-plan bat diseinatu dugu, hazkunde errentagarriko aukera berriak izateko, eta horietan oinarrituko da konpainiak bezero-kopuruan eta errentagarritasunean izango duen bilakaera positiboa.

Estatu osorako hedapen-plan bat diseinatu dugu, hazkunde errentagarriko aukera berriak izateko, eta horietan oinarrituko da konpainiak bezero-kopuruan eta errentagarritasunean izango duen bilakaera positiboa

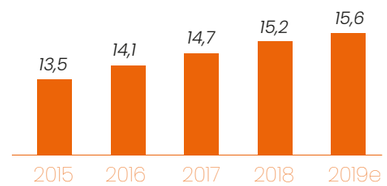
Espainiako iparraldeko merkatuetan izan dugun presentzia historikoa estatuko telekomunikazio-merkatu osoaren % 15 izan da. Beraz, sektorean eskarmentu handia izan arren zerbitzurik ematen ez genion gainerako % 85a hor dago. Aukera argi horrek, handizkako akordioen bidez hirugarrenen sareetara sartzeko erraztasunarekin batera, 2020an Virgin telco marka merkaturatzea ekarri du; Taldeak estatuan duen marka berria da Virgin telco, eta eskualdeetako beste markekin (Euskaltel, Telecable, R eta RACCtel+) batera izango da merkatuan; hala, hedatzeko aukera berriak emango dizkio Taldeari.

Espainiako banda zabalaren eta TBaren merkatua hazkunde-aukera bat da

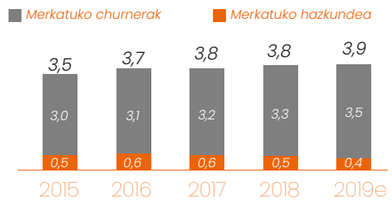
Espainiako merkatua urtez urte hazten ari da banda zabalean eta telebistan, eta espero da halaxe jarraituko duela; izan ere, Espainian, Europako batezbestekotik behera dago banda zabalerako eta TBrako sarrera.

Hazkunde horrekin batera, azpimarratzekoa da Espainian 4 bat milioi bezerok operadorea aldatzen dutela urtero. Hori konpainiarentzako hazkunde-aukera bikaina da estatu mailan.

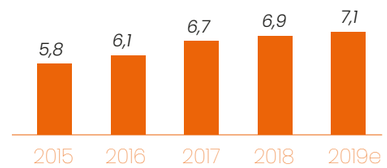
BANDA ZABALEKO ESPAINIAKO MERKATUA
BANDA ZABALEKO LINEAK
Milioi linea



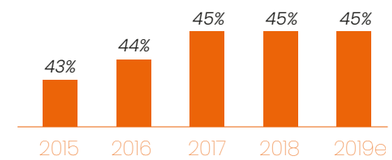
BANDA ZABALEKO ESPAINIAKO MERKATUA
HAZTEKO AUKERA
Milioi linea



ORDAINPEKO TELEBISTAREN ESPAINIAKO MERKATUA
BEZEROEN BILAKAERA
Milioi bezero



ORDAINPEKO TELEBISTAREN ESPAINIAKO MERKATUA
Banda zabaleko bezeroetatik zenbatek duten
Ehunekoa, banda zabaleko lineekiko



Iturria: CNMC, konpainiaren kalkuluak

Estatuko hedapenak biderkatu egin du konpainiarentzat eskuragarri dagoen merkatua

Estatuko hedapena gauzatzeko, Taldean ditugun ahalmenak eta hirugarren operadore batzuen sareak erabili ditugu, eskuragarri dugun merkatua bider 8 egiteko helburuarekin.

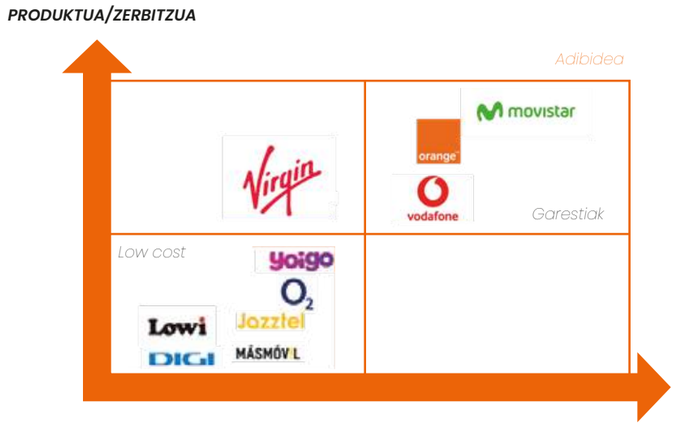
Gure abantaila lehiakor nagusia da baditugula plataformak, ahalmenak, hirugarrenen sareetara sartzeko handizkako akordioak eta 25 urtetik gorako esperientzia kalitate- eta zerbitzu-maila handiko jardunean, baita Virgin telcoren mailako marka sendo bat ere, estatuko merkatu osoan kalitate oneko zerbitzua eskaintzeko.

	Zerbitzua ematen duen lurraldeak			
Etxeak	2,3M*	x8 Merkatu irisgarria	18,4M	Merkatu irisgarria handiagoa izateak eta eragiketen pa-lanka-efektuak modu errentagarrian haztea ekarriko dute
Populazioa	5,8M		47,1M	
Banda zabaleko sarbidea	1,9M		15,6M	

Iturria: CNMC eta INE; zerbitzua ematen duen lurraldeak EAE, Galizia eta Asturias dira.
** Sare propioa duten etxeak*

Euskaltelen Virgin telcoren eskaintzak balio argiko kokapena du

Virgin telco markaren indarrak, merkatuaren ezagutzarekin, zerbitzuaren kalitatearekin eta gure produktuen balio handiarekin batera, kokapen ona ematen digu. Horrek balioa ematen dio bezeroari, kalitateko zerbitzua konbinatzen baitu prezio lehiakorreko abiadura handiko banda zabaleko produktuen eskaintza argi eta malguekin, datu-bolumen handiko telekomunikazio mugikorrekin eta telebista-eskaintza bikainarekin.



- Euskaltelen zerbitzu bikainak,
- prezio lehiakorrek,
- eta Virgin markaren ezaugarriek balioa sortzen dute

BALIOA

Iturria: Barne-azterketa bat

1.5. GURE ERANTZUNA COVID-19AK ERAGINDAKO ERRONKEN AURREAN

2020ko martxoan, Osasunaren Mundu Erakundeak pandemiatzat jo zuen COVID-19aren agerraldia, munduan azkar hedatu baitzen eta 150 herrialde baino gehiagotara iritsi baitzen. Gobernu gehienek neurri murriztaileak hartu zituzten hedapen hori eteteko: distantzia soziala, itxialdia, pertsonen mugimendu askea mugatzea, lokal publikoak eta pribatuak ixtea, ezinbestekoak eta osasun-arlokoak izan ezik, mugak ixtea eta aireko, itsasoko, trenbideko eta lurreko garraioa nabarmen murriztea.

Testuinguru horrek nabarmen eragiten dio ekonomia orokorrari, hornikuntza-kateak geldiarazten edo moteltzen baititu eta ziurgabetasun ekonomikoa nabarmen areagotzen.

Gure interes-taldeekiko hartzen ditugun konpromisoek dakarten erantzukizuna dela eta, gure jarduna gauzatzen dugun esparruetan esku hartu beharrean gaude, eta neurri zehatzak hartu behar ditugu COVID-19aren pandemiak eragindako inpaktu negatiboa arintzeko.

COVID-19 Neurrien

1
Zerbitzuak gehitu dizkiegu gure bezeroei, eta gure dendetan seguru egon daitezen lanean ari gara

- Haurrentzako kanalak eta zinema irekian doan.
- Hilean 30 gigako doako bonua bezeroentzat.
- Datu-bolumen handiagoa egoera berezian dauden bezeroentzat.
- Telebistako aplikazioa eskuragarri ospitalean dauden bezeroentzat.
- Segurtasun- eta higiene-neurri zorrotzak dendetan.

2
Gure taldearen osasuna eta segurtasuna ditugu ardatz

- Telelana langileen ≈% 100entzat.
- COVID-19aren aurka gure lantaldearentzat zehaztutako protokoloa egiaztatzea.

3
Gure zerbitzuen jarraitutasuna bermatzen dugu

- Negozio Jarraitutasuneko Batzordea eratu dugu.
- Sistemen mantentze-lanetan aritzen diren hornitzaileen telelana, eraginkortasuna eta puntualtasuna galdu gabe.
- Jarduera kritiko identifikatuak eta kontrolatuak.

4
Konektagarritasunarekiko eta berreskuratze jasangarriarekiko konpromisoa hartzen dugu publikok

- "Berreskuratze berdearen aldeko aliantza"ren manifestua sinatu dugu.
- Konpromisoa sinatu dugu estatuko telekomunikazio-operadore nagusiekin.

5
Erakunde publiko eta sozialekin elkarlanean aritzen gara pandemiak gizarte-ehunean izan duen inpaktua murrizteko

- Doako lineak utzi dizkiegu adinekoen egoitzei.
- Konektagarritasun-oztopoak kentzeko ekimen sozialekin lankidetzan ari gara.
- Prestakuntza birtualeko plataforma ireki dugu enpresa bezeroentzat.
- Elizkizunak eman ditugu adimen artifizialeko soluzioen bidez.

2

JASANGARRITASUNAREKIN DUGUN KONPROMISOA

Ziur gaude jasangarritasuna berezkoa duela enpresa-jarduerak. Horregatik, balioa sortzeko eta gure interes-talde guztiekin partekatzeko dugun ardura abiapuntu hartuta, funtsezko konpromisoak ditugu tokikoa denarekin, kudeaketa-bikaintasunarekin, gobernantza korporatibo onarekin, gardentasunarekin, giza eskubideekiko errespetuarekin, pertsonen arteko berdintasunarekin, hornitzaileak ingurumen-, gizarte- eta gobernu-arloko politikekin lerrokatzearekin eta zerga-sistemari egin beharreko ekarpen arduratsuarekin.

2.1. KUDEAKETA-EREDU ARDURATSUA

Gure lanak planifikatzen ditugu konpainiaren prozesuak bikaintasunera bideratzeko eta gure jardueraren helburu nagusia lortzeko, hots, bezeroa gogobetetzea. Badakigu helburu hori lortzeko garrantzitsua dela gure interes-talde guztiekin harreman natural eta harmonikoa izatea eta gure jarduera ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-arloan kudeatzea, horiek baitira gure jasangarritasun-estrategia osatzen duten elementuak..

Horregatik, Euskaltel Taldeak zeharka zabaltzen eta garatzen du bere kudeaketa-eredu arduratsua, zeinak bi ardatz baititu: batetik, bere jarduerek jasangarritasunean izan ditzaketen inpaktu eta arriskuak identifikatzea, eta, bestetik, identifikatutako inpaktu horiek murrizteko konpromisoak, politikak, kudeaketa-prozedurak eta neurriak hartzea.

Gure lanak planifikatzen ditugu konpainiaren prozesuak bikaintasunera bideratzeko eta gure jardueraren helburu nagusia lortzeko, hots, bezeroa gogobetetzea.

Gure kudeaketa-eredu arduratsuak gure jarduera osoan jardunbide jasangarriak ezartzea du oinarri, eta gure balio-kate osoan sustatzen dugu hori, gure kolaboratzaileetatik hasi eta gure bezeroetaraino. Gure enpresa-estrategiaren atal orotan argi daukagu zer gidalerro proposatzen dituzten jasangarritasunerako atxikita gauden kanpo-ekimen hauek:

Nazio Batuen Mundu Ituneko printzipioak

Global Compacten Klimaren aldeko Adierazpena

Comunidad #PorElClima

INSHTren Laneko Osasunari buruzko Luxenburgoko Adierazpena

Nazio Batuen Mundu Ituneko Emakumearen Ahalduntzeari buruzko printzipioak

Espainiako Enpresaburuen Elkarteen Konfederazioaren eta Adecco Fundazioaren #CEOPorLaDiv

Berreskuratze berdearen aldeko Europako aliantza (Green Recovery Alliance)

Gure kudeaketa-eredu arduratsuak gure jarduera osoan jardunbide jasangarriak ezartzea du oinarri, eta gure balio-kate osoan sustatzen dugu hori, gure kolaboratzaileetatik hasi eta gure bezeroetaraino.

Eraldaketa jasangarriaren alde egiten diren tokiko ekintzetan ere laguntzen dugu:

Basque Ecodesign Center-en kudeaketarako lankidetza publiko-pribaturako 2016-2020 eperako akordioa (Euskaltel); zentro hori 2012an abiarazi zen, IHOBEk sustatuta (Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen Kudeaketako

IZAITE (Jasangarritasunaren aldeko Euskal Enpresen Elkartea) irabazi-asmorik gabeko erakundea da, ***eta garapen iraunkorrarekin eta erantzukizun sozial korporatiboarekin*** konprometituta dauden enpresa pribatu batzuek

Alboan Fundazioaren eta Euskaltel Taldearen arteko lankidetzako esparru-hitzarmena, "***Gatazkarik gabeko teknologia***" ekintzarako.

Club Asturiano de Calidad elkarteak erakundeak sentsibilizatzeko, trebatzeko eta haietan aldaketa sustatzeko helburua du, ***kudeaketa hobetzeko kalitatearen, ingurumenaren eta erantzukizun sozialaren arloan.***

FTSE4Good IBEX jasangarritasun-indize entzutetsuaren parte gara eta merkatuan tresna aitzindaria da gizartean inpaktu positiboa duten konpainiak bilatzen dituzten inbertitzaileentzat.

2020ko ekainaz geroztik, FTSE4Good IBEX jasangarritasun-indize entzutetsuaren parte gara. Enpresaren erantzukizunetik kanpoko aintzatespena da hori, eta merkatuan tresna aitzindaria da gizartean inpaktu positiboa duten konpainiak bilatzen dituzten inbertitzaileentzat. Balio handiko aintzatespen horrek gure kudeaketan gobernu oneko eta jasangarritasuneko jardunbiderik onenak sartzeko egiten dugun ahalegina bermatzen du.

KUDEAKETA-SISTEMA INTEGRATUA

Euskaltel Taldean Kudeaketa Sistema Integratuan oinarritzen dugu gure estrategia. Arrakasta osoz ezarri ditugu Kalitateari, Ingurumenari, Informazioaren Segurtasunari, Lan Osasunari, Compliance Penalari eta Segurtasun Eskema Nazionalari dagozkion ISO arauak betetzen dituzten sistemak, baita erregelamenduzko araudia behar duten sistemak ere, hala nola Fakturazioaren Kalitatea eta Zerbitzuaren Kalitatea.

Gure konpainietan kudeaketa-sistemak ezartzeak eta ziurtatzeak bermatzen du etengabe hobetzeko irizpideak eta araudiari dagozkion irizpideak betetzen direla, baita Taldearen antolaketa-esparruetan ezartzen ditugun kudeaketa-mekanismoen eraginkortasuna eta hobekuntza ere.

Kalitatea Kudeatzeko Eredua

- *Zerbitzuaren Kalitatea*
- *Fakturazioaren Kalitatea*
- *Informazioaren Segurtasuna*

Ingurumena Kudeatzeko Eredua

- *Materialen, Hondakinen eta Uraren Kudeaketa*
- *Gestión Energética*
- *Energiaren Kudeaketa*

Klima Aldaketaren Kudeaketa

- *Enpresa Osasungarria*

2.2. JASANGARRITASUNAREN PLAN ESTRATEGIKOA (2020-2025)

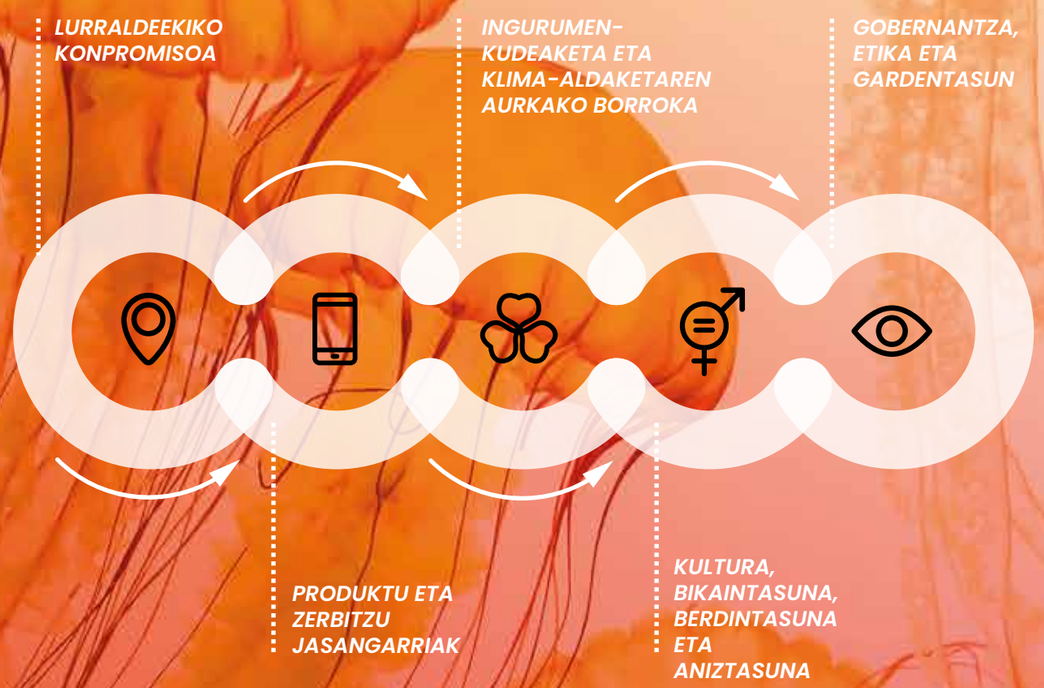
Garapen jasangarria bultzatzeko kide garen ekimenen multzoan (Nazio Batuen Mundu Ituna eta Agenda 2030, Enpresaburuen dibertsitatearen aldeko konpromisoa, Green Recovery Alliance...) zehaztatutako printzipio eta orientazioak geure egiten ditugu eta gure barne-jardueran ezartzen ditugu Euskaltel Taldearen Jasangarritasun Politikaren bidez. Politika hori 2020an onartu dugu, gizarte- eta ingurumen-inpaktuen kudeaketa babesteko erreferentzia-esparru bat zehazteko eta, aldi berean, interes-taldeekiko elkarrizketa, gardentasuna eta portaera etikoa sustatzeko.

Euskaltel Taldearen Jasangarritasun Politikaren bidez. Politika hori 2020an onartu dugu, gizarte- eta ingurumen-inpaktuen kudeaketa babesteko erreferentzia-esparru bat zehazteko eta, aldi berean, interes-taldeekiko elkarrizketa, gardentasuna eta portaera etikoa sustatzeko.

Hemen onartutako ardura-multzoa gauzatzeko, Euskal Taldearen 2020-2025eko Jasangarritasun Plan Estrategikoa landu dugu. Plan Estrategiko hori da gure bide-orria Taldeak jasangarritasunaren arloan duen posizionamendua indartzeko eta 2020-2025eko Negozio Plana babesteko. Esparru estrategiko berri horrek gizarteko erronkei erantzuteko gure jardueran ezarri behar ditugun soluzio berrien garapena zehazten eta egituratzen du. Konpainian negozioari dagokion arriskua murrizten du, eta aldaketa-eragile garen aldetik dugun egitekoa sustatzen.

Euskal Taldearen 2020-2025eko Jasangarritasun Plan Estrategikoak bost ardatz estrategiko ditu, 22 jarduera-ildo eta 81 ekintzarekin.

2020-2025erako Jasangarritasun Plan Estrategikoa



2.3. GARAPEN JASANGARRIKO HELBURUAK

2020-2025eko Jasangarritasun Plan Estrategikotik eratorritako helburuek eta ekintzek eta zenbait kudeaketa-ereduren bidez haiek ezartzeak Garapen Jasangarriko Helburu (GJH)

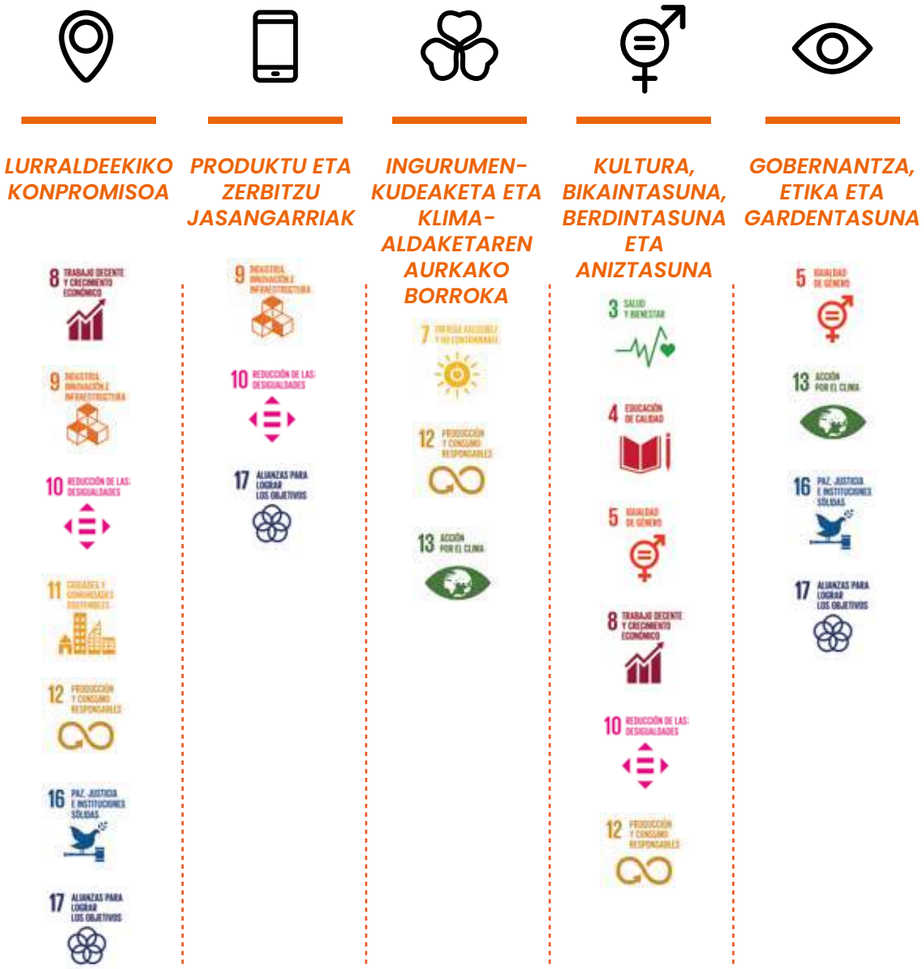
Nazio Batuen Mundu Ituna sinatu genuenez, gure ekintzak alderdi jakin batzuk identifikatzera bideratuak daude; gure jardueraren bidez, ekarpen garrantzitsua egin dezakegu alderdi horietan.

2020-2025eko Jasangarritasun Plan Estrategikotik eratorritako helburuek eta ekintzek eta zenbait kudeaketa-ereduren bidez haiek ezartzeak Garapen Jasangarriko Helburu (GJH) batzuei erantzuteko aukera ematen digute; helburu horiek, era berean, erreferentzia dira eragile ekonomiko guztiek onartu behar ditugun erronka komunei aurre egiteko ezarri behar diren politikak eta ekintzak diseinatzeko eta abiarazteko orduan.

Ondorioz, gure jasangarritasun-estrategiaren bost ardatzetako bakoitzak GJH-multzo jakin batean eragin positiboa duten helburu eta ekintza zehatzak ditu:

2020-2025ERAKO JASANGARRITASUN-ESTRATEGIA

GARAPEN JASANGARRIKO HELBURUEKIN BAT EGITEA

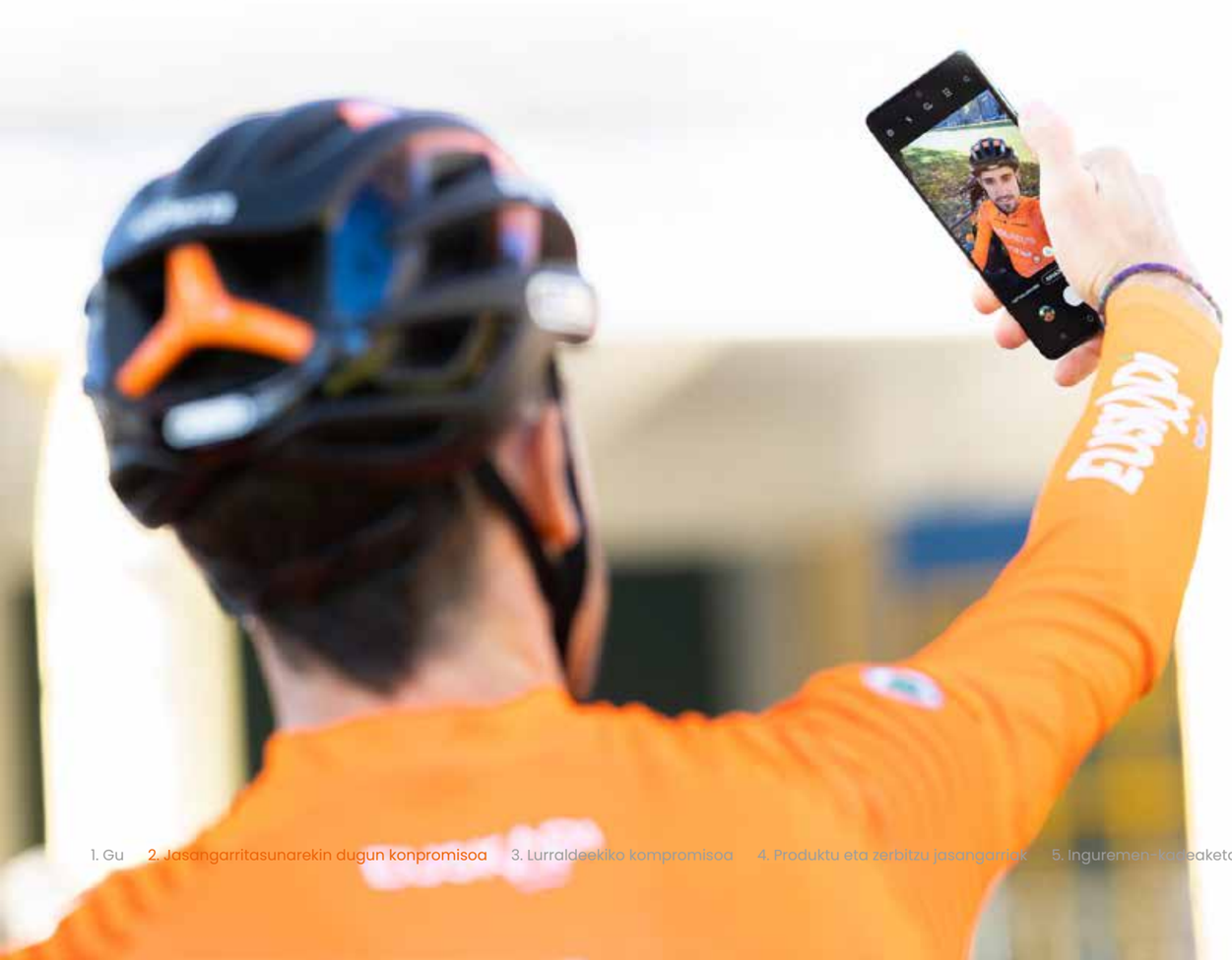


2.4. GURE INTERES-TALDEAK

Estatuaren zati handi batean telekomunikazioen sektoreko aitzindari garen aldetik, eta gure interes-taldeen beharrei erantzutea lehentasun izanik, gure solaskide guztiekin etengabe elkarrizketan jarduteko ahalegintzen gara, haiekin guztiekin konfiantza eta errespetua oinarri duten harremanak sortzearen garrantzia abiapuntu hartuta.

Euskaltel Taldean, gure interes-taldeak kudeatzeko kontuan hartzen dugu gure jarduerak haietako bakoitzean izan dezakeen eragin positiboa eta negatiboa, eta hala jasotzen dugu gure Jasangarritasun Politikan eta Kode Etikoan.

Talde bakoitzarentzako elkarrizketa-kanal zehatzak ditugu; haien bidez, bi noranzkoko komunikazio arina dugu une oro. Gure interes-taldeekin harremanetan jartzeko moduak eta kanalak indartzen, hurbiltzen eta dibertsifikatzen ditugu, geroz eta zuhurragoak izan gaitezen haiekiko harremanean eta aurrera egin dezagun gure helburu estrategikoak betetzen eta eraldaketa digitalarekiko konpromisoan.



INTERES-TALDEA	ZERGATIK DIRA GARRANTZITSUAK EUSKALTEL TALDEARENTZAT	KOMUNIKAZIO-KANALA
BEZEROAK	*Gure izateko arrazoia dira. Pertsonentzako eta enpresentzako komunikazioak. Teknologiarako sarbidea errazten diegu, hurbileko eta konfiantzazko harreman baten bidez.*	*Sare sozialak eta webgunea. Bezeroentzako arreta telefonoz, online eta aurrez aurre. Bezeroentzako galdeketak.*
PERTSONAK	*Gure lantaldea osatzen duten pertsonak dira gure konpainia mugiarazten duten eta gure xedea betetzen laguntzen duen motorra*	*Zuzeneko harremana, aurrez aurreko bilerak eta bilera birtualak, laneko batzordeak, enpresako intraneta, barneko lankidetza-kanalak eta posta elektronikoa.*
HORNITZAILEAK	*Aliatuak ditugu gure bezeroei komunikazioa eta teknologia eskaintzeko egitekoan. Balio-kate jasangarri bati eusten laguntzen digute. Egonkortasuna, konfiantza eta berdintasuna dira nagusi gure hornitzaileekiko harreman komertzialean.*	*Aldian behingo bilerak gure negozio- eta erosketa-kudeatzaileekin. Posta elektronikoa*
GIZARTEA	*Komunitate oparoago bat eraikitzen laguntzen dugu, erabiltzaileen itxaropenak eta beharrak kontuan hartzen dituzten sarbide- eta konektagarritasun-aukeren bidez.*	*Sare sozialak eta webgunea.*
AKZIODUNAK	*Gure konpromisoak betetzeko behar ditugun hazkundea eta egonkortasun ekonomikoa lortzen laguntzen digute. Haiekiko harremanak gobernantza korporatibo ona eta gardentasuna ditu oinarri.*	*Informaziorako, komunikaziorako eta harremanetarako kanalen multzoa, CNMVaren, akziodunen bulegoaren, enpresaren webgunearen eta Akziodunen Batzar Nagusiaren bidez.*
ADMINISTRAZIOA	*Tokiko nahiz nazioarteko erakunde arautzaileak eta Administrazio Publikoak gure jardunerako aliatu garrantzitsuak dira.*	*Administrazio publikoekin harremanetan gaude aurrez aurreko bileren bidez, foroetan parte hartuz, babesletza instituzionalen bidez eta sektore-elkarteen bidez.*

MATERIALTASUNA

Gure Taldearentzat nahiz interes-taldeentzat garrantzitsuenak diren gaiak identifikatzea eta haiei jarraipena egitea funtsezko egitekoa da gure enpresaren gobernuan erabakiak hartzeko, plan estrategikoak diseinatzeko eta enpresaren berri emateko prozesuen edukiak zehazteko.

COVID-19ak eragindako pandemiaren ondoriozko egoerak eta agertokiak materialtasun-azterketak berrikustea eskatu digute lehen egindako azterketak eguneratzeko, krisi soziosanitarioak gure jardue-ra-esparruetan izan duen inpaktua balioesteko.

Egindako azterketatik, jasangarritasunari buruzko gai hauek identifikatu dira Euskaltel Taldearentzat:

MATRIZEA 2020KO GAI MATERIALEN

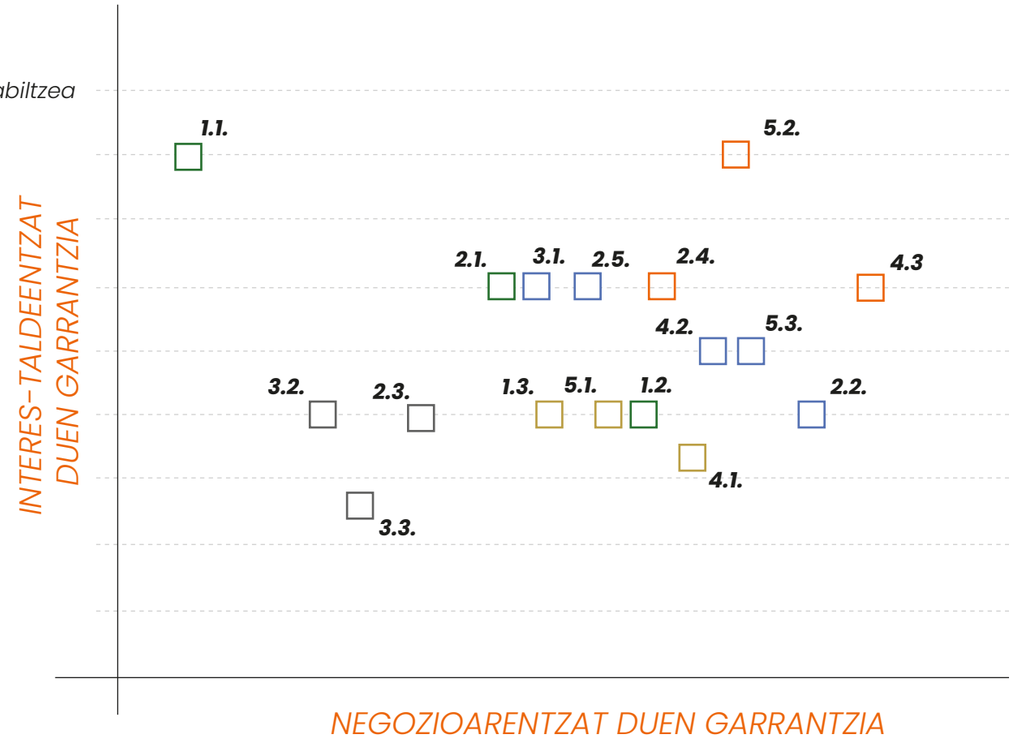
1. LURRALDEEKIKO KONPROMISOA
1.1. Sarearen hedapen arduratsua
1.2. Tokiko garapena eta ingurunearekiko konpromisoa
1.3. Hornidura-katearen kudeaketa arduratsua

2. PRODUKTU ETA ZERBITZU JASANGARRIAK
2.1. Irisgarritasuna
2.2. Marka-identitatea eta marketin arduratsua
2.3. Produktu jasangarriak eta inklusiboak
2.4. Bezeroaren gogobetetasuna eta arreta eta kanal ugari erabiltzea
2.5. Eraldaketa digitala eta berrikuntza

3. INGURUMEN-KUDEAKETA ETA KLIMA-ALDAKETAREN AURKAKO BORROKA
3.1. Baliabideen kontsumo arduratsua
3.2. Klima-aldaketaren aurkako borroka eta biodibertsitatea
3.3. Ekonomia zirkularra

4. KULTURA, BIKAINTASUNA, BERDINTASUNA ETA ANIZTASUNA
4.1. Langilearen esperientzia
4.2. Aniztasuna eta berdintasuna
4.3. Ongizatea eta Osasuna

5. GOBERNANTZA, ETIKA ETA GARDENTASUNA
5.1. Giza baliabideak
5.2. Konfidentzialtasuna, datuen babesa eta zibersegurtasuna
5.3. Gobernantza ona, etika eta gardentasuna



3

LURRALDEEKIKO KONPROMISOA

Gure ezaugarri den eta gure ekintzetan mugiarazten gaituen alderdietako bat gure jarduera gauzatzen dugun lurraldeen garapenarekiko dugun konpromisoa da. Horregatik, modu proaktiboan hartzen dugu parte gizartean, sustraituak gauden lurraldeetan zenbait programa eta ekimen gauzatuz; programa eta ekimen horiek badute ezaugarri komun bat: gizarte-, ekonomia- eta teknologia-aurrerapenari egiten dioten ekarpena.

Modu proaktiboan hartzen dugu parte gizartean, sustraituak gauden lurraldeetan zenbait programa eta ekimen gauzatuz; programa eta ekimen horiek badute ezaugarri komun bat: gizarte-, ekonomia- eta teknologia-aurrerapenari egiten dioten ekarpena.

Urtez urte sortzen dugun balio ekonomikoari esker, jarduten dugun tokiko komunitateetako aurrerapena susta dezakegu, zuzenean nahiz zeharka enplegua sortuta eta gure balioekiko konpromisoa duen eta haiekin bat datorren hornidura-sare bati eutsita. Gure ingurunearekiko ardura hori dela eta, halaber, gure lurraldeetan egiten diren ekimen solidarioetan, kultura-ekimenetan eta askotariko ekimenetan laguntzen dugu eta gizartearekin partekatzen ditugun erronkei aurre egiteko erakunde publikoekin aliantzak egiten ditugu.

Horregatik, erosketen trazabilitatea eta ziurtatze-prozedurak hobetzeko ekintza espezifikoak sartu ditugu 2020-2025eko Jasangarritasun Plan Estrategikoan, baita gizarte-ekarpena neurtzeko eta pandemiaren ondorioei erantzuteko eta, hala, gure bezeroei eta gizarteari, oro har, laguntza ematen jarraitzeko ekintzak ere. Ekintza horiek markatuko dute datozen urteetan gizartean dugun jarduna.

GARAPEN IRAUNKORRERAKO HELBURUAK

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- ***Gazteen artean ekintzailetza eta digitalizazioa sustatzeko jarduerak babesten ditugu, Euskaltel Fundazioaren bidez.***

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- ***Kirolaren eta kulturaren bidez aukera-berdintasuna eta gizarteratzea sustatzen duten ekimenak babesten ditugu.***

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- ***Hornitzaileen % 52,9, bertakoak dira.***
- ***Hornitzaileak homologatzeko eredu bat daukagu, kalitatearen, laneko segurtasunaren, ingurumen-kudeaketaren eta informazioaren segurtasunaren irizpideak***

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- ***Enpresen arteko lankidetza sustatzeko eta berrikuntza teknologikoa eta kalitatea bultzatzeko lan egiten duten elkarte askotan parte hartzen dugu.***

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

- ***6,4 milioi euro baino gehiago inbertitu ditugu zuntz optikoko sareak hedatzeko, landa-eremuetan batez ere.***
- ***Erakunde publikoekin eta GKE-ekin lankidetzan dihardugu, COVID-19ak eragindako pandemian kolektibo ahulenen konektibitatea***

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

- ***Gure lurraldean sustraiturik dauden kirol- eta kultura-ekitaldiak eta -entitateak babesten ditugu.***

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- ***WATS Teams ekimenarekin elkarlanean ari gara, indarkeriarik gabeko kirol-ingurunea sortzeko.***
- ***Gure barne-araudia (Kode Etikoa, Ustelkeriaren aurkako Politika...) onartzeko eta zaintzeko eskatzen diegu gure hornitzaileei.***

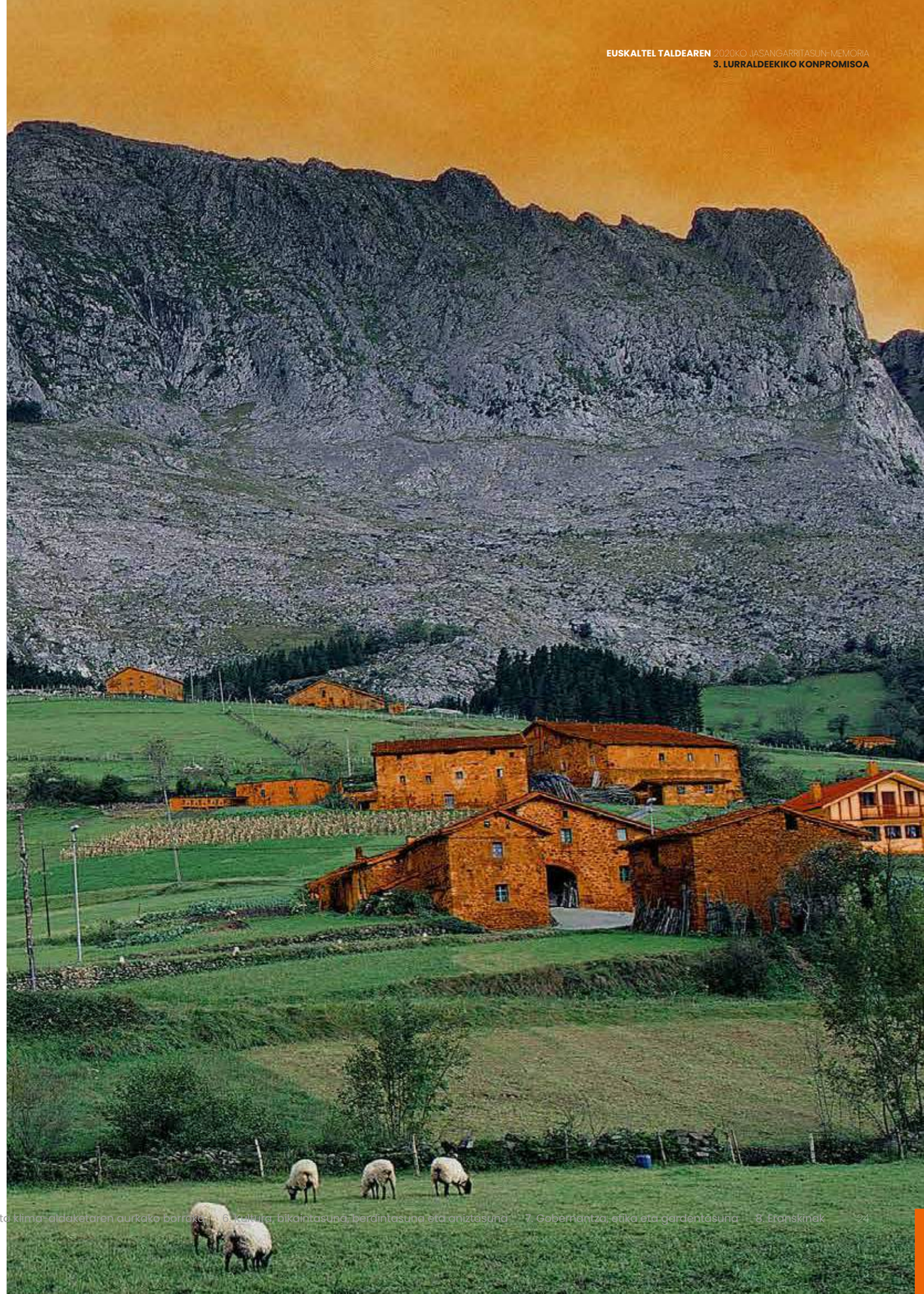
3.1. LURRALDEEN GARAPEN TEKNOLOGIKOARI EGINDAKO EKARPENA

2020. urtean, lurraldeetan gure produktuen eta zerbitzuen eta kalitateko konexio-sare baterako sarbidearen euskarri teknologikoa indartzen jarraitzeko funtsezko ekintzak gauzatu genituen.

Arlo horretan, nabarmentzekoa da zuntz-sare berriak hedatzeko egin dugun inbertsioa; 2020an 6,4 milioi eurokoa izan zen, eta 33.000 etxeri baino gehiagori eman zion gure sarerako sarbidea. Inbertsio horren % 69 landa-eremuetan egin zen, eta horrek zuntzerako sarbidea eman zien Galizia eta Asturiasko 75 landa-herritako eremu berriei eta udalerri berriei, hala nola Cariño eta Antas de Ulla, Noia, Cambados, Padrón eta Carballo, Galizian, eta Somiedo, Sobrescobio eta Teverga, Asturiasen.

Gainera, 3 milioiko inbertsioa egin dugu Virgin Telco markaren azpiegituran, eta beste 2,2 milioikoa, COVID-19ak eragin duen datu-zirkulazioaren areagotzea dela-eta gure sareak hobetzeko.

Nabarmentzekoa da zuntz-sare berriak hedatzeko egin dugun inbertsioa; 2020an 6,4 milioi eurokoa



3.2. HORNIDURA-KATEAREN KUDEAKETA ARDURATSUA

Gure hornidura-kateak, zeinaren bolumenik handiena zerbitzuen, teknologiaren eta sare-eragiketen erosketan oinarritua baitago, sustrai sendoak ditu, eta tokiko eta estatuko hornitzaileak erabiltzen ditu batez ere.

Gure 683 hornitzaileetatik, 347 Euskadiko, Galiziako edo Asturiasko hornitzaileak dira, eta erosketa guztien % 52,89 egiten dute. Beste 279 hornitzaile ditugu estatuko gainerako lurraldeetan, eta horrek erosketa-bolumen osoaren % 38,07 hartzen du. Nazioarteko 57 hornitzailek osatzen dute gure hornidura-katea, eta haietako 16 Europar Batasunetik kanpokoak dira.

HORNIDURA-SAREAREN BANAKETA 2020AN	EROSKETEN %-A	HORNITZAILE-KOPURUA:
EUSKADIKO, GALIZIAKO ETA ASTURIASKO HORNITZAILEAK	% 52,89	347
ESTATUKO GAINERAKO HORNITZAILEAK	% 38,07	279
NAZIOARTEKOAK	% 9,04	57

Hornidura-kate osoaren trazabilitatea eta kontrola ziurtatu ahal izateko, Hornitzaileen Homologaziorako eta Ebaluaziorako Eredua dugu, erosketak eta hornidurak monitorizatzeko, eta horrek aukera ematen digu eragiketa horietan eta hornitzaileen kudeaketan gorabeherak eta hobetu beharreko alderdiak hautemateko. Eredu horrek, zeina gure Kudeaketa Sistema Integratuan baitago, ISO 9001 arauaren araberako kalitate-irizpideak, ISO 14001 arauaren araberako ingurumen-kudeaketari buruzko irizpideak, ISO 45001 arauaren araberako laneko segurtasunari buruzkoak eta ISO 27001 arauaren araberako informazioaren segurtasunari buruzkoak biltzen ditu.

Hornitzaileen homologazio-prozesuan haien kalitateari eta kaudimenari dagozkion alderdiak ebaluatzen dira, eta, horri esker, berme osoa duen eta hautespen-printzipio zuzen eta zintzoak oinarri dituen kontratazio-prozesu bat garatu dezakegu. Hornitzaileak aldian behin ebaluatzea eskatzen digu eredu horrek, gure eskaeretan zehaztutako baldintzak betetzen dituzten produktuak hornitzeko duten ahalmena kontuan hartuta. Hornitzaileen kudeaketa hori funtsezkoa da haiekiko harremana etengabe hobetzeko eta hornidura-kateak gure bezeroei ematen diegun zerbitzuan duen eragina hobetzeko.

2020an, 110 hornitzaileko lagin bat aukeratu genuen, aurreko urteko ebaluazioak, 2019ko ekitaldiko erosketa-bolumena eta hornikuntzak gure enpresen balio-katean izan zuen garrantzia/kritikotasuna kontuan hartuta. Hornitzaile horien zerbitzuek erabiltzen dituzten arloek egin zituzten aukeratutako laginaren balioespenen % 86; hobetzeko alderdiak identifikatu zituzten, 18 hornitzaileren lekualdatzea eskatu zuten, eta haietako batek merkataritza-jarduera uztea. Hori guztia kontuan izanik, ondorioztatzen dugu gogobetetze-maila handia dela, balioespen positiboen % 61 eskuratu baitugu.

Era berean, hornitzaile guztiek Taldearen Kode Etikoa, jokabide-arauak eta ustelkeriaren aurkako politika jasotzen dituzte, gure hornidura-katearen parte izateko behar dituzten eskakizun guztiak ezagut ditzaten; hala, etikari eta eginbideei dagozkien gure konpromisoak ezagutuko dituzte. Erantzunkidetasun hori Euskaltel Taldearen Barne Araudia ezagutzeko eta onartzeko dokumentuan gauzatzen da; dokumentu hori kontratazio-prozesuan ematen diegu, eta, haren bidez, gure Kode Etikoa, jokabide-arauak, ustelkeriaren aurkako politika eta berdintasunarekiko konpromisoa onartzen dituzte berariaz. 2020an, Taldearen Kode Etikoa eta Barne Araudia onartu dituzten 59 hornitzaile berrirekin lan egin dugu.

Horrez gainera, inpaktu bereziko kontratazioen kasuan, hala nola ingurumen-esparruko eraikuntza-kontratuetan, horri dagozkion klausulak edo eskakizunak sartzen dira, kontratua sinatzean. 2020an, hiru hornitzaile berri ebaluatu dira ingurumen-irizpideak kontuan hartuta.

Hornitzaileen homologazio-prozesuak aukera ematen digu gure hornidura-katean ingurumen- edo gizarte-inpaktu negatiborik ez dagoela berresteko.

3.3. BALIO EKONOMIKOA SORTZEA

Gure jarduerari ekin genionetik, jarduten dugun komunitateen garapenaren alde egiteko eta, gure jardueran parte hartzen duten eragile guztiei aberastasuna eta ongizatea emanez, haien hazkundea sustatzeko konpromisoa partekatzen dugu Taldeko enpresa guztiek.

ADIERAZLEA	2019	2020
SORTUTAKO BALIO EKONOMIKOA	669 Milioi €	679 Milioi €
Negozio-zifraren zenbateko garbia (INCN)	668.303 Mila €	677.785 Mila €
Beste ustiapen-sarrera batzuk	404 Mila €	139 Mila €
Finantza-sarrerak	610 Mila €	1.574 Mila €
BANATUTAKO BALIO EKONOMIKOA	471 Milioi €	461 Milioi €
Erosketak	33.895 Mila €	35.260 Mila €
Beste enpresa batzuek egindako lanak	128.939 Mila €	145.977 Mila €
Soldatak eta lansariak	58.713 Mila €	42.107 Mila €
Beste ustiapen-gastu batzuk	120.724 Mila €	128.211 Mila €
Finantza-gastuak	49.888 Mila €	60.460 Mila €
Dibidenduak	55.329 Mila €	55.327 Mila €
Sozietateen gaineko eta bestelako zergak	23.452 Mila €	-6.465 Mila €
ATXIKITAKO BALIO EKONOMIKOA	198 Milioi €	218 Milioi €
SARRERAK	686 Milioi €	697 Milioi €
MOZKINAK AKZIOKO	0,35 €	0,44 €
ZERGAK ORDAINDU AURREKO MOZKINAK	71.518 Mila €	66.704 Mila €
IRABAZI GARBIA	62.018 Mila €	79.366 Mila €
JASOTAKO DIRULAGUNTZA PUBLIKOAK	929 Mila €	154 Mila €

Hazkunde fidagarri eta egonkorreko emaitzei eusteko, pixkanaka handitu egin behar da zergak, tasak eta kotizazioak ordainduz aurrekontu publikoari egiten diogun ekarpena.

ADIERAZLEA	2019	2020
MOZKINEN GAINEKO ZERGA ORDAINDUAK	16.755.926 €	23.449.336 €
BEZA ETA IGICA	58.375.535 €	59.960.964 €
PFEZA ETA GSA	31.388.703 €	22.773.439 €
TASAK ETA EJZA	16.044.861 €	13.972.895 €

3.4. GARAPEN SOZIALA

3.135 mila €

Inbertitu ditugu 2020. urtean tokiko erakundeekin egindako lankidetza-ekintzetan, babesletzan eta mezenasgoan.

Lankidetzan aritzen garen ekimenen helburua da balioa ematea garapen teknologikoaren garrantziari, aukera-berdintasuna sustatzea eta gizarteratzea bultzatzea, prestakuntza-, kultura-, elkartasun- eta kirol-ekitaldien eta -jardueren bidez.

Gure kolaborazioak, babesletzak eta aliantzak ezinbestekoak dira gure estrategia garatzeko, jarduten dugun tokiko komunitateekiko hurbilketa eta konpromiso handiagoak baitituzte helburu. Horregatik, gure helburua da pertsonaren eta enpresaren arteko loturaren balioa handitzea, harreman pertsonalagoa sustatuz, non gure jarduerak gauzatuko ditugun ingurunea garatzea bideratuko baitugu.

Lankidetzan aritzen garen ekimenen helburua da balioa ematea garapen teknologikoaren garrantziari, aukera-berdintasuna sustatzea eta gizarteratzea bultzatzea, prestakuntza-, kultura-, elkartasun- eta kirol-ekitaldien eta -jardueren bidez.

3.135 mila € inbertitu ditugu 2020. urtean tokiko erakundeekin egindako lankidetza-ekintzetan, babesletzan eta mezenasgoan. Urte horretan bizi izan dugun egoera berezia izan den arren eta horrek hein handi batean jende askoko ekitaldiak antolatzea eragotzi zuen arren, gure lankidetza-konpromisoari eutsi diogu formatua une bakoitzean indarrean dauden segurtasun-murrizketetara egokituta egin ahal izan diren ekintza eta jardueretan.

2020AN GIZARTE-LANKIDETZAKO EKINTZETAN EGINDAKO INBERTSIOA

IRABAZI-ASMORIK GABEKO FUNDAZIOEI ETA ELKARTEEI EGINDAKO DOHAINTZAK ETA BABESLETZAK	1.751 mila €
BESTE BABESLETZA BATZUK	1.242 mila €
ELKARTEEI PARTAIDETZA BIDEZ EGINDAKO EKARPENA	142 mila €
EKARPEN SOZIALA GUZTIRA	**3.135 mila €**

EUSKALTEL FUNDAZIOA

Euskaltel Fundazioa irabazi asmorik gabeko erakunde pribatu bat da. Pertsonen eta enpresen arteko harremana hobetzen laguntzeko helburuarekin sortu zen, eta Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien (IKT) erabilera eta sorrera eta tokiko komunitateen garapena sustatzen ditu horretarako.

Euskaltel Fundazioaren bidez, gizartearekin konektatzen dugu eta gazteen artean teknologia eta zientzia sustatzeko dugun konpromisoa gauzatzen dugu.

Euskaltel Fundazioaren bidez, gizartearekin konektatzen dugu eta gazteen artean teknologia eta zientzia sustatzeko dugun konpromisoa gauzatzen dugu.

ENCOUNTER SAREA

Euskaltel Fundazioaren jardueraren ardatz nagusia Encounter sarea izan da 2020an, zeina egokitu egin behar izan baita COVID-19a dela eta. Encounter horietako topaketa teknologikoetan lantzen ditugun gaien artean, nabarmentzekoak dira adimen artifiziala, big data, zibersegurtasuna, Internet Of Things (IOT), berrikuntza, startupak, ingurumena, 4.0 industria, aniztasuna, robotika, droneak, hacking etikoa eta gure gizartean hauteman diren prestakuntza-beharrei dagozkien gaiak.

Jarduera horiei esker, eduki berria sortu ahal izan da, eta eduki hori Euskadin (Euskal Encounter 28, Araba Encounter 07 eta Gipuzkoa Encounter 14) eta Galizian (XGN R Encounter 20) erabili ahal izan da ekimen eta proiektu berriak sortzeko, hala nola GameguneTV eta Gamegune Online, baita gizarteko hainbat segmentutara bideratutako hitzaldiak eta lantegiak antolatzeko ere.

PRESTAKUNTZARAKO ETA DIGITALIZAZIORAKO LAGUNTZA

FIRST LEGO LEAGUE

Euskadin antolatu den nazioarteko lehenengo robotika-lehiaketa izan da; Innobasquek – Berrikuntzaren Euskal Agentzia– antolatu zuen, Euskaltel Fundazioarekin lankidetzan. Lehiaketa horren bidez, zientzia- eta teknologia-munduaren beste ikuspegi bat eskaini nahi dugu, eta gazteak motibatu, sormenean eta berrikuntzan dibertsioa ikus dezaten.

UNI ENCOUNTER

Teknologia berriekin erlazionatutako jardunaldiak; Uni Eibar – Ermua bigarren hezkuntzako institutuak (Gipuzkoa) antolatzen ditu. Otsailean XVI Uni Encounter jardunaldia egin da; han, zenbait jarduera dibulgatzaile eta tekniko egin dira, hala nola informatikaren munduan garrantzitsuak diren pertsonek emandako hitzaldiak, lantegi praktikoak eta sareko jokoen lehiaketak.

HETEL

Hetel (Euskadiko Lanbide Heziketako ikastetxeen elkartea) elkartearen aliatu estrategiko den aldetik, Euskaltel Fundazioak Lanbide Heziketaren eta gazteen artean zientzia-bokazioa hedatzearen alde egiten du, talde-lanaren, arazoak ebaztearen eta ikastetxeen arteko lankidetzaren bidez.

KAIXO MUNDUA.EUS – ESKOLA TEKNOLOGI-KOAK

Euskaltel Fundazioak PuntuEUS Fundazioaren KaixoMundua.eus ekimenean parte hartzen du; ekimen horrek helburu du webguneen sorrera sustatzea eta 12 eta 18 urte bitarteko gazteak teknologia-arloan gaitzea.

SAREAN.EUS – ALDIZKARI DIGITALA

PuntuEUS Fundazioak sustatutako aldizkari digitala, non guk ere parte hartzen baitugu; arlo digitalerako topagunea da. Haren helburua da euskaraz informatzea, entretenitzea eta kultura teknologikoa sustatzea eta erreferentzia-puntu propioak sortzea. Aditu eta laguntzaile garrantzitsuek hartzen dute parte arlo digitalarekin zerikusia duten askotariko gaietan

EKINTZAILETZA

BIND 4.0.

Startup berritzaileen eta enpresa handien arteko topagunea da, zeinaren xedea baita industriaren eraldaketa digitala sustatzea eta erreferentziazko bezeroekin egiten diren benetako proiektuen bidez ekimen berritzaileak bizkorrago sendotzea.

EKINTZAILEZAKO BIDEO-JOKOAK

Bideo-jokoen industrian interesa duten gazteetan bokazio berriak sortzen laguntzen dugu; horretarako, F2P Campus Vitoria-Gasteiz antolatzen parte hartzen dugu Eusko Jaurlaritzarekin, Arabako foru-aldundiarekin eta Gasteizko Udalarekin batera, bideo-jokoak garatzeari buruzko prestakuntza emateko.

KULTURA-ARLOKO ETA DIBULGAZIO-INTERESEKO EKITALDIEN BABESLETZA

Kulturari ematen diogun babesaren adierazle da kultura-erakunde askori egiten diogun ekarpena, hala nola Guggenheim Museoari, Kursaalari, Artiumi eta Museo do Pobo Galegori egiten dieguna, baita kontzertuak eta musika- eta zinema-jaialdiak antolatzea ere: Zinema Express zinema-jaialdia, Resurrection Fest Online, Gijongo zinema-jaialdia, Gaztea Errepidean kontzertua eta Ópera de Oviedo Fundazioa, besteak beste.

Arreta berezia jartzen dugu artea eta kultura sustatzeaz gainera gizarte-interesak dituzten ekimenetan. Horren adibide da Zinegoak, Bilbon egiten den Nazioarteko Zinema eta Arte Eszenikoen Jaialdia, LGTBIQ+ gaiak jorratzen dituena, zeinak helburu baitu sexu-aniztasuna bistaratzea kulturaren bidez.

Ikerketarekin, dibulgazioarekin eta ezagutza berritzaile eta teknologikoari balioa ematearekin erlazionatutako ekitaldi, ekimen eta jarduerei laguntzen diegu, hala nola Expofarma Digital eta GaliciaTIC jarduerei.

Era berean, gure lurraldeekiko dugun konpromisoa dela eta, haien kultura- eta hizkuntza-identitatea sustatzeko ekintzak babesten ditugu. Hala, esate baterako, Ikastolen Elkarteari laguntzen diogu euskararen aldeko jaialdiak antolatzen, euskararen erabilera sustatzeko, eta ETB-1 euskarazko kateko gazteentzako Go!azen telesailaren babesle gara. Durangoko Azokari ere bultzada irmoa eman diogu, zeina 2020an denda birtual bihurtu baita pandemiaren ondorioz. Galizian, hango kultura-gertakari nagusiari laguntzeko konpromisoa hartu dugu: Xacobeo 21a; hain zuzen, Galiziako ekonomia berpizteko oinarrietako bat izango da.

Xacobeo 2021

KIROL-BABESLETZAK

Gizartearekiko dugun konpromisoaren beste alderdi bat jardunik handiena gauzatzen dugun erkidegoetako tokiko kirola babesteko egiten ditugun babesletzak dira. Azpimarratzekoa da Euskaltel-Euskadi txirrindulari-taldeari ematen diogun babesa. Euskadi Fundazioarekin dugun lankidetza da, eta 2020an berreskuratu dugu, pandemiak egoera zaila eragin duen arren eta egutegian programatuta zeuden lasterketa asko atzeratu edo bertan behera geratu diren arren. Zenbait kirol-klub garrantzitsu ere babesten ditugu, hala nola Club Básquet Coruña, Reala, Athletic, Gijóngo Sporting, Bilbao Basket, Osasuna eta Bainet Comunicación. Era berean, Bizkaia Bizkaialde Fundazioaren bidez, lehiaren maila gorenera iristen laguntzen diegu mantentzeko laguntza behar duten Bizkaiko kirol-klubei.

Badakigu kirolak egiteko garrantzitsua duela hezkuntzari, gizarteratzeari eta garapen sozialari dagozkien balioak sustatzeko orduan. Errespetuari, tolerantziari eta kidetasunari dagozkien mezuak zabaltzen dituzten ekimenei laguntzen diegu. WATS Team ekimenari, adibidez; ekimen horrek indarkeria kirol-esparrutik ezabatzeko lan egiten du. Gainera, gure enpresaren balioei eutsiz eta aukera-berdintasunak gure bizitzako esparru guztietara hedatu behar duela sinetsita, emakumeen kirola sustatzera bideratzen ditugu gure kirol-babesletza asko: Realeko emakumeen taldearekin, Eibarko emakumeen taldearekin, Telecable Hockey Clubekin eta Athleticeko emakumeen taldearekin lan egiten dugu kirol-munduan berdintasuna bistaratzeko.

Halaber, desgaitasunak dituzten pertsonen gizarteratzea bultzatzen dugu, desgaitasunak dituzten pertsonak kirol-esparruan sartzen dituzten taldeei lagunduz, hala nola hauei: Fundación Osasuna, Universitario Bilbao Rugby, Hernani Club Rugby Elkartea, Celta Integra eta Dépor Genuine. Hala, gure hondar-alea jarri nahi dugu gure gizarteak aurrera egin dezan ezinbestekoak diren bi helburu lortzeko: pertsona guztien inklusioa eta gizarteratzea.

EKINTZA SOLIDARIOAK

Konpainia gisa dugun erantzukizunaren gizarte-esparruan egiten dugun ekarpenak barne hartzen ditu ekimen solidarioak ere, zeinetan parte hartzen baitugu. 2020. urtean, Mos Enpresarien Elkartearekin (AEMOS) egin dugun aliantza nabarmendu behar dugu; aliantza horren helburua genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako proiektu bat abiaraztea da, emakume horiei ordenagailu bat eta Interneterako konexioa emateko, baita txartelak eta doako datu-planak ere R-ren eskutik. Proiektu horrekin, AEMOSek Vigon genero-indarkeriaren biktima diren 31 emakumerekin gauzatzen duen prestakuntza, jarraipena, tutoretza eta laneko orientazioa erraztu nahi da, Secretaría Xeral de Igualdade de la Xunta de Galicia idazkaritzak finantzatutako lan-munduan sartzeko INSERE ACTIVA 4 programaren babesean.

Halaber, elkarte eta ekimen hauei ere lagundu diegu: Fundación Cespa (Asturiasen lan egiten du, bazterkeria-arriskuan dauden pertsonak birgizarteratzen); José Cardín Fundazioak antolatutako kontzertua (Asturias) —kontzerturako sarrerak saltzetik eskuratutako dirua kausa solidarioei ematen diete—; eta Desgaitasun Fisikoa eta Organikoa duten Pertsonen Espainiako Konfederazioa (COCEMFE), desgaitasuna duten pertsonak gizarteko esparru guztietan sartzea sustatzeko.

COVID Ekintzak

Gizartearekiko dugun konpromisoari eutsiz, pandemian zenbait ekintza egin ditugu erakundeek orain eta etorkizunean behar bezala funtziona dezaten; erakunde horiek, hain zuzen, ongizatea lortzen eta pertsonen arteko konektagarritasuna bermatzen laguntzen dute.

Laguntza ematen diegu talde behartsuenei, baliabide telematikorik ez duten ikasleei eta ospitaleratuta dauden pertsonei konektagarritasuna eta teknologia (bideratzaileak, SIM txartelak, datu-bonuak, tabletak, mugikorrak...) emateko lanean ari diren erakunde publikoei eta gizarte-erakundeei:

- COVID-19ak eragindako krisiaren lehenengo etapan, zenbait ekimen jarri genituen abian Taldeko bezeroen konektagarritasuna eta konfinamenduan aisialdiko edukietarako sarbidea errazteko. Adibidez, alarma-egoera amaitu zen arte, Euskaltelen bezeroek **15 GB-ko bonuak aktibatu ahal izan zituzten, doan, beren mugikorretan.** Mugikortasuneko Internet bermatzeko ekimen bat izan zen, **osasun-arloko langileentzat eta oinarrizko jardueretan ari zirenentzat, batez ere.**
- Doako telefono-lineak jarri genituen Gipuzkoako adinekoen 65 egoitzentzat, Aldundiaren 'Besarkada birtualak' ekimenaren barruan, familiekin komunikatu ahal izateko.
- On lineko telebista-plataformak ireki genituen ospitalean zeuden pertsona guztientzat, bezeroak izan ala ez. Lehen 15 egunetan, 1.000 pertsonak baino gehiagok aktibatu zuten doako zerbitzu hori.
- Kolaborazio bereziak izan genituen erakunde publikoekin eta tokiko interesa zuten erakundeekin:
  - Eusko Jaurlaritzari 50 gigako 200 SIM txartel ematea, behar bereziak dituzten ikasleentzat.
  - Nafarroako Gobernuari 500 SIM txartel ematea, hezkuntzaren eten digitalaren aurka borrokatzeko egindako deiari erantzuteko, eta, hartara, Nafarroako ikasleei prestakuntzarako sarbidea errazteko konfinamenduak iraun zuen bitartean, baita ospitaleei eta gizarte-bazterketako egoeran dauden pertsonei ere.
  - E-book-ak, aurikularrak eta mugikorren kargagailuak ematea Bilboko suhiltzaileei, ospitaleratutako pertsonen egonaldia eramangarriago egiteko.
  - SD Eibar Fundazioari modemak eta tabletak ematea, Gurutze Gorriarekin eta Eibarko Udalarekin batera baliabiderik gabeko herriko 59 familiari banatzeko, eta, hala, haien seme-alabek ikasketekin modu telematikoan jarraitu ahal izateko.
  - Bilboko Gotzaindegiarekin hitzarmena sinatzea, Aste Santuan erlijio-ofizioak Gotzaindegiaren webgunean zuzenean emateko adimen artifizialeko sistemak jartzeko, COVID-19a dela-eta ezinezkoa baitzen ospakizuna jendea bertan zela egitea.
- **Boluntarioen bilatzailearen ekimenarekin lankidetzan aritzea,** konfinatuta daudelako arreta behar duten pertsonak eta haien eskaerak ase ditzaketen boluntarioak elkarrekin harremanetan jartzeko.
- Etxeko bezeroentzako arreta-plataformak eta enpresentzako laguntza teknikoa indartzea, langileen telelan-premiei erantzuteko.

ITUNAK ELKARTEEKIN

Erakunde eta elkarteetako parte gara, ekonomia- eta enpresa-arloan eta gizarte- eta ingurumen-arloan itunak egin baititugu eta gurekin partekatzen baitute eraldaketa digitalaren bidean aurrera egiteko helburua.

Gure lurraldearen garapen teknologikoan laguntzea eta, beraz, euskal enpresei gure baliabideekin eta telekomunikazio-konpainia gisa dugun esperientziarekin laguntzea da gure kudeaketa-ikuspegiaren oinarrietako bat. Hala izan da gure ibilbide osoan, lan handia egin baitugu Euskadiko, Galiziako eta Asturiasko hainbat enpresa-erakunde eta -elkarterekin. 2020an, 39 elkarteren parte izan ginen. Itun horiek mantendu eta indartu egin ditugu, baita pandemiak eragindako egoeraren aurrean ere.

Gure lurraldearen garapen teknologikoan laguntzea eta, beraz, euskal enpresei gure baliabideekin eta telekomunikazio-konpainia gisa dugun esperientziarekin laguntzea da gure kudeaketa-ikuspegiaren oinarrietako ba

EUSKALTEL TALDEA PARTE DEN ELKARTE NAGUSIEN

Berrikuntza sustatzen *duten elkarteak:*

- GAIA. Euskadiko Teknologia Elektronikoen eta Informazioaren Industrien Elkartea
- Cluster TIC Galicia.
- Basque Ecodesign Center.
- Cluster TIC Asturias Elkartea.
- CITIC Fundazioa
- Cluster Audiovisual Galego INNOBASQUE.
- Berrikuntzaren Euskal Agentzia.
- Goierri Valley

Kudeaketaren bikaintasunerako *elkarteak:*

- Euskalit. Kalitaterako Euskal Fundazioa
- IZAITE. Iraunkortasunaren Aldeko Euskal Enpresen Elkartea
- Club Asturiano de Calidad
- Lehiakortasunerako Euskal Institutua.
- Nazio Batuen Erakundearen Mundu Itunaren Espainiako Sarea
- ASCOM. Asociación Española de Compliance
- APD. Zuzendaritzaren Garapenerako Elkartea

Enpresarien *elkarteak:*

- Euskal Enpresarien Elkartea
- Círculo de Empresarios de Galicia
- Federación Asturiana de Empresarios
- CEBEK Bizkaiko Enpresarien Konfederazioa.
- ADEGI. Gipuzkoako Enpresen Elkartea.
- SEA Arabako Enpresak.

4

PRODUKTU ETA ZERBITZU JASANGARRIAK

Euskaltel Taldean, telekomunikazioen abangoardian egoteko eta lehia handiko agertoki batean jendeak gogokoen duen telekomunikazio-konpainia izaten jarraitzeko lan egiten dugu. Horregatik, ahalegintzen gara gure bezeroen komunikazio-beharrak asetzen eta gure produktu- eta zerbitzu-zorroa etengabe aldatzen diren merkatuaren eskakizunetara egokitzen.

2020-2025eko Jasangarritasun Plan Estrategikoaren barruan, gure produktuen ezaugarri jasangarriak indartu nahi ditugu, eta haien balioa nabarmendu; horretarako, gure zerbitzuen irisgarritasun unibertsala eta inklusio digitala hartzen ditugu ardatz, eta ahal den neurrian pertsonalizatu egiten ditugu, kolektibo guztiek lekua izan dezaten, aniztasuna eta eskalagarritasuna aintzat hartuta. Halaber, kontuan hartzen ditugu gure produktuak berritzeko eta gure bezeroen arreta eta segurtasuna hobetzeko esku-hartzeak.

GARAPEN IRAUNKORRERAKO HELBURUAK

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

- ***Zerbitzu teknologiko aurreratuak egiten eta eskaintzen ditugu, pertsonen eta enpresen komunikazio-behar berrietara egokituak***

- ***Pandemiaren lehen fasean, mugikortasun-mugak hobeto eramaten lagundu genien gure bezeroei, kontratatutako zerbitzuak hobetuz eta produktu batzuk doan eskainiz.***

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- ***Gure sareak hedatzeko eta modernizatzeko inbertitzen jarraitzen dugu, eta dagoeneko 3.000 milioi euro baino gehiago inbertitu ditugu.***

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- ***Prezio eskurakoa duten produktuak eta zerbitzuak eskaintzek ditugu, behar zehatzetara egokituak. Horren adibide dira uztaileko eskaintza eta Internet Konpromisoa.***

4.1. GURE ESKAINTZA BEZEROAREN BEHARRETARA EGOKITZEN DUGU

2.159 enpresa handiGure bezeroei teknologiari eta komunikazioari dagozkien soluzio guztiak eta zerbitzu-esperientziarik onena eskaintzen dizkiegu. Eskaintza horren atzean, gure azpiegitura sendo eta abangoardiakoaren, gure produktu-zorro berritzaile eta funtzio anitzekoaren eta gure arreta-kanal irisgarri eta fidagarrien antolaketa dago.

Gure balio-proposamen sendoak, zeina gure marka guztietan baitago, gogobetetze-maila altua eragiten du bezeroengan.

823.313
bezero partikular

2.159
enpresa handi

13.827
ETE

Telekomunikazio-kalitateri k onena merkatuko baldintzarik onenetan eskaintzeko; horretarako, enpresetako eta etxeko bezeroen beharretara egokitu dugu gure eskaintza

2020an, aurrera jarraitu dugu telekomunikazio-kalitaterik onena merkatuko baldintzarik onenetan eskaintzeko helburua betetzeko bidean; horretarako, enpresetako eta etxeko bezeroen beharretara egokitu dugu gure eskaintza, eta lehiakortasuna eta zerbitzuaren kalitatea areagotu eta hobetu ditugu.

ENPRESEN BEHAR TEKNOLOGIKOEI ERANTZUTEN DIEGU

Osasun-gomendioek eskatzen diguten gizarte- eta ekonomia-agertokiaren aurrean, non pertsonen eta enpresen arteko harreman-moduak aldatu egin baitira, enpresek behar berriak dituztenez, tresna teknologikoak funtsezkoak dira negozioek aurrera jarraitzeko, taldeak koordinatzeko eta pertsonak babesteko. Agertoki horretan, etengabe lan egiten dugu gaur egungo errealitatearekin bat datozen produktu eta zerbitzu aurreratuak garatzeko eta emateko.

Lanerako prestakuntza birtualeko plataforma

2020ko apirilean, prestakuntza-plataforma bat jarri genuen abian gure marka guztietan, enpresek beren langileentzako garapen-planei eutsi ahal izan ziezaieten. Bereziki erabilgarria izan zen urte horretan zenbait hilabetez bizi izan genuen konfinamendu-egoeran. Fit Learning euskal enpresarekin egindako hitzarmen batetik sortu zen, enpresetan prestakuntza-jarduerari eusteko, eta telelana modu eraginkorrean errazten du:

- *Euskaltel Learning*
- *#formaciónR*
- *#FormaciónTelecable*

Enpresen erantzuna oso positiboa izan da, eta horren adierazgarri dira osasun-krisi honetan interesgarriak diren bost eduki nabarmenek osatutako doako lehen deialdian parte hartu duten erabiltzaileen balorazioak. Gai hauek landu dituzte, hain zuzen: telelana egiteko aholku onenak, motibazio-tresnak, teamak, bilera birtualen kudeaketa eraginkorra eta zibersegurtasuna.

BAI analytics

Ekainean, adimen artifizialeko tresnen erabileran eta soluzioen garapenean espezializatutako lantalde bat erantsi genuen Enpresen Arloan. Horri esker, adimen artifizialeko zerbitzuak zuzenean eskaintzen hasi ahal izango da, bezero ditugun enpresen negozioak bultzatzeko eta enpresa horiek lehendik dituzten zerbitzuen katalogoa osatzeko. Ekimen horren bidez, enpresa-erakundeen behar nagusietako bat asetzea dugu helburu: Machine Learning (ML) eta adimen artifizialeko soluzioak eskuragarri izatea, zeinak orain arte nazioarteko enpresa handiek soilik erabil baitzitzaketen. Tresna berriak prezio egokian jartzeari esker, enpresa txikiek gaur egungo prozesuetan eraginkortasun handiagoa lor dezakete, negozioa garatzen jarraitu eta, beraz, lehortasuna hobetu.

Mileva

Azaroan Mileva plataforma merkaturatu genuen, gure Enpresako bezeroentzako digitalizazio-estrategiarako soluzio konbergentea eta soluzio eta zerbitzu digitalak azkar garatzeko oinarri gisa, non gailu guztiak sentsoretzat har baitaitezke, eta ereduak lortzeko, etorkizuneko jokaerak aurreikusteko edo adibideetatik ikasteko algoritmoak baitituzte. Enpresei gaur egungo datu-base erlazionalak osatzeko aukera ematen dieten estrategien alde egiten dugu, datuak zabalago, sakonago eta modu eraginkorragoan ustiatu ahal izateko. Modernizazio horren bidez, analitikak ahalmen handiagoa izango du, eta aukera emango du datu-iturri eta -aldagai ugari abiadura handian eta denbora errealean hartzeko, eta konputazio-ahalmena eta datu guztiak arin ustiatzeko behar diren tresnak edukitzeko.

ETE Soluzioa

Otsailaz geroztik, gure enpresa bezeroek ETE Soluziorako sarbidea dute; hodeiko telefonoguneko gure soluzio konbergentea da ETE Soluzioa, eta enpresa txiki eta ertainei aukera ematen die erabileraren arabera ordaintzen den komunikazio-eskaintza bat izateko, zeinak barne hartzen baititu zerbitzu hauek: telefonia mugikorra dei mugagabeekin, IP ahotsa eta Interneteko sarbidea; zerbitzu gehiago kontrata daitezke, eta enpresa bakoitzaren beharretara egokitzen da.

Enpresetako Mugikorren tarifak

Bereziki enpresentzat prestatutako tarifa; malgua da, eta tarifa, minutuak eta konexio-datuen irismena erabiltzaile bakoitzaren kontsumo-profilaren arabera egokitzeko aukera ematen du.

GURE BEZERO PARTIKULARRENTZAKO PRODUKTU BERRIAK

Aurtengo eskaintzak gure bezeroei sortzen zaizkien behar berriei erantzuteko diseinatuak daude: Pandemia-egoeraren ondorioz, denbora gehiago igaro dugu etxean, eta aldatu egin dira gure aisialdiko eta laneko ohiturak. Hala, aurten, TB Nahieran aukerak garrantzi handia hartu du, eta ohiko eta bigarren etxebizitzan datu-konexioa izateko beharrera bideratu da operadoreen eskaintza, gure gizartearen behar berri horietara egokituz.

Gure berrikuntza eta proposamen komertzialen helburua da gure bezero guztientzako produktu sendo eta baliotsu bat merkaturatzea, horixe baita konpainiaren zutoin estrategikoetako bat, eta merkatuko preziorik lehiakorrenekin telekomunikazio-kalitate onena eskaintzeko konpromisoa du.

Aurtengo eskaintzak gure bezeroei sortzen zaizkien behar berriei erantzuteko diseinatuak daude

Virgin telco merkaturatzea

Virgin telco markak 2020ko maiatzean ekin zion bere bideari, Espainiako telekomunikazio-zerbitzuen marka berri gisa. Haren balio bereizgarria telefonia finko eta mugikorreko, Interneteko eta telebistako play laukoitzeko zerbitzu-eskaintza da, premium kalitatean eta kontsumitzaileen beharrak zaintzen dituen formatu malguan emana. Virgin telcorekin, beharrezkoak ez diren paketekako zerbitzuetatik urruntzen gara eta bezeroaren esku uzten dugu bere zerbitzu-paketea konfiguratzeko erabakia, nahi eta behar duen hura soilik kontratatzeko aukera emanez.

Bezeroaren beharretara egokitutako eskaintza lehiakorrak

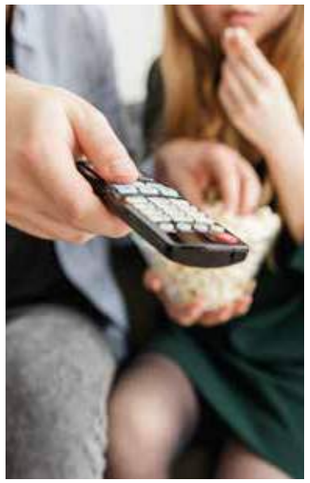
Urtarrilean eta uztailean eskaintza konbergenteak merkaturatu genituen, bezeroei prezio merkeagoak eta datuak erabiltzeko ahalmen handiagoa eskaintzeko. Eskaintza horiekin, zeinak bezero-oinarriko prezio eta baldintzetara ere egokitzen baitira, prezio erakargarriagoak eta lehiakorragoak lortzen ditugu merkatuan.

Gainera, ekainean bigarren etxebizitzetarako sustapena jarri genuen abian, bigarren etxebizitzan Interneteko konexioa behar duten pertsonentzat.

Internet Konpromisoa

Produktu hori diseinatzean, erantzuna eman nahi izan diegu ikasketak telematikoki egin behar dituzten ikasleen familietan diren konexio-beharrei, eta orobat COVID-19ak sortutako isolamendu-egoeretan ere familiakoekin harreman hurbila izaten jarraitu nahi dutenei. Baliabide ekonomiko gutxien dituzten edo bazterkeria jasateko arriskuan dauden bezeroentzat pentsatua dago berariaz, gizarte-talde guztiengana iristeko eta, hala, arrakala digitala eta soziala ezabatzen laguntzeko.

Netflix



Urrian, Netflix Fan zerbitzu berria eskaini genuen Virgin Telcon; zerbitzu horretan, Netflixen OTT zerbitzua Zuntzaren pakete berean eskaintzen da. Netflix Fan kontratatzen duten bezeroek, Netflixeko eduki guztiak ikusteko aukera izateaz gainera, doako beste 10 giga dituzte beren linea mugikorretan.

Netflix konpainiarekin egindako itunari esker —streaming bidez edukiak eskaintzen aitzindari da munduan Netflix—, nabarmen hobetu ditugu gure paketekako zerbitzuak, eta eduki-aukera zabalagoa eskaintzen dugu.

Wifi mesh

Abenduan, gure marka guztietan WiFi Mesh ekipamendua eskaintzen hasi ginen, jauzi kualitatibo garrantzitsu bat egiteko bezeroen Interneteko nabigazioko eta konexioko esperientzian. Gailu horiei esker, WiFi sare bakarra izateko aukera dago, azkarragoa, zerbitzu-etenen aurrean egonkorragoa eta bezeroen etxeetan % 100eko estaldura duena, Mesh teknologiari esker.

COVID Ekintzak

Azkar eta modu eraginkorrean, zenbait neurri jarri ditugu abian gure bezeroen telekomunikazio-zerbitzuak % 100 martxan izateko, eta, bide batez, pertsonen segurtasuna zaintzen dugu eta birusaren hedapena geldiarazten laguntzen dugu.

- **Laguntza teknikoa.** Martxoaren 14an aparteko neurriak indarrean sartu zirenetik, arlo teknikoko eta sarearen arloko 800 pertsona lanean ari dira sarea une oro dimentsionatzeko eta gertatu zen aparteko datu-zirkulazioa xurgatzeko; banda zabalean % 40koa izan zen, eta, ahots mugikorrean, % 50ekoa. Zerbitzuak kudeatzen diren zentroetarako erredundantzia geografikoko neurriak ere hartu ditugu, hala nola baliabide teknikoak dibertsifikatzea edo jarduerak desbideratzeko plan operatiboak egitea, zerbitzuak beste toki batzuetatik edo urrunetik emateko.

- **Kalitatea eta bezeroaren esperientzia.** Etengabe egiten ditugu sarearen mantentze-lanak eta zaintza, telekomunikazioen kalitatea eta erabiltzaileen esperientzia egokia bermatzeko.

- **Inbertsioa Europako sarerik aurreratuenetako batean.** Kalitateko sare bat eraikitzeko inbertitzen jarraitzen dugu; orain arte, 3.000 milioi eurotik gorako inbertsioa egin dugu. Euskadin, Galizian eta Asturiasen Europako telekomunikazio-sarerik aurreratuenetako bat izan dezagun egiten dugun ahaleginaren adierazle da inbertsio hori. Telekomunikazio-sareak, hain zuzen, funtsezkoak izan dira osasun-krisi honetan. Sare sendo horrek une oro gure zerbitzuak dimentsionatzeko aukera eman digu.

- **Bezeroentzako doako produktuak eta zerbitzuak:**
  - **Gure telebistako haurrentzako kanalak eta zinema-kanalak irekitzea erabiltzaile guztientzat, kontratatua duten paketea edozein dela ere.**
  - **Video On Demand zerbitzuan Historia kanaleko hezkuntza-saio berezi bat sartzea, ikasleei zuzendua.**
  - **Doako 30 giga eskaintzea konexio mugikorrerako, sare finkoa erabiltzeko aukerarik ez dutenentzat.**
  - Ordainpeko telebista-eskaintzan kanal berriak sartzea (hala nola Surf Channel) erabiltzaile guztientzat.
  - Aisialdirako eskaintza indartzea, eskaripeko bideo-katalogoan 100 zinema-titulu berri doan eskainiz.
  - Teams: Kanpaina hori uztailean jarri genuen abian, Microsoften eskutik, eta enpresetako bezero guztiei Teams Trialerako doako sarbidea eman genien 6 hilabeterako, COVID-19aren ondorioz telelana errazteko eta urruneko lankidetzarako tresnak behar zituztelako.

- **Enpresa bezeroentzako arreta:** area sendotu eta dimentsionatu dugu, telelana handitzean konpainiei zerbitzuaren jarraitutasuna bermatzeko. Gure bezeroentzako VPN sarbideak, hodeiko soluzioak eta abar ere martxan jarri ditugu oso denbora gutxian.

4.2. BEZEROARENTZAKO ARRETA

Gure bezeroentzako arreta-sistemari esker, bezero partikularren eta enpresa bezeroen beharrak eta kezkak ezagut ditzakegu. Jakinarazpenak jasotzeko eta haiei erantzuteko, telefono-lineak, webgunea, app-ak, posta elektronikoa, foroa, sare sozialak (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram) eta gure denda fisikoetako aurrez aurreko arreta erabiltzen ditugu.

Gure bezeroekin izandako interakzio guztiak erregistratzen, aztertzen eta ebazten ditugu eta guztiei erantzuten diegu, jakinarazpen bakoitzari dagozkion prozesuak aplikatuz: bezeroen erreklamazioak edo haiek eskatutako kudeaketei dagozkienak, terminalen kudeaketari dagozkionak, matxurak, hornidura edo fakturazioa eta kobrantzak.

Erreklamazio guztiak bezeroarekin izandako lehenengo interakzioan konpontzen saiatzen gara, baita bezeroarekin beti telefonoz zuzeneko komunikazioa izaten ere. Zerbitzuaren kalitatearen ikuskapenen bidez, kontrolatzen dugu adostutako soluzioak behar bezala gauzatu direla eta bezeroari behar bezala jakinarazi zaizkiola. Horrek, gorabehera guztien jarraipen egokia eta sailkapena egitearekin batera, gure bezeroekiko komunikazioa hobetzen laguntzen digu.

Hiru hilean behin erreklamazioei, haien bilakaerari eta ebazpen-denborei buruzko informazioa argitaratzen dugu gure operadoreen webguneetan; datu horiek gure zerbitzuaren kalitatearen adierazleak dira, Zerbitzuaren Kalitatearen Aginduan (IET/1090/2014) ezarritakoaren arabera, eta Telekomunikazioen eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritzak ezarritako jarraibideekin bat eginez.

ERREKLAMAZIO-TXOSTENETAR

euskaltel

R

telecable

4.3. ZERBITZUAREN KALITATEA ETA INFORMAZIOAREN PRIBATUTASUNA ETA SEGURTASUNA

Gure bezeroei kalitaterik onena eskaintzeko, Kalitatearen Kudeaketarako Politika eta Sistema bat dugu, ISO 9001 arauaren arabera ziurtatua (Taldeko konpainia guztietan ezarri dugu arau hori), zeina gure Kudeaketa Sistema Integratuaren parte baita.

Bestalde, R Cable eta Telecable Telecomunicaciones konpainiek beste ziurtagiri batzuk dituzte, zeinek ziurtatzen baitute zerbitzuen kudeaketa modu eraginkorrean gauzatzen dutela eta jarduera-ren eraginkortasuna eta jarraitutasuna bermatzen dutela:

- ISO 20000-1 nformazioaren Teknologien Zerbitzuaren Kudeaketa Sistema.
- ISO 18295 Bezeroarekiko Harremanetarako Zentroaren Zerbitzuak.
- ISO 22301 Negozioaren Jarraitutasunerako Kudeaketa Sistema.

2020aren hasieran, Negozioaren Jarraitutasunerako Politika berri bat zehaztu genuen Euskaltel Talde osoarentzat. Hala, hori izan zen abiapuntua R Cable eta Telecablen ziurtatutako Negozioaren Jarraitutasunerako Sistema hedatzeko Taldea osatzen duten enpresa eta jarduera guztietara.

Taldeko enpresa bakoitzean, Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Politika bat eta Sistema bat ditugu, ISO 27001 arauaren arabera ziurtatuak, gure jarduerak berezkoa duen informazioaren segurtasunaren arriskua kudeatzeko tresna gisa.

Segurtasuna Kudeatzeko Sistema hori da konpainiaren aktibo fisiko eta informazio funtsezkoenei babes-maila egokia emateko erreferentzia-esparrua. Sistema horren arabera zehazten, kudeatzen, administratzen eta ezartzen dira babes-maila hori lortzeko eta arriskuak kudeatzeko behar diren mekanismoak eta prozedurak.

Bestalde, Bezeroentzako Pribatutasun Politika bat, Webgunearen eta App-en Erabiltzaileentzako Pribatutasun Politika bat, zeinak barne hartzen baitu bezero ez direnentzako merkaturatze-politika bat, eta Datuen Babesaren Arriskuak Kudeatzeko Politika eta Sistema bat dugu gure konpainia bakoitzean. Hala, gure bezeroek emandako datu pertsonalen eta informazioaren erabateko kontrola bermatzen dugu eta Datuen Babeserako Araudi Orokorra betetzen dugu.

Era berean, gure bezeroen eta, oro har, enpresen segurtasunari lotuta, segurtasunari buruzko gomendioak dituzten artikulu espezifikoak argitaratzen ditugu eta zibersegurtasuneko jardunbide egokiak partekatzeko eta haiei buruzko kontzientzia pizteko ekitaldietan parte hartzen dugu. Hirugarren batzuek fabrikatutako ekipoak merkaturatzearen erantzule gara, eta ziurtatzen dugu erosten ditugun ekipoek nahiz merkaturatzen ditugunek betetzen dutela indarrean den legedia, bereziki eremu elektromagnetikoei buruzkoa. 2020an, ez da izan osasunari eta produktu eta zerbitzuen segurtasunari buruzko inpaktuekin lotutako ez-betetzerik.

5

INGURUMEN-KUDEAKETA ETA KLIMA-ALDAKETAREN AURKAKO BORROKA

Ingurumen-kudeaketa eta klima-aldaketaren aurkako borroka funtsezko ardatzak dira 2020-2025 aldirako gure Jasangarritasun Plan Estrategikoan, negozio arduratsuaren eredura igarotzen laguntzen diguten tresnak baitira. Negozio-eredua gure ingurumen-konpromiso eta -helburuekin lerrokatzea da gure helburua. Karbono-neutraltasuna eta emisioak murriztea dira gure lehentasunak gure jarduerari lotutako ingurumen-inpaktuak arduraz kudeatzeko prozesuan.

Gure Ingurumen Kudeaketako Sistemak (Kudeaketa Sistema Integratuaren parte bat) babesten du estrategia hori. Ingurumen Kudeaketako Sistemaren barruan dago gure Ingurumen Politika, eta GJHekin dugun konpromisoa ere bai; ingurumen-kudeaketari dagokionez, gutxiago kutsatzen duten energiak erabiltzea eta baliabideak eraginkortasunez eta arduraz erabiltzea dira gure xedeak.

Helburu horiek lortzeko, gure ingurumen-estrategia hiru jarduera-ildo nagusitan banatzen da:

- Klima-aldaketaren aurkako borroka eta baliabideen kontsumo eraginkorra
- Hondakin elektronikoen kudeaketa eta zirkulartasuna
- Ingurumen-ziurtagiriak eta -ekimenak sustatzea

GARAPEN IRAUNKORRERAKO HELBURUAK

COVID Ekintzak

"Berreskuratze Berdearen aldeko Aliantza" ere sartu dugu gure ingurumen-konpromisoen artean. Europar Batasuneko osasun-krisiaren ondoren leheneratzeko eta ekonomia suspertzeko helburua du; gobernuek jasangarritasun-irizpideekin bat datozen neurri eta politikak ezarri beharko dituzte, jasangarritasuna funtsezko ardatz dela.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

- ***2020aren amaieran, kontsumitutako elektrizitatearen % 100ek iturri berriztagarrietakoa izateko bermea du.***
- ***Energia-ikuskapenak egiten ditugu gure instalazioetan.***
- ***Energia Kudeatzeko Sistemak AENORen ziurtagiria dauka, ISO 50001:2018 arauaren araberakoa.***

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

- ***Erakunde gisa sortzen dugun karbono-aztarna neurtu genuen, eta Trantsizio Ekologikoko Ministerioaren Karbono-aztarnaren, Konpentsazioaren eta Xurgatze-proiektuen Erregistroan izena emateko eskatu genuen.***
- ***Energia berriztagarria erosteko neurrien ondorioz, BEGen emisioak murriztu genituen: 2020an, 2019an baino % 72,44 gutxiago.***
- ***Urtero hartzen dugu parte Carbon Disclosure Project-en (CDP) Klima Aldaketari buruzko Inkestan***

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- ***Ingurumena Kudeatzeko Sistemak AENORen ziurtagiria dauka, ISO 14001:2015 arauaren araberakoa.***
- ***Ingurumen-adierazpenak, EMAS araudiaren araberakoak.***
- ***Ur-kontsumoa murriztu dugu: 2020an, % 22,80 gutxiago erabili dugu 2019an baino.***

5.1. INGURUMEN-KUDEAKETAKO BIKAINTASUNA, GURE SUSTRAIEK BULTZATUTA

Ingurumen-kudeaketako bikaintasunarekin dugun konpromisoa gure Ingurumen Kudeaketako Sistemaren bidez gauzatzen da (ISO 14001 arauaren eta EMAS araudiaren araberako sistema), zeina Taldeko konpainia guztietan aplikatzen baita. Energia Kudeatzeko Sistema (ISO 50001 arauaren araberakoa) eta Politika, berriz, R Cable y Telecablen aplikatzen dira.

Mekanismo horiek zeharkako engranajeak dira balio-kate guztian, eta laguntzen dute gure jasangarritasun-estrategia hedatzen ekoizpen-prozesuetara eta zerbitzu-prestaziora, horizontalki, eta antolamendu-egiturara, bertikalki.

Gure ingurumen-kudeaketa nazioarteko arau aintzatetsietara egokitzen dela segurtatzen dugu ziurtagiri hauen bidez:

- ISO 14001, ingurumen-kudeaketakoa, Taldeko enpresa guztietan
- ISO 50001, energia-kudeaketakoa, R Cable y Telecable Telecomunicacionesen.

Horrez gainera, gure ingurumen-adierazpenak (AENORek baliozkotuak EMAS araudiaren arabera) aurkezten ditugu Administrazioan urtero, eta Batasunaren Ingurumen Kudeaketako eta Ikuskaritzako Sisteman (EMAS) parte hartzen jarraitzen dugu.

INGURUMENAREN ADIERAZPENAK ETA ZIURTAGIRIAK

euskaltel

Ingurumen-adierazpena *ISO 14001*

telecable

Ingurumen-adierazpena *ISO 14001* *ISO 50001*

GURE INGURUMEN-INPAKTUA EBALUATZEN DUGU

Gure jarduerei lotutako ingurumen-alderdien ebaluazioa egiten du, bakoitzaren ingurumen-inpaktuaren kritikotasunaren arabera, kontuan harturik zuzeneko zein zeharkako alderdiak, eta kondizio normaletan, anormaletan eta larrialdikoetan.

Ingurumen-alderdi adierazgarrienetan jartzen da minimizatzeko eta kontrolatzeko arreta, eta batik bat haiek hartzen dira kontuan gure ingurumen-helburuak zehaztean. 2020rako egindako ebaluaziotik ondorioztatzen denez, hondakinen sorkuntza eta energia-kontsumoa dira ingurumen-alderdi esanguratsuenak taldearentzat.

Horrez gainera, Taldeko konpainia bakoitzaren barruan, bezeroei eskaintzen zaizkien zerbitzuak aztertzen dira, bizi-zikloaren ikuspegia kontuan hartuta, bezeroek zerbitzu horiek erabiltzean duten inpaktua barne.

Bestalde, ez garenez biodibertsitate handiko habitatak dituzten lurzoruen jabeak, 2020an ez da erregistratu inpakturik biodibertsitatean, ezta ondare unibertsaleko edo biosfera-erreserbetako eremu babestuetan ere. Hori dela eta, ez dugu inpaktu negatiborik eragin galzorian diren espezieen habitatak dauden eremuetan.

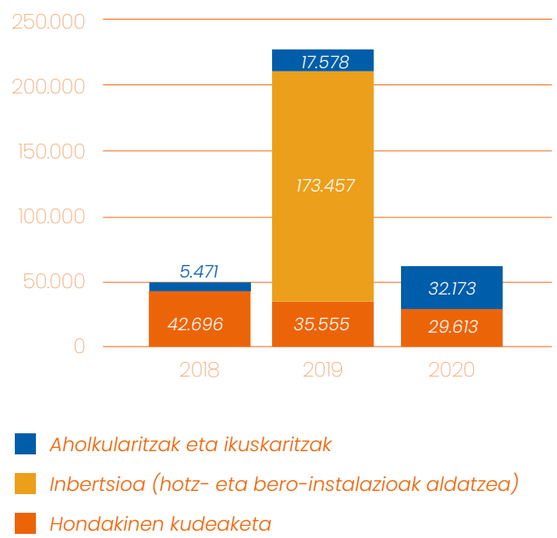
INGURUMEN-KUDEAKETAKO GASTU TOTALA

2018	**48.167€**
2019	**226.590€**
2020	**61.786€**

Ingurumenaren ikuspegitik zuhurtasun-printzipioa aplikatzeko, etengabe mantentzen eta berrikusten ditugu ingurumena kudeatzeko gure sistemak (EMAS, ISO 14001, ISO 50001), AENORek ziurtatuak, eta haien ziurtagiriak berritzen ditugu urtez urte. Gainera, istripuzko kutsaduraren estaldura dugu erantzukizun zibileko polizan.

Diru-kopuru bat jartzen dugu gure ingurumen-kudeaketa sendotzeko. 2020an, guztira 61.786 € bideratu genituen ingurumen-kudeaketako zerbitzu eta hobekuntzetara.

INGURUMEN-KUDEAKETAKO GASTUA(€)

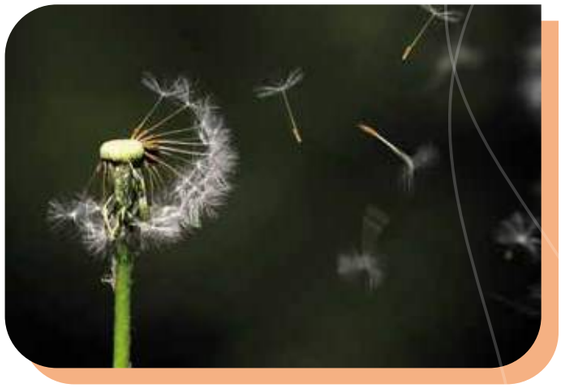


5.2. BALIABIDE NATURALEN KONTSUMO ARDURATSUA

Baliabide naturalen erabilerak eta kontsumoak (kontsumo elektrikoa, ura eta erregaiak) oso paper garrantzitsua du gure ingurumen-konpromisoan. Horregatik, gure ingurumen-kudeaketarako eta energia-kudeaketarako sistemaren bidez, egindako jardueren neurketa eta balorazioa sistematizatu eta hobetzeko aukerak identifikatzen dira.

Taldeak kontsumo arduratsuarekin duen konpromisoaren erakusgarri gisa, akziodunen batzordeak eta Euskal Encounter (Euskaltel Fundazioaren lankidetzarekin sustatua) ekitaldi jasangarrien "Erronka Garbia" ziurtagiriarekin egiten dira, eta baliabideen kontsumoa ahalik eta gehiena mugatzen da ekitaldi horietan.

Baliabide naturalen erabilerak eta kontsumoak oso paper garrantzitsua du gure ingurumen-konpromisoanz



ENERGIA-KONTSUMOA

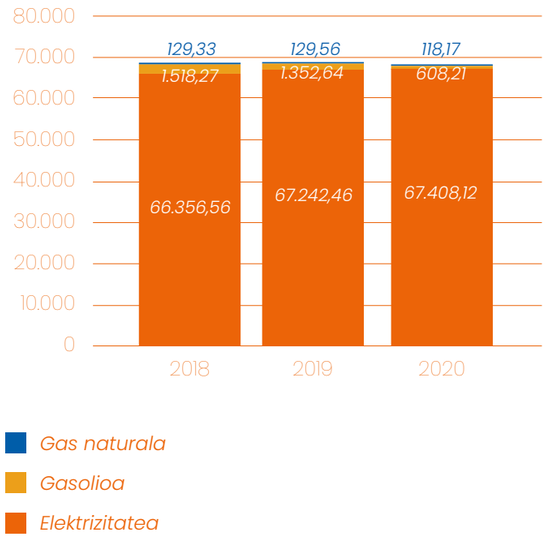
Energia-kontsumo eta -kostuak optimizatu eta energia-kudeaketa hobetzeko, Euskaltel Taldeko instalazioetan auditoria energetikoak egin dira 2020an. Auditoria horietan, UNE-EN 16247 arauan jasotzen den metodologiari jarraitu zaio, eta 56/2016 EDan eta eraginkortasunari buruzko 2012/27/EB Direktiban ezarritako irismenak aplikatu.

Egindako lanei esker, instalazioetan energia zer modutan kontsumitzen den aztertu, eraginkortasunik gabeko alderdiak detektatu, balantze energetiko bat egin, adierazleak kalkulatu eta Energia Aurrezteko Neurriak (EAN) garatu dira. Hala, gauzatze-lehentasuneko irizpide batzuk ezarri dira aurrezte-potentzialetan, errentagarritasunean eta enpresaren interes estrategikoetan oinarrituta.

Virgin telco markaren hedapenean erabiltzen ari garen teknologiari esker, bezero bakoitzeko inpaktua ere murrizten da (klima-aldaketari dagokionez); bezero bakoitzeko, urtean eta Gb/s-ko, % 85 murrizten dela jotzen da.

Energia-kontsumoari dagokionez, 2020an Taldeak guztira 68.134,50 MWh kontsumitu zituen, 2019an baino % 0,86 gutxiago. Intentsitate energetikoa ere murriztu zen: 2019an, 22,77 kWh/produktu izan zen, eta, 2020an, 21,36 kWh/produktu.

ENERGIA-KONTSUMO TOTALA (Mwh)



Kontsumo elektrikoaren inpaktuaren gainean eragitea da gure ingurumen-estrategiaren alderdi garrantzitsuenetariko bat. Gure energia-kontsumoaren eraginkortasuna hobetu eta karbono-aztarna murrizteko, Energia Kudeatzeko Sistema bat dugu. Sistema horren barruan, Eraginkortasun Energetikoko Plana definitzen da urtero, zeinean kontsumo elektrikoa eta erregai-kontsumoa murrizteko ezarritako neurriak jasotzen baitira. Taldearen elektrizitate-kontsumoa 67.408,12 MWh izan zen 2020an, aurreko urtean baino % 0,25 handiagoa (zerbitzuen bolumenak % 5,7 egin du gora)

URTEKO ENERGIA-KONTSUMO TOTALA:

2018	**68.004,15 Mwh**
2019	**68.724,66 Mwh**
2020	**68.134,50 Mwh**

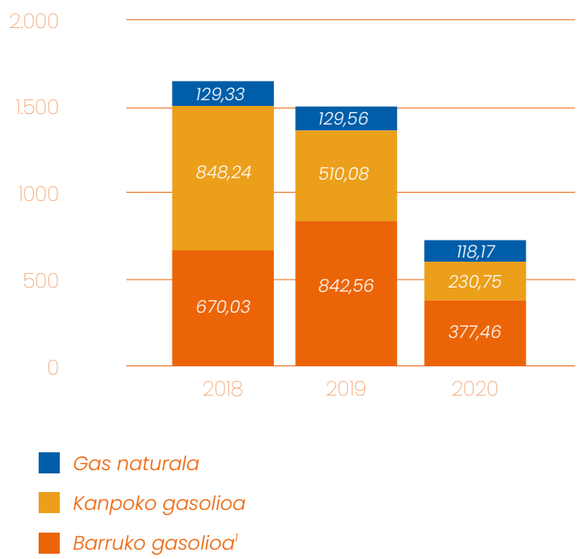
ELEKTRIZITATE-KONTSUMOA

2018	**66.356,56 Mwh**
2019	**67.242,46 Mwh**
2020	**67.408,12 Mwh**

Erregaiak (gasolioa) erabiltzen ditugu unitate elektrogenoen funtzionamendurako eta langileek enpresako lanetan erabiltzen dituzten ibilgailuetarako; eta, Asturiasen, gas naturala erabiltzen dugu berokuntza-sistemetarako. Kasu horietan, baliabideak aurreztu eta arrazoiz erabiltzeko neurriak aplikatzen ditugu, bidaiak optimizatzeko ahalik eta ibilgailu-kopuru txikiena erabilita; halaber, tresna kolaboratiboen erabilera bultzatzen dugu, hainbat lantokitako langileen arteko komunikazioa eta lankidetza errazteko.

2020an, gure erregai-kontsumo totala 726,38 MWh izan zen (608,21 MWh gasolio eta 118,17 MWh gas natural), 2019an baino % 50,99 gutxiago. Murrizketa horren zuzeneko eragilea enpresako ibilgailuekin egindako joan-etorriak bertan behera uztea eta enpresako lanetan auto partikularretan egindako bidaiak nabarmen jaistea izan dira, batik bat Galizian eta Asturiasen, pertsonen segurtasuna eta osasuna COVID-19tik babesteko hartu ziren neurriengatik zuzeneko emaitza da murrizketa hori.

ERREGAI-KONTSUMO TOTALA (Mwh)



Erregai-kontsumoaren
%50,99ko
murrizketa

URTEKO ERREGAI-KONTSUMO TOTALA

2018	**1.647,59 Mwh**
2019	**1.482,20 Mwh**
2020	**726,38 Mwh**

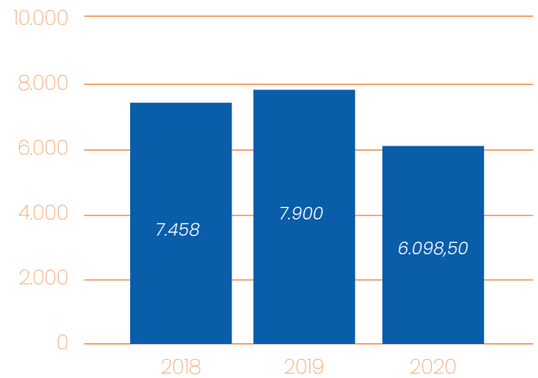
UR-KONTSUMOA

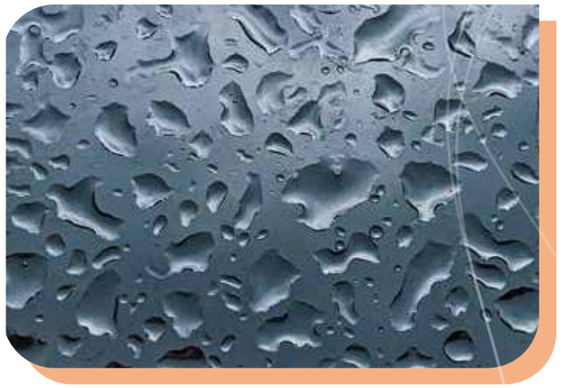
Ur-kontsumoari dagokionez, hornidura Euskaltel Taldearen konpainiak dauden udal-sareetatik dator, eta, batez ere, konpainietako langileek kontsumitzeko erabiltzen da, bai eta bigarren mailako beste erabilera batzuetarako ere, hala nola lorategiak ureztatzeko, eraikinak garbitzeko eta telekomunikazio-sareen ekipamenduak hozteko. Airez-tagailuak jarri ditugu txorrotetan gure ur-kontsumoa murrizteko.

2020an, Taldearen ur-kontsumoa % 22,80 murriztu zen: 7.900 m3-tik (2019an) 6.098,50 m3-ra igaro da azken urtean.

Ur-kontsumoaren
%22,80ko
murrizketa

UR-KONTSUMOA(m^3)



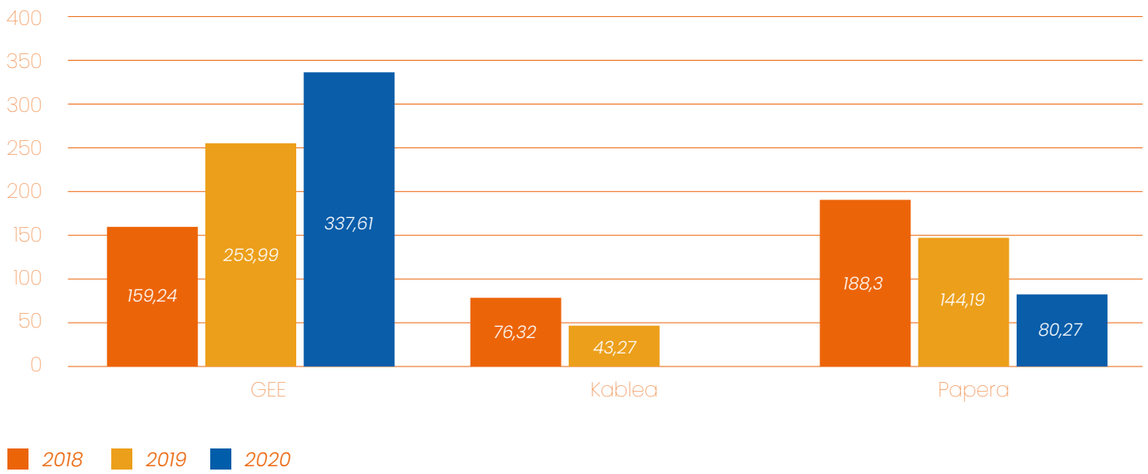


[1]2020: 726,38 MWh2019ko barruko gasolio-kontsumoaren datua zuzendu da argitaratutako datutik, gaizki idatzita baitzegoen.

MATERIAL-KONTSUMOA

Material-kontsumoaren barruan, gailu elektriko-elektronikoen (GEE) kontsumoa da esanguratsuena; mota horretakoak dira, besteak beste, deskodegailuak, kable-modemak eta routerrak. 2020an, GEEen kontsumoa 337,61 t-koa izan zen (% 32,92 egin du gora 2019aren aldean). Bezeroen ekipamenduen aldaketak (bezeroek belaunaldi berriko ekipamenduetarako migrazio masiboak egin dituzte) eta Virgin telco abiarazteko zuzkidurak eragin zuten kontsumo hori. Bestalde, 2019tik hona kable-kontsumoa kendu egin dugu , gure instalazio-hornitzaileekiko kontratuetan sartzen baita.

MATERIAL-KONTSUMOA (T)



%89,4
faktura elektronikoak

Paper-kontsumoa
%44,33
murriztea

Paper-kontsumoa ere kontsumo nagusietako bat da, batez ere bezeroekiko komunikazioetarako erabiltzen den paperarena. Bezeroen fakturetako, ordainketa-inprimakietako eta etete-gutunetako papera ere sartu ditugu monitorizazio horretan 2020an. Hala eta guztiz ere, nabarmen jaitsi dugu paper-kontsumoa –% 44,33ko murrizketa–, batez ere, gure bezeroen artean faktura elektronikoa bultzatzeko egindako ekintzei esker. Hala, 2020an egindako fakturen % 89,4 elektronikoak izan ziren, 2019an baino %8,4 gehiago (2019an, fakturen % 81 izan ziren elektronikoak).

5.3. KLIMA-ALDAKETAREN AURKAKO BORROKA

Konpromiso formal bat dugu ingurumenaren errespetuarekin eta baliabideen kontsumo eraginkorrarekin, zeina 2020-2025 aldirako Jasangarritasun Plan Estrategikoan jasotzen baita. Konpromiso hori gauzatzeko, inpaktuen murrizketan oinarritutako bide-orri bat ezarri dugu; kasu honetan, helburu nagusiak betetzera bideratutako neurriak ezartzean zentratzen da: gure jardueren ingurumen-inpaktuak arduraz kudeatzea, eta gure negozio-eredua karbono-neutraltasunera eta emisio-murrizketara egokitzea.

Kontsumo elektrikoa taldeko ingurumen-alderdi esanguratsuenetako baten gisa identifikatu dugu. Gas hoztaileen emisioekin eta erregai-kontsumoarekin batera, inpaktua eragiten dio kutsadura atmosferikoari.

Horregatik, karbono-aztarna kalkulatu dugu, gure jarduerek zuzenean eta zeharka eragiten dituzten emisioak neurtu, eta urteko CO2-emisioak murrizteko planak eta berotegi-efektua eragiten duten gasen (BEG) emisioei buruzko kalkulu eta txostenak ezartzeko.

Halaber, karbono-aztarnaren, konpentsazioaren eta xurgatze-proiektuen Erregistroan erregistra gaitzan eskatu diogu Trantsizio Ekologikorako Ministerioari. Emisioen urteko kalkulu hori hirugarren batek egiaztatzen du, eta aztertu egiten da, emisioen murrizketa bultzatzeko.

Bestalde, Euskaltelek parte hartu du Eusko Jaurlaritzaren eta IHOBEren "Basque Ecodesign Center" (BEdC) ekimenean, zeinak, besteak beste, ekodiseinua bultzatzen baitu. Parte-hartze horren emaitza gisa, eskari handieneko gure produktu eta zerbitzuen karbono-aztarna aztertu eta hobetzeko proiektuak egiten ditugu. Euskaltel Taldeak, gainera, organizazioaren ingurumen-aztarna kalkulatu eta kudeatzeari ekin dio.

2016tik, Carbon Disclosure Project (CDP) proiektuko Klima Aldaketaren Inkestan parte hartzen dugu urtero, eta, 2020an, kalifikazioa hobetu dugu inkesta horretan azaltzen diren jardueretan; B maila lortu dugu ingurumen- eta klima-inpaktuaren kudeaketan, eta, beraz, 2019ko kalifikazioa (B-maila) gainditu dugu.

Carbon Disclosure Project (CDP) proiektuko Klima Aldaketaren Inkestan parte hartzen dugu urtero, eta, 2020an, kalifikazioa hobetu dugu inkesta horretan azaltzen diren jardueretan.

KARBONO-AZTARNA ETA BESTE EMISIO BATZUK

Zuzeneko emisioak (1. emisioa) –Taldeak sortu eta kontrolatzen dituen emisioak–, zeharkakoak (2. irismena) –erakundeak kontsumitutako argindarra sortzetik eratorritakoak– eta gure enplegatuen garraioari lotutako zeharkako emisioak (3. irismena) kalkulatu ditugu.

Halaber, gas hoztaileen emisioak monitorizatu ditugu, mantentze-lanak egiten ditugun klimatizazio-sistemetako zirkuituetako ihesei dagozkienak. Indarrean den legedia betez, gas fluordunak ordezkatzeko plan bat dugu, ekipamenduak gasez kargatu behar direnean dagokien gasarekin kargatzeko.

Errekuntza-emisioen kasuan, konpainietan SO2 eta NOX gasen emisioak sortzen dira erregaiak erabiltzearen ondorioz, hala unitate elektrogenoetan nola enpresaren zereginetarako baliatzen diren ibilgailuetan.

2020an, Taldeak 4.606,22 tCO2b BEG emititu zituen guztira, 2019an baino % 72,44 gutxiago; 2019an 16.713,20 tCO2b emititu ziren. Elektrizitate % 100 berriztagarria erosi izanaren emaitza da murrizketa garrantzitsu hori; pixkanaka joan gara Taldeko konpainia guztietan aplikatzen, eta, hala, kontsumo elektrikotik eratorritako zeharkako emisioak saihestu ditugu.

TALDEAREN ***BEG-EN EMISIOAK*** *2020AN*

BEG-EN EMISIOAK [1]		2018	2019 [2]	2020
BEGENAK, ZUZENEKOAK (Irismena 1)	CO_2	192,49 Tn. CO_2 eq.	254,38 Tn. CO_2 eq.	127,52 on. CO_2 eq.
	CH_4	0,02 Tn. CO_2 eq.	0,02 Tn. CO_2 eq.	0,01 Tn. CO_2 eq.
	N_2O	0,15 Tn. CO_2 eq.	0,19 Tn. CO_2 eq.	0,08 Tn. CO_2 eq.
	HFC	1.078,56 Tn. CO_2 eq.	558,93 Tn. CO_2 eq.	930,37 Tn. CO_2 eq.
	PFC	0,00 Tn. CO_2 eq.	0,00 Tn. CO_2 eq.	0,00 Tn. CO_2 eq.
	SF_6	0,00 Tn. CO_2 eq.	0,00 Tn. CO_2 eq.	0,00 Tn. CO_2 eq.
	Guztira	1.271,22 Tn. CO_2 eq.	813,517 Tn. CO_2 eq.	1.057,99 Tn. CO_2 eq.
BEGENAK, ZEHARKAKOAK (Irismena 2)	CO_2	21.560,80 Tn. CO_2 eq.	15.580,81 Tn. CO_2 eq.	3.438,81 Tn. CO_2 eq.
BEGEN EMISIOEN INTENTSITATEA [3]	CO_2	7,76 Tn. CO_2 e./prod	5,16 Tn. CO_2 e./prod	1,08 Tn. CO_2 e./prod
ZEHARKAKO BESTE EMISIO BATZUK (Irismena)	CO_2	331,40 Tn. CO_2 eq.	318,87 Tn. CO_2 eq.	109,42 Tn. CO_2 eq.
EMISIOAK, GUZTIRA (Alrismena 1+2+3)	CO_2	23.163,42 Tn. CO_2 eq.	16.713,20 Tn. CO_2 eq.	4.606,22 Tn. CO_2 eq.

TALDEAK 2020AN EGINDAKO ***BESTE EMISIO ATMOSFERIKO BATZUK***

BESTE EMISIO ATMOSFERIKO BATZUK	2018	2019	2020 [4]
SO_2	0,0009 Tn.	0,0014 Tn.	0,0006 Tn.
NO_x	0,7215 Tn.	1,1802 Tn.	0,7039 Tn.
Partículas sólidas	0,0612 Tn.	0,0790 Tn.	0,0371 Tn.
Total	0,78 Tn.	1,2606 Tn.	0,7415 Tn.

[1] BEGen emisioak kalkulatzeko, geuk egindako tresna bat erabiltzen dugu. HCFC, HFC eta SF6-aren emisioak CO2-tona baliokidetan neurtzeko, Europako 517/2014 Erregelamenduan (EB) argitaratutako Berotze Globaleko Ahalmeneko datuak erabiltzen dira.
[2] 2019ko BEGen emisioak berriz kalkulatu dira Trantsizio Ekologikorako Ministerioak 2019rako emandako emisio-faktoreak erabilita.
[3] 2020ko zeharkako emisioen datua berriz kalkulatu da Trantsizio Ekologikorako Ministerioaren 2019rako mix elektrikoa erabilita.
[4] 2020an, Europako Ingurumen Agentziaren "EMEP / EEA 2020 Air Kutsatzaileen Isurien Inbentarioa Gida" izeneko Gidan jasotako datuak SO2, NOx eta PM emisioak kalkulatzeko erabiltzen dira.

ERAGINKORTASUN ENERGETIKOA ETA EMISIOEN KONPENTSAZIOA

Energia Kudeatzeko Sistema bat definitu dugu, ISO 50001 arauaren araberakoa, energia-kontsumoaren inpaktua minimizatzeko. Gure jarduera energetikoa etengabe hobetzeko aukera ematen digu sistema horrek, eta Asturiasko datuak prozesatzeko zentroetako Energia Kudeatzeko Sistemaren ziurtagiria lortu dugu. Sistema horren testuinguruan, eraginkortasun energetikorako plan bat zehazten dugu urtero, Taldeak arlo horretan egiten duen lana hobetzeko urtean zehar egin beharreko ekintzak deskribatzen dituena.

2020an auditoria energetikoak egin dira taldeko enpresetako instalazioetan, gure instalazioetako eraginkortasun energetikoa hobetzen lagunduko diguten energia aurrezteko metodoak identifikatzeko. Gure energia elektrikoaren hornikuntzan ere aldaketa-prozesuak hasi ditugu, kontsumo elektrikoari lotutako berotegi-efektuko gasen emisioa saihesteko. Energia berriztagarria epe luzera erosteko akordioak sinatu ditugu gure hornitzaileekin, eta, 2020aren amaieran, kontsumitutako elektrizitate guztiak jatorri-bermea du.

Aldaketa horrek duen eraginaren adibide gisa, EAEko Data Center Virtualeko (DCV) Bizi Zikloaren Azterketa konparatibo bat egin da energia berriztagarria erosita; kalkulatu denez, DCVko zerbitzuaren ingurumen-inpaktua unitateko % 44 murriztu da klima-aldaketaren kategorian (ReCipe Midpoint), elektrizitate tradizionalaren kontsumoa eta Mix berriztagarri batekin ordezkatuta behar dena alderatuta.

Horrez gainera, ingurumenean dugun inpaktua konpentsatu nahian, 500 zuhaitz eta zuhaixka landatzeko lanetan parte hartu dugu Lurgaia Fundazioarekin, Urdaibai Biosferaren Erreserbako basoak lehengoratzeko proiektu baten barruan. Helburu hori lortzen laguntzeko, 10.000 m2-ko azalera landatzeko adina diru eman dugu.

5.4. EKONOMIA ZIRKULARRA ETA HONDAKINEN KUDEAKETA

Gure jardueran erabiltzen ditugun baliabideak arduraz kudeatzeko konpromisoaren barruan, apustu sendo bat egin dugu ekonomia zirkularraren alde: gure ekipamenduen kudeaketan, berrerabiltzea bultzatzen dugu, birziklatzearen eta murrizketaren aldean.

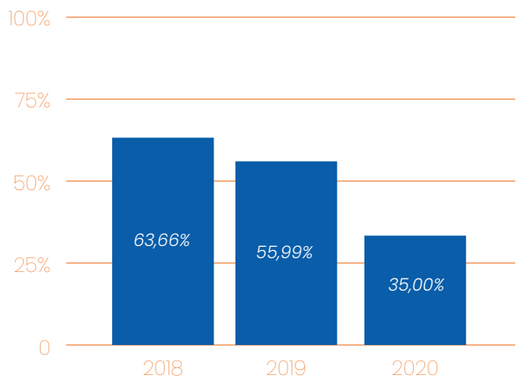
Gure ekipamenduen % 35 berrerabili dugu 2020an, 2019an baino % 37,49 gutxiago. Bezeroak teknologia berriko ekipamenduetara migratzeak eta Virgin telcoren abiarazteak eragin dute hazkunde hori; Virgin telcok ekipamendu espezifikoak behar ditu, bezero-oinarri txikiarekin hasi zen, eta, horrenbestez, itzulketen/bajen eta matxuren tasa baxua da. Bi egoera horiek ekipamenduen txandatzea murriztu eta GEEen kontsumoa areagotzen dute.

Bestalde, 2020an, saldutako produktuen eta haien bilgarrien % 0,49 berreskuratu genuen haien bizitza baliagarriaren amaieran (2019an baino % 71,68 gutxiago; 2019an, % 1,73 berreskuratu genuen).

Berrerabili ezin diren hondakinak, berriz, kudeatzaile baimendu bati ematen zaizkio birziklatzeko; hala, prozesuaren amaieran nabarmen murrizten dira sortutako hondakinak, eta ingurumen-inpaktua ahal den txikiena izatea lortzen da.

Gure ingurumen-inpaktua gutxitzeko dugun erantzukizunak garamatza materialak ahalik eta gehiena berrerabiltzera. Gure jardueran hondakin arriskutsutzat sailkatutako hondakinak (berun azidozko bateriak eta gailu elektriko-elektronikoen hondakinak –GEEH– batez ere) erabiltzen ditugunez, hondakinen sorrera murriztea da kudeatu behar dugun ingurumen-alderdi garrantzitsuenetariko bat. Horrenbestez, material-kontsumoa murrizteko (hondakin gutxiago sortzen baita horrela) neurri espezifikoak hartzeaz gainera, hondakin horiek indarrean den ingurumen-araudiaren arabera tratatzen direla bermatzeko baliabideak jartzen ditugu.

BERRERABILITAKO PRODUKTUEN %

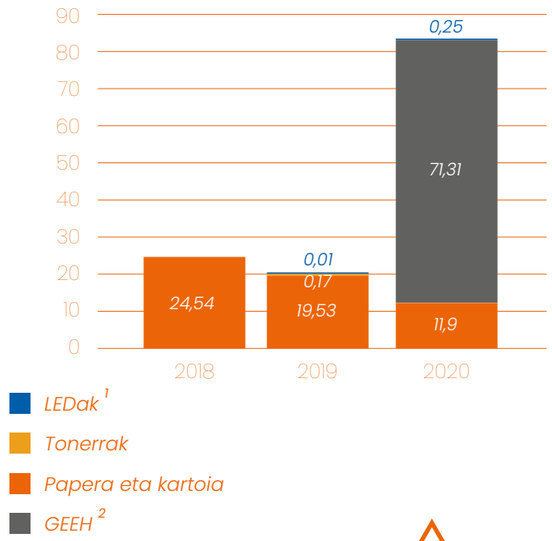


GEEHen motaren inguruko azterketa bat egin da 2020an Erosketa sailarekin eta ekipamenduen fabrikatzaileekin, eta, azterketa horren emaitzen ondorioz, bezero-ekipamenduetako GEEHak hondakin ez-arriskutsu gisa kudeatzera igaro gara.

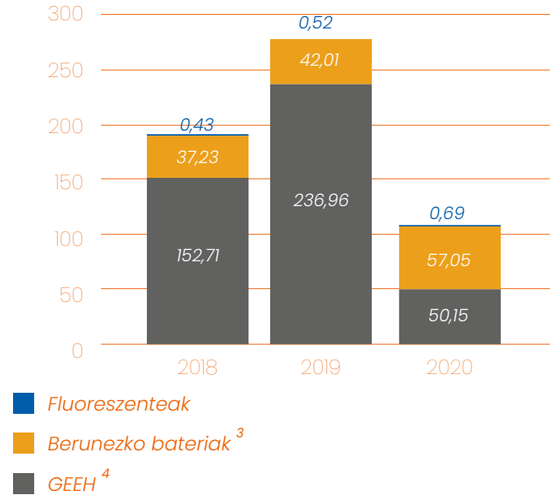
Gailu eta ekipamendu informatikoei dagozkien GEEHak hondakin arriskutsu gisa erregistratu eta kudeatzen jarraitzen dugu. 2020an % 61,4 murriztu dugu hondakin arriskutsuen sorkuntza: 2019ko 279,49 tonetatik, 107,88 tonatara igaro gara 2020an.

Hondakin arriskutsu guztiak, berunezko baterienak barne, EAEko, Galiziako eta Asturiasko hondakin-kudeatzaile baimenduei ematen zaizkie nagusiki.

HONDAKIN EZ-ARRISKUTSUAK (T)



HONDAKIN ARRISKUTSUAK (T)



HONDAKIN EZ-ARRISKUTSUEN TOTALA

2018	**24,54 Mwh**
2019	**19,70 Mwh**
2020	**83,46 Mwh**

HONDAKIN ARRISKUTSUEN TOTALA

2018	**190,37 Mwh**
2019	**279,49 Mwh**
2020	**107,88 Mwh**

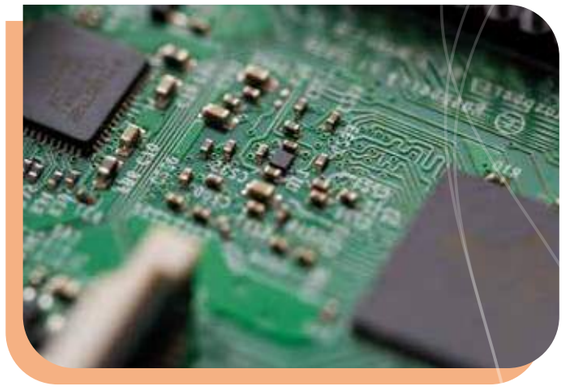
[1] 2019ko memorian, 0,52 zen datua, eta batera hartzen ziren fluoreszenteen datua (hondakin arriskutsua) eta LEDena (hondakin ez-arriskutsua). 2020an beste modu batera hartu dira, eta irizpide hori 2019ko datuetan aplikatu da.
[2] 2020tik aurrera, araudian izandako aldaketak direla eta, GEEHen parte bat hondakin ez-arriskutsu gisa kudeatzera igaro gara.
[3] 2019 memorian, datua 41,93 zen. Ez ziren kontuan hartu Asturiasko ekoizleari SCRAP gisa entregatutako 0,074 t.
[4] 2019ko memorian, datua 237,07 zen. EMAS ziurtagiriaren egiaztapenean ikusi zen 2 SOHren pisua hondakin gisa sartu zirela.

GAILU ELEKTRIKO ETA ELEKTRONIKOEN HONDAKINAK

Gure sektorean, zerbitzuen ezaugarriak direla eta, bezeroei instalatzen dizkiegun ekipamenduek berrikuntza eta eguneraketa behar dituzte. Beraz, gailu elektriko-elektronikoak (GEE) hondakin-iturri gero eta handiagoa dira.

Gailu elektriko-elektronikoen hondakinen (GEEH) sorkuntzaren inpaktua murrizteko neurriak hartu, eta ekipamenduak birziklatu ordez haiek berrerabiltzeari lehentasuna ematen dioten ekimenak bultzatu ditugu; besteak beste, ezarritako baldintzak betetzen dituzten bezero-ekipamenduak berregokitzea, eta gainerako ekipamenduak birziklatzea, GEEHen kudeatzaile baimendu bati emanda.

Horretarako, ezarritako baldintzak betetzen dituzten bezero-ekipamenduak berreskuratzen eta berregokitzen dira, hala nola deskodetzaileak, kable-modemak edo bideratzaileak. Hala, material horien kontsumoaren inpaktua murriztea lortzen da. Berrerabili ezin diren hondakinak, berriz, GEEHen kudeatzaile baimendu bati ematen zaizkio birziklatzeko; hala, prozesuaren amaieran nabarmen murrizten dira sortutako hondakinak, eta ingurumen-inpaktua ahal den txikiena izatea lortzen da.



BERUN AZIDOZKO BATERIEN HONDAKINAK

Berun azidozko bateriak erabiltzen ditugu energia elektrikoaren hornidura ziurtatzeko, bai sarean, bai eraikin korporatiboetan. Bateria horiek hondakin arriskutsuak dira bizitza erabilgarriaren amaieran. Gaur egun indarrean dagoen politika bateriak ordezkatzea da, matxura dagoenean edo dagokien instalazioan zerbitzu-erabilgarritasuna arriskuan jartzeko moduan ahalmena galtzen dutenean. Politika hori aplikatuta, ohikoa da hondakin horien sorreraren banaketa homogeneoa ez izatea urteen artean; erpinak izaten dira bateria-parkea zahartzean sortzen diren hondakin horien kopuruan.

OBRA- ETA INSTALAZIO-HONDAKINAK

Obrak egingo dituzten hirugarrenak kontratatu aurretik, haiei ekonomia zirkularrarekin eta hondakinen murrizketarekin eta kudeaketa arduratsuarekin dugun konpromisoaren berri eman eta sentsibilizatzeko lana egiten dugu, eta ikuskatzeak egiten ditugu obrako kontratazioetan.

ZELULOSA-HONDAKINAK

Bulegoko jardueretan sortzen dira paper eta kartoien hondakin zelulosikoak. Enpresa espezializatu bati ematen zaizkio hondakin horiek. Hark, berriz, bere instalazioetara eramaten ditu, birrintzera, eta, gero, kudeatzaile baimendu bati ematen dizkio. Suntsitu egiten da papera, datu konfidentzialak izan baititzake.

6

KULTURA, BIKAINTASUNA, BERDINTASUNA ETA ANIZTASUNA

Pertsonen kudeaketan dugun irizpidearen funtsa politika korporatibo batzuk definitzea da, Taldea osatzen duten sozietateetan aplikatzen diren hitzarmen kolektiboetarako ezarritako baldintzen errespetuan oinarrituta garatuak. Oinarri horretatik abiatuta, barne-kudeaketako mekanismoak diseinatu eta ezartzen ditugu; haien laguntzarekin, lanaren inguruko araudia betetzen dela bermatzeaz gainera, lan-ingurune berdinzalea, segurua eta giro onekoa sortzen da.

Talentua, aniztasuna eta errespetua nagusitzen diren lan-giro bat nahi dugu, gure profesionalen behar eta helburuak kontuan izango dituena. Halako lan-giro bat lortu nahian, gure jasangarritasun-estrategia berriaren barruan, erakundeko giroa etengabe hobetzen lagunduko duten neurriak proposatu ditugu; hasteko, pertsonen kudeaketan gardentasuna eta konfiantza sortuko duten komunikazio-ekintzak egingo ditugu (Giroaren inguruko Inkesta, Ekintza Plana eta Komunikazio Plana).

Azken bi urteetan, berraztertu egin behar izan dugu gure erakunde integratua, eraginkorragoak izateko, bezeroari zerbitzu hobea emateko eta estatuan zabaltzeko helburua betetzeko. Hori dela eta, lanpostuen arkitektura berraztertu eta haien definizioak, rolak eta antolaketa-mailak eguneratu ditugu. Willis Towers Watson enpresako Global Grading System (GGS) metodologia baliatu dugu, nazioartean aintzatetsia, zeinak hainbat faktore esleitzen baitizkio lanpostu bakoitzari, eta lanpostu bat eta rol bat pertsona bakoitzari konpainiaren barruan.

Ezagutza funtzionala, negozioaren ezagutza, lidergoa, arazoak konpontzea, eragina negozioan eta pertsonarteko gaitasunak dira, besteak beste, horietako faktore batzuk.

Jarduna ebaluatzeko egungo eredua aberasten laguntzen digu eredu horrek, eta gure lan-taldearen soldatak aztertzeko oinarritzat erabili da. Hori dela eta, informazio ez-finantzarioaren reportingean hobetzeko, eguneraketa horren emaitzekin bat etorriz, 2020ko enplegatuen datuak aurkezten ditugu memoria honetan; eranskinetako 9.2 atalean jasotzen dira xehetasunak.

GARAPEN IRAUNKORRERAKO HELBURUAK

3 SALUD Y BIENESTAR

- ***Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistemak AENORen ziurtagiria dauka, ISO 45001:2018 arauaren araberakoa.***
- ***COVID-19aren aurkako protokoloa ezarri genuen, AENORek ziurtatua, Euskaltelen, R Cableren eta Telecableren egoitzetan***
- ***KRT Osasungarria 4.0 proiektua***

5 IGUALDAD DE GÉNERO

- ***Lantaldeko kideen % 45,27 emakumeak dira.***
- ***Berdintasunerako plan berriak.***
- ***Gizarte-mailako lankidetzak, genero-berdintasuna sustatzeko.***

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- ***Aflora Plana eta Familia Plana***
- ***Enplegu-zentro bereziei zerbitzuak kontratatzea***
- ***Gaitasun desberdinak dituzten pertsonak integratzeko gizarte mailako lankidetzak***

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

- ***Lankidetza unibertsitateekin, foroekin eta jardunaldi teknologikoekin, berrikuntzaren eta teknologiaren arloko jakintza zabaltzeko***
- ***21.384 trebakuntza-ordu eman zaizkio gure lantaldeari gaitasun pertsonalak, hizkuntzak eta alderdi teknikoak lantzeko.***

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- ***Gure lantaldeko kideen % 99,69 kontratu mugagabearekin eta lanaldi osoarekin ari dira lanean.***
- ***Harremana daukagu unibertsitateekin eta beka-programekin gazteen artean lana sustatzeko.***

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- ***Jasangarritasunaren arloan egiten ditugun jardueren berri ematen diogu gure lantaldeari, eta gure jakintza eta garapen jasangarrirako aholkuak ematen dizkiegu.***

6.1. GURE TALDEA

Sustraitze handieneko lurraldeetan (Euskal Autonomia Erkidegoa, Asturias eta Galizia) enplegua sortu eta mantentzea da Taldearen ardatz nagusietako bat erkidego horietako garapen sozioekonomikoari egiten diogun ekarpenean, bai zuzeneko enpleguari dagokionez, bai zeharkako enpleguari (gure hornitzaile-sarearen bitartez) dagokionez.

2020aren itxieran 581 profesionalez osatutako talde bat dugu, orekatua gizonen eta emakumeen kopuruari dagokionez: % 45,27 emakumeak eta % 54,73 gizonak dira, eta hainbat adinetako eta espezialitate profesionaletako langileak daude.

Zuzendaritza Batzordeak eta Zuzendaritza Batzorde Hedatuak osatzen dute Taldeko zuzendaritza-taldea. Talde horretako kideen % 100 Espaniakoak dira.

581 *profesionalez*

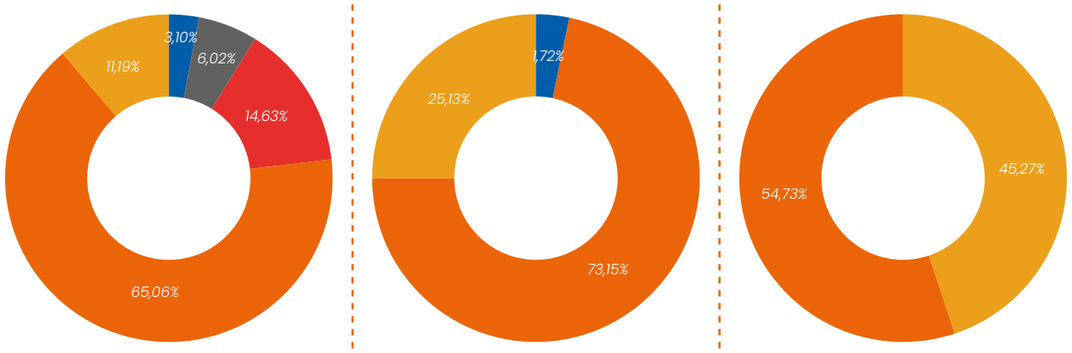
% 45,27 *emakumeak*

% 54,73 *gizonak*

Jarraian, gure giza taldearen banaketa eta 2020an zehar sortutako aldakuntzak azaltzen ditugu (presidentea eta zuzendari nagusia kendu-ta).

Aurten langileei banatu zaie GGS metodologia jarraituz, eta horrek enpresan dauden rol desberdinak definitzeko aukera ematen digu.

GURE TALDEA 2020AN



- *Kudeaketa-taldea*
- *Laguntza-taldea*
- *Talde teknikoa*
- *Zuzendaritza-taldea*
- *Erdi-mailako arduradunak*

- *<= 30 urte*
- *> 30 urte eta <= 50 urte*
- *>= 51 urte*

- *Gizonak*
- *Emakumeak*

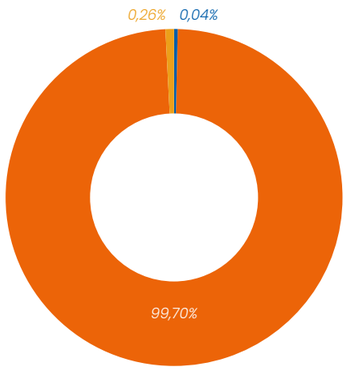
6.2. ENPLEGATUAREN ESPERIENTZIA

KALITATEZKO ENPLEGUA

Kalitatezko enpleguaren alde egiten dugu: kontratuen % 99,70 mugagabeak dira; ia lantalde osoak kontratu mugagabea du, eta, gainera, lanaldi osokoa.

Gainera, 2020an 27 langile berri hartu ditugu, txandatze-tasa orokorra % 5,16 murriztea lortu dugu (2019an baino % 8,65 gutxiago), eta borondatezko bajen ondoriozko txandatzea % 3,10ekoa izan da.

BANAKETA KONTRATAZIOAREN



- *Lanaldi osoko aldi baterako kontratuen batezbestekoa*
- *Lanaldi partzialeko aldi baterako kontratuen batezbestekoa*
- *Lanaldi osoko kontratu mugagabeen batezbestekoa*

SOLDATA MALGU ETA ALDAKORRA

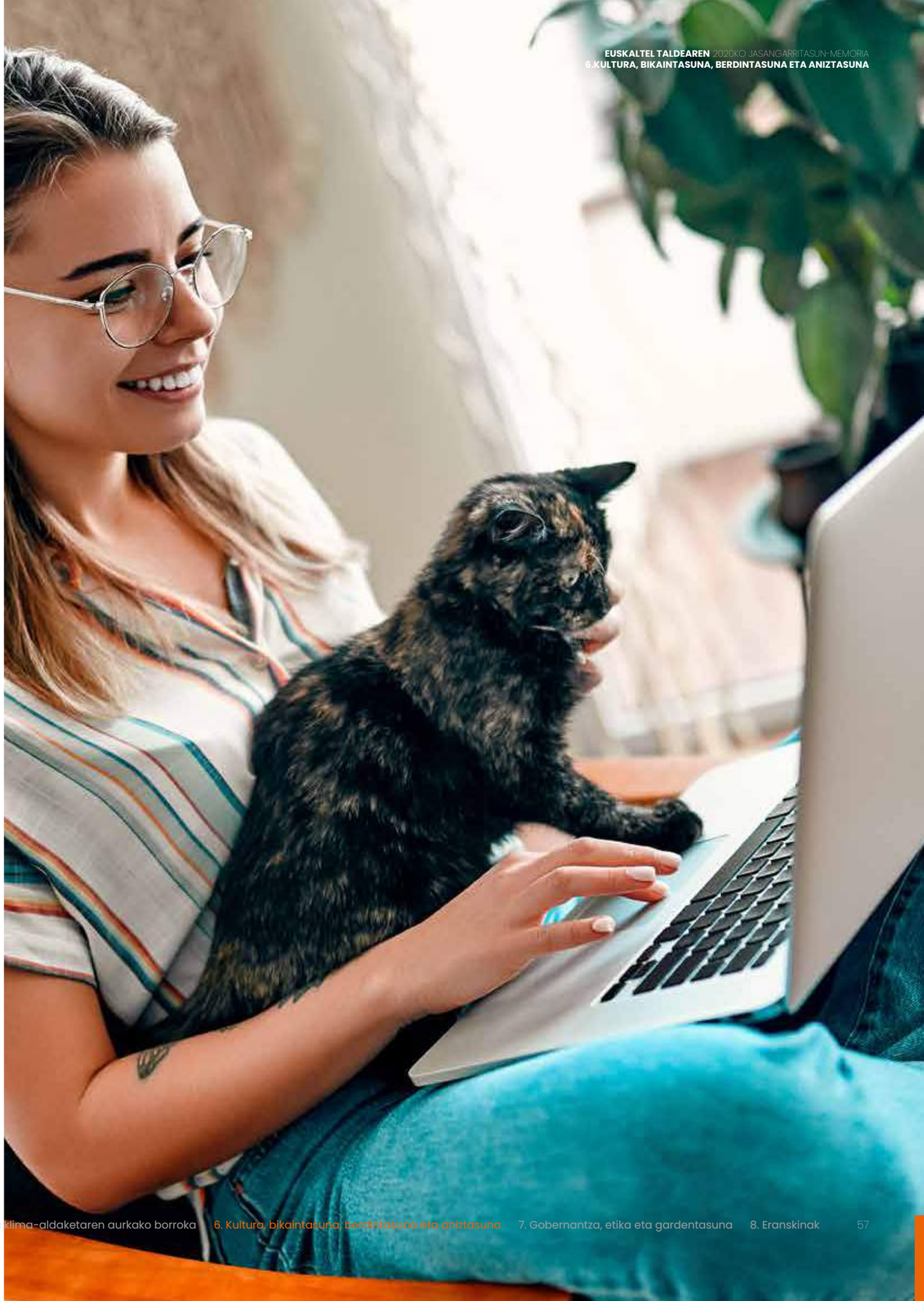
Objektibotasunaren, kanpo-lehiakortasunaren eta barne-zuzentasunaren irizpideetan oinarritzen da Euskaltel Taldearen lansari-kudeaketa. Gure hitzarmen kolektibo propioetan zehazten dira irizpide horietako bakoitzak babestutako pertsonei aplikatu beharreko baldintza ekonomikoak.

Ordainketa malguko pakete bat dugu konpainia guztietan, lurralde bakoitzeko fiskaltasunaren araberako elementuek osatua. Gure profesionalek bere behar eta interesetara ondoen egokitzen diren produktuak aukeratu ditzakete.

Gainera, Euskaltel Taldeko langileen % 100ek soldata aldakorreko ehuneko bat dute ezarrita; urtean behin jasotzen da, jardunaren ebaluazioaren arabera. Horretarako, erakundea helburu komunak lortzera bideratzen duten helburu kuantitatibo batzuk ezartzen dira.

Ordainsari-berrikusketa indibidualak egiteko erabakiak objektiboki aztertzen ditugu, konpentsazioak justuak izan daitezen, langilearen ardura-mailaren eta konpainiaren helburuei egindako ekarpenaren arabera.

Generoagatik ordainsari-ekitatea urratzea saihesteko, soldataren azterketa bat egiten dugu urtero Willis Towers enpresaren metodologian oinarrituta; azterketa horrekin, lanpostu berdinak dituzten emakumeen eta gizonen artean izan daitezkeen ekitatearen aurkako jarrerak identifikatzen dira. 2020an Euskaltel Taldeko langileek izandako batez besteko soldatak eta soldata-arrakalaren aldi horretako azterketa jasotzen dira eranskinen 9.2 atalean.



TREBAKUNTZA

Jakintzak eguneratzea etengabeko behar bat da gure konpainian: bai teknologiaren bilakaerari dagokionez, bai bizi dugun integrazio- eta eraldatze-uneari dagokionez; izan ere, beharrezkoa da erronka berriei aurre egiteko eta lider izateko prestatzea gure profesionalak.

Pandemiak eragindako egoera berrian, gure lantaldearen trebakuntzaren plangintza nabarmen berrantolatu behar izan dugu, bai programen orientazioaren aldetik, bai trebakuntzak emateko moduaren aldetik; trebakuntza birtualen kopuruak gora egin du.

Hala, onlineko formatua ezarri da hizkuntza-ikastaroetarako, eta 2020aren amaieran trebakuntzako onlineko plataforma abiarazi zen. Onlineko formatua sendotu da konpainian, profesional gehiagoren eskura jarri da trebakuntza, eta trebakuntzari eskaintzen zaion denbora malgutasunez kudeatzeko aukera ematen da.

Urteko trebakuntza planifikatzen hasteko, sail bakoitzeko beharrak detektatzen dira; horri esker, konpainiako profesional guztiek parte hartzen dute Trebakuntza Plana lantzeko garaian.

Gaitasunen blokean, pandemiak eragindako egoerara egokitzen laguntzeko egindako jardueren artetik, "Enpresa Egokitua, COVID-19aren osteko normaltasun berria" trebakuntza-ekintza nabarmentzen dugu, zeina Enpresa kolektiboari zuzentzen baitzaio, eta bezeroei teknologiak eskaintzen dituen aukerak ahalik eta gehiena aprobetxatzen laguntzeko helburua baitu.

Gaitasun teknikoen alorrean, gure gaitasun teknologikoa eta berrikuntzakoa bultzatu nahian, DCVren, Cloud publikoaren, VMWare, Microsoft, CISCO eta beste etxe batzuetako teknologiaren eta Interneteko arkitekturaren eta protokoloen (esate baterako, IPV6) inguruko trebakuntza indartu dugu. Horrez gainera, proiektuen kudeaketako ziurtagiriak (besteak beste, PMP) eta Microsofteko Azure, VMWare eta Fortinet teknologia espezifikoen ingurukoak ere lortu eta berriztatu dira. Data Science ere gaurkotasun handiko eremu bat da, eta, testuinguru horretan, Power BI, Python, Google Analytics, eta Fire Fase teknologien inguruko trebakuntzak egin ditugu.

Egin ditugun trebakuntza-ekintzez gainera, ingurumen-kudeaketaren, konpromiso sozialaren eta jokaera etikoaren inguruan Taldeak egin dituen jarduerei buruzko informazioa helarazi diogu gure taldeari, ohiko komunikazio-kanaletatik (posta elektronikoa, intraneteko lan-eremua –SharePoint– eta Microsoft Teams); hala, garapen jasangarriarekiko dugun konpromisoa partekatu dugu langileekin. Testuinguru horretan, besteak beste, aldaketa klimatikoaren aurka borrokatzeko eta baliabide naturalak arduraz kontsumitzeko aholku praktikoak eta informazioa partekatu ditugu langileekin.

21.383,5
TREBAKUNTZA-ORDU

533 ordu gaitasun pertsonaletan
14.035,5 gaitasun teknikoetan
6.815 hizkuntzetan

4 *tik* **3,3**
Lantaldeak jasotako trebakuntzarekiko duen gogobetetzea

GARAPEN PROFESIONALA

GGS metodologia ezarrita, gure pertsonentzako jardun-eredu bat egin eta objektibatu ahal izango dugu.

Helburuak lortzean oinarritutako ebaluazio-eredu bat dugu gaur egun. Prozesua hasteko, helburuak ezartzen dira, eta bi ebaluazio-une hartzen dira kontuan: bitarteko bat, helburuen egoeraren segimendua egiteko; eta azken ebaluazioa, zeinak ebaluazioen urteko zikloa ixten baitu. Konpainiako pertsonen % 100ek dute jardunaren ebaluazioa.

Eredu berri horrekin, pertsona bakoitzak GGS metodologiaren arabera graduatutako lanpostu bat eta rol bat ditu esleituta, konpainian duen ardura-mailaren arabera. Rol bakoitzak gaitasun jakin batzuk ditu esleituta.

Profesional bakoitza bere rolari esleitutako gaitasunen arabera ebaluatuko da; hala, langile bakoitzak bere garapen profesionalean aplikatu beharreko hobekuntza-arloak identifikatuko ditu, eta bere rolean sendotu ahal izango da.

Profesional batek rol berri bat hartu ahala, gaitasun berriak aplikatu zaizkio, eta haiek sendotu beharko ditu.

PARTAIDETZA ETA ELKARRIZKETA SOZIALA

2019an antolamendua aldatu zen, organizazioa bateratzeko helburu nagusiarekin. Horren ostean, beharrezkoa zen gure profesionalei gogobetetze-mailaren inguruko galderak egitea, eta, otsailean, Taldeko pertsona guztiei eman zitzaien Gogobetetze Inkestan parte hartzeko aukera.

Gero, emaitzak Batzorde Betearazleari eta langileen legezko ordezkariei aurkezteaz gainera, enplegatuekin ere landu ziren: talde heterogeneo eta ez oso zabaletan banatu ziren, laneko eguneroko gaien inguruko iritziak errazago bateratzeko eta konpainiako sailetako eta konpainiak zerbitzua eskaintzen duen lurraldeetako pertsonen ekarpenekin ondorioak aberasteko.

Gogobetetze Inkestako emaitzan eta taldeekiko bileretan lortutako ondorioetatik informazio baliotsua jaso genuen, funtsezkoa Ekintza Plana lantzeko: 2020an eta 2021ean zehar barne-komunikazio korporatiboa eta operatiboa dira laneko ardatzak organizazioa sendotzeari eta lidergoa garatzeari dagokienez, betiere Taldekoa izatearen harrotasuna sortu eta indartzeko helburuarekin.

Profesionalen taldean, eragile sozialak dira protagonistak, behar kolektiboen bozeramaile diren aldetik. Konpainiak elkarrizketa sozial jarraitu bat mantentzen du, hiru lurraldeetako Segurtasun eta Osasun batzordeekin COVID-19aren inguruan hartutako ezohiko neurriak kudeatzeko aurten egin diren ezohiko bilerek eta 2020an aktibo izan diren negoziazio-mahaiek erakusten dutenez. Negoziazio horiei esker, hauek sinatu dira:

- R Cable eta Telecableko Berdintasun Plana, zeina apirilean onartu baitzen
- Euskalteleko Berdintasun Plana, zeina uztailean onartu baitzen.
- R Cable eta Telecableko Hitzarmen Kolektiboa, zeina abenduan sinatu baitzen.

R Cable eta Telecableko II. Hitzarmena sinatuta, Asturiasko eta Galiziako zentroetako lan-baldintzak integratzen dira. Orain arte bi hitzarmenek arautzen zituzten: Zuntz Optikoko Enpresa Emakidadunen Hitzarmen Sektoriala (hobekuntzekin) eta R Cable Galiciako I. Hitzarmena.

Bestalde, Euskalteleko langileei Euskaltel SAko II. Hitzarmen Kolektiboa aplikatzen zaie oraindik. Hala ere, 2020an eratutako negoziazio-mahaiak lanean jarraitzen du legezko dokumentu berri bat adosteko.

Gure lantaldeko pertsonen % 85,37 Taldeko hitzarmen kolektiboen babespean daude, eta haietatik kanpo geratzen dira gerente eta zuzendariak.

LANEAN EMATEN DEN DENBORA ETA KONTZILIAZIOA

Konpainia gisa, malgutasuna laneko denbora kudeatu eta antolatzeko funtsezko elementu bat dela uste dugu. Indarrean den legedia eta urteko lanaldia arautzen duten hitzarmen kolektiboak (laneko egutegia zehazten da horietan) errespetatzen ditugu.

Orduen malgutasunari esker, pertsona guztiek egokitu dezakete ordutegia kontziliazio-beharretara. Langileen % 100ek dute aukera hori. Galiziako eta Asturiasko zentroetarako sinatutako Hitzarmenean, lantokiko malgutasuna ere jasotzen da, eta pertsonei aukera ematen zaie hilabetean gehienez telelaneko 5 egun egiteko. Hala ere, COVID-19aren pandemiak eragindako egoera soziosanitarioaren ondorioz, telelana nagusitu da, eta Euskaltel Taldeak ikusi du beharrezkoa dela 2021ean deskonexio digitaleko politika bat lantzea; abenduan sinatutako hitzarmen kolektiboan jaso genituen politika horren oinarrizko printzipioak. Alderdi horretatik, bitarteko digitalak arrazoiz erabiltzeari eta neke informatikoaren prebentzioari buruzko trebakuntza eta sentsibilizazio sakonagoa eskainiko diegu gure profesionalei.

Lurralde bakoitzean aplikatu beharreko lege-testuek arreta berezia ematen diete amatasunarekin lotutako baimenen araudiari. Esate baterako, erditu osteko amatasun-bajako baimenak aukera ematen du 6 orduko lanaldian hasteko lanean haurraren lehenengo urtean, soldata murriztu gabe; eta edoskitze-egunak pilatu, eta senideak zaintzeko baimenak har daitezke.

2020an, gure lantaldeko 22 pertsonak (12 gizon eta 10 emakume) izan dituzte guraso-baimenak, 2019an baino pertsona batek gehiagok.

Hitzarmen kolektiboetan opor, baimen, lizentzia eta lan-utzialdien eta amatasunagatiko eta aitatasunagatiko baimenen inguruan jasotzen diren neurriak aplikatzen dira konpainia guztietan.

TALENTUA ERAKARTZEA

Merkatuko talentua erakarri, kontratatu eta kontserbatzeko programak garatu, eta gure negozioaren garapenerako beharrezkoak diren profil profesionalak hartzen ditugu gure lantaldean.

Hitzarmenak ditugu lurralde bakoitzeko unibertsitate nagusiekin, ikasleei praktika akademikoak eskaintzeko, eta, hala, lan-ingurunera gerturatzen laguntzeko. Fundazio batzuekin ere badugu lankidetza hori, gazteei lankidetza-bekak eskaini eta bere lehenengo lan-esperientzian laguntzeko.

Alderdi horretatik, lankidetzan jarraitu dugu foroekin, unibertsitateekin, katedrekin eta emakumeen eta STEM bokazioen garapen teknologikoa sustatzeko ekintza espezifikoekin. Pandemia-egoeraren ondorioz, eredu birtuala aurreko urteetan baino gehiago erabili dugu.

EHUko Ingeniaritza Fakultateko JEPE 2020 jardunaldiak

EHUko Ingeniaritza Fakultatearekin aritu gara, eta egiten ditugun jarduerak eta lanerako aukerak aurkeztu dizkiegu ikasleei. Jarduera horiei esker, ikasleak enpresetako ordezkariekin harremanetan jar daitezke curriculumak emateko, eta, hala, lehenengo harremanak hasten dituzte lana bilatzeko garaian.

Oviedoko Unibertsitateko Katedra

Oviedoko Unibertsitatearen eta gure Telecable markaren arteko harremana bultzatu eta sustatzea da Belaunaldi Berriko Sareen eta Bideoaren Telecable Katedraren helburua; berrikuntzako campus bat egin zen, zeinean I+D+Bko proiektu bat egiteari, enpresaren eta unibertsitatearen arteko jakintza-trukeari eta trebakuntzari eta ikasleak bekadun gisa hartzeari lotutako jarduerak egin baitziren.

II. CyberSec@GAL foroa

Galiziako zibersegurtasuneko lehenengo foroa. Galiziako enpresa teknologiko batzuen artean mahai-inguru bat egin zen. R katedraren bitartez bultzatzen dugu foro hori, Vigoko eta Coruñako unibertsitateekin. "Telelanaren arriskuak" izan zen 2. foro honetako gaia.

Enpleguari Buruzko Vigoko Unibertsitateko XX. Foro Teknologikoa

Vigoko Unibertsitateko hiru ingeniaritza-eskolen arteko proiektu bat da, zeinean telekomunikazio- eta informatika-ingeniaritzetako eta matematikako eta fisikako graduetako profil gazteak ezagutzeko parte hartzen baitugu.

Coruñako eta Vigoko unibertsitateetako Katedra

Segurtasun informatikoari buruzko garapen kultural, zientifiko eta teknologikoa bultzatzera eta segurtasun informatikoa Galiziako gizartean aplikatzera bideratutako lankidetza.

Galiziako Zibersegurtasuneko III. Foroa

Lankidetza estuan aritu ginen Galiziako Zibersegurtasuneko Foroarekin; 2020ko edizioan, Euskaltel Taldeko Chief Information Security Officerrak hitzaldi bat eman zuen.

2020ko Jardunaldi Teknologikoak

Lankidetzan aritu ginen Jardunaldi Teknologikoetan, eta teknologia berrienak eskaintzen dizkigun berritasun, joera eta aukerak partekatu genituen gure Enpresa bezeroekin.

Galicia TIC

Enpresa-mundua errealitate digital berrira egokitzeko beharrari buruzko gogoeta egin zen mahai tematiko batean parte hartu genuen.

Ikasleak eta tituludun berriak laneratzeko lankidetzak

Coruñako Unibertsitateko Fundazioa, Oviedoko Unibertsitateko Fundazioa, Venancio Salcines Fundazioa, Novia Salcedo Fundazioa, IFFE Business School, NETT Digital School, Euskal Herriko Unibertsitatea eta Deustuko Unibertsitatea, Vigoko Unibertsitatea, EHUko Telekomunikazio Ingeniaritzako Unibertsitate Masterra.

Coruñako Unibertsitateko Berrikuntza eta Estrategia Masterra eta EHUko Zibersegurtasuna 4.0 Masterra

Hizlari gisa eta bekak finantzatuz parte hartu dugu, masterreko ikasleen garapena sustatzeko.

Gure **TalenTU** programa gazteentzat diseinatuta dago bereziki. Urtebeteko garapen profesional bat da, eta profesionalki eta soldatari begira eboluzionatzeko aukera ematen die. 2020an pertsona bat hartu dugu programa horren bitartez. TalenTUren ohiko balantzea baino askoz baxuagoa izan da, pandemiaren ondorioz.

Merkatuko beharrak eta konpainiarenak kontuan hartuta, profil seniorrak ere erakarri ditugu eskaintzak argitaratuta, sare sozialen bitartez eta, kasu berezietan, aholkularitza espezializatuak kontratatuta.

Merkatuko beharrak eta konpainiarenak kontuan hartuta, profil seniorrak ere erakarri ditugu eskaintzak argitaratuta, sare sozialen bitartez eta, kasu berezietan, aholkularitza espezializatuak kontratatuta.

6.3. ANIZTASUNAREN ETA AUKERA-BERDINTASUNAREN KUDEAKETA

Aukera-berdintasunean, diskriminaziorik ez egotean eta aniztasuna errespetatzean oinarritutako lan-harremanak garatzea dira gure helburu estrategikoetako batzuk.

Aukera Berdintasuneko Politikan gauzatu dugu konpromiso hori, zeina Taldeko Administrazio Kontseiluak onetsi baitu. Jarduteko oinarrizko printzipioak markatzeko helburua du, gure profesionalen bizitza pertsonala eta lana uztartzen eta emakume eta gizonen arteko benetako berdintasuna lortzen lagunduko duen lan-ingurune bat sortzeko.

Konpromiso horren emaitza gisa, Euskalteleko eta R Cable y Telecable Telecomunicacioneseko berdintasun-planak sinatu dira 2020an. Planak Berdintasunerako Batzordeko langileekin negoziatu dira, haiek baitira gure jarduera-gidak enpresako prozesuetako prozedura, tresna eta ekintzetan zuzeneko eta zeharkako diskriminaziorik ez dagoela bermatzeko. Horretarako, jarraian zehazten diren helburu orokorrak (bi dokumentuetan berdinak hein handi batean) ezarri ditugu:

- Berdintasunarekiko konpromisoa zabaldu eta gure interes-taldeak ekintza zehatzen eta elementu ukigarrien bidez tartean sartzea.
- Merezimenduaren, gaitasunaren eta lanposturako egokitasunaren inguruko irizpideak aplikatzea gure hautatze- eta kontratatze-prozesuetan, betiere tratu- eta aukera-berdintasuneko testuinguru bat bermatzen dela, eta gure jardueraren eremu guztietan bi sexuetako pertsonen arteko orekari lagunduz.
- Genero-ikuspegia gehitzea etengabeko prestakuntzaren prozesuan, emakume eta gizonen berdintasunaren inguruan sentsibilizatu eta trebatzeko ekintza espezifikoak barne direla.
- Merezimenduaren, gaitasunaren eta lanposturako egokitasunaren inguruko irizpideen araberako sustapeneko eta barruko mugikortasuneko prozesuak ezartzea.
- Gardentasuna bermatzea enpresaren lansari-sisteman, eta sistema hori berdintasun-printzipioetara egokitzea.

Euskalteleko eta R Cable y Telecable Telecomunicacioneseko berdintasun-planak sinatu dira 2020an. Planak Berdintasunerako Batzordeko langileekin negoziatu dira, haiek baitira gure jarduera-gidak enpresako prozesuetako prozedura, tresna eta ekintzetan zuzeneko eta zeharkako diskriminaziorik ez dagoela bermatzeko.

- Lanaldia antolatzeko eta kontziliazio-eredu erantzunkide bat eskaintzeko eredu bat hartzea, pertsonen premiei erantzun ahal izateko, garapen profesionalari eta eskainitako zerbitzuari kalterik egin gabe.
- Gizartean izandako inpaktu-jarduerei genero-ikuspegiarekin heltzea, estereotipoak eta aurreiritziak gainditzeko lana babestuz nagusiki.
- Emakumeen kontrako indarkeria-mota oro desagerrarazteko berariazko konpromiso bat hartzea, eta babesa eta laguntza eskaintzea lantaldean izan litezkeen genero-indarkeriako biktima guztiei.
- Sexu-jazarpenik eta sexuagatiko jazarpenik gabeko lan-ingurune osasungarri bat bermatzea.

Azken bi helburuekin bat etorriz, genero-indarkeriaren eta sexuagatiko jazarpenaren aurkako protokolo bat lantzen aritu gara, zeina 2021ean garatuko baita.

Gainera, kontziliazio-neurri guztiak sexuen arabera jasotzen dituen estatistika bat egitea aurreikusten da berdintasun-plan berrietan, segimendu hobea egiteko eta erabakiak hartzen laguntzeko.

Berdintasun-planetan ezarrita dagoen sentsibilizazio-helburuarekin bat etorriz, hainbat saiotan banatutako 3 ikastaro antolatu dira Taldeko enplegatu guztientzat (% 100).

Nabarmendu dezagun emakume eta gizonen arteko berdintasunaren alde egiten dugun lana eta aniztasunarekiko errespetua lan egiten dugun komunitateekiko dugun konpromiso sozialera ere hedatzen dela. Emakumezkoen kirola ezagutarazten duten kirol- eta kultura-ekimenei (Telecable Hockey Club, emakumezkoen Real Sociedad, emakumezkoen SD Eibar eta emakumezkoen Athletic Club de Bilbao) eta genero-aniztasunari (Zinegoak zinema-jaialdia) egiten dizkiogun ekarpenak dira ekintza adierazgarrienak.

1.169 *ordu, gai hauen inguruko saioetan banatuta*

- *Berdintasunaren inguruko sentsibilizazioa*
- *Berdintasunerako Batzordearentzako trebakuntza*
- *Aukera Berdintasunaren oinarrizko alderdiak*

ASKOTARIKO GAITASUNAK INTEGRATZEA

Dibertsitate funtzionala eta intelektuala duten taldeak gizartean eta lan-munduan integratzeko dugun konpromisoaren barruan, Familia Plana eta Aflora Plana jartzen ditugu gure lantaldearen eskura.

Aflora Plana Euskalteleko langileen gerora sortutako desgaitasunak detektatzeko diseinatu da; 2020an ez da izan halako desgaitasunik.

Familia Planarekin, laguntza ekonomiko bat ematen zaie bere kargu desgaitasuna duen pertsonaren bat duten langileei, laneratzeko programetan eta aisialdirako programetan parte hartzeko.

Desgaitasuna duten pertsonak integratzeko dugun konpromisoa ez da mugatzen konpainiaren barruko kudeaketara. Enpresetan aniztasuna eta zuzentasuna sustatzen duten ekimenetan (esate baterako, CEO por la Diversidad) parte hartzen dugu, eta pertsona guztiak, gaitasun fisiko, kognitibo eta sentsorialak gorabehera, gizarteratzen laguntzeko grina helarazten diegu gure kanpoko kolaboratzaileei; horretarako, dibertsitate funtzionala duten pertsonen kirol-taldeei laguntzen diegu, hala nola RC Deportivo Genuine, Celta Integra, Deportivo Genuine, Osasuna Fundazioa, Universitario Bilbao eta Hernani Rugby.

Enplegu-zentro bereziekin kontratatu dira harrera- eta postetxe-zerbitzuak eta bezeroen deiak artatzeko zerbitzuak; zentro horiekiko merkataritza-kontratuak berriztatuta, enplegu egonkorra sortzen da. Hala, laguntzen dugu desgaitasuna duten pertsonen gaitasunetara egokitutako lanpostuak sortzen, eta azaroaren 29ko 1/2013 Legegintzako Errege Dekretuan jasotzen dena betetzen dugu. Zuzeneko kontratazioari dagokionez, desgaitasuna duen pertsona bat dago Euskaltel Taldean 2020an.

Halaber, muga fisikoak dituzten pertsonak gure instalazioetara sar daitezkeela bermatzeko, Euskalteleko eraikinek badituzte pertsona horien segurtasunerako eta erosotasunerako beharrezko diren egokitzapenak.

Dibertsitate funtzionala eta intelektuala duten taldeak gizartean eta lan-munduan integratzeko dugun konpromisoaren barruan, Familia Plana jartzen ditugu gure lantaldearen eskura.

6.4. GURE LANTALDEAREN ONGIZATEA ETA OSASUNA

Gure pertsonen ongizatea eta osasuna kudeatzeko, Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistema ziurtatu bat eta Politika bat ditugu gure Kudeaketa Integratuko Sistemaren barruan. Hari esker, kontrol- eta prebentzio-neurri eraginkorragoak ditugu gure lantaldeko pertsonen segurtasuna, osasuna eta ongizatea (fisikoa, mentala eta soziala) bermatzeko.

Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistema arrakastaz migratu da ISO 45001 arau berrira 2020an. Ziurtagiri hori izanda, indarrean den araudia betetzeaz gainera, gurekin harremanetan dauden pertsona guztientzako (enplegatu, bezero eta hornitzaile) prebentzio-sistemaren eraginkortasuna eta etengabeko hobekuntza bermatzen dira.

2020an, laneko segurtasunaren eta osasunaren (LSO) kudeaketa homogeneizatu egin da Galizian eta Asturiasen, eta eredu hori Euskal Autonomia Erkidegora zabaltzeko urratsak ere egin dira, Taldeko enpresa guztietan prebentzio- eta segurtasun-maila berdina izateko.

Hiru segurtasun- eta osasun-batzorde ditugu, Asturiasen, Galizian eta Euskal Autonomia Erkidegoan, segurtasunaren eta osasunaren arloan egiten diren ekimenak kudeatzen eta jarraitzen dituztenak. Batzorde horiekin koordinatu eta elkarrizketa jarraitu eta ireki bat izan dugu, COVID-19ak eragindako krisiaren eskakizun eta beharrei aurre egiteko.

Testuinguru horretan, lan-ingurunean kutsadurak prebenitzeko neurrien protokolo espezifiko bat diseinatu eta landu dute laneko osasunaren eta segurtasunaren alorreko gure profesionalek; hain zuzen, Euskaltel Taldearen COVID-19aren aurkako Protokoloa, zeina AENORrek ziurtatu baitu.

COVID-19aren jarduera-protokoloaren barruan, test serologiko bat eskaintzen dugu osasun-zerbitzu publikoek COVID-19a izan ostean alta ematen dietenean langileei; hala, bermatzen dugu pertsonek lanpostura itzultzen direnean birusa dagoeneko ez dutela aktibo.

Gai horretan egin dugun kudeaketaren emaitza gisa, laneko istripu bakar bat izan dugu, bajarik gabea, eta ez dugu batere gaixotasun profesionalik izan.

2020an 21.076,30 absentismo-ordu izan ditugu guztira, lan egindako orduen % 2,11, gaixotasun arruntagatik berreskuratzekoak.

ENPRESA OSASUNGARRIA

KRT Osasungarria 4.0 proiektua garatzen ari gara 2019tik, zeinak osasun-prebentzioaren inguruko jarduerak sustatzen baititu; pertsonei aukera ematen die bere osasun-egoera ezagutzeko, gaixotasunak goiz detektatzeko aukera ematen du, eta ohitura osasungarriak sustatzen ditu. Proiektu horretan, ekimen hauek nabarmentzen dira 2020an:

- Hiri-inguruneetatik kanpo dauden lantoki guztiak kardiobabestea.
- Proba mediko asko barne hartzen dituzten azterketa medikoak (urtero eskaintzen zaizkie langileei) eta markatzaile kantzerigenoak kosturik gabe.
- Gripearen aurka txertatzeko kanpaina.

CERTIFICADO COVID

Ekintzak COVID

Pandemiaren testuinguruan, gure profesionalen osasuna bermatzeko neurrien aplikazioa izan da ekintza-ardatz garrantzitsuenetariko bat: **neurri nagusi gisa, langileen % 100ek eta bezeroen arretarako kolektiboen % 90ek telelanean egin zituzten bere funtzioak, alarma-egoera indarrean sartu aurretik ere**; aldiz, saltokien % 70 irekita izan ziren oinarrizko zerbitzuak izateagatik (martxoaren 29ko 10/2020 Errege Dekretua), ordutegi murriztuan eta eskatutako segurtasun-neurri guztiak betez.

Alderdi horretatik, telekomunikazioak arduraz kontsumitzeko mezua helarazten dugu une oro, zerbitzu batzuetan pilaketak saihesteko, baina ez zerbitzua eman ezin delako alarma pizteko, baizik eta esperientzia hobetzeko asmoz.

- **Ahozko deietarako, telefono finkoa erabiltzea sustatzea, etxean konfinatuta egon behar baitugu.**
- **Wifi-sare finkoa erabiltzea Internetera sartzeko.**
- **Lankidetza-tresnak**
  (Skype, Teams, WhatsApp eta abar) ahots-komunikazioetarako ere erabiltzea.
- **Fitxategi handiak bidali beharrean, estekak erabiltzea.**
- **Fitxategi handiak «haraneko orduetan»** (jarduera gutxienekoetan) **deskargatzea.**
- **Audiokonferentziak egitea bideokonferentzien ordez.**

Halaber, gure langileentzako laneko baldintza eta giro egokiak izan eta bermatzeko, gure enplegatuen osasuna telelanean ari direnean zaintzeko tresna batzuk garatu ditugu; besteak beste, espezifikoki COVID-19aren inguruko kontsultak egiteko kontu bat eta ongizaterako eta osasunerako SharePoint espezifiko bat ezartzea. Hala, sarbide jarraituko informazio-fluxu jarraitu bat bermatu da, telelanean garrantzia duten gaien inguruko informazioa jaso ahal izateko (ergonomiarako eta jarrera-higienerako jarraibideak, ongizate emozionalerako aholkuak, elikadura osasungarriaren inguruko aholkuak eta fisikoki aktibo mantentzeko iradokizunak, besteak beste).

Horrez gainera, Taldearen COVID-19aren aurkako Protokoloaren bitartez, lantokirako eta bezeroen instalazioetarako prebentzio-neurriak eta higienearen inguruko gomendioak ezarri dira, Taldeko lantoki guztietan, protokolo propiorik ez duten Taldeko Bezeroen lantoki guztietan eta housingeko bezero guztien artean osasuna eta segurtasuna bermatzeko.

7

GOBERNANTZA, ETIKA ETA GARDENTASUNA

Gardentasuna, etika eta kudeaketa arduratsua; balio horiek gidatzen dute gure Gobernu Korporatiboa Taldeko jarduera kontrolatu eta zuzentzean eta gure akziodunekiko harremanetan.

2020-2025 aldirako Plan Estrategikoaren barruan, integritatearen eta arduraren kultura sustatu nahi dugu lurralde guztietan, eragiketa guztietan eta Taldea osatzen dugun pertsona guztiongan, eta, helburu horrekin, negozio-eredu etiko, garden eta fidagarri bat garatzen dugu.

Horretarako, politika korporatiboak garatu eta eguneratzen ari gara ASG eremuetan, eta CNMVren Gobernu Onari eta gobernu korporatiboa indartzeko moduari buruzko gomendioak aplikatzen ditugu. Iraunkortasun Politika, Administrazio Kontseiluak onetsia, da gure aurrerapenen adibide nagusietako bat.

Halaber, informazio ez-finantzarioa erakusteko eta kontuak emateko garaian zuzentasunarekin eta gardentasunarekin dugun konpromisoa indartu, eta gure interes-taldeen aurrean enpresa arduratsu gisa dugun posizioa sendotu dugu.

GARAPEN IRAUNKORRERAKO HELBURUAK

5 IGUALDAD DE GÉNERO

- *Bi emakume izendatu berri ditugu kontseilari, eta, horri esker, emakumeek % 40ko ordezkaritza dute Administrazio Kontseiluan.*

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- *Finantza-arloko kontuen eta finantza-arlokoak ez direnen berri ematen duguCompliance*
- *Penaleko eta Ustelkeriaren aurkako ereduak AENORen ziurtagiria dauka, UNE 19601 eta ISO 37001 arauen araberakoa.*
- *Gure Kode Etikoari eta Ustelkeriaren aurkako Politikari buruzko trebakuntza ematen dugu*
- *Jasangarritasun-politika berri bat dugu*

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

- *Green Recovery Alliance-rekin bat egin dugu, klima-aldaketaren aurkako borrokan oinarritutako suspertze ekonomikoa sustatzeko.*

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- *2020-2025erako Jasangarritasun Plan Estrategikoa*
- *FTSE4Good IBEX indizean sartu gara*

7.1. GURE INTERES-TALDEEKIKO KUDEAKETA GARDENA

2006an argitaratu genuen gure lehenengo Jasangarritasun Memoria, eta, hain zuzen, kudeaketa arduratsuarekin eta gure interes-taldeekiko komunikazio gardenarekin dugun konpromisoaren garapenaren une gogoangarrienetako bat izan zen. Zehazki, kontuak gure interes-taldeen aurrean erakusteko eta gure jarduera etengabe hobetzeko prozesuaren autoebaluazio bat egiteko landu genuen memoria hori. Ordudanik, gure urteko memorietan behin eta berriro jaso eta publikoki zabaldu ditugu gure lana eta garapen jasangarriaren alde egin dugun ekarpena, eta, modu horretan, interesa duten eragile guztiekin gardentasunez jokatu dugu, gure ardura denez.

Era berean, gure interes-taldeekiko harremanetan gardentasuna gailentzeko, Taldearen antolaketan jarraitzen ditugun politikak eta gure kudeaketa-sistemak ziurtatzen dituzten ziurtagiriak publikoki erakusten ditugu gure web korporatiboetan.

7.2. GOBERNU KORPORATIBOAREN EREDUA

Gobernu egokiaren eta enpresa-etika eta -arduraren jardunbide egokiekiko konpromisoan oinarritzen da Euskaltel Taldearen gobernu korporatiboaren eredua, eta jarduera-eremu guztietan betetzen du konpromiso hori.

Globalki, Estatutu Sozialak, politika korporatiboak eta organo sozialen funtzionamendu-arauak dira Gobernu Sistema Korporatiboaren oinarriak.

Kode Etikoa eta Jokabide Arauak ditugu. Prebentzio penaleko sistema bat ere badugu, Arrisku Penalak Prebenitzeko Sistema eta Eroskeriaren aurkako Kudeaketa Sistema ezarri baititugu, zeinak AENORek egiaztatu baitizkigu UNE 19601 eta ISO 37001 arauen arabera, hurrenez hurren. Compliance Penaleko Politika Korporatiboa, Ustelkeriaren aurkako Politika Korporatiboa, Zerga Politika eta Interes Gatazkei buruzko Politika Korporatiboa ditugu.

Gure gobernu-organo gorenari dagokionez, Administrazio Kontseiluaren Araudia eta jarraian zehazten diren politikak aplikatzen dira: Kontseilariak hautatzeko politika, Kontseilariei ordaintzeko politika eta Kontratazioetarako eta kontu-ikuskariekiko harremanetarako politika.

Bestalde, Akziodun, inbertitzaile instituzional, eta boto-aholkulariekiko komunikazio- eta harreman-politika dugu merkatu-abusuaren kontrako arauak betetzen direla eta posizio berean dauden akziodunei pareko tratua ematen zaiela bermatzeko.

ADMINISTRAZIO-KONTSEILUA

Administrazio Kontseiluak ditu botere eta ahalmen zabalenak Euskaltel Taldea administratu eta ordezkatzeko. Estrategia korporatiboa eta hura ezartzeko beharrezko den antolakuntza onartzen du. Goi-zuzendaritzak helburuak betetzen dituela eta Taldearen helburua eta interes soziala errespetatzen dituela ikuskatzen eta kontrolatzen ditu.

10 kontseilarik (4 emakume eta 6 gizon) osatzen dute Administrazio Kontseilua: 1 exekutiboa da (kontseilari delegatua), 4 ahaldunak, 4 independenteak eta beste kontseilari 1 kanpokoa da (presidente ez-exekutiboa); eta idazkaria eta idazkariordea ere Kontseiluko parte dira.

2020ko irailean, Euskaltel Taldeko Akziodunen Ezohiko Batzarrak kontseilari independente izendatu zituen Beatriz Mato Otero andrea eta Ana García Fau andrea. Izendapen horiekin, aurrera egin genuen Administrazio Kontseiluaren egitura Gobernu Korporatibo Egokirako arauetara egokitzeko bidean, konposizio paritario bat (% 40 emakumeak dira) lortu baikenuen irailean emakumezko bi kontseilari izendatuta, kontseilari independenteak izendatuta eta Kontseiluko kideak 10era murriztuta.

Aurrera egin genuen Administrazio Kontseiluaren egitura Gobernu Korporatibo Egokirako arauetara egokitzeko bidean, konposizio paritario bat (% 40 emakumeak dira) lortu baikenuen irailean emakumezko bi kontseilari izendatuta, kontseilari independenteak izendatuta eta Kontseiluko kideak 10era murriztuta

Administrazio Kontseiluko kide guztiak kanpoko kontseilariak dira, José Miguel García Fernández kontseilari delegatua izan ezik, exekutiboa baita.

ZUZENDARITZA BATZORDEKO ***KIDEAK***

KIDEAK	KARGUA	MAILA	LEHEN IZENDAPENAREN DATA
Xabier Iturbe Otaegi	Presidente ez-exekutiboa	Kanpokoa	29-10-2019
José Miguel García Fernández	Kontseilari delegatua	Exekutiboa	10-07-2019
Eamonn O'Hare	Batzordekidea	Aginduzko kontseilaria	10-07-2019
Robert Samuelson	Batzordekidea	Aginduzko kontseilaria	10-07-2019
Kartera 1 SL; ordezkaria: Alicia Vivanco González	Batzordekidea	Aginduzko kontseilaria	27-06-2016
Corporación Financiera Alba SA, Javier Fernández Alonso jaunak ordezkatua	Batzordekidea	Aginduzko kontseilaria	01-06-2018
Belén Amatriain Corbi	Batzordekidea	Independentea	31-03-2015
Iñaki Alzaga Etxeita	Batzordekidea	Independentea	31-03-2015
Beatriz Mato Otero	Batzordekidea	Independentea	29-09-2020
Ana García Fau	Batzordekidea	Independentea	29-09-2020
José Ortiz Martínez	Idazkari ez-kontseilaria		27-11-2019
Cristina Sustacha Duñabeitia	Idazkariorde ez-kontseilaria		25-02-2020

Administrazio Kontseiluak kontseilari delegatuaren eta zuzendaritza-taldearen esku uzten ditu kudeaketa eta zuzendaritza arruntak, bai eta Sozietatearen politikak eta kudeaketa-gidalerroak zabaldu, koordinatu eta, oro har, ezartzeko ardura. Aldiz, Administrazio Kontseiluaren jardun nagusia izango da Taldeak bete behar dituzten politikak, estrategiak eta gidalerroak zehaztea, gainbegiratzea eta haien jarraipena egitea.

ADMINISTRAZIO-KONTSEILUAREN ANTOLAKETA

Administrazio Kontseiluaren Araudiak arautzen du Taldeko Administrazio Kontseiluaren funtzionamendua eta antolaketa, eta han jasotzen dira bere jarduera-printzipioak, antolakuntza eta funtzionamenduko oinarrizko arauak eta kideen jokabide-arauak, bere funtzioetan (administrazioa, ikuskapena eta interes soziala ordezkatzea) gardentasun, eraginkortasun, indar eta kontrol handiena izateko.

Taldearen politika eta estrategia orokorrak onestea da Administrazio Kontseiluaren eskumenetako bat; eta, zehazki, hauek: plan estrategikoa edo negozio-plana, inbertsio eta finantziazio-politika; sozietate-taldearen egitura finkatzea; jasangarritasun-politika; arriskuak kontrolatu eta kudeatzeko politika, arrisku fiskalak barne, bai eta informazioko eta kontroleko barne-sistemen aldizkako jarraipena egitea ere; dibidenduen politika, autozorroaren politika eta, bereziki, haren mugak.

Halaber, Administrazio Kontseiluaren Araudian zehazten da Administrazio Kontseiluak urtero ebaluatu beharra daukala bere funtzionamendua eta lanen kalitatea, bere batzordeen funtzionamendua eta kontseilari bakoitzaren lana eta ekarpenak.

Horren osagarri, jarduera-eremuaren araberako eskumen bereziak dituzten batzorde espezifikoak eratzean (aurrerago azalduko ditugu) oinarritzen da Kontseiluaren jokabidea, eta politika hauek aplikatzen zaizkio:

- **KONTSEILARIAK HAUTATZEKO POLITIKA:** *administrazio Kontseilua egoki eratzen laguntzeko egina da, eta modu publiko, zehatz eta egiaztagarrian bermatzen du kontseilariak izendatu edo berrautatzeko proposamenak Administrazio Kontseiluaren beharren aldez aurreko azterketa batean oinarritzen direla. Administrazio Kontseiluaren osaeran jakintza, esperientzia eta sexuen aniztasunera bultzatuko dituzten irizpideak ezartzen ditu, eta oreka eta hautagai kualifikatuenen meritokrazia bilatu beharko du.*

- **KONTSEILARIEI ORDAINTZEKO POLITIKA:** akziodunen Batzorde Nagusiak onetsia eta Ordainketa Batzordeak gainbegiratua. Kontseilariei ordaintzeko sistema bat ezartzen du, Taldearen epe luzerako errentagarritasuna eta jasangarritasuna sustatzeko egina da, eta gehiegizko arriskuak eta emaitza txarrak daudenean sariak saihesteko beharrezko diren neurriak hartzen ditu.

- **KONTRATAZIOETARAKO ETA KONTU-IKUSKARIEKIKO HARREMANETARAKO POLITIKA:** administrazio Kontseiluaren eta oro har Taldearen eta kontu-ikuskariaren arteko harremanetarako printzipio orokorrak ezartzen ditu.

ADMINISTRAZIO KONTSEILUKO BATZORDEAK

Hiru batzorde daude Administrazio Kontseiluaren barruan: Kontu Ikuskaritzako eta Kontroleko Batzordea, Izendapen Batzordea eta Ordainketen Batzordea. Ez dute funtzio betearazlerik, eta informatzeko eta kontsultarako organo gisa aritzen dira; dagokien jarduera-eremuan informatzeko, aholku emateko eta proposamenak egiteko ahalmena dute. Estatutu Sozialetan eta barne-araudietan jasotakoak betetzen dituzte.

Une bakoitzean esleitzen zaizkion gaietan Administrazio Kontseiluari laguntza eta informazioa ematea eta proposamenak egitea da haien helburu nagusia, eta 3-7 kanpoko kontseilarik (ahaldunak edo independenteak) osatzen dituzte.

IKUSKARITZA ETA KONTROL BATZORDEA

Taldearen barne-kontrolaren eraginkortasuna eta arriskuak kudeatzeko sistemak gainbegiratzeko eta informazio finantzarioa eta ez-finantzarioa prestatu eta aurkezteko funtzioak ditu, besteak beste. Ikuskaritza eta Kontrol Batzordearen Araudia betetzen du.

IZENDAPENEN BATZORDEA

Erakunde hau arduratzen da Administrazio Kontseiluaren parte izateko behar diren funtzio eta gaitasunak definitzeaz, Administrazio Kontseiluan bi sexuetako ordezkarien kopuruaren oreka lortzeko helburua ezarri eta helburu hori lortzeari buruzko jarraibideak lantzeaz, Akziodunen Batzorde Nagusiak izenda ditzan Kontseiluari kontseilari independenteak proposatzeaz, eta beste alderdi batzuez. Izendapenen Batzordearen Araudiak arautzen du Izendapenen Batzordearen funtzionamendua.

ORDAINKETEN BATZORDEA

Administrazio Kontseiluari kontseilarien eta goi-zuzendarien ordainketen politika eta kontseilari exekutiboen banakako ordainketak eta gainerako kontratuzko baldintzak proposatzearen ingurukoak dira batzorde honen oinarrizko ahalmenak. Horrez gainera, ordainketen gardentasuna zaintzeaz eta urteko memorian, Gobernu Korporatiboaren Urteko Txostenean eta Kontseilarien Ordainsariei buruzko Urteko Txostenean kontseilarien ordainsariei buruzko informazioa jasotzeaz arduratzen da. Ordainketen Batzordearen Araudiak erregulatzen du Ordainketen Batzordearen funtzionamendua. Euskaltel Taldeko Kontseilarien Ordainsariei buruzko Urteko Txostena argitaratzen dugu urtero, zeinean kontseilarien batez besteko ordainsariaren datuak eta ordainsari horien osaerari eta zehaztapenari buruzko informazio garrantzitsua jasotzen baita.

KONTSEILUAREN ORDAINSARIEN TXOSTENA: https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo

7.3. AKZIODUNEN KUDEAKETA EREDUA

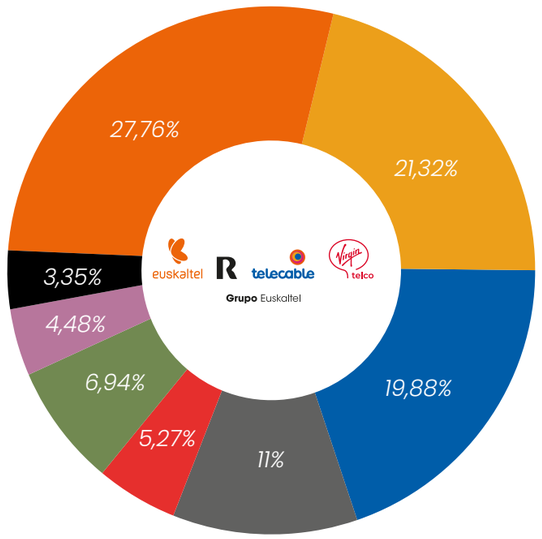
Oro har, Akziodun eta inbertitzaileekiko komunikazio- eta harreman-politikan egituratzen da, eta Akziodunen Batzar Nagusiaren Araudiarekin eta Balio Merkatuetan Jarduteko Barne Araudiarekin osatzen da. Guztiek eratzen dute akziodunekin harremana izateko eredua.

Administrazio Kontseiluak onetsi zuen Akziodun eta inbertitzaileekiko komunikazio- eta harreman-politika, eta merkatu-abusuaren kontrako arauak erabat betetzea eta posizio berean dauden akziodunei pareko tratua ematea dira politika horren ardatz nagusiak.

AKZIOEN EGITURA

2020ko abenduaren 31n, honela dago osatuta Euskaltel Taldearen akziodunen taldea:

- *ZEGONA COMMUNICATIONS PLC*
- *KUTXABANK, S.A.*
- *CORPORACIÓN FINANCIERA ALBA, S.A.*
- *CAPITAL RESEARCH AND MANAGEMENT COMPANY*
- *NN GROUP N.V.*
- *ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A.*
- *CIAM*
- *GAINERAKOAK*



7.4. ARAUDIA BETEARAZTEKO EREDUA ETA ARRISKUEN KUDEAKETA

Euskaltel Taldearen Araudia Betearazteko Eredua 2017an bateratu eta eguneratu zen, Taldeko konpainiak integratzeko eta Complianceko eredu bakar eta koordinatu bat sortzeko. Arrisku penalak, eroskeria- eta ustelkeria-arriskuak eta arrisku ez-penalak kudeatzeko betearazte-ereduak jasotzen ditu.

ARRISKUAK KONTROLATZEKO ETA KUDEATZEKO SISTEMA

Garaiz identifikatu, lehenetsi eta kudeatzen diren arriskuei esker, mota guztietako ondorio txarrak saihestu daitezke, eta gure bezeroek esperientzia eta zerbitzu onena jasotzen dutela bermatzen da.

Arriskuak Kontrolatu eta Kudeatzeko Politikan arautzen dira Taldeak bere arriskuak kontrolatu eta kudeatzeko egin beharreko jarduerak eta kudeaketa horretan Taldeak dituen ardura nagusiak.

Taldearen Arrisku Korporatiboak Kontrolatzeko eta Kudeatzeko Sistemak Taldea osatzen duten enpresa guztiei eragiten die, eta jarraian zehazten diren arrisku-motak barne hartzen ditu, gertaerak izan dezakeen jatorriaren arabera:

- Arrisku estrategikoak.
- Arrisku finantzarioak.
- Arautzeari dagozkion arriskuak.
- Jasangarritasunarekin lotutako arriskuak.
- Ziberarriskuak
- Arrisku operatiboak.
- Erreputazioarekin erlazionatutako arriskuak.
- Informazioarekin erlazionatutako arriskuak

Arrisku korporatiboen kudeaketaren eraginkortasuna maximizatzeko, nazioarteko erreferentziazko tresna informatiko bakar batean jaso ditugu DBEOren, IFKBSren, zibersegurtasunaren, arrisku penalen eta ustelkeriaren aurkako sistemaren kudeaketa-ereduak; horri esker, modu koordinatuan kudeatzen dira arriskuak, eta eredu horien barne-tratamendua hobetzen da.

Tresna horretan oinarrituta identifikatzen eta ebaluatzen ditugu arriskuak, haiek arintzeko kontrolak ezartzen ditugu, eta, laburbilduz, arriskuak kontrolatu eta kudeatzeko kontrol-sistema hedatzen da. Hala, trazabilitatea ematen zaie egindako kontrol-jarduerei, eta ebidentziak artxibatzen dira, haietara errazago jo eta egiaztatu ahal izateko.

ARAUDIA BETEARAZTEKO EREDUA KUDEATZEKO TRESNAK

Taldearen araudia betearazten dela kudeatzeko tresnen artetik, hauek nabarmentzen dira:

- Kode Etikoa eta Kanal Etikoa.
- Arrisku Penalak Kudeatzeko eta Eroskeriaren aurkako Eredua.

Taldeko pertsona guztiek eta haren izenean lan egiten dutenek elkarrekiko harremanetan eta kanpo-harremanetan egunero izan behar duten jokabidea gidatuko duten jokabide-arauak edo jarduera-printzipioak ezartzen dituzte tresna horiek. Taldeari aplikatu beharreko kanpo- eta barne-araudiak betetzen ez direnean horren berri emateko aukera ematen du Kanal Etikoak, konfidentzialtasun-bermearekin eta errepresaliarik gabe; eta, halaber, araudiei buruzko kontsultak egiteko eta Taldeak dituen arrisku penalak eta eroskeria- eta ustelkeria-arriskuak kudeatzeko

KODE ETIKOA

Interes-taldeekiko harremanetan eta eragiketetan aplikatzen ditugun oinarrizko jardute-balio eta printzipioak garatzen dira Euskaltel Taldearen Kode Etikoan.

KODE ETIKOKO ***PRINTZIPIOEN***

1. *Legeak, barne-araudia eta kontratu bidezko harremanak betetzea*
2. *Jokabide etikoan oinarritutako erantzukizuna eta profesionaltasuna*
3. *Finantza-araudi aplikagarria betetzea*
4. *Euskaltel Taldearen interesak interes pertsonalen gainetik jartzea*
5. *Komunikazio arduratsua*
6. *Konfidentzialtasuna eta datuen pribatutasuna*
7. *Giza eskubideekiko eta lan-eskubideekiko konpromisoa*

Funtsezko tresna bat da gure kudeaketan. Izan ere, gure jardunaren eremu guztietan bete behar diren jarraibideak ezartzen ditu. Taldea osatzen dugun pertsona guztiok bete behar ditugu jarraibide horiek, hasi Administrazio Kontseilutik eta enplegatuetara, eta, halaber, gure hornitzaileek.

Horrez gainera, Kode Etikoa betetzen dela kontrolatzeko eta segimendua egiteko mekanismo batzuk ezarri ditugu, zeinek Ardura Egokiaren Eredua osatzen baitute, printzipio horien dibulgazioan, trebakuntzan eta Taldeko pertsonen jokaera zaintzean oinarritzen dena, ezarritako printzipio eta jarraibideen arabera.

2020an, gure enplegatuen % 99,65ek jaso dute Kode Etikoaren inguruko trebakuntza, eta hura betetzeko berariazko konpromisoa hartu dute.

Como instrumento de reporte y seguimiento, contamos también con el Canal Ético para la aclaración de dudas, realización de consultas y recoger comunicaciones de incumplimientos. En el último ejercicio se ha decidido llevar a cabo la revisión del Canal Ético del Grupo adaptarlo a la directiva 2019/1937. Durante el año 2020, se recibieron y tramitaron 55 comunicaciones a través del Canal Ético, si bien ninguna de ellas tiene repercusión penal, siendo todas íntegramente resueltas.

2020an, gure enplegatuen % 99,65ek jaso dute Kode Etikoaren inguruko trebakuntza, eta hura betetzeko berariazko konpromisoa hartu dute.

ARRISKU PENALAK KUDEATZEKO ETA EROSKERIAREN AURKAKO EREDUA

Euskaltel Taldearen Arrisku Penalak Kudeatzeko eta Eroskeriaren aurkako Eredua (Arrisku Penalak Prebenitzeko eta Eroskeriaren aurkako Eskuliburuan zehaztua) da gure kudeaketa-tresna garrantzitsuenetako bat; eredu horri jarraituta, delituak prebenitu eta etikan, arauak betetzean eta eroskeriaren eta ustelkeriaren aurkako jarreran oinarritutako kultura korporatibo bat bultzatzen dugu.

Arrisku Penalak Prebenitzeko eta Eroskeriaren aurkako Eskuliburuari buruzko trebakuntza orokor bat egin genuen 2020an, zeinean Taldeko 485 profesionalek baino gehiagok parte hartu baitzuten. Arauak betetzeari buruzko komunikazio- eta trebakuntza-planari dagokionez, Ustelkeriaren aurkako Politikaren inguruko trebakuntzak egin genituen (Kode Etikoari buruzko trebakuntzaz gainera). 2020an, gure langileen % 98,62k (573 lagunek guztira) ustelkeriaren aurkako trebakuntza-saioak egin dituzte, eta berariaz onartu dute Taldearen ustelkeriaren aurkako politika.

Gainera, Arrisku Penalak Prebenitzeko eta Eroskeriaren aurkako Eskuliburuan jasotzen diren xedapenak zabaldu eta estaldura emateko, gure Administrazio Kontseiluak politika hauek onetsi ditu:

- **COMPLIANCE PENALEKO POLITIKA KORPORATIBOA:**
  2020ko uztailean onetsi zen. Antolamendu-ereduaren eta arrisku penalen kudeaketaren marko orokorra da, eta zehatz-mehatz jasotzen du erabat baztertzen dugula gure eragiketetan delituak egitea

- **USTELKERIAREN AURKAKO POLITIKA KORPORATIBOA:**
  Eroskeria- eta ustelkeria-delituen kudeaketa espezifikoa zentralizatzen du. Gure profesional guztiek, politika honen edukiari buruzko trebakuntza jaso ostean, berariaz onetsi, eta beteko dutela adierazten dute.

- **ZERGA-POLITIKA KORPORATIBOA:**
  Zerga-politika korporatibo bat dugu, eta, hura betez, jardunbide fiskal egokiak aplikatzeko eta interes sozialaren alde egiteko konpromisoa hartzen dugu berariaz, betiere negozio-erabakietan arrisku fiskalak eta eraginkortasunik gabeko alderdiak saihestuta. Zerga-administrazioekin ditugun harremanak gardentasun- eta konfiantza-irizpideetan, asmo onean, leialtasunean eta aritzen garen lurralde guztietan zerga-arauak betetzean oinarritzen dira.

- **INTERES-GATAZKEI BURUZKO POLITIKA KORPORATIBOA:**
  Administrazio Kontseiluak onetsia. Taldeko Kode Etikoa garatzen du nola kontseilariei hala Taldeko profesionalei eragin diezaieketen interes-gatazkak dauden kasuetarako, interes-gatazkako egoerak, egoera-motak eta kontseilari eta profesionalei lotutako pertsonak definitzen ditu, eta, halaber, jarduteko printzipio orokorrak eta zehatzak ezartzen ditu.

Gure Arrisku Penalak Kudeatzeko eta Eroskeriaren aurkako Ereduak Arrisku Penalak Kudeatzeko Ereduaren AENOR ziurtagiria (UNE 19601 arauaren araberakoa) eta Eroskeriaren aurkako Kudeaketa Sistemarena (UNE ISO 37001 arauaren araberakoa) lortu ditu 2020an. Oro har delituekin eta zehazki ustelkeriarekin eta eroskeriarekin erlazionatutako jarduerak detektatu, prebenitu eta haien aurka borrokatzearen inguruan egiten dugun kudeaketa-lana dute ziurtagiri horiek.

Arrisku Penalak Kudeatzeko eta Eroskeriaren aurkako Ereduan oinarrituta, ikusi dugu Zigor Kodean jasotzen diren ustelkeriaren inguruko 16 delitu egin daitezkeela gure jarduerak egiten; besteak beste, kapital-zuritzea. Horietako arrisku bakoitzaren probabilitatea eta izango lukeen inpaktua ebaluatu, eta prebenitzeko behar diren kontrolak ezartzen ditugu.

2020an ez da urratzerik izan enpresaren araudietan eta Taldeak ezarritako gobernantza egokian.

Gure Arrisku Penalak Kudeatzeko eta Eroskeriaren aurkako Ereduak Arrisku Penalak Kudeatzeko Ereduaren AENOR ziurtagiria (UNE 19601 arauaren araberakoa) eta Eroskeriaren aurkako Kudeaketa Sistemarena (UNE ISO 37001 arauaren araberakoa) lortu ditu 2020an. Oro har delituekin eta zehazki ustelkeriarekin eta eroskeriarekin erlazionatutako jarduerak detektatu, prebenitu eta haien aurka borrokatzearen inguruan egiten dugun kudeaketa-lana dute ziurtagiri horiek.

GIZA ESKUBIDEAK ERRESPETATZEA

Euskaltel Taldearen jarduera guztiek, jarduera edozein tokitan egiten dela ere, betetzen, bultzatzen eta errespetatzen dituzte nazioarteko eta estatuko legedian jasotzen diren Giza Eskubideak eta laneko eskubideak, zeinetan oinarritzen baitira gure jarduerak eta jokabide-arauak. Hona eskubide horietako batzuk:

- Giza Eskubideen Deklarazio Unibertsala.
- Nazio Batuen Mundu Ituna.
- Garapen Jasangarrirako 2030 Agenda eta Nazio Batuen Garapen Jasangarrirako 17 Helburuak.
- ELGAko Enpresa Multinazionaletarako Jarraibideak.
- Enpresa multinazionalei buruzko Hirualdeko Adierazpena eta Lanaren Nazioarteko Erakundearen gizarte-politika, eta Lanaren Nazioarteko Erakundearen gizarte-politika.

Giza eskubideei dagokienez, Euskaltel Taldearen Ardura egokia elementu hauetan taxutzen da:

- Gure Kode Etikoa, Taldeko kide guztiek bete beharreko klausulak dituena giza eskubideei dagokienez.
- Kode Etikoaren inguruko trebakuntzak; talde guztiak jaso ditu.
- Kanal Etikoa, zeinak langile guztiei kontsultak egiteko aukera ematen baitie. Giza eskubideak urratu ditzaketen jarduerak kanal horretan salatzeko betebeharra dute langileek. Kode Etikoa publikoa da enplegatu guztientzat intranet korporatiboetan, eta interes-talde guztientzat ere publikoa da, Taldeko marka bakoitzeko webguneetan baitago.
- Kode Etikoaren edukia onartzeko betebeharra dute gure hornidura-katean parte hartzen duten hornitzaile guztiek. Haiek ere eskura dute Kanal Etikoa, Taldearekiko harreman komertzialean gerta daitezkeen giza-eskubideen urratze potentzialen berri emateko.

Taldearen Kode Etikoak eta Kanal Etikoak giza eskubideak urratzeko arrisku potentzial guztiak estaltzen dituzte. Halaber, Taldearen jarduera eta haren erosketa-bolumena funtsean tokikoak, nazionalak edo Europar Batasunaren barrukoak direnez, gure hornidura-katean ez dago alderdi horren inguruko urratzeak gertatzeko arrisku handirik.

2020an ez zen salaketarik jarri Euskaltel Taldearen aurka giza eskubideen urratzeak zirela eta.

COVID Ekintzak

Administrazio Batzordeak eta goi-zuzendaritzak neurriak hartu dituzte alerta sanitarioa larriena izan den hilabeteetan gure jardueraren funtzionamendua eta garapena egokiak izan direla bermatzeko. Jarraian zehazten dira ekintza nagusiak:

- **Jarraitutasun Batzorde bat sortu dugu** gure eragiketen jarraitutasuna bermatzeko.
- **Gure sistemen mantentze-lanak eta jarraipena egiten dituzten hornitzaileek telelanean jarraitu zuten beren funtzioak betetzen, eta sortutako gorabeherak ohiko eraginkortasunarekin** eta atzerapenik gabe konpondu ziren.
- **Zerbitzuak aurrera egiteko jarduera kritikoak identifikatu dira,** eta jarduera horien arduradunak kokaleku desberdinetan dibertsifikatu dira
- **Konpromiso bat sinatu genuen estatuko telekomunikazio-operadore nagusiekin eta Gobernuarekin,** pertsonen eta enpresen arteko konektagarritasuna bermatzeko.
- **Akziodunen batzordeak ateak itxita egin dira, eta** Administrazio Kontseiluaren **bilerak birtualak izan dira.**

ERANSKINAK

8.1. MEMORIA HONI BURUZ

INFORMAZIOAREN IRISMENA:

Euskaltel Taldeak 2020ko urtarrilaren 1etik abenduaren 31ra bitartean jasangarritasunaren arloan egindako jarduerak biltzen dira jasangarritasun-memoria honetan.

Euskaltel Talde osoaren informazioa jasotzen da memorian, hots, Euskaltel SArena eta haren mendeko hauena: R Cable y Telecable Telecomunicaciones SAU eta EKT Cable y Telecomunicaciones SLU.

Interes-taldeekin dugun harremana, arriskuen kudeaketa eta gure jarduerak ekonomian, gizartean eta ingurumenean duen eragin negatibo eta positiboen azterketa egingo dugu hemen. Memoria hau prestatzeko, elementu hauek izan ditugu oinarri: informazio finantzarioa eta ez-finantzarioa kudeatzeko Euskaltel Taldean ezarritako sistema, eta Taldeak bere jarduera garatzen duen lurraldeetan egindako ekimenak.

2020an argitaratutako azken memoriaren jarraipen gisa argitaratu dugu txosten hau. Hartan, 2019. urteko jarduera aztertu genuen.

Urteroko txosten honetan, Garapen Jasangarriko Helburuak betetzen laguntzeko ezarritako ekintzak eta adierazleak biltzen ditugu. Horien bidez, Mundu Ituneko Hamar (10) printzipioekin eta Nazio Batuen Erakundearen 2030 Agendarekin dugun konpromiso korporatiboa berresten dugu.

MEMORIA OSATZEKO IRIZPIDEAK

Memoria honetako edukiak hautatzeko, GRI estandarren giden bertsio eguneratuenetako eta xeheenetako printzipioak eta eskakizunak hartu ditugu kontuan, bai eta CNMVren Gobernu Egokiko Gomendioak ere. Baina, batez ere, Informazio ez-finantzarioari eta aniztasunari buruzko abenduaren 28ko 11/2018 Legearen eskakizunak hartu ditugu kontuan.

Hemen aurkeztutako informazioaren osagarri dira Euskaltel Taldearen webgunean argitaratutako edukiak, eta hauekin lotuta daude: EMAS ingurumen-adierazpenekin, gobernu korporatiboari buruzko urteko txostenarekin eta 2020 ekitaldiko urteko kontu bateratuekin.

Memoria hau Euskaltel Taldearen Kudeaketa Txostenaren parte da, eta haren onespen-, gordailutze- eta argitaratze-irizpide berak zaizkio aplikagarri, 11/2018 Legean ezarritako jarraibideak betetzeko.

KPMG

KPMG Asesores, S.L.
Torre Realia
Plaça d'Europa, 41,43
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Barcelona

Informe de Verificación Independiente de la Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera Consolidado de Euskaltel, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2020

A los Accionistas de Euskaltel, S.A.:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con un alcance de seguridad limitada, de la Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información No Financiera 2020 (en adelante EINF) adjunto correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Euskaltel, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante el Grupo) 1)2)

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Índice de contenidos de la Ley 11/2018" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de gestión del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos de la Ley 11/2018" que figura en el citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes afiliadas a KPMG International Limited, sociedad inglesa limitada por garantía.
Paseo de la Castellana, 259C – Torre de Cristal – 28046 Madrid

Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53, Sec. 8 , H. M -249.480, Inscrip. 1.ª
N.I.F. B-82498650

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales de independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables de la Sociedad dominante que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado" Materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa con los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Euskaltel, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos de la Ley 11/2018" incluida en la citada Memoria.

Otras cuestiones

Con fecha 25 de febrero de 2020 otros verificadores emitieron su informe de verificación independiente del Estado de Información no Financiera consolidado de Euskaltel, S.A. y Sociedades dependientes del ejercicio 2019 en el que expresaron una conclusión favorable.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

25 de febrero de 2021

8.2. EUSKALTEL TALDEKO LANTALDEARI BURUZKO INFORMAZIO KUANTITATIBO XEHEA

Gure lantaldea nola osatzen den eta 2020an zehar zer aldaketa izan diren azalduko dugu ondoren (azterketa honetatik kanpo utzi ditugu presidentea eta CEOa).

Aurten, GGSren metodologiari jarraituz banatu da lantaldea. Metodologia horren bidez, enpresako rolak zehaztu ditzakegu.

LANTALDEAREN BANAKETA:

☐ LANTALDEA SEXUAREN ETA ADINAREN ARABERA. 2019 ETA 2020

ADINA	2019 E	2019 G	2019 GUZTIRA	2020 E	2020 G	2020 GUZTIRA
<= 30 URTE	8	3	11	5	5	10
> 30 URTE ETA <= 50 URTE	227	235	462	212	213	431
>= 51 URTE	30	83	113	46	100	140
GUZTIRA OROKORRA	**265**	**321**	**586**	**263**	**318**	**581**

☐ LANTALDEA SEXUAREN ETA TALDE PROFESIONALAREN ARABERA. 2019 ETA 2020

TALDE PROFESIONALA. 2019	E	G	GUZTIRA
ZUZENDARIAK	4	22	26
GERENTEAK	17	33	50
BESTE LANGILE BATZUK	244	266	510
GUZTIRA	**265**	**321**	**586**

TALDE PROFESIONALA. 2020	E	G	GUZTIRA
ZUZENDARITZA-TALDEA	2	16	18
KUDEAKETA-TALDEA	14	21	35
ERDI-MAILAKO ARDURADUNAK	35	50	85
TALDE TEKNIKOA	158	220	378
TALDE TEKNIKOA	54	11	65
GUZTIRA	**263**	**318**	**581**

URTEKO KONTRATUEN BATEZ BESTEKO KOPURUA

☐ URTEKO KONTRATUEN BATEZBESTEKOA, SEXUAREN ARABERA. 2019 ETA 2020

KONTRATU-MOTA	SEXUA	2019	2020
KONTRATU MUGAGABEAK, LANALDI OSOKOAK	EMAKUMEAK	277,08	262,90
	GIZONAK	365,58	314,33
	Kontratu mugagabeak eta lanaldi osokoak, guztira	642,67	577,23
ALDI BATERAKO KONTRATUAK, LANALDI OSOKOAK	EMAKUMEAK	1,25	0,25
	GIZONAK	3,58	-
	Kontratu mugagabeak eta lanaldi osokoak, guztira	4,83	0,25
ALDI BATERAKO KONTRATUAK, LANALDI MURRIZTUKOAK	EMAKUMEAK	0,92	0,49
	GIZONAK	1	1
	Kontratu mugagabeak eta lanaldi osokoak, guztira	1,92	1,49
KONTRATUEN BATEZBESTEKOA, GUZTIRA		**649,42**	**578,97**

URTEKO KONTRATUEN BATEZBESTEKOA, ADINAREN ARABERA. 2019 ETA 2020

KONTRATU-MOTA[1]	ADINA	2019	2020
KONTRATU MUGAGABEAK, LANALDI OSOKOAK	<= 30 URTE	12,5	7,70
	> 30 URTE ETA <= 50 URTE	502,17	423,51
	>50 URTE	127,75	146,02
	Kontratu mugagabeak eta lanaldi osokoak, guztira	642,67	577,23
ALDI BATERAKO KONTRATUAK, LANALDI OSOKOAK	<= 30 URTE	4,67	0,25
	> 30 URTE ETA <= 50 URTE	0,17	-
	Aldi baterako kontratuak eta lanaldi osokoak, guztira	4,83	0,25
ALDI BATERAKO KONTRATUAK, LANALDI MURRIZTUKOAK	>= 51 URTE	1,92	1,49
	Aldi baterako kontratuak eta lanaldi murriztukoak, guztira	1,92	1,49
KONTRATUEN BATEZBESTEKOA, GUZTIRA		**649,42**	**578,97**

URTEKO KONTRATUEN BATEZBESTEKOA, TALDE PROFESIONALAREN ARABERA. 2019 ETA 2020

TALDE PROFESIONALA. 2019	KONTRATU MUGAGABEAK, LANALDI OSOKOAK	ALDI BATERAKOAK, LANALDI OSOKOAK	ALDI BATERAKOAK, LANALDI MURRIZTUKOAK
ZUZENDARITZAKOAK	33,08	-	-
GERENTEAK	57,67	-	-
BESTE PROFESIONAL BATZUK	551,92	4,83	1,92
GUZTIRA	**642,67**	**4,83**	**1,92**

[1] DOBeko langileen datuak
[2] Tasa hau kalkulatzeko, kontuan hartu ditugu ekitaldian izandako altak eta bajak, bai borondatezkoak bai ez-borondatezkoak, formula hau erabiliz: ((Baja-kopurua + Alta-kopurua)/2)/Lantaldeko pertsona-kopurua guztira.

TALDE PROFESIONALA. 2020	KONTRATU MUGAGABEAK, LANALDI OSOKOAK	ALDI BATERAKOAK, LANALDI OSOKOAK	ALDI BATERAKOAK, LANALDI MURRIZTUKOAK
ZUZENDARITZA-TALDEA	15,81	-	-
KUDEAKETA-TALDEA	37,67	-	-
ERDI-MAILAKO ARDURADUNAK	85,50	-	-
TALDE TEKNIKOA	373,25	0,25	1,49
LAGUNTZA-TALDEA	65	-	-
GUZTIRA	**577,23**	**0,25**	**1,49**

LANGILE-ALDAKETAK

LANGILEEN ERROTAZIO-TASA 2019AN ETA 2020AN

	2019	2020
LANGILEEN ERROTAZIO-TASA OROKORRA[2]	13,81%	5,16%

KONTRATAZIO BERRIAK 2019AN ETA 2020AN

KONTRATAZIO BERRIAK	2019 E	2019 G	2020 E	2020 G
<= 30 URTE	3	1	1	3
31-50 URTE	4	11	8	13
>= 51 URTE	1	2	1	1
GUZTIZKO PARTZIALA, SEXUAREN ARABERA	**8**	**14**	**10**	**17**
GUZTIRA	**22**		**27**	

IRTEERA EZ-BORONDATEZKOAK, ADINAREN ETA SEXUAREN ARABERA. 2019 ETA 2020

	2019			2020		
ADINA[1]	E	G	GUZTIRA	E	G	GUZTIRA
> 30 URTE ETA <= 50 URTE	17	22	39	5	4	9
>= 51 URTE	6	23	29	3	4	7
GUZTIRA	**23**	**45**	**68**	**8**	**8**	**16**

IRTEERA EZ-BORONDATEZKOAK, SEXUAREN ETA TALDE PROFESIONALAREN ARABERA. 2019 ETA 2020

TALDE PROFESIONALA. 2019	E	G	GUZTIRA
ZUZENDARIAK	3	12	15
GERENTEAK	4	7	11
BESTE LANGILE BATZUK	16	26	42
GUZTIRA	**23**	**45**	**68**

TALDE PROFESIONALA. 2020	E	G	GUZTIRA
ZUZENDARITZA-TALDEA	1	2	3
KUDEAKETA-TALDEA	1	4	5
ERDI-MAILAKO ARDURADUNAK	2	1	3
TALDE TEKNIKOA	4	1	5
GUZTIRA	**8**	**8**	**16**

[1] *Ez zen izan 30 urtetik beherako langileen irteera ez-borondatezkorik.*

TREBAKUNTZA-ORDUAK

TREBAKUNTZA-ORDUAK, SEXUAREN, ADINAREN ETA TALDE PROFESIONALAREN ARABERA

TALDE PROFESIONALA 2019AN	ADINA	TREBAKUNTZA-ORDUAK		LANGILEEN BATEZ BESTEKO TREBAKUNTZA-ORDUAK	
		E	G	E	G
Zuzendariak	31 - 50	239	329	60	25
	> = 51	49	864	25	48
Gerenteak	31 - 50	258	853	16	43
	> = 51	46	450	15	41
Beste langile batzuk	< = 30	397	311	40	44
	31 - 50	5.946	6.903	35	35
	> = 51	574	1.640	34	32
GUZTIZKO PARTZIALA, SEXUAREN ARABERA		**7.509**	**11.350**	**28**	**35**
GUZTIRA		**18.857**		**32**	

TALDE PROFESIONALA. 2020	ADINA	TREBAKUNTZA-ORDUAK		LANGILEEN BATEZ BESTEKO TREBAKUNTZA-ORDUAK	
		E	H	E	H
ZUZENDARITZA-TALDEA	31 - 50	34,00	59,00	17,00	6,56
	> = 51	-	145,50	-	20,79
KUDEAKETA-TALDEA	31 - 50	206,50	545,50	22,94	38,96
	> = 51	188,50	111,50	37,70	15,93
ERDI-MAILAKO ARDURADUNA	31 - 50	950,00	1.190,00	31,67	37,19
	> = 51	84,00	430,50	16,80	23,92
TALDE TEKNIKOA	< = 30	244,00	246,00	48,80	61,50
	31 - 50	6.489,50	6.222,00	48,79	40,67
	> = 51	641,00	1.954,00	32,05	31,02
LAGUNTZA-TALDEA	< = 30	-	18,50	-	18,50
	31 - 50	997,00	133,50	26,24	26,70
	> = 51	423,50	69,50	26,47	13,90
GUZTIZKO PARTZIALA, SEXUAREN ARABERA		**10.258,00**	**11.125,50**	**39,00**	**34,99**
GUZTIRA		**21.383,50**		**36,99**	

ORDAINSARIAK ETA SOLDATA-ARRAKALA

GGS metodologia aplikatuta sortu den egitura berrira egokitzeko eta ordainsariei eta soldata-arrakalari buruzko informazioa argiago emateko, ordainsariak kalkulatzeko erabilitako metodologia berrikusi da. Hauek hartu dira kontuan 2020ko batez besteko ordainsariak eta soldata-arrakala kalkulatzeko:

- Antolaketa-egitura berria:
- Zuzendaritza Taldean sartu dira 17 eta 16 taldeak, zeinek eragina baitute negozioan.
- Lanpostuak parekatzeko GGS metodologia.
- Gizarte-onurarik eta aurreko ekitaldietan sortutako ILPrik gabeko ordainsaria (finkoa eta aldagai teorikoa), 2020an kobratutakoa.
- Azterketatik kanpo geratu dira presidentea eta CEOa.

Informazioa konparatu ahal izateko, metodologia honen arabera kalkulatu dira 2019ko datuak ere.

☐ *LANTALDEA SEXUAREN ETA ADINAREN ARABERA, 2019AN ETA 2020AN*

ADIN-TARTEAK	2019				2020			
	# G / E	G	E	GAP	# G / E	G	E	GAP
< 30 URTE	3 / 8	27.280	29.110	-7%	5 / 5	32.768	33.212	-1%
30-50 URTE	235 / 227	52.432	45.171	14%	213 / 212	55.503	45.514	18%
> 50 URTE	83 / 29	78.066	53.721	31%	99 / 46	69.983	51.655	26%

TALDE PROFESIONALA	2019				2020			
	# G / E	G	E	GAP	# G / E	G	E	GAP
Zuzendaritza-taldea	15 / 2	183.474	161.267	12%	16 / 2	178.556	172.250	4%
Kudeaketa-taldea	21 / 8	94.248	88.902	6%	21 / 14	87.087	81.896	6%
Erdi-mailako arduradunak	99 / 53	59.292	55.584	6%	50 / 35	63.673	55.166	13%
Talde teknikoa	169 / 149	45.240	42.020	7%	219 / 158	48.677	43.363	11%
Laguntza-taldea	17 / 52	37.422	34.691	7%	11 / 54	34.976	35.519	-2%

LANEKO OSASUNEKO ETA SEGURTASUNEKO ADIERAZLEAK

ISTRIPU-ADIERAZLEAK 2019AN ETA 2020AN

	2019			2020		
ISTRIPU-TASA	G	E	GUZTIRA	G	E	GUZTIRA
Bajarik gabeko istripuak [1]	2	1	3	1	-	1
Maiztasun orokorraren indizea	2,10	3,14	462	1,83	-	1
Larritasun-indizea	0	0	0	0	0	0

ABSENTISMO-ORDUAK ETA -EGUNAK, ESKUALDEAREN ARABERA. 2019 ETA 2020

	2029KO ABSENTISMO-ORDUAK	2020KO ABSENTISMO-ORDUAK
EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOA	8.318,1	12.673,42
ASTURIAS	3.582	3.682,60
GALIZIA	5.258,1	4.720,28
GUZTIRA	17.158,2	21.076,30

2020AN EGINDAKO MEDIKU-AZTERKETAK, ESKUALDEAREN ARABERA

	2020AN EGINDAKO AZTERKETAK		AZTERKETETARA JOATEN DEN PERTSONEN %	
	E	G	E	G
EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOA	84	79	% 52,50	% 53,02
ASTURIAS	23	52	% 50,00	% 70,27
GALIZIA	29	43	% 50,00	% 45,74
GUZTIRA	136	174	% 55,74	% 54,89
GUZTIRA	310		55,26%	

BEZEROAREN ZERBITZUAREN ADIERAZLEAK

FINKOKO ETA INTERNETEKO ERREKLAMAZIOAK. 2019 ETA 2020

	MARKA/ HIRUHILEKOA	2019				2020			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
ERREKLAMAZIOAK EBAZTEKO DENBORA	EUSKALTEL	14,92	19,95	15,94	25,71	11,93	11,23	16,03	13,53
	R	13,92	23,13	31,92	33,99	26,04	19,94	21,14	11,24
	TELECABLE	17,22	11,17	20,66	17,05	15,86	13,82	14,79	16,95
ERREKLAMAZIOEN MAIZTASUNA	EUSKALTEL	2,76	1,88	2,05	3,39	4,14	3,58	3,49	2,82
	R	3,66	4,53	4,62	5,43	5,67	5,25	5,07	4,36
	TELECABLE	2,79	2,48	2,52	3,47	4,86	4,72	7,25	4,29
FAKTUREI BURUZKO ERREKLAMAZIOAK	EUSKALTEL	0,57	0,42	0,39	0,71	0,93	0,77	0,76	0,66
	R	0,67	0,93	1,1	1,15	1,18	1,3	1,16	1,09
	TELECABLE	0,62	0,55	0,54	0,9	1,34	1,23	1,95	1,15

[1] *Laneko baja eragiteko moduko istripurik ez da gertatu 2019an eta 2020an.*

8.3. GRI ESTANDARREN ETA MUNDU-ITUNAREN ARABERAKO EDUKIEN AURKIBIDEA

ESTANDARRA	DESKRIBAPENA	ADIERAZLEARI EMANDAKO ERANTZUNA / ORRIALDEA	MUNDU ITUNA
GRI 101 OINARRIAK			
101	Oinarriak	78. orrialdea	
GRI 102 EDUKI OROKORRAK			
Erakundearen profila			
102-1	Erakundearen izena	10. eta 11. orrialdeak 78. orrialdea	
102-2	Jarduerak, markak, produktuak eta zerbitzuak	5. orrialdea	
102-3	Egoitza nagusiaren kokapena	Kontrazala	
102-4	Eragiketak non kokatzen diren	5. orrialdea	
102-5	Jabetza eta forma juridikoa	78. orrialdea	
102-6	Zer merkatutan ematen den zerbitzua	5. orrialdea	
102-7	Erakundearen tamaina	5. orrialdea	
102-8	Enplegatuei eta beste langile batzuei buruzko informazioa	56. orrialdea	6. printzipioa
102-9	Hornikuntza-katea	25. orrialdea	
102-10	Erakundean eta haren hornikuntza-katean egin diren aldaketa nabarmenak	25. orrialdea	
102-11	Zuhurtasunaren printzipioa edo ikuspegia	45. orrialdea	
102-12	Kanpo-ekimenak	27,28,29,30. eta 31. orrialdeak	
102-13	Elkarteetako afiliazioa	27,28,29,30. eta 31. orrialdeak	
Estrategia			
102-14	Erakundeko erabakiak hartzeko arduradun nagusien adierazpena	3, 4, 5. orrialdeak	
102-15	Eragin, arrisku eta aukera garrantzitsuenak	15, 16, 17. eta 18. orrialdeak	
Etika eta zintzotasuna			
102-16	Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak	8, 9. eta 11. orrialdeak	6. printzipioa
102-17	Etika-arloko aholkularitza emateko eta kezkak argitzeko mekanismoak	73, 74, 75. eta 76. orrialdeak	6. printzipioa

ESTANDARRA	DESKRIBAPENA	ADIERAZLEARI EMANDAKO ERANTZUNA / ORRIALDEA	MUNDU ITUNA
Gobernua			
102-18	Gobernuaren egitura	70, 71. eta 72. orrialdeak	
102-19	Ahalmenak eskuordetzea	70. orrialdea	
102-20	Gai ekonomiko, ingurumeneko eta sozialen maila exekutiboko erantzukizuna	70, 71. eta 72. orrialdeak	
102-21	Interes-taldeei gai ekonomiko, ingurumeneko eta sozialei buruz galdetzea	20. orrialdea	6. printzipioa
102-22	Gobernu-organo nagusiaren eta batzordeen osaera	70, 71. eta 72. orrialdeak	
102-23	Gobernuaren organo nagusiaren presidentzia	71. orrialdea	
102-24	Gobernuaren organo nagusia izendatzea eta hautatzea	71. orrialdea	
102-25	Interes-gatazkak	75. orrialdea	
102-26	Gobernu-organo nagusiak helburuak, balioa eta estrategia hautatzean duen parte-hartzea	70. orrialdea	
102-27	Gobernu-organo nagusiaren ezagutza kolektiboa	70, 71. eta 72. orrialdeak	
102-28	Gobernu-organo nagusiaren zereginaren ebaluazioa	70, 71. eta 72. orrialdeak	
102-29	Inpaktu ekonomiko, ingurumeneko eta sozialen identifikazioa eta kudeaketa	16. eta 17. orrialdeak	
102-30	Arriskua kudeatzeko prozesuen eraginkortasuna	73. orrialdea	
102-31	Gai ekonomiko, ingurumeneko eta sozialen ebaluazioa	45. orrialdea	
102-32	Zer eginkizun duen gobernu-organo nagusiak jasangarritasun-txostenak egiteko prozesuan	70, 71. eta 72. orrialdeak	
102-33	Kezka nagusien komunikazioa	73. orrialdea	
102-34	Kezka nagusien izaera eta kopurua	73. orrialdea	
102-35	Ordainsari-politikak	57. orrialdea	
102-36	Ordainsaria zehazteko prozesua	71. orrialdea	
102-37	Interes-taldeek ordainsarietan duten parte-hartzea	57. orrialdea	
102-38	Urteko konpentsazio-ratio osoa	57. eta 83. orrialdeak	
102-39	Urteko konpentsazio osoaren ehunekoaren igoera-ratioaanual	57. eta 83. orrialdeak	
Interes-taldeen parte-hartzea			
102-40	Interes-taldeen zerrenda	20. orrialdea	
102-41	Negoziazio kolektiboko hitzarmenak	59. eta 60. orrialdeak	1. eta 3. printzipioak

ESTANDARRA	DESKRIBAPENA	ADIERAZLEARI EMANDAKO ERANTZUNA / ORRIALDEA	MUNDU ITUNA
102-42	Interes-taldeak identifikatzea eta hautatzea	20. orrialdea	
102-43	Interes-taldeen parte-hartzea zehazteko irizpideak	20. orrialdea	
102-44	Aipatutako gai eta kezka nagusiak	21. orrialdea	
Txostenak egiteko jardunbideak			
102-45	Kontabilitateko egoera-orri finkatuetan jasotako entitateak	78. orrialdea	
102-46	Txostenen edukiaren eta gaiaren irismenaren definizioa	78. orrialdea	
102-47	Gai materialen zerrenda	21. orrialdea	
102-48	Informazioa berriro azaltzea	78. orrialdea	
102-49	Txostenak egiteko prozedurak aldatzea	78. orrialdea	
102-50	Zer epe hartzen duen txostenak	78. orrialdea	
102-51	Azken txostenaren data	78. orrialdea	
102-52	Txostenak egiteko zikloak	78. orrialdea	
102-53	Txostenari buruzko galderak egiteko gune	78. orrialdea	
102-54	Txostena GRI estandarrak betez egin dela adieraztea	78. orrialdea	
102-55	GRI edukien aurkibidea	78. orrialdea	
102-56	Kanpoko egiaztapena	78. orrialdea	
GRI 103 KUDEAKETAREN IKUSPUNTUA			
103-1	Gai materialaren eta haren irismenaren azalpena	21. orrialdea	
103-2	Kudeaketa-ikuspegia eta haren osagaiak	16. eta 17. orrialdeak	6. printzipioa
103-3	Kudeaketa-ikuspegiaren ebaluazioa	16. eta 17. orrialdeak	
GRI 201 JARDUN EKONOMIKOA			
201-1	Zuzeneko balio ekonomiko sortua eta banatua	26. orrialdea	
201-2	Kima-aldaketak eragindako ondorio finantzarioak eta beste arrisku eta aukera batzuk	26. orrialdea	
201-3	Onura definituen planetatik eta beste erretiro-plan batzuetatik datozen betebeharrak	26. orrialdea	
201-4	Gobernuak emandako laguntza finantzarioa	26. orrialdea	
GRI 202 MERKATUKO PRESENTZIA			
202-1	Hasierako kategoria estandarreko soldataren ratioa sexuaren arabera, tokiko gutxieneko soldatarekin alderatuta	83. orrialdea	

ESTANDARRA	DESKRIBAPENA	ADIERAZLEARI EMANDAKO ERANTZUNA / ORRIALDEA	MUNDU ITUNA
202-2	Tokiko komunitatean kontratatutako goi-exekutiboen proportzioa	56. orrialdea	6. printzipioa
GRI 203 ZEHARKAKO ERAGIN EKONOMIKOA			
203-1	Azpiegituretan eta laguntza-zerbitzuetan egindako inbertsioa	24. orrialdea	
203-2	Zeharkako eragin ekonomiko esanguratsuak	26. orrialdea	
GRI 204 EROSKETA-JARDUNBIDEAK			
204-1	Tokiko hornitzaileekiko gastuaren proportzioa	25. orrialdea	
GRI 205 USTELKERIAREN AURKAKO POLITIKA			
205-1	Ustelkeriarekin lotutako arriskuak atzemateko ebaluatutako eragiketak	75. orrialdea	10. printzipioa
205-2	Ustelkeriaren kontrako politikei eta prozedurei buruzko prestakuntza eta komunikazioa	75. orrialdea	10. printzipioa
205-3	Egiaztatutako ustelkeria-kasuak eta hartutako neurriak	6. orrialdea	10. printzipioa
GRI 206 LEHIA DESLEIALA			
206-1	Lehia desleialarekin eta monopolio-jardunbideekin eta lehia askearen kontrakoekin lotutako ekintza juridikoak	2020an ez da legezko ekintzarik izan lehia desleialarekin, lehiaren aurkako ekintzekin edo monopolio-jardunbideekin lotutako kontuengatik.	
GRI 207 ZERGAK			
207-1	Ikuspegi fiskala	26. orrialdea	
207-2	Gobernu fiskala, eta arriskuen kontrola eta kudeaketa	26. orrialdea	
207-3	Interes-taldeek arlo fiskalean parte hartzea, eta sortzen diren kezkak kudeatzea	26. orrialdea	
207-4	Txostenak herrialdez herrialde aurkeztea	26. orrialdea	
GRI 301 MATERIALAK			
301-1	Erabilitako materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera.	49. orrialdea	
301-2	Material birziklatuak	51. orrialdea	7. eta 8. printzipioak
301-3	Produktu berrerabiliak eta ontziratze-materialak	51. orrialdea	7. eta 8. printzipioak
GRI 302 ENERGIA			
302-1	Erakundearen barruko energia-kontsumoa	47. orrialdea	7. eta 8. printzipioak
302-2	Erakundearen kanpoko energia-kontsumoa	47. orrialdea	7. eta 8. printzipioak
302-3	Energia-intentsitatea	47. orrialdea	8. printzipioa
302-4	Energia-kontsumoaren murrizketa	47. orrialdea	7, 8. eta 9. printzipioak
302-5	Produktuen eta zerbitzuen energia-beharrak murriztea	47. orrialdea	7, 8. eta 9. printzipioak
GRI 303 URA ETA ISURKINAK			
303-1	Urarekiko elkarrekintza, baliabide partekatu gisa	48. orrialdea	7. eta 8. printzipioak
303-2	Ur-isuriekin lotutako inpaktuen kudeaketa	Euskaltel Taldeak ez du isurtzen hondakin-ur industrialik, eta Euskaltel Taldearen egoitzak kokatuta dauden udaletako saneamendu-sareetara isurtzen dira komuneko urak.	7. eta 8. printzipioak
303-3	Ur-erauzketak	48. orrialdea	8. eta 9. printzipioak

ESTANDARRA	DESKRIBAPENA	ADIERAZLEARI EMANDAKO ERANTZUNA / ORRIALDEA	MUNDU ITUNA
303-4	Ur-isurketak	Euskaltel Taldeak ez du isurtzen hondakin-ur industrialik, eta Euskaltel Taldearen egoitzak kokatuta dauden udaletako saneamendu-sareetara isurtzen dira komuneko urak.	8. eta 9. printzipioak
303-5	Ur-kontsumoa	48. orrialdea	8. eta 9. printzipioak
GRI 304 BIODIBERTSITATEA			
304-1	Babestutako eremu ez diren baina biodibertsitate aldetik balio handia duten eremuetan edo babestutako guneen ondoan dauden Taldearen jabetzako edo alokairuko eragiketa-zentroak, edo taldeak kudeatutakoak	Euskaltelen jabetzan ez dago biodibertsitate handiko habitatak dituen lurzorurik, eta 2020an ez da erregistratu inpakturik biodibertsitatean ezta ondare unibertsaleko edo erreserbetako eremu babestuetan ere.	8. printzipioa
304-2	Jarduerek, produktuek eta zerbitzuek biodibertsitatean duten eragina		8. printzipioa
304-3	Babestutako eta leheneratutako habitatak		8. printzipioa
304-4	IUCNren Zerrenda Gorrian eta estatuko kontserbazio-zerrendetan agertzen diren eta habitatak Taldearen jardueraren eraginpeko eremuetan dituzten espezieak		8. printzipioa
GRI 305 EMISIOAK			
305-1	BEGen zuzeneko emisioak (1. irismena)	50. orrialdea	7, 8. eta 9. printzipioak
305-2	BEGen zeharkako emisioak, energia sortzeko (2. irismena)	50. orrialdea	7, 8. eta 9. printzipioak
305-3	BEGen zeharkako beste emisio batzuk (3. irismena)	50. orrialdea	8. printzipioa
305-4	BEGen emisioen intentsitatea	50. orrialdea	8. eta 9. printzipioak
305-5	BEGen emisioen murrizketa	50. orrialdea	8. eta 9. printzipioak
305-6	Ozono-geruza agortzen duten substantzien (SAO) emisioak	50. orrialdea	8. eta 9. printzipioak
305-7	Nitrogeno oxidoak (NOx), sufre oxidoak (SOX) eta airera egiten diren bestelako isurpen garrantzitsuenak	50. orrialdea	8. eta 9. printzipioak
GRI 306 BIODIBERTSITATEA			
306-1	Hondakinak sortzea eta horren inpaktu garrantzitsuenak	52. eta 53. orrialdeak	Principio 7 y 8
306-2	Hondakinekin lotutako inpaktu garrantzitsuen kudeaketa	53. orrialdea	Principio 7 y 8
306-3	Sortutako hondakinak	52. eta 53. orrialdeak	Principio 8
306-4	Zer hondakin ezabatzea galarazi den	52. eta 53. orrialdeak	Principio 8
306-5	Ezabatzeko hondakinak	52. eta 53. orrialdeak	Principio 8
GRI 307 INGURUMEN-ARAUAK BETETZEA			
307-1	Ingurumeneko legedian eta araudian izandako ez-betetzeak	2020an, ez dira urratu ingurumenari buruzko legedia eta araudiak.	7. eta 8. printzipioak
GRI 308 HORNITZAILEEN INGURUMEN-EBALUAZIOA			
308-1	Ingurumen-irizpideen arabera ebaluazio- eta hautaketa-iragazkiak gainditu dituzten hornitzaile berriak	25. orrialdea	9. printzipioa
308-2	Hornidura-katean izandako ingurumen-eragin negatiboak eta hartutako neurriak	25. orrialdea	9. printzipioa
GRI 401 ENPLEGUA			
401-1	Enplegatuen kontratazio berriak eta errotazio-ratioa	57, 80. eta 81. orrialdeak	6. printzipioa
401-2	Aldi baterako kontratua edo lanaldi murriztuko kontratua duten langileei ematen ez zaizkien onurak, lanaldi osoko langileekin alderatuta	Euskaltel Taldeak lan-baldintza berak eskaintzen dizkie langile guztiei, kontratu- edo lanaldi-mota edozein dela ere.	6. printzipioa
401-3	Gurasotasun-baimenak	63. orrialdea	6. printzipioa
GRI 402 LANGILEEN ETA ENPRESAREN ARTEKO HARREMANA			
402-1	Eragiketen aldaketen berri aurrez emateko gutxieneko epea	Oro har, eragiten dieten langileei eta eragiten dien sailari jakinarazten zaizkie antolamendu-aldaketak, konpainien organigraman ofizial egin aurretik —intranetean jartzen da—, eta ez dago aurrez abisatzeko gutxieneko eperik.	3. printzipioa
403 LANEKO OSASUNA ETA SEGURTASUNA			
403-1	Laneko osasuna eta segurtasuna kudeatzeko sistema	65. eta 66. orrialdeak	
403-2	Arriskuak identifikatzea, arriskuak ebaluatzea eta gorabeherak ikertzea	65. eta 66. orrialdeak	
403-3	Laneko osasun-zerbitzuak	65. eta 66. orrialdeak	
403-4	Laneko osasunean eta segurtasunean langileek parte hartzea, galderak egitea eta informazioa jasotzea	65. eta 66. orrialdeak	
403-5	Laneko osasunari eta segurtasunari buruzko trebakuntza-saioak langileentzat	65. eta 66. orrialdeak	
403-6	Langileen osasuna sustatzea	65. eta 66. orrialdeak	
403-7	Harreman komertzialen bidez zuzenean Taldeari lotuta dauden langileen osasun- eta segurtasun-arloko prebentzioa, eta arlo horietako inpaktua txikitzea	65. eta 66. orrialdeak	
403-8	Laneko osasuna eta segurtasuna kudeatzeko sistema bat duten langileak	65. eta 66. orrialdeak	
403-9	Lan-istripuek eragindako lesioak	65, 66. eta 84. orrialdeak	
403-10	Laneko gaixotasunak eta gaitzak	65. eta 66. orrialdeak	
GRI 404 TREBAKUNTZA ETA HEZIKETA			
404-1	Langile bakoitzak urtean jasotako trebakuntza-orduen batezbestekoa	Página 58, 82 y 83	6. printzipioa
404-2	Langileen gaitasunak hobetzeko eta trantsizioan laguntzeko programak	59. orrialdea	
404-3	Aldizka jarduerari eta garapen profesionalari buruzko ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa.	59. orrialdea	6. printzipioa
GRI 405 ANIZTASUNA ETA AUKERA-BERDINTASUNA			
405-1	Gobernu-organoen eta langileen aniztasuna	63. orrialdea	6. printzipioa
405-2	Emakumeen oinarrizko soldataren eta ordainsariaren ratioa, gizonekin alderatuta	83. orrialdea	6. printzipioa
GRI 406 DISKRIMINAZIORIK EZA			
406-1	Diskriminazio-gorabeherak, eta ezarritako ekintza zuzentzaileak	2020an ez da izan diskriminazio-gorabeherarik.	6. printzipioa

ESTANDARRA	DESKRIBAPENA	ADIERAZLEARI EMANDAKO ERANTZUNA / ORRIALDEA	MUNDU ITUNA
GRI 407 ELKARTZEKO ASKATASUNA ETA NEGOZIAZIO KOLEKTIBOA			
407-1	Elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa arriskuan izan dezaketen eragiketak edo hornitzaileak	76. orrialdea	3. printzipioa
GRI 408 HAUR-LANA			
408-1	Haur-lanarekin gorabeherak izateko arrisku handia duten eragiketak edo hornitzaileak	76. orrialdea	5. printzipioa
GRI 409 BORTXAZKO LANA			
409-1	Bortxazko lanarekin gorabeherak izateko arrisku handia duten eragiketak edo hornitzaileak	76. orrialdea	4. printzipioa
GRI 410 SEGURTASUNEKO JARDUNBIDEA			
410-1	Giza eskubideen politiketan edo prozeduretan trebatutako segurtasun-langileak	73. orrialdea	1. eta 2. printzipioak
GRI 411 HERRITAR INDIGENEN ESKUBIDEAK			
411-1	Herri indigenen eskubideak urratutako kasuen kopurua	Euskaltelen jarduera-eremuan ez dago talde indigenarik.	1. printzipioa
GRI 412 GIZA ESKUBIDEEN EBALUAZIOA			
412-1	Giza eskubideen gaineko eraginaren berrikuspen edo ebaluazioak egin zaizkien eragiketak	Kode Etikoak eta Kanal Etikoak giza eskubideak urratzeko arrisku potentzial guztiak estaltzen dituzte. Hori dela eta, ez da beharrezkotzat jo arlo horri buruzko azterketa bat egitea lanaileen artean. Halaber, hornitzaile gehienak Espainiako legediak arautzen dituenez, ez da beharrezkotzat jo giza eskubideei buruzko azterketa bat egitea hornidura-katean.	1. printzipioa
412-2	Giza eskubideetako politikei eta prozedurei buruzko trebakuntza	76. orrialdea	1. eta 2. printzipioak
412-3	Giza eskubideei buruzko klausulak dituzten edo giza e skubideen ebaluazioa behar duten inbertsio-hitzarmen eta -kontratu esanguratsuak	Euskaltel Taldeak ez du giza eskubideei buruzko klausulak dituzten edo giza eskubideen inguruko azterketaren bat egin zaien inbertsio-hitzarmen esanguratsurik.	1. eta 2. printzipioak
GRI 413 TOKIKO KOMUNITATEAK			
413-1	Tokiko komunitateen inplikazioarekin egindako eragiketak, inpaktu-ebaluazioak eta garapen-programak	27., 28. eta 29. orrialdeak	1. printzipioa
413-2	Tokiko komunitateetan eragin negatibo nabarmenak, izan litezkeenak edo errealak, dituzten eragiketak	27., 28. eta 29. orrialdeak	1. printzipioa
GRI 414 HORNITZAILEEN EBALUAZIO SOZIALA			
414-1	Irizpide sozialen araberako ebaluazio- eta hautaketa-iragazkiak gainditu dituzten hornitzaile berriak	25. orrialdea	2. printzipioa
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Página 25	Principio 2
GRI 415 POLITIKA PUBLIKOA			
415-1	Alderdi eta/edo ordezkari politikoentzako ekarpenak	Euskaltel Taldeak ez die inolako ekarpen ekonomikorik e giten ez alderdi politikoei ez alderdietako hautagaiei.	10. printzipioa
GRI 416 BEZEROEN OSASUNA ETA SEGURTASUNA			
416-1	Produktuek eta zerbitzuek osasunean eta segurtasunean duten eraginari buruzko ebaluazioa	42. orrialdea	
416-2	Produktuek eta zerbitzuek osasunean eta segurtasunean duten eraginarekin lotutako ez-betetzeak	2020an, ez da izan osasunari eta produktu eta zerbitzuen segurtasunari buruzko inpaktuekin lotutako ez-betetzerik.	
GRI 417 MARKETING Y ETIQUETADO			
417-1	Produktuei eta zerbitzuei buruzko informazioarekin eta etiketatzearekin lotutako eskaerak	Euskaltel Taldearen produktu guztiak homologatuta daude, eta betetzen dituzte Espainiako estatuko nahiz nazioarteko erakundeek eskatutako baldintzak. Taldeak bere bezeroek kontratatutako produktu eta betetzen ditu zerbitzuen datu pertsonalen tratamenduari buruzko I ege-baldintzak, DBEOk ezarritakoaren arabera. Betetzen ditu, orobat, bezeroei saltzen dizkien ekipoen ontzietan legeak eskatutako etiketatze-baldintza guztiak (ontziei eta ontzi-hondakinei buruzko 11/1997 Legea).	
417-2	Produktuen eta zerbitzuen informazioari eta etiketatzeari buruzko ez-betetzeak	2020an, ez da izan osasunari eta produktu eta zerbitzuen segurtasunari buruzko inpaktuekin lotutako ez-betetzerik.	
417-3	Marketineko jakinarazpenekin lotutako ez-betetzeak	2020an, zigorra ezarri zaio Telecableri 2019ko abuztuan egindako tarifa-migrazioari buruzko jakinarazpenagatik. Administrazioaren ustez, komunikazioak argiagoa izan behar zuen. Isuna 36.000 eurokoa izan zen.	
GRI 418 BEZEROEN PRIBATUTASUNA			
418-1	Bezeroen pribatutasunaren aurkako ekintzei eta bezeroen datu-galerei buruzko salaketa oinarridunak	2020an, bezeroek DPDn zuzenean aurkeztutako 192 erreklamazio jaso dira. Ez da egon zehapen irmorik, eta zehapen-espediente bakarra ari da izapidetzen.	
GRI 419 BETEARAZPEN SOZIOEKONOMIKOA			
419-1	Arlo sozial eta ekonomikoko legeak eta araudiak ez betetzea	2020an, 9 erreklamazio jaso genituen kontsumo-elkarteen bidez. Isuna 19.500 eurokoa izan da.	

8.4. 11/2018 LEGEAREN EDUKI-INDIZEA

EDUKIA	ADIERAZLEARI EMANDAKO ERANTZUNA / ATALA/ ORRIALDEA	GRI EDUKIAK
NEGOZIO-EREDUA		
Negozio-eredua, enpresa-antolaketa, -egitura eta -ingurunea	10. orrialdea	GRI 102-2 GRI 102-7
Enpresa-konpainiak jarduten duen merkatuak	5. eta 10. orrialdeak	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Erakundearen helburuak eta estrategiak	10, 11, 12. eta 13. orrialdeak	GRI 103 - 2
Erakundearen etorkizuneko bilakaeran eragina duten faktore eta joera nagusiak	10. orrialdea	GRI 102-15
OROKORRA		
Reporting-esparrua	79. orrialdea	GRI 102-54
Materialtasun-printzipioa	21. orrialdea	GRI 102-46 GRI 102-47
JASANGARRITASUN-EREDUA		
Jasangarritasun-politikak	18. orrialdea	
Jasangarritasun-arriskuak	73. orrialdea	GRI 102-30
INGURUMENARI BURUZKO INFORMAZIOA		
Kudeaketa-ikuspegia: gai horiei buruzko politiken deskribapena eta emaitzak, eta gai horiekin eta taldearen jarduerarekin lotutako arrisku nagusiak.	45. orrialdea	GRI 102-15 GRI 103-2
Informazio orokorra		
Enpresaren jarduerek ingurumenean, osasunean eta segurtasunean dituzten ondorioak, ebaluatzeko prozedurak edo ingurumen-ziurtagiriakl	45. orrialdea	GRI 102-15
Zuhurtasun-printzipioa	45. orrialdea	GRI-102-11
Ingurumen-arriskuak prebenitzeko baliabideak	45. orrialdea	GRI 103-2
Ingurumen-arriskuetarako hornidura eta bermeak	45. orrialdea	GRI 103-2
Kutsadura		
Ingurumenari kalte larria egiten dioten emisioak prebenitzeko, murrizteko edo kalte horiek konpontzeko neurriak	50. orrialdea	GRI 103-2 GRI 305-7
Argi-kutsadurari, zaratari eta beste batzuei lotutako neurriak	Ez-materiala Euskaltel Taldearen jardueraren izaera dela eta, ez dago inpakturik argi-poluzioaren eta kutsadura akustikoaren arloan.	GRI 103-2
Ekonomia zirkularra, eta hondakinen prebentzioa eta kudeaketa.		
Prebentzio-neurriak, birziklapena, berrerabilpena eta hondakinak berreskuratzeko eta botatzeko beste modu batzuk.	51, 52. eta 53. orrialdeak	GRI 301-3 GRI 306-2
Janaria alferrik galtzearen kontra egindako ekintzak	Euskaltel Taldearen jardueraren izaera dela eta, ez dugu jakiak alferrik galtzea arazo materialtzat hartzen; beraz, ez dugu ekintza zuzentzailerik egiten arlo horretan.	GRI 103-2
Kontsumoak		
Ura: kontsumoa eta hornidura	48. orrialdea	GRI 303-1
Lehengaiak: kontsumoa eta murrizketa-neurriak	49. eta 51. orrialdeak	GRI 301-1 GRI 301-3
Energia: kontsumoa, eraginkortasun energetikoko neurriak	47. orrialdea	GRI 302-1 GRI 302-3
Klima-aldaketa		
Berotegi efektuko gasen emisioak	50. orrialdea	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3
Klima-aldaketara egokitzeko neurriak	49. orrialdea	GRI 103-2
Emisio-murrizketaren helburuak	50. eta 51. orrialdeak	GRI 305-5
Biodibertsitatea		
Babes-neurriak	Euskaltelen jabetzan ez dago biodibertsitate handiko habitatak dituen lurzorurik, eta 2020an ez da erregistratu inpakturik biodibertsitatean ezta ondare unibertsaleko edo erreserbetako eremu babestuetan ere.	GRI 304-1 GRI 304-2 GRI 304-3
Eremu babestuetan eragindako inpaktuak		
INFORMAZIO SOZIALA ETA LANGILEEI BURUZKOA		
Kudeaketa-ikuspegia: gai horiei buruzko politiken deskribapena eta emaitzak, eta gai horiekin eta taldearen jarduerarekin lotutako arrisku nagusiak.	54. eta 55. orrialdeak	GRI 102-15 GRI 103-2
Enplegua		
Langileen kopuru osoa eta banaketa, sexuaren, adinaren, herrialdearen eta sailkapen profesionalaren arabera	56. eta 80. orrialdeak	GRI 102-8 GRI 405-1
Lan-kontratuen kopuru osoa eta modalitateen banaketa	57, 80. eta 81, orrialdeak	GRI 102-8
Kaleratze-kopurua, sexuaren, adinaren eta sailkapen profesionalaren arabera	82. orrialdea	GRI 401-1
Batezbesteko ordainsariak eta haien bilakaera, sexuaren, adinaren eta sailkapen profesionalaren edo balio bereko beste ezaugarri baten arabera bereizita	83. orrialdea	GRI 103-2 GRI 405-2 emakumeen eta gizonen ordainsariari dagokionez, lanbide-kategoriaren arabera

EDUKIA	ADIERAZLEARI EMANDAKO ERANTZUNA / ATALA/ ORRIALDEA	GRI EDUKIAK
Soldata-arrakala, lanpostu berdinen edo batez bestekoen ordainsaria gizartean	83. orrialdea	GRI 103-2 GRI 405-2, emakumeen eta gizonen ordainsariari dagokionez, I anbide-kategoriaren arabera
Kontseilari eta zuzendarien batez besteko ordainsaria	83. orrialdea Ordainsariei buruzko txostena https://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores/gobierno-corporativo	GRI 103-2
Lanetik deskonektatzeko politikak	60. orrialdea	GRI 103-2
Desgaitasunak dituzten langileak	65. orrialdea	GRI 405-1
Laneko denboraren antolamendua		
Lanaren antolaketa	60. orrialdea	GRI 103-2
Absentismoaren ordu-kopurua	65. eta 84. orrialdeak	GRI 103-2
Lana eta familia bateragarri egiteko neurriak	60. orrialdea	GRI 103-2 GRI 401-3
Lanejo osasuna eta segurtasuna		
Laneko osasun- eta segurtasun-kondizioak	65. eta 66. orrialdeak	GRI 103-2 GRI 403-1 (2018) GRI 403-3 (2018)
Laneko istripuak, haien maiztasuna eta larritasuna, bereziki, eta lan-gaixotasunak, sexuaren arabera banatuta	84. orrialdea	GRI 403-9 (2018)
Lan-harremanak		
Elkarrizketa sozialaren antolaketa	59. orrialdea	GRI 103-2
Hitzarmen kolektiboak babesten dituen langileen ehunekoa, herrialdeka	59. orrialdea	GRI 102-41
Hitzarmen kolektiboen balantzea, laneko osasunari eta segurtasunari dagokionez	Páginas 59 y 65	GRI 403-4 (2018)
Trebakuntza eta garapen profesionala		
Trebakuntzari dagokionez ezarri diren politikak	58. orrialdea	GRI 404-2
Trebakuntza-ordu kopurua guztira, kategoria profesionalaren arabera	82. eta 83. orrialdeak	GRI 404-1 emakumeen eta gizonen ordainsariari dagokionez, lanbide-kategoriaren arabera
Irisgarritasun unibertsala		
Desgaitasunak dituzten pertsonen irisgarritasun unibertsala	65. orrialdea	GRI 103-2
Aukera-berdintasuna		
Berdintasuna, berdintasun-planak eta bereizkeria baztertzeko eta aniztasuna kudeatzeko politika	63. orrialdea	GRI 103-2

EDUKIA	ADIERAZLEARI EMANDAKO ERANTZUNA / ATALA/ ORRIALDEA	GRI EDUKIAK
GIZA ESKUBIDEAK ERRESPETATZEA		
Kudeaketa-ikuspegia: gai horiei buruzko politiken deskribapena eta emaitzak, eta gai horiekin eta taldearen jarduerarekin lotutako arrisku nagusiak.	76. orrialdea	GRI 102-15 GRI 103-2
Behar bezala jokatzeko prozedurak aplikatzea		
Giza eskubideen arloan behar den arduraz jokatzeko prozedurak eta, hala badagokio, eskubideen urraketa arintzeko, kudeatzeko eta ordaintzeko prozedurak	76. orrialdea	GRI 102-16 GRI 102-17
Giza eskubideen urraketa-kasuengatik izandako salaketak	76. orrialdea	GRI 103-2
Elkartzeko askatasunarekin eta negoziazio kolektiboarekin loturiko LANE hitzarmenak sustatzea eta betetzea	76. orrialdea	GRI 103-2
Laneko diskriminazioa, bortxazko edo behartutako lana eta haurren lana ezabatzea.	76. orrialdea	GRI 103-2
Ustelkeriaren eta eroskeriaren kontrako borroka		
Kudeaketa-ikuspegia: gai horiei buruzko politiken deskribapena eta emaitzak, eta gai horiekin eta taldearen jarduerarekin lotutako arrisku nagusiak.	76. orrialdea	GRI 102-15 GRI 103-2
Ustelkeria eta eroskeria saihesteko hartutako neurriak	75. orrialdea	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2
Kapital-zuriketaren kontra borroka egiteko neurriak	75. orrialdea	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17
Fundazioei eta irabazi-asmorik gabeko erakundeei egindako ekarpenak	27. orrialdea	102-13
GIZARTEA		
Kudeaketa-ikuspegia: gai horiei buruzko politiken deskribapena eta emaitzak, eta gai horiekin eta taldearen jarduerarekin lotutako arrisku nagusiak.	Páginas 22 y 23	GRI 102-15 GRI 103-2
Tokiko komunitateak		
Sozietatearen jardunaren eragina enpleguan, tokiko garapenean, toki-populazioetan eta lurraldean	25,27,28. eta 29. orrialdeak	GRI 204-1 GRI 413-1
Tokiko komunitatearekiko elkarrizketa	20. eta 27. orrialdeak	GRI 102-43
Elkartze- edo babes-ekintzak.	27, 28, 29, 30. eta 31. orrialdeak	GRI 103-2
Hornikuntza-katea		
Alderdi sozialak, genero-berdintasuna eta ingurumen-auziak txertatzea erosketa-politiketan.	25. orrialdea	GRI 103-2
Hornitzaile eta azpikontratistekiko harremanetan, kontuan hartzea haien gizarte- eta ingurumen-erantzukizuna	25. orrialdea	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-2
Gainbegiratzeak eta ikuskaritzak egiteko sistemak, eta haien emaitzak	25. orrialdea	GRI 102-9
Kontsumitzaileak		
Kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna sustatzeko neurriak.	42. orrialdea	GRI 103-2
Erreklamazio-sistemak, jasotako kexak eta haien ebazpenak.	42. eta 84. orrialdeak	GRI 103-2
Fiskalitatea		
Eskuratutako etekinak, herrialdez herrialde, zergak ordaindu aurretik	26. orrialdea	GRI 103-2
Mozkinen gaineko zerga ordainduak	26. orrialdea	GRI 103-2
Jasotako dirulaguntza publikoak	26. orrialdea	GRI 201-4

EUSKALTEL TALDEA
Bizkaiko Parke Zientifiko eta Teknologikoa, 809
48160 Derio. Bizkaia +34 94 401 10 00

Euskaltel
809 eraikina. Bizkaiko Parke Zientifiko eta Teknologikoa, 48160. Derio. Bizkaia

RCable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U.
Calle Real, 85, A Coruña, 15003. A Coruña. Galicia.

memoriarc@euskaltel.com
www.euskaltel.com