

**TELIA TVARUMO ATASKAITA 2016 M.**

# ATSAKINGAS POŽIŪRIS

Informacijų technologijos jau tapo įprasta ir svarbia žmonių gyvenimo dalimi, jos yra vienas svarbiausių veiksnių, lemiančių verslo, visuomenės ar ekonomikos plėtrą. Esame IT ir telekomunikacijų bendrovė ir puikiai žinome, koks reikšmingas yra technologijų vaidmuo šiandien. Jaučiamės atsakingi už tinkamą jų naudojimą ir pritaikymą. Mums svarbu būti ne tik finansiškai sėkmingiems, bet naudingiems visuomenei – mažinti skaitmeninę ir socialinę atskirtį, padėti žmonėms lengviau dalintis žiniomis bei informacija, skatinti inovacijas.

Atsakingo verslo principai ir investicijos į visuomenės pažangą yra neatsiejama mūsų ilgalaikės strategijos dalis.

Atsakingą verslą suvokiame kaip nuoseklią veiklą, apimančią verslo kultūrą ir praktiką bendrovėje ir jos aplinkoje, vykdomą atsižvelgiant į ekonominius, socialinius bei aplinkosaugos verslo aspektus, prisiimant atsakomybę už savo veiklos trumpalaikes bei ilgalaikes pasekmes.

## **Mūsų požiūriu, veikti atsakingai reiškia:**

- Daryti daugiau nei reikalauja įstatymai ar kiti teisės aktai.
- Veikti etiškai, sąžiningai ir skaidriai rinkos, aplinkos, visuomenės ir darbuotojų atžvilgiu, siekiant kurti jiems ilgalaikę vertę.
- Dalintis turima patirtimi ir nuolat tobulėti.

# VADOVO ŽODIS

2016-aisiais veikėme kaip viena įmonių grupė, bet naudojome skirtingus („Teo“, „Omnitel“, „Lintel“, „Baltic Data Center“) prekės ženklus. Tuo pačiu itin intensyviai ruošėmės naujam etapui: skyrėme daug laiko ir pastangų apjungti mūsų klientų aptarnavimą, salonus, kūrėme naujas paslaugas, mokėmės dirbti išvien. Žengėme šimtus mažų ir didelių žingsnių, kad rinkai tinkamai prisistatytume kaip „Telia Lietuva“.



Šiuo intensyvios integracijos metu ne tik sugebėjome dirbti stabiliai ir išlaikyti verslo augimą, bet ir veikėme pagal tvaraus verslo principus. Taip, kaip esame įpratę.

2016 m. išleidome naują Atsakingo verslo kodeksą, kuris yra mūsų etiško elgesio „kompasas“ kiekvienam darbuotojui. Taip pat reikalaujame, kad atsakingo verslo principų laikytųsi ir mūsų tiekėjai bei partneriai.

Pernai maždaug 80 proc. visos bendrovėje sunaudojamos elektros energijos sudarė žalioji energija, gaunama iš atsinaujinančių šaltinių.

Deja, technologijos atneša ne tik naujas bendravimo formas, bet ir grėsmes. Per 2016 m. apie saugų elgesį internete mūsų darbuotojai kalbėjosi su beveik 42 tūkst. moksleivių. Pradėjome ilgalaikę iniciatyvą „Augu internete“, kurios tikslas – patarti ir interneto saugumo klausimais edukuoti tėvus, mokytojus ir visus, kurie „auga“ internete.

Tai – tik keli iš daugybės pavyzdžių, rodančių, jog socialinė atsakomybė kasdienėje veikloje mums yra ne tik aiškiai apibrėžtos vertybės, bet ir labai konkretūs veiksmai. Mūsų „gyvenimo būdas“. Ši ataskaita puikiai tą atskleidžia.

Atsakingai veikiame ne dėl „varnelės“ – būti atsakingo ir etiško verslo pavyzdžiu yra mūsų ilgalaikės strategijos pagrindas. Maža to, turime ambicijų šioje srityje: investuojant į moderniausias ir inovatyviausias technologijas skatinti visuomenės pažangą, lemti teigiamus pokyčius sveikatos apsaugos, švietimo, saugumo sistemose. Vienas iš būdų tai padaryti – gigabito visuomenės (angl. Gigabit society) kūrimas. Jos koncepcija gana paprasta: kiekvienas pilietis ir verslo įmonė gauna prieigą prie infrastruktūros, kuri užtikrina 1 gigabito per sekundę interneto greitaveiką. Tai – priemonė, kiekvienam suteiksianti dar daugiau galimybių ir laisvės jaustis bendruomenės dalimi, būti arčiau pasaulio. Juk toks ir yra mūsų tikslas. Esu tikras, kad mes, kaip naujos kartos telekomunikacijų ir IT bendrovė, turime priimti šį iššūkį.

Kiekvienas iš mūsų esame tarpusavy susiję matomais ir nematomais saitais. Elgdamiesi atsakingai patys, skatiname tai daryti ir kitus. Visada verta pradėti nuo savęs.

**Kęstutis Šliužas,**

„Telia Lietuva“ vadovas

# VERSLO ATSAKOMYBĖS VALDYMAS

2016 m. rugsėjį „Telia Company“ patvirtino naują Atsakingo verslo kodeksą, kurio laikosi visi bendrovės darbuotojai. Jis pakeitė anksčiau galiojusį Etikos ir elgesio kodeksą. Bendrovė taip pat į savo verslo strategiją integravo „Telia Company“ visuomenės skaitmeninės pažangos strategiją. Ji turi keturias pagrindines kryptis: užtikrinti prieigą visiems, pritaikyti technologijas saugiai ir sveikai visuomenei, dalintis technologijų žiniomis ir skatinti inovacijų kūrimą.

Pagrindiniai tvoros veiklos principai – etika, korupcijos prevencija, nediskriminavimas, saviraiškos laisvė, asmens privatumo apsauga, darbuotojų sveikata ir sauga, aplinkosauga – yra mūsų „gyvenimo būdas“. Visi šie principai yra apibrėžti šiuose dokumentuose:

- [Atsakingo verslo kodeksas](#)
- [Antikorupcijos politika](#)
- [Saviraiškos laisvės telekomunikacijų srityje politika](#)
- [Privatumo pranešimas](#)
- [Darbuotojų saugos ir sveikatos politika](#)
- [Tiekėjų etikos kodeksas](#)
- [Aplinkosaugos politika](#)

Įgyvendindama Antikorupcijos politiką, įmonių grupė yra patvirtinusi [„Skaidrumo linijos“ naudojimosi tvarką](#).

Esame Jungtinių Tautų „Pasaulinio susitarimo“ (angl. Global Compact) bei Lietuvos atsakingo verslo asociacijos LAVA nariai, raštu įsipareigoję gerbti atsakingo ir etiško verslo principus.

# APIE ATASKAITĄ

Šioje ataskaitoje pristatoma „Teo“, „Omnitel“, „Lintel“ ir „Baltic Data Center“ (toliau – įmonių grupė) 2016 m. veikla. Tvaraus verslo ataskaita rengiama vieną kartą per metus ir skelbiama drauge su metiniais veiklos rezultatais.

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

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

Taip pat rengiant ataskaitą atsižvelgta į Lietuvos atsakingo verslo asociacijos LAVA rekomendacijas, kokią informaciją turėtų pateikti atsakingas verslas.

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

Suinteresuotųjų šalių komentarai, atsiliepimai bei klausimai visada laukiami. Apie 2015 m. ataskaitą komentarų nebuvo gauta.

# SUINTERESUOTIEJI

Suinteresuotųjų šalių dalyvavimas yra itin svarbus įmonės atsakomybės valdyme – informuojant apie vykdomas veiklas, vertinant rizikas ar sprendimus dėl socialinių, ekonominių ir aplinkosauginių poveikių.

Diskusijų metu išskirtos suinteresuotųjų grupių sritys, kuriose matome daugiausia grėsmių ir galimybių atsakingam verslui. Žemiau pateikiami didžiausi iššūkiai, kuriuos įvardijo suinteresuotųjų grupių atstovai.

- **Darbuotojai:** produkto atsakomybė; ICT saugumas; duomenų privatumas; korupcija pirkimų srityje; mokesčiai; saviraiškos laisvė; atsakomybė rinkoje; didieji duomenys; integralumas; inovatyvios partnerystės; inovacijos ir technologijų plėtra; įvairovė ir lygios galimybės; aplinkosauga.
- **Klientai:** vartotojų pasitenkinimas, tinklo pasiekiamumas; duomenų privatumas. Verslo klientai: tinklo pasiekiamumas; produkto atsakomybė; darbų sauga ir sveikata; skaidrumas; duomenų privatumas; ICT saugumas; saviraiškos laisvė; vartotojų pasitenkinimas; inovacijų ir technologijų vystymas; bendruomenių įtraukimas.
- **Akcininkai ir investuotojai:** antikorupcija; mokesčiai; skaidrumas; vertė rinkoje.
- **Teikėjai ir partneriai (verslo bendruomenė):** duomenų privatumas ir saugumas; mokesčiai; lokalūs veiksmai; atskaitingumas.
- **Plačioji visuomenė ir vietos bendruomenės.**
- **NVO:** atsakomybė rinkoje; mokesčiai; skaidrumas; atsakomybė už produktą; aplinkosauga; vaikų apsauga; ICT saugumas.
- **Valstybės institucijos:** skaidrumas; ICT saugumas; mokesčių politika; darbų sauga ir sveikata; bendruomenių įtraukimas.
- **Žiniasklaida.**

# ATSKAITINGUMAS

Tvaraus verslo ataskaita yra rengiama kartą per metus. Kartu su metinės veiklos ataskaitomis ji skelbiama viešai įmonių grupės interneto svetainėje, todėl yra prieinama visoms suinteresuotosioms grupėms. Apie paskelbtą ataskaitą taip pat informuojama biržos pranešimuose investuotojams.

Mes nuolat siekiame tobulinti savo veiklą, todėl ataskaitoje ir svetainėje [www.telia.lt](http://www.telia.lt) yra nurodyti kontaktai, kuriais prašome pateikti savo pastabas ar siūlymus dėl vykdomos atsakingos veiklos. 2016 m. apie pateiktą ataskaitą pastebėjimų nebuvo gauta.

Savo sukaupta patirtimi atsakingo verslo srityje bei skaidrios veiklos praktika 2016 m. mes dalinomės su verslo įmonėmis ir nevyriausybinėmis organizacijomis, tai darėme bendradarbiaudami su nacionaline Lietuvos atsakingo verslo asociacija LAVA.

## MŪSŲ VEIKLOS PRINCIPAI

Principai, kurių laikomės savo versle:

- [Skaidrumas ir antikorupcija](#)
- [Saviraiškos laisvė](#)
- [Asmens privatumas](#)
- [Darbuotojų sauga ir sveikata](#)
- [Atsakomybė rinkoje](#)
- [Aplinkosauga](#)

**Atsakingo verslo kodeksas** yra mūsų etiško elgesio „kompasas“ darbe. Jis atspindi daugybę situacijų, kaip atsakingai vykdyti verslą ir yra taikomas visiems darbuotojams. Atsakingo verslo kodeksas apima dovanų ir verslo svetingumo, santykių su valstybės tarnautojais, asmens duomenų apsaugos, atsakingų pirkimų bei daug kitų aktualių sričių, taip pat pateikia rekomendacijas, kaip elgtis susiklosčius įvairioms situacijoms.

**Mūsų Atsakingo verslo kodeksą galite rasti [čia](#).**

Esame Lietuvos atsakingo verslo asociacijos LAVA nariai, raštu įsipareigoję gerbti atsakingo ir etiško verslo principus.

# SKAIDRUMAS IR ANTIKORUPCIJA

2016 m. „Telia Company“ įmonių grupė patvirtino **Atsakingo verslo kodeksą**. Jis atspindi daugybę situacijų, kaip atsakingai vykdyti verslą, ir yra taikomas visiems darbuotojams. Atsakingo verslo kodeksas apima dovanų ir verslo svetingumo, santykių su valstybės tarnautojais, asmens duomenų apsaugos, atsakingų pirkimų bei daug kitų aktualių sričių. Nuo 2017 m. visi bendrovės darbuotojai privalo atlikti interaktyvius Atsakingo verslo kodekso e. mokymus – patraukliu būdu susipažinti su pagrindiniais kodekso aspektais ir jais vadovautis.

2016 m. Specialiųjų tyrimų tarnybai (STT) padėjome rengti antikorupcinės aplinkos vadovą verslui. Šis įrankis skirtas padėti kurti ir vykdyti korupcijai atsparų verslą.

Kuriame tvarius verslo santykius su partneriais bei skatiname socialiai atsakingo verslo plėtrą, todėl kruopščiai vertiname ir tikriname partnerių reputaciją ir skaidrumą bei nuosekliai reikalaujame laikytis partneriams taikomų Tiekėjų etikos kodekse ir antikorupcinėse sutarčių sąlygose nustatytų socialiai atsakingos ir skaidrios veiklos reikalavimų. 2016 m. įdiegėme naują pažangią partnerių vertinimo (angl. Due-Diligence) platformą, kuri padeda ne tik įvertinti, bet ir palaikyti skaidrius santykius su verslo partneriais.

---

## – Mokymai

2016 m. antikorupcijos e. mokymuose dalyvavo 504, o susitikimuose „gyvai“ (angl. „face to face“) – 323 darbuotojai. Šių mokymų tikslas – supažindinti darbuotojus su bendrovėje galiojančia antikorupcijos politika ir taisyklėmis, pateikti realius pavyzdžius, kurie leistų atpažinti rizikingas situacijas bei aptarti, kaip jose reikėtų elgtis. Tokie mokymai organizuojami kiekvienais metais.

2016 m. rudenį 39 aukščiausio lygio vadovai dalyvavo Atsakingo verslo kodekso mokymuose. Likusiems darbuotojams Atsakingo verslo kodekso e-mokymai vyks 2017 metais.

---

## – Geroji praktika

Mūsų tikslas – savo pavyzdžiu įkvėpti ir kitas įmones kurti skaidrius verslo santykius, todėl 2016 m. aktyviai dalinomės gerąja skaidraus verslo praktika įvairiuose viešuose renginiuose. Dalyvavome organizacijos „TRACE International“ renginyje „Anti-Bribery Workshop“, Teisingumo ministerijos atsakingo verslo seminare privačioms įmonėms, iniciatyvos „Baltoji banga“ Verslo etikos pusryčiuose ir kt.

Taip pat prisidėjome rengiant praktinę metodinę priemonę verslo įmonėms – „Antikorupcijos vadovas verslui“. Vadovas parengtas STT iniciatyva, bendradarbiaujant su viešojo ir privataus sektoriaus atstovais, siekiant efektyvinti korupcijos prevenciją šalyje. Šiame leidinyje dalinamės savo patirtimi bei mechanizmu, kurį naudojame tikrinant verslo partnerius.

# SAVIRAIŠKOS LAISVĖ

**Saviraiškos laisvė – pagrindinė žmogaus teisė, kilusi iš prigimtinio visų asmenų orumo.**

Palaikome tarptautinius žmogaus teisių apsaugos standartus, todėl bendrovės veiklos principai grindžiami tarptautiniu mastu pripažįstamais žmogaus teisių apsaugos teisės aktais ir standartais, įskaitant Visuotinę žmogaus teisių deklaraciją, Tarptautinį pilietinių ir politinių teisių paktą (ICCPR) ir Tarptautinį ekonominių, socialinių ir kultūrinių teisių paktą (ICESCR). Savo veikloje taip pat vadovaujamės EBPO gairėmis tarptautinėms bendrovėms ir Jungtinių Tautų programa „Ginti, gerbti ir taisyti“.

Gerbiame ir saugome savo klientų teisę į saviraišką bei privatumą, todėl laikomės „Telia Company“ patvirtintos Saviraiškos laisvės politikos telekomunikacijų srityje, kuri padeda mažinti riziką pažeisti žmogaus teises tais atvejais, kai valdžios ir teisėsaugos institucijos siekia riboti žmogaus saviraiškos laisvę, pavyzdžiui, reikalauja sekti klientų komunikaciją ar riboti ryšio prieigą.

Mūsų Saviraiškos laisvės politikos esmė – užtikrinti žmogaus saviraiškos laisvės įgyvendinimą telekomunikacijų sektoriuje, ypač tais atvejais, kai kalbama apie teisėsaugos organų ar institucijų veiklą. Vienas pagrindinių šios politikos keliamų uždavinių – apsaugoti žmogaus teises telekomunikacijų kontrolės atvejais.

Nors su ribojimais susiję valstybės institucijų nurodymai ar įpareigojimai dažniausiai yra susiję su teisiniais reikalavimais, pavyzdžiui, su tam tikrų žmogaus teisių gynimu, visgi kartais jie gali prieštarauti kitiems žmogaus teisių principams.

Vadovaudamiesi saviraiškos laisvės politika, taikome procedūras, užtikrinančias, kad atitinkama informacija kontroliuojantiems subjektams būtų pateikiama tik esant tinkamam teisiniam pagrindui, pavyzdžiui, pagal motyvuotą teismo sprendimą (sankciją). Remiantis šia politika, kai tik bus įmanoma, bendrovė yra įsipareigojusi informuoti apie savo veiksmus, susijusius su paslaugų ar turinio ribojimu. Šios procedūros buvo taikomos ir iki Saviraiškos laisvės politikos patvirtinimo.

# ASMENS PRIVATUMAS

Pripažįstame, kad asmens duomenų apsauga yra svarbi mūsų klientams bei kitiems duomenų subjektams, todėl esame įsipareigoję gerbti ir saugoti kiekvieno duomenų subjekto privatumą. Duomenų subjektai mums patiki savo asmeninę informaciją ir mes esame atsakingi už tai, kad kiekvieną dieną dirbtume taip, kad pateisintume jų pasitikėjimą.

Saugome asmens duomenis ir užtikriname asmens privatumą. Tvarkome tik tiek asmens duomenų, kiek yra būtina, atsižvelgiant į nustatytus duomenų tvarkymo tikslus, bei griežtai laikydami teisės aktų reikalavimų.

Bendrovė laikosi griežtos politikos dėl klientų duomenų apsaugos užtikrinimo, todėl tvarkydama duomenų subjektų asmens duomenis įmonių grupė laikosi Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ir kitų tiesiogiai taikomų teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą, o su kitomis įmonėmis ir valstybės institucijomis bendradarbiauja įstatymų nustatyta tvarka.

---

## – Darbuotojams – privalomi e. mokymai

Visi įmonių grupės darbuotojai dalyvauja privalomuose asmens duomenų apsaugos e. mokymuose ir periodiškai atnaujina žinias šioje srityje.

---

## – Rengiamės įgyvendinti Bendrąjį asmens duomenų apsaugos reglamentą

Ruošiamės įgyvendinti 2018 m. įsigaliosiantį Bendrąjį asmens duomenų apsaugos reglamentą ir dalinamės patirtimi šioje srityje su kitais rinkos dalyviais. Pirmajame Lietuvoje organizuotame „Skaitmeninių teisių forume 2016“ pristatėme savo gerąją praktiką bei pagrindinius veiksmus, susijusius su naujojo reglamento įgyvendinimu.

# DARBUOTOJŲ SAUGA IR SVEIKATA

Esame įsipareigoję gerbti Žmogaus teises ir darbuotojų teises, kurti saugias ir sveikas darbo vietas, netoleruoti jokių smurto, psichologinio ar pan. spaudimo apraiškų darbe bei diskriminacijos formų įdarbinimo atžvilgiu.

- 2016 m., kaip ir 2015 m., įmonių grupėje nebuvo užfiksuota jokių pažeidimų dėl diskriminacijos, darbuotojų rasės, lyties, religijos, politinių įsitikinimų, tautybės, socialinės kilmės ar kitų priežasčių.

## DARBUOTOJŲ SKAIČIAUS POKYČIAI

Bendras darbuotojų skaičius padidėjo daugiau kaip 20 proc. Šį pokytį lėmė bendrovės „Omnitel“ įsigijimas, kurioje 2015 m. gruodžio 31 d. dirbo 597 darbuotojai. 2016 m. balandį „Ryšių istorijos muziejus“ buvo perleistas Kauno miesto savivaldybei, atitinkamai šis pokytis matyti ir darbuotojų skaičiaus lentelėje.

Su darbuotojais susijusios sąnaudos buvo 23,2 proc. didesnės nei prieš metus dėl „Omnitel“ įsigijimo ir padidėjusio vidutinio atlyginimo.

### Bendrovės įmonių grupės darbuotojų skaičius metų pabaigoje:

	2016 m.	2015 m.	Pokytis (%)
Darbuotojų skaičius	3 146	2 603	20,9
Visu etatu dirbančių darbuotojų skaičius	2 819	2 309	22,1

### Bendrovės įmonių grupės darbuotojų pasiskirstymas pagal įmones:

	2016-12-31	2015-12-31	Pokytis
TEO LT, AB (patronuojanti įmonė)	1 806	1 839	(33)
AB „Omnitel“	552	-	552
AB „Baltic Data Center“	2	3	(1)
UAB „Lintel“	786	756	30
VšĮ „Ryšių istorijos muziejus“	-	5	(5)
	<b>3 146</b>	<b>2 603</b>	<b>543</b>

## Patronuojančios įmonės darbuotojų išsilavinimas:

Darbuotojų grupė	Darbuotojų skaičius	aukštasis	Išsilavinimas	
			spec. vidurinis	vidurinis
Vadovai	36	36	-	-
Vidurinio lygmens vadovai	153	136	14	3
Specialistai	1 617	1 010	326	281
	<b>1 806</b>	<b>1 182</b>	<b>340</b>	<b>284</b>

### – Darbo sąlygos

Daug dėmesio skiriame naujokų integracijai, kad jie greitai ir sklandžiai įsiliėtų į organizaciją. Šiame adaptacijos periode aktyviai dalyvauja tiesioginis vadovas, sukurtos pagalbinės priemonės ir įvairūs įrankiai.

Intranete parengta speciali Adaptacijos skiltis, kur galima ne tik susipažinti su sėkmingos adaptacijos tvarka, bet ir rasti visus reikalingus įrankius: gidą apie naujoko integraciją, vadovo atmintinę, adaptacijos planą, adaptacijos tikslų ir laiško naujokui formą. Interaktyvi atmintinė padeda nepasimesti informacijos gausoje ir žymėti savo progresą.

Taip pat organizuojamos „Naujokų dienos“, kurių metu naujieji darbuotojai susipažįsta ir bendrauja su generaliniu direktoriumi, kitais aukščiausio lygio vadovais: šie jiems pristato įmonės veiklą bei rezultatus įvairiausiose srityse, padedant technologijomis ir pardavimais, baigiant personalo valdymu, socialine atsakomybe ir kt.

Naujokai taip pat vyksta į ekskursiją po svarbesnius įmonei priklausančius objektus. 2016 m. „Naujoko dienoje“ dalyvavo 207 darbuotojai.

### **Patrauklus darbdavys**

Darbo paieškos portalo „CV-Online“ 2016 m. vykdė internetinę apklausą. Respondentų buvo klausama, kurioje Lietuvos įmonėje jie labiausiai norėtų dirbti. TOP darbdavių reitinge bendrovei „Teo“ atiteko 6 vieta.

Kaip pagrindinius bendrovės privalumus respondentai įvardino kompetenciją IT bei telekomunikacijų srityje, kompanijos inovatyvumą, dinamišką ir nuolat tobulėti skatinančią kultūrą.

---

## – Sauga ir sveikata

Bendrovė yra įsipareigojusi užtikrinti saugias ir sveikatai palankias darbo sąlygas, saugą darbe, edukuoti darbuotojus apie saugius darbo metodus, sveikų ir saugių darbo sąlygų reikalavimus, suteikiant žinių ir formuojant savisaugos bei sveikatos savikontrolės įgūdžius.

Gera darbuotojų savijauta darbe, streso valdymas, sveika gyvensena, fizinis aktyvumas, sveikatos stiprinimo kultūros ugdymas bendrovėje – tai prioritetinės mūsų sritys.

2016 m. įmonių grupėje užfiksuoti 9 nelaimingi atsitikimai (smulkūs sveikatos sutrikimai), visus juos patyrė „Teo“ darbuotojai (2015 m. – 3; 2014 m. – 3). Smulkių susižalojimų skaičius didesnis nei 2015 m. ir tai rodo, kad darbuotojai neslepia šių įvykių, todėl mes galime efektyviai į juos reaguoti. Mirtinų, grupinių nelaimingų atsitikimų 2016 m., kaip ir 2015 m., užfiksuota nebuvo.

### **DSS politika**

Bendrovė vadovaujasi Darbuotojų saugos ir sveikatos (DSS) vadybos sistema, kurioje apibrėžtos darbuotojų saugos ir sveikatos politikos kryptys, tikslai ir uždaviniai. Vienodai gerą darbų saugos ir sveikatos lygį siekiame užtikrinti visose įmonių grupės įmonėse, o pasitelkdami savo rangovų įsipareigojimus – ir visoje šalyje.

Didžiulis dėmesys DSS politikai skiriamas ir tarptautiniu – „Telio Company“ grupės – mastu. Ypač griežti kokybės reikalavimai ir etikos principai taikomi darbuotojų, tiekėjų, rangovų darbuotojų saugai ir sveikatos kultūrai.

Visose „Telio Company“ grupės bendrovėse galioja „Tiekėjų elgesio kodeksas“, apibrėžiantis ir pagrindinius DSS reikalavimus, kuriais vadovaujantis gali būti audituojama darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų atitiktis rangovų darbo vietose.

- Numatyta iki 2017 m. lapkričio pasiruošti sertifikavimui pagal OHSAS 18001 standartą.

Įmonių grupėje fiksuojamas mažas darbuotojų sergamumas. Bendras sergamumo rodiklis (dėl ligos) 2016 m. sudarė 2,18 proc. („Teo“ darbuotojų sergamumo rodiklis – 1,61 proc., „Omnitel“ – 1,57 proc., „Lintel“ – 4,03 proc.).

## **Sveikos gyvensenos skatinimas**

Kaip ir kasmet, 2016 m. nemažai dėmesio skirta darbuotojų sveikatinimui: buvo skatinamas darbuotojų dalyvavimas bėgimo maratonuose, sveikos mitybos tradicijos, darbo patalpose vyko „Sveiko stuburo mokyklos“ užsiėmimai.

Bendradarbiaujant su Vilniaus miesto savivaldybės visuomenės sveikatos biuru, darbuotojai dalyvavo programoje „Darbuotojų sveikatos stiprinimas 2016 metais“. Programa truko tris mėnesius, joje dalyvavo Vilniuje dirbantys įmonių grupės darbuotojai. Programos metu darbuotojams organizuoti teoriniai ir praktiniai užsiėmimai, specialistai atliko kūno sudėties tyrimą, dalinosi patarimais sveikos mitybos ir fizinio aktyvumo klausimais. Buvo vedamos paskaitos apie streso valdymą, kaip pasirūpinti savo akimis, kokius pratimus galima atlikti darbo vietoje, siekiant išvengti stuburo skausmų, kaip atsisakyti tabako tiems, kas nori mesti rūkyti. Renginių metu organizuoti ir praktiniai užsiėmimai – pilates, kalanetika, darbingumą gerinančios juoko pratybos, šiaurietiškojo ėjimo mokymai.

Kauno darbuotojams surengta „Sveikatingumo diena“. Paskaitos metu buvo kalbama apie būtinybę mankštintis ir sportuoti dirbantiems sėdimą darbą. Taip pat „Get Fit“ sporto akademijos treneriai atliko kūno sudėties analizę, visi norintys galėjo išbandyti interaktyvią skirtingo intensyvumo funkcinę treniruotę.

Norintiems sportuoti suteikiama galimybė tai daryti neišeinant iš ofiso – Vilniaus centriniame biure du kartus per savaitę organizuojamos mankštos, kurias veda „Sveiko stuburo mokyklos“ treneriai.

2016 m. darbuotojams Kaune ir Vilniuje organizuoti pirmosios pagalbos kursai, juose galėjo dalyvauti visi darbuotojai.

Darbdavio lėšomis visi norintieji buvo skiepijami nuo gripo, dirbantieji lauke – nuo erkinio encefalito. Dirbantieji ne lauke galėjo pasiskiepyti nuo erkinio encefalito už itin palankią kainą. Nuo gripo 2016 m. įmonių grupėje paskiepyti 489 darbuotojai (367 – „Teo“, 45 – „Omnitel“, 77 – „Lintel“ darbuotojai), nuo erkinio encefalito – 186 „Teo“ darbuotojai.

## **Maratonai**

2016 m. darbuotojai buvo skatinami jungtis prie bėgiojimo sporto ir dalyvauti įvairiose bėgikų šventėse – bendrovė apmokėjo dalyvių registracijos mokesį, gamino specialius marškinėlius.

Pavasarij darbuotojai dalyvavo „Vilties bėgime“ Klaipėdoje ir „NIKE we run Vilnius“, vasarą – Kauno maratone, rudenį – Vilniaus maratone. Pastarajame maratone dalyvavo daugiausia darbuotojų – 150, o mūsų komanda laimėjo prizą kaip didžiausia šio maratono komanda.

Aktyviai bėgioti darbuotojai buvo skatinami ir simboliniais prizais – šiltuoju metų laiku organizuojamas „Endomondo“ iššūkis „Kas nubėgs daugiausia kilometrų“.

## – Papildomos naudos

Organizacijoje laikomasi principo, jog atlyginimas ir papildomos naudos darbuotojams rinkoje turi būti konkurencingi. Įmonė kasmet dalyvauja atlyginimų rinkos tyrimuose. Jų rezultatai leidžia palyginti mūsų įmonių grupėje mokamus atlyginimus ir turimas papildomas naudas su Lietuvoje veikiančiomis kitomis tarptautinėmis įmonėmis. Pagal 2016 metų „Hay Group“ rinkos tyrimo rezultatus, tik 11 proc. tyrime dalyvavusių įmonių siūlo pensijų kaupimo programą savo darbuotojams – tarp jų patenka ir mūsų bendrovė.

### **Papildomas sveikatos draudimas**

2016 m. mūsų darbuotojai ir toliau galėjo naudotis papildomu sveikatos draudimu. Tai labiausiai darbuotojų vertinama papildoma nauda.

Įmonių grupėje sveikatos draudimas taikomas visiems darbuotojams, dirbantiems ne mažiau nei 3 mėnesius. Išimtis – bendrovės „Lintel“ darbuotojai. Joje sveikatos draudimas taikomas visiems darbuotojams, dirbantiems ne mažiau nei metus. 2016 m. juo pasinaudojo 2492 įmonių grupės darbuotojai (2015 m. – 2178 darbuotojai). Kaip ir anksčiau, darbuotojai turėjo galimybę apdrausti savo šeimos narius (vaikus ir sutuoktinius).

### **Kaupimo ateičiai programa**

Siekdama papildomos ilgalaikės naudos savo darbuotojams, 2015 m. organizacija patvirtino pensijos kaupimo programą darbuotojams. Sudarėme sutartį su „SEB investicijų valdymu“ dėl įmonių grupės darbuotojų pensijų kaupimo III pakopos pensijų fonduose. Šią papildomą naudą visiems savo darbuotojams, dirbantiems ilgiau nei metus, bendrovė pasiūlė viena pirmųjų Lietuvoje. Išimtis taikoma „Lintel“ darbuotojams, jie gali dalyvauti programoje turėdami 3 metų darbo stažą.

Pagal šią programą, bendrovė savo lėšomis prisideda prie darbuotojų pensijų kaupimo – skiriamos lėšos kaupiamos viename iš darbuotojo pasirinktų „SEB investicijų valdymo“ III pakopos pensijų fondų, į kurį kas mėnesį bendrovė perveda po 8 eurus.

Prie kaupimo darbuotojai gali prisidėti ir savo lėšomis, papildomai šiam fondui skirdami 1 arba 2 proc. nuo savo pareiginio atlyginimo (neatskaičius mokesčių). Tokiu atveju bendrovė prisideda papildomai, skirdama tokią pat sumą. Darbuotojas fondui skirti gali ir daugiau. Beveik 90 proc. programoje dalyvaujančių darbuotojų pensijos kaupimui nusprendė prisidėti ir savo lėšomis.

### **Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų**

Visi įmonių grupės darbuotojai yra apdrausti nuo nelaimingų atsitikimų darbo metu: įvykusios traumos, mirties, neįgalumo (darbingumo netekimo). Nuo erkinio encefalito, erkinio mielito, erkinio encefalomielito ir Laimo ligos darbuotojai apdrausti visame pasaulyje visą parą. Visi priimti nauji darbuotojai laikomi apdraustais automatiškai nuo priėmimo į darbą dienos.

---

## – Ugdymas ir studijos

### **Studijos**

Bendrovė iš dalies finansuoja darbuotojų magistrantūros studijas, t. y. padengia iki 50 proc. studijų mokesčio. Studijų rėmimo kriterijai: studijos turi būti susijusios su atliekamu darbu, jos turi būti numatytos ugdymo/karjeros plane, darbuotojo veiklos rezultatai turi būti geri.

2016 m. buvo remiamos 10-ies darbuotojų studijos.

### **Mokymai ir renginiai**

Kartu pradėjus dirbti dviem organizacijoms („Teo“ ir „Omnitel“), 2016 m. daug dėmesio skirta komandų formavimo mokymams. Juos vedė įmonių grupės Žmogiškųjų išteklių padalinio darbuotojai, komandų vadovai, „Telia Company“ atstovai, taip pat buvo pasitelkti išorės konsultantai. Pasiiektas norimas rezultatas – darbuotojų nuomonės apklausa parodė, kad bendradarbiavimo rodiklis, lyginant su 2015 m. apklausa, pakilo 3 procentais.

2016 m. buvo ruošiamasi tiek „Teo“, tiek „Omnitel“ paslaugas teikti iš vienu rankų, todėl darbuotojai dalyvavo mokymuose, kuriuose plėtė savo kompetenciją. Apie 1500 tiesiogiai su klientais dirbančių darbuotojų mokėsi pristatyti visus grupės siūlomus produktus ir paslaugas. Po mokymų darbuotojai atliko praktiką aptarnaudami realius klientus – taip įtvirtintos įgytos žinios ir formuoti įgūdžiai.

2016 m. įmonių grupės darbuotojai dalyvavo renginyje „Technology day“. Jame pristatytos technologijų tendencijos, sprendimai, ties kuriais dirbame, ir inovacijos, ties kuriomis planuojame dirbti ateityje. Renginys suteikė galimybę pajauti pulsą, kuo gyvena ir kaip tobulėja IT ir telekomunikacijos.

Technologijų padalinio darbuotojai toliau kėlė savo kompetenciją dirbant su „Microsoft“, CISCO, HP, „RedHat“, SAP, „Vmware“, „Linux“ ir kitomis sistemomis. 55 darbuotojai gavo sertifikatus, patvirtinančius jų įgytą kvalifikaciją.

## **Vadovų mokymai**

2016 m. buvo organizuojami vadovų mokymai, kurie padėjo jiems išsigrūninti savo stipriąsias ir tobulintinas kompetencijas. Iš viso dalyvavo 57 vadovai.

Rugpjūtį vadovams pradėti organizuoti motyvaciniai „Purple Boost“ seminarai, padedantys įsisavinti „Telia“ prekinio ženklo ir visos kompanijos vertybes, tikslus, organizacijos kultūrą, atsakyti į klausimą, kaip kuriame lyderiaujantį ir mylimą prekės ženklą. Šių seminarų ciklas bus tęsiamas ir 2017 m.

Vadovai taip pat dalyvavo penkių dienų trukmės mokymuose, kuriuose buvo stiprinami vadovavimo pagrindai. Šioje mokymų programoje, kurią paruošė „Telia Company“ ir vedė sertifikuoti įmonių grupės treneriai, dalyvavo 101 vadovas.

2016 m. prasidėjo nauja lyderystės ugdymo programa, kurią veda išoriniai partneriai. Programos trukmė – 12 dienų. Pernai mokymuose dalyvavo pirma grupė – 12 dalyvių. Programa sulaukė labai gerų vertinimų, todėl bus tęsiama ir 2017 metais.

Vadovų ir specialistų ugdymui skirtuose „Telia Company“ organizuojamuose mokymuose 2016 m. dalyvavo 30 darbuotojų iš Lietuvos.

## **Studentai ir praktika**

Kiekvienais metais įmonių grupė dalyvauja universitetų rengiamose karjeros dienose. Tikslas – parodyti organizaciją kaip patrauklų darbdavį, pristatyti praktikos galimybes studentams. 2016 m. dalyvavome Kauno kolegijos, Vilniaus universiteto, VGTU, Šiaulių universiteto karjeros dienose.

Lapkričių dalyvavome AIESEC organizuotame renginyje studentams „Tavo kelias“. Tai vienas didžiausių praktikos renginių Lietuvoje, kuriame susitinka studentai ir perspektyviausios Lietuvos įmonės.

Bendrovės durys plačiai atvertos ir moksleiviams, ir studentams, norintiems susipažinti su organizacija, pamatyti, kaip atrodo čia dirbančių žmonių darbo diena. 2016 m. šia galimybe pasinaudojo Vilniaus kolegijos tarptautinių studentų grupė. Mūsų darbuotojai taip pat lankosi įvairiuose universitetuose, supažindina studentus su organizacija bei galimybėmis čia įsidarbinti.

Kiekvienais metais ieškome įvairių sričių praktikantų – IT, telekomunikacijų, žmogiškųjų išteklių, teisės, finansų, komunikacijos ir kt. Praktikantai mūsų įmonių grupėje yra lygiaverčiai su čia dirbančiais darbuotojais – yra kviečiami į vidinius įmonės renginius („Naujoko diena“, „I create the loved brand“ ir pan.), taip pat turi nuolatinį susitikimą su vadovu, kuriuose aptaria savo tikslus ir darbų eigą.

Iš visų praktiką 2016 m. pas mus atlikusių studentų su 16 pasirašėme darbo sutartį.

- 
- Karjeros valdymas ir atlygio sistema

## **KARJERA**

Visi darbuotojai dalyvauja metiniuose veiklos valdymo ir tobulinimo pokalbiuose.

2016 m. organizacijoje diegėme naują požiūrį į veiklos valdymą – „YouFirst“. Vadovai su savo darbuotojais raginami apie tikslus kalbėtis ne du kartus per metus, o tai daryti nuolat. Šis principas leidžia geriau jausti pulsą ir būti tikriems, kad kiekvienas daro tai, kas tuo metu yra svarbiausia.

Darbuotojai skatinami tikslus nusistatyti ir juos koreguoti visus metus, priklausomai nuo situacijos ir poreikio. Metų pabaigoje vertinama ne tik tai, kaip sekėsi įgyvendinti tikslus, bet bendras metų rezultatas. Nauda – darbuotojas yra įvertinamas už viską, ką nuveikė, net jei tai nebuvo jo tiksluose. Vertinant rezultatus atsižvelgiama į darbuotojo elgesį – ar naudojamos priemonės siekiant tikslų atitinka mūsų organizacijos vertybes. Rezultatas ir elgsena metinio priedo skaičiavimo formulėje turi vienodą svorį. Taip yra skatinamas bendradarbiavimas, tobulėjimas ir etiškas elgesys.

## **KARJEROS DIENOS DARBUOTOJAMS**

Vidinės karjeros dienos organizuojamos Vilniuje, Kaune bei Šiauliuose. Šių renginių tikslas – suteikti galimybę darbuotojams išgirsti daugiau apie mūsų įmonių grupės padalinių ir komandų veiklą, susipažinti su vadovais, skatinti domėtis karjeros galimybėmis. Vidinių karjeros dienų metu skirtingų padalinių ar komandų vadovai pristato savo veiklą, kasdienes darbus, atviras pozicijas ir sėkmingus karjeros pavyzdžius.

## **ATLYGIO SISTEMA**

Nustatant įmonių grupės darbuotojų atlyginimus, atsižvelgiama į atitinkamoms pareigoms reikalingą kompetenciją, atsakomybę, darbo sudėtingumą ir indėlį bendrovės veikloje, asmeninius darbuotojo pasiekimus bei tokių pat pareigybių atlyginimo lygį rinkoje.

Organizacijoje taikoma viso atlyginimo sąvoka. Lyginant atlyginimus su rinkos lygiu ir kalbant apie atlyginimo dydžius, akcentuojamas visas atlyginimas. Visas atlyginimas susideda iš: pagrindinio atlyginimo (nustatomas individualiai ir diferencijuojamas atlyginimo struktūros intervalų ribose), kintamo atlyginimo (nepastovi atlyginimo dalis, mokama atsižvelgiant į veiklos rezultatus), ilgalaikio skatinimo (programos, skatinančios siekti ilgalaikių finansinių tikslų), naudų (tai socialinę darbuotojų gerovę kuriančios ir lojalumą skatinančios programos, papildančios pagrindinį bei kintantį atlyginimą).

Laikomės principo, jog atlyginimas rinkoje turi būti konkurencingas. Įmonė kasmet dalyvauja atlyginimų rinkos tyrimuose. Jų rezultatai leidžia palyginti mūsų įmonių grupėje mokamus atlyginimus ir turimas papildomas naudas su Lietuvoje veikiančiomis kitomis tarptautinėmis įmonėmis.

Atlyginimai visiems darbuotojams yra peržiūrimi kartą per metus. 2016 m. kovo mėnesį peržiūrėjus įmonių grupės darbuotojų atlyginimus, vidutiniškai atlyginimai buvo pakelti 3,59 procentais. 2016 m. buvo peržiūrėti ir padidinti atlyginimai apie 55 proc. darbuotojų (2015 m. – apie 60 proc.).

Papildomai įmonė atlyginimus peržiūrėjo ir 2016 m. rugsėjo mėnesį. Pagal tuos pačius kriterijus įvertinus atlyginimus, vidutiniškai jie buvo pakelti 9 proc. apie 5 proc. darbuotojų.

Informacija apie įmonių grupės darbuotojų atlygį (2016 m. gruodžio 31 d. duomenys):

<b>Darbuotojų grupė</b>	<b>Darbuotojų skaičius</b>	<b>Vidutinis mėnesinis atlyginimas (Eur)</b>
Vadovai	36	5736,84
Vidurinio lygmens vadovai	153	2083,42
Specialistai	1617	1135,54

## **METINĖS PREMIJOS**

Įmonių grupės metinės premijos 2016 m. buvo išmokėtos visiems darbuotojams, kurie 2015 m. bendrovėje dirbo ilgiau nei 6 mėnesius ir negavo priedų už pardavimus. Premijos dydis sudarė maždaug vieną mėnesinį atlyginimą.

- 
- Kolektyvinė sutartis ir socialinių reikmių fondas

## **KOLEKTYVINĖ SUTARTIS**

Įmonių grupėje galioja kolektyvinė sutartis, kurią iš darbuotojų pusės atstovauja jungtinė profesinių sąjungų atstovybė (nes bendrovėje veikia regioninės profesinės sąjungos).

Jeigu Kolektyvinės sutarties nuostatos yra palankesnės nei individualios darbo sutarties arba sutarties galiojimo metu priimtų naujų teisės aktų, darbuotojams taikomos Kolektyvinės sutarties nuostatos.

Darbuotojai turi teisę pirmieji pretenduoti į laisvas darbo vietas. Pasibaigus finansiniams metams, darbuotojams mokami priedai už metų veiklos rezultatus.

Kolektyvinėje sutartyje apibrėžiamos papildomos socialinės garantijos, pavyzdžiui, darbuotojui susirgus, už pirmas dvi dienas darbdavys moka 90 proc. darbuotojo vidutinio darbo užmokesčio. Dėl šeimyninių aplinkybių, gydymosi sanatorijoje ar dėl kitų svarbių priežasčių, esant palankioms verslo sąlygoms, gali būti suteikiamos nemokamos atostogos iki 30 kalendorinių dienų.

Įmonių grupė įsipareigoja papildomai apdrausti darbuotojus nuo nelaimingų atsitikimų darbe ir pakeliui į (iš) darbo bendrovės lėšomis, dirbantiems rizikos veiksnių turinčius darbus – išduoti specialią aprangą, avalynę ir kitas asmenines apsaugos priemones, o dirbantiems lauko sąlygomis – organizuoti skiepimą nuo erkinio encefalito ir gripo.

## FONDAS

Darbuotojų socialiniams poreikiams užtikrinti bendrovėje įsteigtas Socialinių reikmių fondas. Siekiant užtikrinti fondo veiklos skaidrumą, jo valdyme dalyvauja įmonių grupės ir profesinių sąjungų atstovai.

- Darbuotojų gerovei 2016 metais Socialinių reikmių fondas skyrė 68,9 tūkst. eurų.

Pagal patvirtintus nuostatus, pagalba iš šio fondo būna skiriama, jei, pavyzdžiui, darbuotojo šeima patyrė didelių materialinių nuostolių, darbuotojas neteko artimo šeimos nario. Šio fondo lėšos taip pat naudojamos darbuotojo mirties atveju, neatsižvelgiant į dirbtą bendrovėje laiką, jo šeima (sutuoktiniai arba išlaikomi vaikai) gauna tam tikras numatytas išmokas.

Šio fondo lėšos taip pat naudojamos išmokėti premijas itin daug metų ryšių srityje dirbantiems darbuotojams – turintiems nepertraukiamą 20, 30 ir 40 metų darbo stažą bei darbuotojų vaikų, kurių amžius iki 10 metų, Kalėdų dovanėlėms.

Ypač svarbi šio fondo veiklos dalis yra susijusi su darbuotojų sveikata ir sveikos gyvensenos skatinimu: organizuojamos sporto bei kultūrinės šventės, remiami darbuotojų sporto kolektyvai, dalyvaujantys miestų varžybose.

# ATSAKOMYBĖ RINKOJE

Klientų atžvilgiu esame įsipareigoję plėtoti pažangius ir paprastus naudoti skaitmeninių technologijų ir IT sprendimus, didinančius efektyvumą ir tausojančius resursus, edukuoti klientus apie IT inovacijas, saugumą internete ir užtikrinti duomenų privatumą, kurti ir plėtoti lengvai ir paprastai naudojamas, resursus tausojančias paslaugas už priimtina kainą, plėsti šviesolaidinį tinklą, plėtoti IT įrangos nuomos paslaugas.

Taip pat esame įsipareigoję edukuoti visuomenę apie informacinių technologijų galimybes, privalumus ir grėsmes, užtikrinti produktų saugumą ir atsakingą informavimą.

## MOKESČIAI

Per 2016 metus įmonių grupė (įskaičiavus ir „Omnitel“) sumokėjo 68,3 mln. eurų įmokų ir mokesčių, neįskaičiavus įmokų ir mokesčių, kuriuos įmonės išskaičiavo ir sumokėjo už kitus asmenis.

Į Valstybinio socialinio draudimo fondą įmonių grupė sumokėjo 19,7 mln. eurų, Valstybinei mokesčių inspekcijai – 48,6 mln. eurų.

## PAGRINDINIAI VEIKLOS RODIKLIAI

Toliau tęsiamos investicijos į šviesolaidinės prieigos tinklą bei paslaugų plėtrą grįžo solidžiu klientų skaičiaus didėjimu 2016 metais:

- IPTV vartotojų skaičius padidėjo 15,8 proc. ir siekė 191 tūkst.,
- šviesolaidinio interneto prieigų skaičius padidėjo 9,3 proc. ir sudarė 246 tūkst., o bendras plačiajuosčio interneto prieigų skaičius viršijo 400 tūkst.,
- reguliaraus mokėjimo vartotojų skaičius padidėjo 3,7 proc. ir viršijo 1 milijoną.

Veiklos rodikliai (tūkst.)	2016-12-31	2015-12-31	Pokytis (%)
Reguliaraus mokėjimo mobiliojo ryšio paslaugų vartotojai	1 012	976	3,7
Išankstinio mokėjimo mobiliojo ryšio paslaugų vartotojai	446	514	(13,2)
Fiksuotojo telefono ryšio linijų skaičius	466	500	(6,9)
Plačiajuosčio interneto prieigų skaičius	404	391	3,4
Televizijos paslaugų vartotojų skaičius	229	212	8,1

---

## – Atsakingas informavimas

Plėtodama rinkodaros, komunikacijos ir reklamos veiklą, įmonių grupė laikosi sąžiningos komunikacijos ir vartotojų neklaidinimo principų.

Bendrovėje patvirtintos reikalavimų „Telia Lietuva“ ir jos teikiamų paslaugų reklamai bei reklamos rengimo ir derinimo gairės, pagal kurias bendrovėje siekiama laikytis vienodų standartų ir užtikrinti, kad reklama atitiktų galiojančius teisės aktus.

Nuo 2006 m. įmonių grupė bendradarbiauja su reklamos savireguliacijos asociacija „Reklamos biuras“ ir laikosi Reklamos etikos kodekso.

Komunikuodama su investuotojais ir kapitalo rinkų dalyviais, nuomonės formuotojais, žiniasklaida, analitikais, valdžios institucijomis, politikais, esamais ir potencialiais klientais, darbuotojais ir partneriais, įmonių grupė remiasi patvirtintomis įmonių grupės komunikacijos taisyklėmis.

- 2016 m. nė viena įmonių grupės bendrovė už reklamą ar konkurencijos pažeidimus baudų ar įspėjimų neturėjo.

---

## – Konkurencinė aplinka

Bendrovė kartu su susijusiais juridiniais asmenimis Ryšių reguliavimo tarnybos (RRT) yra pripažinta **didelę įtaką turinčiu operatoriumi** šiose rinkose:

- balso skambučių užbaigimo viešajame judriojo ryšio tinkle;
- vartotojams teikiamos prieigos prie viešojo telefono ryšio tinklo fiksuotoje vietoje;
- paslaugų gavėjams, išskyrus vartotojus, teikiamos prieigos prie viešojo telefono ryšio tinklo fiksuotoje vietoje;
- skambučių inicijavimo viešajame telefono ryšio tinkle, teikiamame fiksuotoje vietoje;
- skambučių užbaigimo individualiuose viešuosiuose telefono ryšio tinkluose, teikiamuose fiksuotoje vietoje;
- didmeninės vietinės prieigos fiksuotoje vietoje;
- didmeninės centrinės prieigos fiksuotoje vietoje masinės rinkos produktams;
- aukštos kokybės duomenų perdavimo elektroninių ryšių tinklo galiniu segmentu paslaugų;
- televizijos transliacijų perdavimo skaitmeninės antžeminės televizijos tinklais paslaugų, skirtų turinio paslaugoms galutiniams vartotojams teikti, teikiamų bendrovės Lietuvos Respublikos teritorijoje.

Bendrovė turi elektroninių pinigų įstaigos ribotos veiklos licenciją, suteikiančią teisę leisti elektroninius pinigus ir teikti Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 5 straipsnyje nurodytas mokėjimo paslaugas.

2017 m. vasario 1 d. „Teo“, „Omnitel“ ir „Baltic Data Center“ tapo viena įmone – „Telia Lietuva“. Iki tol tai buvo „Teo“ įmonių grupė, kurią sudarė pagrindinė įmonė Teo LT, AB, valdžiusi 100 proc. Omnitel, AB, akcijų ir jai priklausančios kitos dukterinės ir asocijuotos įmonės bei UAB „Baltic Data Center“ dukterinė įmonė „Baltic Data Center SIA“.

Bendrovės veiklą stebi ir nuolat vertina Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba.

2016 m. įmonių grupė konkurencinėje aplinkoje nepadarė pažeidimų, už kuriuos būtų paskirta nuobaudų, susijusių su įstatymų ir reikalavimų nesilaikymu.

---

## – Produktų ir paslaugų kokybės tobulinimas

### **Produktų ir paslaugų kokybės tobulinimas**

Bendrovė nuolat investuoja į aptarnavimo gerinimą ir kuria naujas paslaugas, leidžiančias klientams lengviau ir tvariau gyventi bei dirbti.

### **Mūsų klientams – plačiausias ir sparčiausias 4G internetas Lietuvoje**

Per 2016 metus nuosekliai investuodama į savo mobiliojo ryšio tinklą, 4G ryšiu padengėme beveik visą šalies teritoriją. Oficialiais Ryšių reguliavimo tarnybos duomenimis šiuo metu mūsų 4G ryšys pasiekia 99 proc. Lietuvos teritorijos.

Praėjusiais metais 4G ryšys aprėpė ir pasienio teritorijas. Naujas 4G ryšio stotis įrengė Rusijos ir Baltarusijos pasienyje, tapome pirmąja bendrove siūlančia kokybišką 4G ryšį čia gyvenantiems žmonėms. Pagerinti ryšio ir interneto kokybę teritorijose, kurios ribojasi su Rusija ir Baltarusija, leido sėkmingai pasiekti susitarimai su atsakingomis šių valstybių ryšių reguliavimo institucijomis.

Kartu su aprėptimi kryptingos investicijos į tinklą leido užsitikrinti lyderystę ir mobiliojo interneto spartos srityje. 2016 metais su 40,82 Mb/s vidutine duomenų perdavimo sparta išlikome sparčiausią mobilųjį internetą savo klientams siūlančiu operatoriumi Lietuvoje. Be to, vasaros pradžioje dar labiau patobulinę savo tinklą visiems savo klientams 4G duomenų perdavimo greitaveiką padidinome iki 30 proc.

## **Mažiname mobiliųjų duomenų kainą**

Augant mobiliųjų duomenų naudojimui, praėjusiais metais padidinome visų savo mobiliojo ryšio planų duomenų paketus ir tai leido vidutinę mobiliųjų duomenų kainą sumažinti iki 40 proc. Be to, su naujais planais savo klientams pasiūlėme ir papildomų naudų – prieigą prie lietuviškos el. knygų skaityklės „Milžinas“, telefono draudimą, m. parašą, „Spotify Premium“ bei galimybę Šiaurės ir Baltijos šalyse naršyti kaip namie. Taip pat pristatėme ir savo pirmąjį mobilios interneto namams planą su neribotu duomenų kiekiu.

## **Diegiamos naujausios ryšio technologijos**

2016 metų vasario pradžioje oficialiai pristatėme vieną sparčiausių pasaulyje mobiliojo ryšio technologijų 4,5G ir realiai veikiančiame tinkle pademonstravome daugiau nei 750 Mb/s duomenų atsisiuntimo spartą. Šia technologija jau gali naudotis 4.5G palaikančius telefonus turintys klientai.

Rudenį pirmieji Lietuvoje savo klientams pristatėme inovatyvią VoLTE technologiją, kuri leidžia efektyviai balsą siųsti mobiliųjų duomenų pavidalu. Ši technologija mūsų klientams ne tik pagerins skambučio kokybę ir spartą, bet ir vienu metu kalbant telefonu leis naudotis 4G internetu. Be to, VoLTE padės taupyti mobiliųjų telefonų akumuliatorių gyvavimo laiką.

## **Ryšys be apribojimų**

Esame neatsiejama „Telia Company“ grupės dalis ir tai mums leidžia savo klientams siūlyti išskirtines galimybes. Viena jų – 2016 metų pradžioje pristatyta galimybė mobiliuoju ryšiu Šiaurės ir Baltijos šalyse naudotis kaip namie, negalvojant apie jokus tarptinklinio ryšio mokesčius. Mūsų klientams tai suteikė galimybę savo turimus mobiliojo ryšio planus keliaujant naudoti skambučiams, trumposioms žinutėms ir internetui. Šią naują klientai įvertino iškart ir jau po pirmojo mėnesio duomenų naudojimas Šiaurės ir Baltijos šalyse išaugo 9 kartus.

Daugiau galimybių keliaujant naudotis internetu pristatėme bendradarbiaudami su bendrove „Lietuvos geležinkeliai“. Traukiniais tarp Vilniaus ir Kauno vykstantys keleiviai nuo šiol gali nemokamai naudotis internetu be spartos ir atsisiunčiamų duomenų kiekio apribojimo. Visuose vagonuose įdiegtas aukščiausios kokybės belaidis interneto (Wi-Fi) ryšys veikia sparčiausio Lietuvoje 4G interneto pagrindu.

## **Saugus turinys vaikams**

Rudenį savo išmaniosios televizijos klientams pasiūlėme dar daugiau naujų galimybių – atnaujinome savo išmaniają televiziją (IPTV) „Vaikų kampeliu“. Tai išskirtinė paslauga rinkoje, sukurta pagal tėvų ir jų vaikų norus. Specialiai vaikams pritaikytoje aplinkoje yra sudėtas vaikams tinkamas turinys, edukacinės laidos, garsinės pasakos ir dainos. Televizija tampa saugi vieta vaikui, kurioje jie gali matyti jų auditorijai atrinktą turinį. Laiką prie televizorių vaikas gali leisti aktyviai – sužinoti, mokytis ar dainuoti karaokė. Prie „Vaikų kampelio“ kūrimo aktyviai prisidėjo ir tėvai išsakydami savo lūkesčius. Tai yra naujas mūsų paslaugų kūrimo etapas, kai į jį aktyviai įsitraukia ir klientai.

## **Klientų patogumui – bendri salonai ir vienas numeris**

Klientai teigiamai įvertimo „Teo“ ir „Omnitel“ sprendimą paslaugas parduoti iš vienu rankų – bendri salonai pritraukia 15 proc. daugiau klientų, o per mėnesį viename salone vidutiniškai apsilanko 12 tūkst. klientų. 2016 metų pabaigoje savo klientus aptarnavome 70 bendrų salonų visoje Lietuvoje.

Atsižvelgę į teigiamus klientų atsiliepimus dėl bendrų salonų, žengėme toliau ir pristatėme bendrus klientų aptarnavimo numerius. Susisiekti su bendrovės konsultantais ir užsisakyti paslaugas telefonu dabar yra dar paprasčiau, nes tam tereikia žinoti vieną numerį.

## **Naujos paslaugos užtikrinti saugumui**

Naujos kartos telekomunikacijų rinka reikalauja naujo požiūrio į paslaugas ir į klientų saugumą. Augant prie interneto prijungiamų įrenginių skaičiui, žmonės tampa vis mažiau apsaugoti nuo internete slypinčių pavojų. Skatindama saugų naršymą internete, 2016 metais bendrovė pristatė sprendimą „Antivirusas plus“, kuris nuo kenksmingos programinės įrangos ir žalingo turinio leidžia apsaugoti iki trijų skirtingų įrenginių: kompiuterį, mobilųjį telefoną ar planšetę. Tai pirmaujančios pasaulyje antivirusinių programų gamintojos „F-Secure“ platformos pagrindu sukurtas saugumo sprendimas, kuriuo ne tik lengva naudotis, bet ir paprasta užsisakyti.

## **Verslo klientams užtikriname aukščiausius IT valdymo ir saugumo reikalavimus**

Mūsų teikiamos IT paslaugos yra tvarios, saugios ir sistemiškos, tai įvertino ir nepriklausomi ekspertai. 2016 metų pradžioje didžiausia Šiaurės šalių regiono sertifikavimo bendrovė „Inspecta“ bendrovei suteikė ISO sertifikatus IT paslaugų (ISO 20000) ir informacijos saugos (ISO 27001) valdymo srityse.

2016 metais Vilniuje savo verslo klientams atidarėme TIER III saugumo sertifikatą turintį duomenų centrą. Tokį aukštą saugumo sertifikatą visame Baltijos šalių regione turi vos 6 duomenų centrai. 500 kW galios duomenų centre pastatyta beveik 100 serverių spintų ir įrengta viena efektyviausių pasaulyje – „KyotoCooling“ šaldymo sistema, aušinimui naudojanti lauko oro temperatūrą ir dėl to leidžianti žymiai sumažinti energijos sąnaudas ir tausoti aplinką.

Klientų saugumas – vienas svarbiausių mūsų prioritetų, todėl praėjusiais metais pristatėme 4 naujus šviesolaidinio interneto planus verslui ir galimybę įdiegti internetą per vieną dieną. Padidėjusi greitaveika ir į kiekvieną planą integruotas specialus IT saugos paketas verslo klientams užtikrina ryšio kokybę ir apsaugo nuo svarbių duomenų vagysčių, virusų bei nepageidaujamų el. laiškų.

## **Nuolat atnaujinamas, kokybiškas ir kritikų pripažintas turinys**

Praėjusiais metais bendrovės partnerystė su didžiausiu Lietuvoje nepriklausomo kino festivaliu „Kino pavasaris“ virto naujomis paslaugomis. Dabar savo namuose išmaniąją televiziją turintys klientai gali matyti ir „Kino pavasario“ filmus.

## **Naujos paslaugos – lengvam verslui**

Būtinios išlaidos, reikalingos verslo pradžiai, dažnai gali būti svarbi priežastis svarstant galimybes jį pradėti. Todėl bendradarbiaudami su „SEB“ banku augančioms įmonėms pristatėme galimybę pageidaujama įrangą įsigyti išsimokėtinai. Naudojantis nauja paslauga, mažoms, vidutinėms ar didelėms įmonėms yra paprasčiau taikyti reikiamus IT sprendimus iš vienu rankų ir patogiausiomis sąlygomis.

Dar daugiau galimybių verslui pasiūlėme vasaros viduryje, kai toliau plėsdami partnerystės su perspektyviais startuoliais ratą, verslui pristatėme lietuvių projekto „Purfect“ sukurtą darbo planavimo bei analizės įrankį. „Purfect“ savo įrankyje visą pageidaujama informaciją pateikia realiu laiku. Integruota duomenų analizė yra išskirtinai intuityvi: duomenys skirtingais pjūviais rodomi grafikuose, todėl bet kokių metu galima matyti įmonėje vykstančius pokyčius, reaguoti į dar tik besikuriančias problemas bei analizuoti sėkmingai vykstančius procesus. „Teo“ verslo klientams skirtas „Purfect“ įrankis yra pasiekiamas per bet kokį įrenginį – asmeninį kompiuterį, „iOS“ ir „Android“ sistemose veikiančią išmanųjį telefoną ar planšetę.

---

## – Reikalavimai tiekėjams

Dirbame su tiekėjais ir partneriais, kurių požiūris į tvarų ir atsakingą verslą sutampa su mūsų požiūriu ir vertybėmis, todėl sudarydami sutartis kviečiame juos pasirašyti Tiekėjų etikos kodeksą. Su etikos reikalavimais supažindiname organizuodami „gyvus“ susitikimus bei mokymus.

Keliame etiško elgesio, kovos su korupcija, žmogaus teisių, darbuotojų saugos ir sveikatos, aplinkosaugos bei korupcijos prevencijos reikalavimus, laikomės nulinės tolerancijos korupcijai principo, to reikalaujame ir iš savo tiekėjų.

Tiekėjai turi užtikrinti, kad jų produktuose nebūtų aplinkai kenkiančių, draudžiamų medžiagų. Šiuo tikslu prie etikos kodekso pridedamas draudžiamų medžiagų sąrašas.

Atsakingi tiekėjai skatinami ne tik atitikti bendruosius aplinkosauginius reikalavimus, bet ir imtis papildomų priemonių, leidžiančių didinti energetinį efektyvumą ir mažinti poveikį aplinkai. Laikytis etiško verslo principų savo tiekėjus skatiname nuo 2010 metų.

2015 m. vidury buvo atnaujintas Tiekėjų etikos kodeksas, jo nuostatos taikomos visiems naujiems tiekėjams.

# APLINKOSAUGA

Aplinkosaugai skiriame ypatingą dėmesį – kasmet siekiame mažinti sunaudojamų išteklių kiekį ir poveikį aplinkai. Tausoti aplinką skatiname savo darbuotojus, taip pat partnerius bei tiekėjus.

Aplinkos tausojimas prasideda nuo mažų dalykų – šviesos išjungimo patalpose, kuriose nesame, perdirbto popieriaus naudojimo, mūsų pasirinkimo vairuoti ekologiškus automobilius.

Galime pasidžiaugti, kad 2016 metais visa įmonių grupė savo veikloje naudojo tik „žalią“ energiją – elektrą iš atsinaujinančių energijos šaltinių, kuri gaminama Kauno hidroelektrinėje.

Taip pat diegiame naujausias ryšio technologijas, tokias kaip šviesolaidinis internetas, kurios mažina elektros energijos sunaudojimą. Mūsų klientams siūlomi ir bendrovės viduje naudojami technologiniai sprendimai (pavyzdžiui, video konferencijos) mažina kelionių skaičių.

Ypač daug dėmesio skiriame energijos tausojimui, atsinaujinančių šaltinių energijos naudojimui ir pavojingų medžiagų naudojimo prevencijai, atliekų vadybai, darbo sąlygų ir produktų kokybės reikalavimams, duomenų apie organizacijos poveikį aplinkai stebėjimui.

Per 2016 m. bendrovės iš klientų surinko daugiau nei 11 tūkst. nenaudojamų mobiliųjų telefonų, planšetinių kompiuterių bei modemų. Visi nenaudojami išmanieji prietaisai atiduoti perdirbimui.

Bendrovėje patvirtinta Aplinkosaugos politika, kuri remiasi supratimu, kad privaloma rūpintis savo poveikiu aplinkai ir siekti pažangiausių prieinamų aplinkosaugos sprendimų, atsižvelgiant į LST EN ISO 14001:2005, kitų aplinkosauginių standartų reikalavimus bei su tuo susijusius Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktus.

---

## – Anglies dioksido išmetimas

Įmonių grupė 2016 m. sumažino anglies dvideginio išmetimą, kuris pernai sudarė 6800 tonų (palyginti su 2015 m. – 7200 tonų). Organizacijos emisijos yra palyginti nedidelės, nes ji naudoja žaliąją energiją iš atsinaujinančių energijos šaltinių, pavyzdžiui, hidroelektrinės sukuriama energiją. Žalioji energija mūsų veikloje sudaro maždaug 80 proc. visos sunaudojamos energijos.

Tiesioginės emisijos 2016 m. sudarė 2900 tonų, palyginti su 2015 m. – 3100 tonų. Tiesioginės emisijos reiškia anglies dvideginį, išskiriamą bendrovėje ir jos padaliniuose, naudojant degalus, pavyzdžiui, benzina, dyzeliną ar natūralias dujas. Į šias emisijas įskaičiuojamas ir anglies dvideginis, išmestas naudojant generatorius, dujas biurų šildymui bei kurą bendrovės automobiliuose.

Netiesioginės emisijos 2016 m. sudarė 3900 tonų (2015 m. – 3100 tonų). Netiesioginės emisijos – tai anglies dvideginis, išmestas naudojant elektrą bei centrinį šildymą. Jos vadinamos netiesioginėmis, nes ši energija yra sukuriama ne pačioje bendrovėje, o, pavyzdžiui, elektrinėse bei šilumos tinkluose.

---

## – Draugiškų aplinkai produktų ir paslaugų naudojimas

2016 m. balandžio mėnesį Vilniuje „Teo“ atidarė naują duomenų centrą, sertifikuotą pagal TIER III saugumo standartus. Daugiau nei 100 serverių dėžių turinčiame 500 kW galios duomenų centre naudojama viena pažangiausių pasaulyje „KyotoCooling“ vėsinimo sistema. Ši sistema serverių vėsinimui naudoja išorės orą, todėl šis duomenų centras išsiskiria savo energetiniu efektyvumu – jo PUE reitingas siekia vos 1.25. Tai antras bendrovės duomenų centras, kuriame naudojama „KyotoCooling“ vėsinimo sistema.

Nepaisant intensyvios mobiliojo LTE ryšio bazinių stočių plėtros, siekiama, kad visi įrenginiai naudotų kuo mažiau energijos.

---

## – Popieriaus naudojimas

Mūsų biuruose 2016 m. buvo naudojamas aplinkosauginius ES reikalavimus atitinkantis („Ecolabel“) popierius, o vokai – pagaminti iš perdirbto popieriaus.

2016 m. rudenį „Teo“ ir „Omnitel“ verslo klientams siuntėme elektroninius naujienlaiškius ir dar kartą raginome atsisakyti popierinių sąskaitų. Norėdami dar labiau paskatinti naudotis elektroninėmis sąskaitomis, nuo 2017 m. sausio 1 d. popierines sąskaitas apmokestinome 0,99 euro mokesčiu už vieną sąskaitą. Iki tol visi „Omnitel“ verslo klientai popierines sąskaitas gaudavo nemokamai, o „Teo“ klientams jos buvo apmokestintos.

Abiejų bendrovių privatūs klientai (ir ypač nauji) taip pat yra skatinami rinktis elektronines sąskaitas bei kuo daugiau su paslaugomis susijusių veikų atlikti elektroniniu būdu: naudoti elektronines savitarnos sistemas, rinktis konsultacijas telefonu arba interaktyviame el. pokalbių kambaryje.

---

## – Vidinės iniciatyvos, skirtos sumažinti poveikį aplinkai

Nepaisant aktyvios bendrovių integracijos ir darbuotojų migracijos iš vienos vietos į kitą, ofisuose išliko lipdukai, raginantys tausoti vandenį, išjungti nenaudojamus šviesos šaltinius, pagalvoti prieš spausdinant. Biuruose taip pat rūšiuojamos popieriaus ir plastiko atliekos. Matydami gerąsias aplinkos tausojimo praktikas, nauji darbuotojai seka seniau dirbančiųjų pavyzdžiu ir perima gerus įpročius.

Mažiname bendrovės automobilių parką, tačiau ir toliau užtikriname darbuotojų mobilumą ir keliavimo efektyvumą. 2016 m. rugpjūtį pasirašėme naują sutartį su bendrove „Smart Taxi“ – Vilniuje ir Kaune dirbantys darbuotojai darbo kelionėms mieste gali naudotis šios bendrovės taksi paslaugomis. „Smart Taxi“ savo veikloje naudoja modernias technologijas, pavyzdžiui, elektromobilius. Be to, Vilniuje ir Kaune dirbantys bendrovės specialistai kelionėms šiuose miestuose jau gali naudoti „CityBee“ dalinimosi automobiliais paslauga. Šiems automobiliams nėra taikomas parkavimo mieste mokestis, be to, dalis jų – elektromobiliai. Šie sprendimai 2016 metais mums leido sumažinti savo automobilių parką ir atsisakyti 110 transporto priemonių. Pernai buvo įsigyti 23 nauji automobiliai.

---

#### – Tūkstantis pasodintų medelių

Renginio „Švedijos verslo apdovanojimai 2016“ organizatoriai ir partneriai, norėdami kompensuoti žalą aplinkai, kuri padaryta ruošiantis apdovanojimams, Pirčiupių miške pasodino 1 tūkst. medelių. Prie šios iniciatyvos, kaip renginio partneriai, prisijungėme ir mes.

Po renginio suskaičiuota, kad apdovanojimų ceremonija sąlygojo 3,4 tonas anglies dvideginio emisijų. Bendras anglies dvideginio emisijų kiekis suskaičiuotas įvertinus renginio svečių skaičių, renginio vietą, per pasiruošimą ir per patį renginį naudotą elektros energiją, technines garso, apšvietimo, salės parengimo medžiagas, renginio svečių bei dalyvių transportą, užsienio svečių skrydžius bei nakvynes viešbutyje, maitinimo paslaugas, atliekų surinkimo ir apdorojimo sistemą.

# INVESTICIJOS Į VISUOMENĘ

2016 m. Bendrovė į savo verslo strategiją integravo „Telia Company“ visuomenės skaitmeninės pažangos strategiją. Šios strategijos tikslas – išnaudoti mūsų pagrindines kompetencijas ir verslą tam, kad kurtume socialinį gėrį ir naudą verslui apjungiančią vertę. Ši strategija turi keturias pagrindines kryptis: užtikrinti prieigą visiems, pritaikyti technologijas saugiai ir sveikai visuomenei, dalintis technologijų žiniomis ir skatinti inovacijų kūrimą.

## **Ši strategija turi keturias pagrindines kryptis:**

- Užtikrinti prieigą visiems
- Pritaikyti technologijas saugiai ir sveikai visuomenei
- Skatinti inovacijų kūrimą
- Dalintis technologijų žiniomis

# PRIEIGA VISIEMS



## – Ryšys visiems ir visur

Per 2016 metus įrengėme daugiau nei 600 naujų LTE 4G bazinių stočių, kurių skaičius pasiekė beveik 1500.

Ryšių reguliavimo tarnybos (RRT) matavimai rodo, kad itin spartaus 4G ryšio plėtra Lietuvoje jau siekia viršutines ribas. Telekomunikacijų bendrovė „Omnitel“ pirmoji 4G ryšiu padengė beveik visą gyvenamą šalies teritoriją – 99 proc. Tai reiškia, kad šiuo metu sparčiausiu 4G mobiliuoju internetu jau gali naudotis beveik 100 proc. Lietuvos gyventojų. Pagal šį rodiklį Lietuva yra viena iš pasaulio lyderių.

2016 m. „Omnitel“ pasienio teritorijoje su Baltarusija įrengė pirmąsias 4G bazines stotis ir tapo vieninteliu mobiliojo ryšio operatoriumi Lietuvoje, siūlančiu 4G ryšį pasienio ruožuose su Rusija ir Baltarusija.

Jau kelerius metus iš eilės bendradarbiaujame su Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga (LASS). Daugėjant išmaniųjų telefonų, žmonėms su regėjimo negalia juos išsirinkti tampa vis sudėtingiau. Todėl kartu su LASS atstovais įgyvendiname projektą, kurio tikslas – išbandyti neregiamis ir silpnaregiams pritaikytus išmaniuosius telefonus, įvertinti juos ir pateikti savo rekomendacijas LASS nariams bei telefonų gamintojams. Praėjusiais metais ištestavome apie 20 modelių išmaniųjų telefonų – „Samsung“, „iPhone“, „Huawei“, „Coolpad“, „Sony“.

2016 m. investicijos į mobiliojo ryšio tinklo plėtrą siekė apie 13,5 milijonus eurų.

---

- Nemokamas Wi-Fi traukiniuose

„Lietuvos geležinkelių“ traukiniais tarp Vilniaus ir Kauno vykstantys keleiviai nuo 2016 m. liepos gali nemokamai naudotis internetu be spartos ir atsisiunčiamų duomenų kiekio apribojimo. Visuose vagonuose įdiegtas aukščiausios kokybės belaidis interneto (Wi-Fi) ryšys veikia sparčiausio Lietuvoje mūsų 4G interneto pagrindu.

---

- Pagalba klausos ir kalbos negalią turintiems žmonėms

Nuo 2016 m. „Lintel“ sudarė visas sąlygas nuotoliniu būdu gauti konsultacijas apie mūsų teikiamas paslaugas žmonėms, turintiems klausos ir kalbos negalią. Negalią turinčiam klientui susikalbėti su Klientų aptarnavimo centro darbuotoju padeda gestų vertėjas. Komunikacija vyksta vaizdo skambučiu. Skambinti galima per judriojo ryšio tinklus ar internetu, tačiau svarbu, kad įrenginys turėtų priekinę kamerą.

Imtis šios iniciatyvos paskatino Švedijos patirtis, kur apie 80 procentų gestų kalbos vertimo paslaugų žmonėms su klausos negalia teikiamos nuotoliniu būdu. Lietuvoje gyvena apie 6 tūkst. žmonių su klausos ir kalbos negalia.

# SVEIKA IR SAUGI VISUOMENĖ



## – Saugaus elgesio internete mokymai vaikams

Technologijos atneša ne tik naujas bendravimo formas, bet ir grėsmes. Per 2016 m. apie saugų elgesį internete tiesiogiai arba per vaizdo seminarus bendravome su beveik 42 tūkst. šalies moksleivių. Visus šiuos mokymus vedė mūsų darbuotojai, sutikę prisijungti prie savanoriškos veiklos.

Gyvi susitikimai su vaikais vyko vasaros stovyklose ir mokyklose visoje Lietuvoje. Taip pat buvo transliuojamos tiesioginės mokymų transliacijos, todėl ši naudinga informacija tapo prieinama ir atokiausių gyvenviečių mokykloms bei bibliotekoms.

Apie tai, kaip reikia saugiai elgtis internete mūsų darbuotojai pasakojo ir 2016 m. rudenį vykusioje parodoje „Mokykla 2016“, kurioje apsilankė 18580 dalyvių. Pagrindinis šių susitikimų bei mokymų tikslas – šviesti vaikus, kad jų veikla elektroninėje erdvėje prilygsta realiam gyvenimui ir kaip joje elgtis saugiai ir atsakingai.

## – Inicijatyva „Augu internete“

2016 m. įmonių grupė pradėjo iniciatyvą „Augu internete“, kurios tikslas – patarti ir edukuoti interneto saugumo klausimais vaikus, tėvus, mokytojus ir visus, kurie „auga“ internete. Mums svarbu, kad internetas būtų žinių, pramogų ir gerų emocijų, o ne patyčių, apgaulės šaltinis.

Ši nauja ilgalaikė programa kuriama kartu su partneriais „Vaikų linija“, „Unicef“ ir „15min.lt“. Strategijos, internetinės svetainės ir jos turinio kūrimui jau išleista 7 800 Eur.

Norėdami atskleisti tikrąjį problemų, kylančių internete, mastą, su bendrove SIC atlikome tyrimą, kuris visuomenei pristatytas 2016 m. gruodį. Jis parodė, kad dauguma tėvų mano, jog internetas gali daryti neigiamą poveikį jų vaikams, tačiau 88 proc. nepilnamečių naudojami internetu be suaugusiųjų priežiūros. Ši ir kitos tyrimo išvados skatina mus ir toliau edukuoti vaikus, tėvus ir mokytojus apie saugų naudojimąsi internetu.

Bendradarbiaujant su „Vaikų linija“, 2016 m. buvo parengtas 11 straipsnių; informaciniai lapeliai, skirti tėvams, mokytojams ir mokiniams; parengtos vaizdo pamokas; atliktas iniciatyvos „Vaikų patariamoji grupė“ tyrimas. Šioms ir kitoms kartu su organizacija „Vaikų linija“ skirtoms veikloms skyrėme 15 000 Eur paramą.

---

## – E. sveikata

2016 m. prisijungėme prie tarptautinio CARRE projekto, kuriame dalyvauja ir VUL Santariškių klinikų medikai bei pacientai – suteikėme ryšį ir 40 „Huawei“ maršrutizatorių (kiekvienas kainuoja po 139 Eur).

Projekto iniciatoriai kuria širdies ir inkstų ligomis sergantiems pacientams pritaikytą savistabos bei sprendimų palaikymo sistemą. Tyrime sutikusiems dalyvauti pacientams išduodama speciali įranga, kuria šie naudojami namuose ir stebi savo sveikatos rodiklius. Jie pagal gydytojų rekomendacijas reguliariai atlieka kraujospūdžio, svorio, fizinio aktyvumo ir gliukozės kiekio kraujyje (jei serga cukriniu diabetu) matavimus. Visi šie duomenys patenka į CARRE platformą. Duomenys yra analizuojami ir pacientas gauna informaciją, komentarus bei patarimus apie savo sveikatos parametrus elektroniniu paštu. Labai svarbu, kad pacientų būklę stebinčią šiuolaikinę įrangą ir medikus jungtų ne tik kokybiškas ir stabilus ryšys, bet ir galimybės realiu laiku apdoroti bei analizuoti surinktus duomenis.

---

## – Bendradarbiavimas su policija

Ne vienerius metus įmonių grupė bendradarbiauja su Lietuvos policija tiriant nusikaltimus elektroninėje erdvėje.

Už paramą policijai atskleidžiant sunkius ir rezonansinius nusikaltimus 2016 metais policijos generalinis komisaras įteikė padėkas bendrovės Rizikų valdymo vadovui Vytautui Bučinskui ir to paties padalinio Specialiųjų paslaugų vadovui Giedriui Meškauskui.

Ir policijos vadovas, ir bendrovės atstovai pabrėžė, kad partneryste bei tarpusavio pasitikėjimu grindžiami tarpusavio santykiai suteikia plačias galimybes išnaudoti visus teisinius įrankius bei informacinių technologijų galimybes užtikrinant kibernetinį saugumą bei vykdant nusikaltimų elektroninėje erdvėje prevenciją.

# SKAITMENINIŲ INOVACIJŲ KŪRIMAS



---

## – „Šiuolaikinės mokymo(si) aplinkos“ klasės

Iš viso bendrovė šiuolaikines mokymosi klases įrėngė jau 18-oje mokyklų visoje Lietuvoje. 2016 m. buvo įrėngta 10 tokių klasių Kaune, po vieną klasę Klaipėdoje ir Šilutėje. „Šiuolaikinės mokymo(si) aplinkos“ (ŠMA) klasės – tai klasės, kuriose veikia belaidis internetas, o efektyviai ir įdomiai mokytis padeda išmanieji įrankiai: interaktyvi lenta, planšetiniai ir mokytojo kompiuteriai; speciali programinė įranga; elektroninės EMA pratybos, elektroninis dienynas ir virtuali pasiruošimo egzaminams sistema. Kuriant ŠMA dalyvavo stipriausios ir pažangiausios savo srityse kompanijos: „Teo“, „Microsoft“, TAMO, HP ir BMK. Įrėngiant ŠMA mokyklose, jos gauna visą paslaugų paketą: reikalingą techniką, programinę įrangą, mokymus mokytojams.

---

## – Start-up'ų rėmimas

Narystė Startuolių ir investicijų komitete

Asociacija INFOBALT 2016 metų kovo viduryje oficialiai įsteigė Startuolių ir investicijų komitetą, prie kurio prisijungė ir mūsų įmonių grupė. Pagrindinis komiteto siekis – padėti jaunoms technologinėms įmonėms kuo greičiau įsitraukti į sektoriaus veiklą ir stiprinti viso Lietuvos informacinių ir ryšių technologijų (IRT) sektoriaus konkurencingumą. Siekiant pritraukti daugiau naujų kompanijų iš IRT sektoriaus, organizuojamos kontaktų mugės, atviri susitikimai, mokymai.

Gegužės mėnesį savo patalpose suteikėme erdvę startuolių renginiui. Penkių Centrinės ir Rytų Europos startuolių akceleratorių konsorciumo „CEED Tech“ baigiamajam renginyje 8 technologijų startuoliai pristatė savo verslo idėjas investuotojams.

2016 m. plėsdami partnerystę su perspektyviais startuoliais, savo verslo klientams pristatėme lietuvių sukurtą darbo planavimo bei analizės įrankį „Purfect“. Šis įrankis tapo antruoju lietuvių startuoliu, kurio sukurtą produktą įtraukėme į verslui siūlomų savo paslaugų krepšelį. 2015 metais savo klientams pristatėme pasaulyje pripažinimo sulaukusio lietuvių startuolio „SEMS Technologies“ sukurtą klientų srautų skaičiavimo ir analitikos sprendimą.

---

#### – Startuolių diena

2016 metų birželio 23 dieną patalpose vyko ketvirta „Internet of Things“ startuolių akseleravimo programos „Startup-Scaleup“ diena, kurios metu savo žiniomis apie pardavimų strategijas bei plėtrą dalinosi „Startup Wise Guys Riga“ vykdomasis direktorius Cristobalas Alonso. Renginyje taip pat dalyvavo advokatų kontoros „Sorainen“ atstovai, kurie pasakojo apie intelektinę nuosavybę. Vienos didžiausių kompiuterinių žaidimų kūrimo kompanijos „Electronic Arts“ vienas iš įkūrėjų Jeffas Burtonas pakvietinė į diskusiją apie finansavimo pritraukimą, perspektyvas Silicio Slėnyje bei vertybes, reikalingas kuriant komandas.

#### – „Vilnius Tech Park“ partneris

2016 m. lapkritį duris atvėrė didžiausias technologijų startuolių parkas Baltijos šalyse ir Skandinavijoje – „Vilnius Tech Park“. Mūsų bendrovė tapo viena iš pagrindinių šio parko partnerių. Parkas siūlo ne tik visiškai įrengtus biurus, bet ir plačią verslo vystymo infrastruktūrą, sales renginiams, Teo Omnitel HUB (šiuo metu – „Telia“ HUB) bendradarbystės erdvę. Visame parke veikia itin sparti ir patikima mūsų teikiamo ryšio infrastruktūra: 1 Gb siekianti vietinė ir 1 Gb tarptautinė greಿತaveika, dubliuotas šviesolaidinis internetas, prie kurio Wi-Fi ryšiu visoje parko teritorijoje prisijungti gali tiek parko svečiai, tiek nuomininkai. Interneto ryšio saugumą užtikrina ugniasienė, antivirusinė programa ir įsilaužimų kontrolės sistema.

# VISUOMENĖS ŠVIETIMAS

2016 m. gegužę vykusiame didžiausiame technologijų ir inovacijų festivalyje „Login“ bendrovė surengė „**Teo Business Summit**“ vadovų konferenciją. Joje subūrėme per 400 įmonių ir IT padalinių vadovų iš visos Lietuvos. Išskirtiniai 5 pranešėjai pateikė savo įžvalgas, kaip skaitmenizacija keičia vartotojo patirtį ir tampa svarbiausia verslo ašimi. Visi pranešimai buvo filmuojami ir vėliau patalpinti įmonės Youtube kanale.



Buvome 2016 m. spalį vykusios konferencijos „**Technopelnas 2016**“, kurią organizuoja laikraštis „Verslo žinios“, partneris. Tai renginys, skirtas technologijų naudotojams, jame dalyvavo 150 smulkių ir vidutinių įmonių atstovų. Konferencijos metu siekiama įmonių vadovams suteikti kuo daugiau informacijos apie technologijų potencialą ir bandoma atsakyti į klausimus, ką rinktis bei kaip valdyti IT ūkį, kad jis duotų kuo didesnę naudą. Renginyje praktine patirtimi dalinasi ir pažangių Lietuvos įmonių atstovai, nuosekliai investuojantys į IRT sprendimus ir jau skaičiuojantys šių investicijų grąžą.

Bendrovės atstovas šiame renginyje skaitė pranešimą apie kibernetines grėsmes Lietuvos verslui ir kaip nuo jų apsaugoti. Kibernetinių grėsmių verslui statistika Lietuvoje: kas gresia ir kaip apsaugoti?

2016 m. lapkritį įmonių grupė tapo kūrybos ir ateities tendencijų konferencijos „**WHAT'S NEXT?**“ išmaniuoju partneriu. Konferencijoje dalyvavo apie 1500 žmonių. Šis renginys – tai puiki platforma užmegzti kontaktus, dalintis idėjomis, susipažinti su tuo, kas mūsų laukia per artimiausius 10 metų. Konferencija skirta kūrybinių sektorių atstovams, taip pat verslo, mokslo ir technologijų žmonėms, kurie domisi kūrybiniais sprendimais.

Bendrovės atstovai skaitė pranešimą apie darbą bendroje erdvėje ir paramą startuoliams. Susitikimo su dalyviais metu taip pat pristatyta bendradarbystės erdvė, esanti Vilniaus „Techparke“ – „Teo Omnitel HUB“.

# PARTNERYSTĖ

## 2016 m. buvo įgyvendinamos partnerystės su:

- Asociacija „Langas į ateitį“ (Saugesnio interneto projektas)
- Kauno technologijos universitetu bei „TEDx Vilnius“
- „DANSKE BANK Vilniaus maratonas“ (jau antrus metus)
- „Lietuvos laisvosios rinkos institutu“
- „Jaunimo linija“, „Vaikų linija“ (elektroninių patyčių ar kt. interneto grėsmių aspektu)
- „Tavo laikas“
- VŠĮ „Grijos vaikai“
- „Login“
- „Kino pavasaris“

Iš viso 2016 m. buvo pasirašytos 22 paramos ir bendradarbiavimo sutartys.

Įmonių grupės socialinės investicijos siekė beveik 290 tūkst. Eur. (į šią sumą neįskaičiuota parama teikiant nuolaidas telekomunikacijų paslaugomis).

2016 metus iš viso dvidešimt keturioms organizacijoms buvo suteikti trumpieji numeriai, trims iš jų buvo suteikta 100 proc. parama, vykdant projektus: „Išsipildymo akcija 2016“, „Gelbėkit vaikus – Lietuvos vaikams“, „UNICEF – Vaikams“.

*Neteikiame paramos pelno siekiančioms bei politinėms organizacijoms ir partijoms, religinėms bendruomenėms, brutalaus sporto atstovams, azartinių lošimų organizatoriams. Finansinė parama taip pat neteikiama fiziniams asmenims.*

## SOCIALINĖS AKCIJOS IR GEROS VALIOS PROJEKTAI

---

### – Kraujo donorystė

Įmonių grupės darbuotojai tradiciškai dalyvavo kraujo donorystės akcijoje. Bendradarbiaujame su VŠĮ „Nacionalinis kraujo centras“, kurio duomenimis, Lietuvoje per metus reikia tūkstančių litrų kraujo, kad būtų išgelbėti žmonės, praradę didelį kraujo kiekį dėl sunkių chirurginių operacijų ar patirtų traumų, taip pat kraujo ligomis ar vėžiu sergantiems pacientams.

Vienintelis kraujo gavimo šaltinis – kiti žmonės, o perpylimui naudojamas kraujas turi būti saugus, dovanotas sveikų donorų.

Mūsų darbuotojai tai pat dalyvavo ir Vilniaus universiteto ligoninės (VUL) Santariškių klinikų Kraujo centro savanoriškos kraujo donorystės iniciatyvoje, siekdami padėti sergantiems kraujo vėžiu, ligoniams po kaulų čiulpų transplantacijų bei Vaikų ligoninėje besigydantiems mažiesiems pacientams.

2016 m. kraujo donorystės akcijoje dalyvavo 22 grupės darbuotojai (2015 m. – 81).

---

### – Darbuotojų knygos vaikams ir senjorams

Mūsų darbuotojai buvo raginami dovanoti jau perskaitytas knygas. Surinkome apie 300 knygų, kurios buvo perduotos Senjorų klubams ir Ignalinos vaikų globos namams Daugėliškyje ir Didžiasalyje, kur knygelių laukė apie 80 vaikų. Ši iniciatyva įgyvendinta kartu su Maltiečių ordino pagalbos tarnyba.

## – Nelaimės atveju – nemokami skambučiai užsienyje

2016 metais reaguodami į užsienio šalyse įvykdytus teroristinius įvykius ir suprasdami tokių įvykių akivaizdoje žmonių patiriamą šoką ir nežinomybę, savo klientams kritiniu laikotarpiu kelias dienas kompensavome patirtas išlaidas mobiliojo ir fiksuotojo ryšio skambučiams bei SMS iš Lietuvos į šalis, kuriose įvyko nelaimės, bei iš jų į Lietuvą. Praėjusiais metais ši geros valios akcija buvo vykdyta po išpuolių Belgijoje, Prancūzijoje, Turkijoje bei Vokietijoje.

## – Senjorams – emocinė pagalba telefonu

2016 m. Kupiškėje pradėjo veikti nemokama emocinės paramos pagyvenusiems rajono žmonėms telefono linija. Prie šios iniciatyvos prisijungė ir mūsų įmonių grupė – konsultacijų ir iniciatyvų centrui „Tavo laikas“ skyrėme finansinę paramą bei mobiliųjų telefonų veiklai vykdyti. Viliamasi, kad emocinė pagalba neleis senjorams jaustis vienišiams, sustiprins bėdos atveju ir mažins savižudybių skaičių.

## – Ryšių muziejaus eksponatai padovanoti Kaunui

Kaune veikęs Ryšių istorijos muziejus ir jo eksponatai 2016 m. tapo Kauno nuosavybe. Kauno miesto savivaldybei oficialiai perleidome savo 2010 m. įsteigto VŠĮ „Ryšių istorijos muziejus“ dalininko savininko teises. Visi 15 tūkst. muziejaus eksponatų liko Kauno miesto muziejuose ir yra matomi visuomenei. Dalis Radijo ir televizijos rinkinių eksponatų eksponuojami LRT patalpose, telefonijos ir informatikos rinkinių eksponatai perduoti VII fortui ir VŠĮ „Karo paveldas“. Daugeliui pažįstamą karietą su gaubtu-namelium priėmė Lietuvos istorinių transporto priemonių išsaugojimo asociacija. Karieta ir istorinė telefono būdelė eksponuojama Istorinės karinės technikos muziejuje.