Telefónica

Business Value durch Nachhaltigkeit

Wie wir verantwortungsvolle Digitalisierung entlang der Themen Umwelt, Soziales und Governance gestalten – für unsere Geschäftskunden, Mitarbeitenden und Gesellschaft.

ESG FACT BOOK 25

Inhalt

3	**Vorwort**
4	**Strategie und Nachhaltigkeitsmanagement**
7	**Business Impacts**
9	**Environment**
10	Energie
12	Klima
14	Kreislaufwirtschaft
16	**Social**
17	Produkt- und Serviceerlebnis
20	Netzqualität & -abdeckung
22	Digitale Kompetenzen
24	Gestaltung eines attraktiven Arbeitsumfelds
26	Arbeitsbefähigung für die Zukunft
28	**Governance**
29	Governance, Compliance & ethische Prinzipien
31	Datenschutz & Informationssicherheit
33	Menschenrechte und nachhaltiges Lieferkettenmanagement
35	**Impressum**

Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

wir leben in einer Zeit des Wandels – voller Herausforderungen, aber auch voller Möglichkeiten. Als Telekommunikationsanbieter tragen wir eine besondere Verantwortung: Wir verbinden Menschen, Unternehmen und Ideen – und gestalten so die digitale Zukunft unseres Landes mit.

Das Jahr 2025 war für uns ein Jahr des Übergangs. Mit dem Abschluss unseres Responsible Business Plan 2025 haben wir ein starkes Fundament gelegt: rund 80 % unserer Nachhaltigkeitsziele sind erreicht oder auf Kurs, unser Netz basiert auf 100 % Strom aus erneuerbaren Energiequellen, unser Weg zur Netto-Null bis 2040 ist klar definiert. Diese Fortschritte wurden nicht nur mit Auszeichnungen wie dem EcoVadis Gold Score und dem ESG Transparency Award gewürdigt – sie zeigen auch, was möglich ist, wenn Überzeugung auf Umsetzung trifft.

Denn für Umwelt und Gesellschaft Verantwortung zu übernehmen, ist für uns keine Pflicht, im Gegenteil:

„Nachhaltigkeit ist Teil unseres Selbstverständnisses und ein zentraler Hebel für Innovation, Effizienz und Wachstum."

Santiago Argelich Hesse
Chief Executive Officer (CEO)

„Wir nehmen unsere Verantwortung ernst und sind überzeugt vom wirtschaftlichen Mehrwert nachhaltigen Handelns."

Valentina Daiber
Chief Officer Legal & Corporate Affairs

Deshalb berichten wir unsere ESG-Daten heute schon freiwillig angelehnt an die Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Bereits 2024 haben wir erstmals einen CSRD-konformen Konzernnachhaltigkeitsbericht veröffentlicht, 2025 schaffen wir mit diesem ESG-Factbook sowie mit der ESG-Microsite von O_2 Telefónica Transparenz und laden zum Dialog ein.

Unsere Mission bleibt: Wir wollen allen Menschen das beste digitale Erlebnis bieten – mit einem leistungsstarken, zuverlässigen Netz, Diensten und Produkten, die den Alltag erleichtern, und einem klaren Bekenntnis zu verantwortlichem Handeln. Wir verbinden Digitalisierung und Nachhaltigkeit, setzen auf künstliche Intelligenz, fördern Teilhabe und bauen Strukturen, die resilient und zukunftsfähig sind.

Wir glauben: O_2 Telefónica hat das Potenzial, mehr zu sein als ein Telekommunikationsunternehmen. Wir können ein echter Möglichmacher sein – für eine Gesellschaft, die digitaler, nachhaltiger und gerechter wird. Dafür braucht es Mut, Klarheit und Zusammenarbeit. Genau das ist der Kern unserer neuen Konzernstrategie Transform & Grow – und genau das ist der Weg, den wir gemeinsam gehen wollen.

Lassen Sie uns diesen Weg entschlossen weitergehen – mit dem festen Willen, die Zukunft zu gestalten.

Herzlich,

Santiago Argelich Hesse
Vorstandsvorsitzender der Telefónica Deutschland Holding AG

Valentina Daiber
Mitglied des Vorstands der Telefónica Deutschland Holding AG

Strategie und Nachhaltigkeitsmanagement

ESG als Treiber für Resilienz, Performance und nachhaltige Wertschöpfung

Mit dem Responsible Business Plan (RBP) steuern wir unser Nachhaltigkeitsmanagement. Er ist das Instrument, um ökologische, soziale und Governance-Themen (ESG) systematisch in alle Geschäftsprozesse einzubinden. Grundlage dafür ist die doppelte Wesentlichkeitsanalyse, mit der wir die für uns relevanten Themen sowie Auswirkungen, Risiken und Chancen (IROs) identifiziert haben (siehe nächste Seite).

Auf dieser Grundlage haben wir vier strategische Handlungsfelder definiert, mit den für uns relevanten Themen und Zielen. Diese sind eng mit unserer Mission verknüpft: Wir wollen unseren Kundinnen und Kunden das beste digitale Erlebnis bieten – durch Konnektivität und fortschrittliche Dienste, die auf alle Bedürfnisse zugeschnitten sind. Technologische Innovation und exzellenter Service sind zentrale Säulen, um Vertrauen zu erhalten und die digitale Entwicklung von Menschen, Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen zu unterstützen. Nachhaltigkeit ist dabei seit 2015 fest in der Unternehmenssteuerung verankert: Beispielsweise berücksichtigt die variable Vergütungsstruktur für Vorstand und bonusberechtigte Mitarbeitende relevante ESG-Ziele. Weitere Informationen zu Vergütungsstruktur und Nachhaltigkeit finden Sie online.

Unseren RBP 2025 haben wir erfolgreich umgesetzt. Unsere Strategie wird regelmäßig überprüft und weiterentwickelt. Die neue Nachhaltigkeitsstrategie veröffentlichen wir im Frühjahr 2026 im Rahmen der ESG-Gruppenstrategie der Telefónica, S.A. Group. Lesen Sie mehr zum RBP hier: Nachhaltigkeit. Mithilfe der vier strategischen Handlungsfelder stellen wir sicher, dass Nachhaltigkeit ein zentraler Erfolgsfaktor für die Zukunftsfähigkeit unseres Unternehmens ist – und tragen zudem zur Erreichung der UN-Nachhaltigkeitsziele (SDGs) bei (mehr dazu online). Dabei beziehen wir stets die Erwartungen unserer Stakeholder wie Kundinnen und Kunden, Mitarbeitende und Lieferanten in strategische Entscheidungen mit ein. Lesen Sie online, wie wir mit ihnen im Dialog stehen.

Umwelt & Klima

Die Themen Energie, Klima und Kreislaufwirtschaft stehen bei uns im Fokus: Wir investieren in eine Netzinfrastruktur, die unseren CO_2-Fußabdruck reduziert. Ziel ist es, die Nachhaltigkeitsleistung von O_2 Telefónica zu stärken – nicht nur für uns, sondern auch für unsere Kundinnen und Kunden. Alle Fortschritte und Ziele hierzu finden Sie ab Seite 10.

Gesellschaft & Kundschaft

Produkt- und Serviceerlebnis, Netzqualität und -abdeckung sowie digitale Kompetenzen sind weitere wesentliche Themen. Ziel ist es, eine moderne Infrastruktur zu gewährleisten und innovative Lösungen bereitzustellen. Datenschutz und Informationssicherheit sind dabei stets integrale Bestandteile – auch in skalierbaren Lösungen für unsere Kundinnen und Kunden sowie deren Reputation. Es ist unser Ansatz, mit praxisnahen Tools und gezielter Wissensvermittlung den verantwortungsvollen Umgang mit Technologien zu fördern. Alle Fortschritte und Ziele hierzu finden Sie ab Seite 18.

Verantwortungsvolle Unternehmensführung

Transparentes, ethisches und nachhaltiges Handeln ist eine zentrale Grundlage unserer Geschäftstätigkeit. Mit den Schwerpunkten Governance, Compliance und ethische Prinzipien, Datenschutz und Informationssicherheit sowie Menschenrechte und nachhaltiges Lieferkettenmanagement verfolgen wir das Ziel, Risiken zu minimieren und die Glaubwürdigkeit unseres Unternehmens gegenüber Kundinnen und Kunden zu festigen. Alle Fortschritte und Ziele hierzu finden Sie ab Seite 29.

Mitarbeitende

Mit zentralen Themen wie Arbeitsbefähigung für die Zukunft und Gestaltung eines attraktiven Arbeitsumfelds setzen wir darauf, Diversität, Gesundheit und die digitale Kompetenz unserer Mitarbeitenden zu stärken. Denn nur ein motiviertes und qualifiziertes Team schafft die Grundlage für Stabilität und Innovationskraft in gemeinsamen Projekten. Alle Fortschritte und Ziele hierzu finden Sie ab Seite 24.

Wesentliche Themen

2024 haben wir für unseren Konzernnachhaltigkeitsbericht eine doppelte Wesentlichkeitsanalyse (DMA) nach den European Sustainability Reporting Standards (ESRS) durchgeführt. Diese bewertet sowohl die Auswirkungen auf Umwelt und Gesellschaft als auch die damit verbundenen finanziellen Chancen und Risiken für unser Unternehmen. 2025 wurde die Analyse vollumfänglich unter Einbeziehung externer wie interner Stakeholder aktualisiert. Diese wesentlichen Themen finden sich neben unternehmensspezifischen Strategiethemen wie zum Beispiel Netzqualität und -abdeckung auf den folgenden Seiten wieder. Wir haben sie unseren Handlungsfeldern zugeordnet:

DARSTELLUNG DER DOPPELTEN WESENTLICHKEITSANALYSE (DMA) UND ZUORDNUNG ZUM RESPONSIBLE BUSINESS PLAN (RBP)

	Environment	Social		Governance
Responsible Business Plan	Umwelt und Klima	Kundschaft und Gesellschaft	Mitarbeitende	Verantwortungsvolle Unternehmensführung
	• Energie • Klima • Kreislaufwirtschaft	• Produkt- & Serviceerlebnis • Netzqualität & -abdeckung • Digitale Kompetenzen	• Gestaltung eines attraktiven Arbeitsumfelds • Arbeitsbefähigung für die Zukunft	• Governance, Compliance & ethische Prinzipien • Menschenrechte und nachhaltiges Liefer-kettenmanagement • Datenschutz und Informationssicherheit
Ergebnisse der doppelten Wesentlichkeitsanalyse	ESRS	ESRS	ESRS	ESRS
	E1 Klima • Anpassung an den Klimawandel • Klimaschutz • Energie **E5 Kreislaufwirtschaft** • Ressourcenzufluss, inkl. Ressourcennutzung • Ressourcenabfluss im Zusammenhang mit Produkten und Dienstleistungen	**S4 Verbraucher und Endnutzer** • Informationsbezogene Auswirkungen für Verbraucher und/oder Endnutzer • Persönliche Sicherheit der Endverbraucher • Soziale Inklusion von Verbrauchern und/oder Endnutzern	**S1 Arbeitskräfte des Unternehmens** • Arbeitsbedingungen • Gleichbehandlung und Chancengleichheit für alle • Sonstige Arbeitsrechte	**G1 Unternehmensführung** • Unternehmenskultur • Schutz von Hinweisgebern • Management der Lieferantenbeziehung • Korruption und Bestechung • Netzwerk- und Datensicherheit **S2 Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette** • Arbeitsbedingungen • Gleichbehandlung und Chancengleichheit für alle • Sonstige Arbeitsrechte

Meilensteine unseres Engagements für Nachhaltigkeit

Wie O_2 Telefónica das Thema Nachhaltigkeit mit seinem Dreiklang Umwelt, Soziales und Governance in den vergangenen Jahren systematisch weiterentwickelt hat – wir zeigen die wichtigsten Etappen in chronologischer Reihenfolge:

2005

Nachhaltigkeit wird Teil unserer Unternehmenskultur

Die ersten Nachhaltigkeits-initiativen sind etabliert und grundlegende Prozesse zur Verankerung des Themas im Unternehmen festgelegt.

2015

Erster Responsible Business Plan

Erstmals werden Ziele, Kennzahlen und Zuständigkeiten konzernintern gebündelt und in einem festen Steuerungs- und Fortschrittsprozess regelmäßig nachgehalten.

2016

Umstellung auf 100 % Strom aus erneuerbaren Energiequellen

Für die deutschen Standorte wird der Energiebezug neu organisiert und durch geeignete Nachweise und seit 2025 PPA-Verträge langfristig abgesichert.

2018

Due Diligence System & CDR-Initiative

Risikoprüfprozesse für Menschenrechte und Lieferketten werden etabliert; es erfolgt der Beitritt als Gründungsmitglied zur Corporate Digital Responsibility Initiative (CDR).

2021

Zweiter RBP und Netto-Null-Ambitionen

Die strategische Klimaplanung wird erweitert: Langfristziele werden festgelegt und ein Zwischenziel für Scope 1 und 2 bis spätestens 2025 definiert.

2022

Validierung unserer Klimaziele

Die Emissionsziele unseres Mutter-konzerns Telefónica, S.A. Group inkl. der Tochtergesellschaften werden von der Science Based Targets Initiative (SBTi) geprüft und als wissenschaftsbasiert im Sinne des 1,5-Grad-Pfads anerkannt.

2023

Kreislaufwirtschaftsstrategie und Rating-Ergebnisse

Maßnahmen zur Ressourcenschonung werden gebündelt und in konkrete Angebote überführt; externe Bewertungen bescheinigen gute bis sehr gute Ergebnisse.

2025

Abschluss der RBP-2025-Ziele

Die Zielperiode wurde ausgewertet: Wir haben rund 80 % unserer gesetzten Ziele vollständig erreicht.

2026

Weiterentwicklung Nachhaltigkeitsstrategie 2030

Überführung unserer erreichten Ziele in eine neue Planung, in der Schwerpunktthemen, Ziele und Maßnahmen bis 2030 festgelegt werden.

Business Impacts

KI als Motor für Netzqualität und operative Exzellenz

Unsere Netzplanung greift auf KI-basierte Analysen zurück, um den Ausbau stärker am tatsächlichen Bedarf auszurichten. Mit **digitalen Zwillingen** lassen sich potenzielle Engpässe früher erkennen und Prozesse anpassen. Dadurch bleibt das Netz energieeffizient und stabil – auch in Zeiten steigenden Datenverkehrs.

O_2 Telefónica entwickelt mit Tech Mahindra und NVIDIA ein KI-basiertes Modell für Telekommunikationsnetze. Das **„Large Telco Model"** unterstützt mit generativer KI die Analysen im Netzbetrieb. Es kann dazu beitragen, Störungen früher zu erkennen, operative Abläufe zu priorisieren und Entscheidungen datenbasiert zu untermauern. Ziel ist es, Prozesse im Netzmanagement weiterzuentwickeln und effizienter zu gestalten.

Wir haben unser **KI-basiertes Lieferanten-Screening** weiterentwickelt, um öffentlich verfügbare Informationen aus Nachrichten, sozialen Medien und weiteren Quellen für eine robustere Lieferkette auszuwerten. Die Modelle können Hinweise auf potenzielle menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken früher sichtbar machen und relevante Auffälligkeiten an den Einkauf zur Prüfung weiterleiten.

Frühwarnsystem für Sicherheit und Resilienz

Unser **Threat-Intelligence-Programm** analysiert täglich Informationen zu geopolitischen Entwicklungen, Cyberbedrohungen und Klimarisiken. Bei Hinweisen auf potenziell kritische Entwicklungen werden vordefinierte Reaktions- und Präventionsmaßnahmen automatisiert angestoßen. So unterstützt das Programm den Schutz und die Widerstandsfähigkeit von Infrastruktur und Services – auch mit Blick auf Kundinnen und Kunden.

IT-Technik sicher ausgelagert

Mit unserem neuen **Datacenter Housing** lagern Unternehmen ihre eigene IT-Hardware – wie Server und Speicher – in ein Rechenzentrum von uns aus. Wir stellen die Infrastruktur mit Stromversorgung, Klimatisierung, physischer Sicherheit und Netzwerkanschlüsse bereit, die Kundinnen und Kunden behalten die volle Kontrolle über ihre Systeme. Diese hochsichere Lösung ist ressourcenschonender und skalierbar – für nachhaltige Digitalisierung im Mittelstand.

Flexible Lösungen für vernetzte Standorte

Wir haben die **5G-Abdeckung** weiter ausgebaut und erreichen eine **Abdeckung von rund 99 %** der deutschen Gesamtbevölkerung. Diese fast flächendeckende Verfügbarkeit schafft für Unternehmen einen stabilen Rahmen, um digitale Prozesse unabhängig vom Standort umzusetzen – etwa in der Logistik, in Produktionsbetrieben oder in kommunalen Anwendungen.

O_2 Telefónica und Siemens haben eine **5G-Slicing-Lösung** entwickelt, die die Automatisierungsanlagen über virtuelle, voneinander getrennte 5G-Netze anbindet. So lassen sich **industrielle Anwendungen** gezielter steuern und überwachen – mit priorisierten Netzressourcen und integrierten Sicherheitsfunktionen.

Unsere **5G-Campusnetze** für die Industrie sind skalierbar und individuell konfigurierbar. Sie unterstützen die Kommunikation zwischen Maschinen und Systemen und nutzen priorisierte Netzressourcen sowie Sicherheitsmechanismen, die sich an unterschiedliche Anforderungen anpassen lassen – etwa für **komplexe Produktionsumgebungen** oder weitläufige Gelände.

Verantwortung mit Wirkung

Jugendliche im Netz stärken

Im Rahmen unserer Initiative „WAKE UP!“ haben wir 2025 zahlreiche Formate umgesetzt, um **Jugendliche für Desinformation und digitale Verantwortung zu sensibilisieren**. Bei Projekttagen wie dem Safer Internet Day oder „Social Media meets Politics“ im BASECAMP diskutierten Schülerinnen und Schüler mit Expertinnen und Experten aus Medien, Politik und Zivilgesellschaft über Themen wie Fake News, digitale Souveränität und demokratische Teilhabe.

Messbar gut – was wir 2025 erreicht haben

100 %
Strom aus erneuerbaren Energiequellen

~ 99 %
5G-Abdeckung der deutschen Gesamtbevölkerung

56 Mio.
Menschen im Rahmen der Gesellschafts-programme erreicht

100 %
der potenziellen Hochrisiko-lieferanten auf ESG-Kriterien überprüft

Weitere Kennzahlen online

AUSGEZEICHNET! AWARDS UND RATINGS 2025

ESG Transparency Award (EUPD Group)

Auszeichnung als „Leading Company“ 2025 mit einem Gesamtscore von 96 % für transparente und verlässliche ESG-Berichterstattung

CDP Climate Rating

Bestnote A im globalen Klimaschutz-Ranking, zum elften Mal in Folge für unseren Mutterkonzern Telefónica, S.A. Group

EcoVadis Gold

Exzellenz im ESG-Nachhaltigkeits-management; mit 81 von 100 Punkten unter den besten 5 % aller von EcoVadis weltweit bewerteten Unternehmen

Sustainalytics ESG Top-Rated

Mit einem ESG Risk Rating von 17,7 bestätigt Sustainalytics ein niedriges Risiko wesentlicher finanzieller Auswirkungen durch ESG-Faktoren

Environment

Energie – Klima – Kreislaufwirtschaft

Unser Ziel ist es, Netzinfrastruktur und Geschäftsaktivitäten so zu gestalten, dass die Energiebedarfe sinken und Ressourcen gezielter eingesetzt werden. Nur so können wir eine nachhaltigere digitale Infrastruktur und eine verantwortungsvollere Wertschöpfung unterstützen.

Fortlaufend Strom aus erneuerbaren Energiequellen an allen Unternehmens- und Netzstandorten

100 %

Reduktion der Scope 1- und 2-Emissionen 2025 (ggü. Basisjahr 2015)

97,5 %

Recyclingquote von Netzabfällen 2025

99,9 %

Energie

Wir nutzen die Möglichkeiten der Digitalisierung, um den Energieverbrauch zu reduzieren und CO_2-Emissionen zu verringern.

Strategie

Auf dem Weg zu noch mehr Effizienz und Strom aus erneuerbaren Energiequellen

Unsere Umwelt- und Klimastrategie setzt auf die **Reduktion des Energieverbrauchs** und den vollständigen **Bezug von Strom aus erneuerbaren Energiequellen**, der über anerkannte Herkunftsnachweise abgesichert ist und aus verschiedenen erneuerbaren Energieportfolios stammt. Durch diverse Maßnahmen senken wir insbesondere unseren **Energieverbrauch pro Datenvolumen** sowie die damit verbundenen **energiebedingten Treibhausgasemissionen** und stärken zugleich die Versorgungssicherheit. Als Teil der Telefónica, S.A. Group handeln wir dabei im Einklang mit dem konzernweiten Ziel der Netto-Null-Emissionen bis 2040. Geschäftskunden können von unseren Lösungen profitieren, die zu einer besseren Energieeffizienz beitragen und sie beim **Erreichen ihrer Dekarbonisierungsziele** unterstützen können. Lesen Sie dazu mehr im nachfolgenden Kapitel Klima.

Richtlinien

Wir verpflichten uns zu wirkungsvollem Energiemanagement

Unsere Umwelt- und Energierichtlinie bildet die Basis für den verantwortungsvollen Umgang mit Energie im Unternehmen. Sie definiert, wie wir unseren **Energieeinsatz optimieren** und dadurch Emissionen senken. Die Vorgaben sind verbindlicher Bestandteil des **Energiemanagements nach ISO 50001.** Es stellt sicher, dass wir unseren Energieverbrauch systematisch steuern und kontinuierlich optimieren. Unsere Supply Chain Sustainability Policy verpflichtet Lieferanten von O_2 Telefónica dazu, ihre Scope-1- und -2-Emissionen nach GHG-Standard zu berechnen und offenzulegen, ihren Energieverbrauch zu senken und bevorzugt erneuerbare Energien einzusetzen.

Ziele

Bis Ende 2025 waren es unsere Ziele,

- die **Energieintensität** auf bis zu 87 % im Vergleich zum Basisjahr 2015 zu senken. Die Energieintensität berechnet sich aus: Energieverbrauch gesamt (Strom- und Kraftstoffverbrauch) durch Datenvolumen pro Petabyte.
- 100 % Strom aus **erneuerbaren Energiequellen** fortlaufend an allen Unternehmens- und Netzstandorten zu beziehen.

Performance

Unser Ansatz wirkt

- Unsere Energieintensität – Datenvolumen pro Petabyte – sank im Jahr 2025 im Vergleich zum Basisjahr 2015 um über 87 % (2024: 85,2 %), somit haben wir das Ziel erreicht.
- Der Einsatz von Strom aus erneuerbaren Energiequellen an allen Unternehmens- und Netzstandorten liegt jährlich bei 100 % – auch 2025.

Alle Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven Kennzahlentool.

Maßnahmen

Innovative Ansätze für ein nachhaltiges Energieportfolio

100 % Strom aus erneuerbarer Energie: Wir setzen auf ein nachhaltiges Energieportfolio. So haben wir langfristige Stromlieferverträge (Power Purchase Agreements, PPAs) mit zwei Offshore-Windparks in Deutschland abgeschlossen, die seit 2025 Strom aus erneuerbaren Energiequellen liefern. Zudem beschaffen wir jährlich Herkunftsnachweise für Strom aus erneuerbaren Energiequellen, um verbleibende Anteile konventionellen Strombezugs bilanziell abzudecken. Ergänzend nutzen wir anteilig Strom aus eigener regenerativer Erzeugung.

Digitale Effizienz steigern: Wir schalten nicht benötigte Systeme in Entwicklungs- und Testumgebungen nachts und am Wochenende aus und führen Technologien wie den AWS Graviton Processor ein, der eine verbesserte Energieeffizienz im Vergleich zu herkömmlichen Prozessoren aufweist. Dieser zeichnet sich durch einen geringeren Strombedarf pro Rechenoperation aus, ermöglicht eine optimierte Performance pro Watt für Workloads wie Datenbanken und begünstigt durch seine Prozessarchitektur eine geringere Wärmeentwicklung, wodurch der Kühlbedarf sinkt.

Infrastruktur modernisieren: Unsere Heizungs-, Lüftungs- und Klimaanlagen in Rechenzentren und Technikstandorten werden kontinuierlich modernisiert und optimiert. Veraltete Klimaanlagentechnik ersetzen wir durch energieeffizientere Hybrid-Lüftergeräte. Zusätzlich stellen wir auf Free Cooling um und nutzen Außenluft zur Kühlung, um den Energieverbrauch zu reduzieren.

Energieverbrauch transparent machen: Mit dem Eco-Smart-Siegel kennzeichnen wir Produkte, die definierte Nachhaltigkeitskriterien erfüllen – insbesondere einen energieeffizienten Betrieb und eine digital einsehbare CO_2-Bilanz. Weitere Informationen finden sich im Kapitel Kreislaufwirtschaft. Zusätzlich setzen wir auf smarte Energieüberwachung mit KI und Smart Metern – sowohl in unseren Rechenzentren als auch in den Netzen für die Geschäftskunden. Im Einkauf berücksichtigen wir definierte Nachhaltigkeitskriterien.

Business Value

Lösungen für die Zukunftsfähigkeit unserer Kundinnen und Kunden

Mit uns können Unternehmen und Institutionen ihre **Klimatransformation** unterstützen – durch den Einsatz digitaler Technologien, die **energie- und emissionseffizientere Prozesse** ermöglichen. Wir stellen leistungsfähige Infrastrukturen und intelligente Datenlösungen bereit, die zur Reduktion von Emissionen und zur Einhaltung regulatorischer Anforderungen beitragen sowie die Resilienz und Zukunftsfähigkeit nachhaltiger Geschäftsmodelle fördern können. Dazu zählt auch der kontinuierliche Ausbau unseres 5G-Netzes, das im Vergleich zu früheren Mobilfunkgenerationen eine verbesserte Energieeffizienz pro Datenvolumen ermöglicht. Zu den Lösungen zählen unter anderem:

1. **IoT- und Big-Data-Plattformen** zur Emissionsverfolgung in Echtzeit und operativen Optimierung
2. **KI-gestützte Netzplanung** zur Reduzierung des Energiebedarfs und Steigerung der Effizienz
3. **Cloud-basierte Services,** die – abhängig vom individuellen Nutzungsszenario und Energiebezug – eine geringere CO_2-Bilanz im Vergleich zu lokalen Systemen aufweisen können

Nächste Schritte

Wir wissen, wo wir hinwollen.

Wir setzen weiterhin auf den Bezug von Strom aus erneuerbaren Energiequellen sowie auf eine kontinuierliche Steigerung der Energieeffizienz. Diese Maßnahmen leisten einen Beitrag zur Umsetzung unserer Klimastrategie und unterstützen das Ziel, bis 2040 **Netto-Null-Emissionen** zu erreichen.

Business Impact Story: Mit O_2 Telefónica die Energieeffizienz steigern

Efficient Residential Heating nutzt unser IoT, um Heizsysteme smart zu vernetzen – für weniger Verbrauch und geringere Kosten.

→ **Hier geht es zur Geschichte:**
„Weniger Energie, mehr Komfort: Heizungssteuerung mit IoT“

Klima

Wir streben Netto-Null bis 2040 für eine klimafreundlichere Digitalisierung an.

Strategie

Risiken managen, Emissionen senken – Klimaschutz braucht beides

Klimaschutz bedeutet für uns mehr als Anpassung. Wir wollen aktiv handeln und setzen dabei auf zwei zentrale Hebel, um dem Klimawandel proaktiv zu begegnen:

Zum einen passen wir uns an die **Klimarisiken** an. Wir prüfen kontinuierlich Standorte, Prozesse und Infrastruktur auf physische Risiken wie Extremwetterereignisse sowie auf chronische Risiken wie Temperaturveränderungen. Zusätzlich führen wir gemäß europäischen Berichtspflichten und TCFD-Standards Klimaszenarioanalysen durch, um Chancen und Risiken systematisch zu bewerten und so die Stabilität unserer Netze zu stärken. Zudem haben wir einen **Transitionsplan** aufgestellt. Lesen Sie mehr zur Analyse und dem Plan hier.

Zum anderen setzen wir neben Anpassungsmaßnahmen auf die **kontinuierliche Senkung unserer Treibhausgas-emissionen** – ein zentraler Hebel, um die CO_2-Bilanz zu verbessern und die Energiewende durch konkrete Maßnahmen zu fördern. Darüber hinaus leisten wir einen messbaren Beitrag zur **Dekarbonisierung entlang der gesamten Wertschöpfungskette**: sowohl im eigenen Geschäftsbetrieb (Scope 1 und 2) als auch in der Lieferkette (Scope 3). Detaillierte Informationen zur Methodik sind bei unserem Mutterkonzern Telefónica, S.A. Group zu finden; unsere Maßnahmen zur Reduktion unserer energiebedingten Treibhausgasemissionen werden im Kapitel Energie beschrieben. Alle Kennzahlen sind online in unserem interaktiven Kennzahlentool verfügbar.

Mit dieser Strategie reagieren wir nicht nur auf potenzielle Schäden durch Extremwetter oder steigende Kosten im Rahmen der Transformation, sondern nutzen auch Chancen, die sich aus der Entwicklung von Produkten und Services mit geringeren Umweltwirkungen ergeben. Zudem stellen wir digitale Lösungen bereit, die die Dekarbonisierung anderer Sektoren unterstützen können.

Richtlinien

Wir verpflichten uns zu Emissionsreduktion und nachhaltiger Beschaffung

Unsere Umwelt- und Energie-Policy bildet die Grundlage für alle Maßnahmen zur Emissionsreduktion und ist im **Umweltmanagementsystem nach ISO 14001** verankert. Für Lieferbeziehungen gilt die Beschaffungsrichtlinie für geringen CO_2-Ausstoß, die Umweltkriterien in der Auswahl von Produkten und Lieferanten verankert sowie die Supply Chain Sustainability Policy. Sie macht Vorgaben zum **Klimamanagement für Lieferanten** inklusive wissenschaftlich fundierter Emissionsreduktionsziele relevanter Scope-3-Emissionen gemäß 1,5-Grad-Szenario.

Ziele

Unser übergreifendes Ziel sind **Netto-Null-Emissionen bis 2040** über die gesamte Wertschöpfungskette (inkl. Scope 3) hinweg. Dazu haben wir Zwischenziele definiert. Diese Reduktionsziele orientieren sich an den Vorgaben des Mutterkonzerns Telefónica, S.A. Group, dem ersten Telekommunikationsunternehmen mit Klimazielen, die von der Science Based Targets Initiative (SBTi) bestätigt wurden.

Bis Ende 2025 waren unsere Ziele bei

- **Scope 1 und 2:** Reduktion der CO_2-Emissionen um 95 % gegenüber dem Basisjahr 2015
- **Scope 3**: Reduktion der CO_2-Emissionen um 39 % im Vergleich zu 2016

Ab 2025 werden alle verbleibenden und unvermeidbaren Scope-1- und -2-Emissionen (marktbasiert) durch **CO_2-Zertifikate** kompensiert.

Zusätzlich leisten wir durch den Ausbau von 5G und die Einführung digitaler Lösungen wie Smart Grids und IoT einen messbaren Beitrag zur CO_2-Reduktion in Wirtschaft und Gesellschaft.

Performance

Unsere Emissionen im Überblick

- Unsere **Scope-1- und -2-Emissionen** wurden bis Ende 2025 um 97,5 % gegenüber dem Basisjahr 2015 reduziert (2024: 97 %).
- Unsere **Scope-3-Emissionen** wurden im Jahr 2025 um 18 % gegenüber 2016 reduziert (2024: 24,4 %).
- Wir haben 2025 bereits 100 % (4.535 t CO_2e) der **verbleibenden Emissionen** zertifiziert kompensiert (2024: 80 %).

Alle Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven Kennzahlentool.

Maßnahmen

Mehr Resilienz und weniger Emissionen

Drei Ansätze zur Reduktion von Emissionen: Zur Reduktion der Scope-1- und -2-Emissionen setzen wir auf Energieeffizienz, den Ausbau erneuerbarer Energiequellen und Maßnahmen der Kreislaufwirtschaft (siehe Kapitel Energie und Kreislaufwirtschaft).

Ein wesentlicher Anteil der Scope-1-Emissionen entsteht durch Firmenfahrzeuge. Daher haben wir 2024 unsere Dienstwagenregelungen sowie die E-Auto-Policy angepasst, um die CO_2-Emissionen zu reduzieren und die Elektrifizierung der Flotte voranzutreiben. An unseren Antennenstandorten stellen wir schrittweise auf Freikühlung um, um klimaschädliche Gase zu verringern. Emissionen, die sich nicht vermeiden lassen, gleichen wir über zertifizierte Klimaschutzprojekte aus, die nach international anerkannten Standards wie Verra (VCS) geprüft sind.

2025 lag der Fokus auf der Optimierung unserer Cloud-Ressourcen, etwa durch Rightsizing für eine bedarfsgerechte Ressourcennutzung.

In der Lieferkette können wir Emissionen reduzieren, indem wir nachhaltige Beschaffungskriterien anwenden und die CO_2-Kosten bei bestimmten Produktkategorien in die Auswahl einbeziehen.

Hardware und Prozesse neu denken: Bereits im Designprozess achten wir auf die CO_2-Bilanz der Produkte, setzen verstärkt Recyclingmaterial ein und gestalten Verpackungen ressourceneffizienter – beispielsweise mit neuen Routern im Rahmen des „Circular Router Project" (siehe Kapitel Kreislaufwirtschaft).

Wir stärken unsere Resilienz: Wir bleiben auch in Krisen handlungsfähig: Das Business Continuity Management (BCM) sorgt dafür, dass wir bei Naturereignissen, Störungen oder Notfällen arbeitsfähig bleiben. Als Teil der IT-Notfallplanung setzen wir zum Beispiel Notstromaggregate ein, damit IT und Netzwerke stabil bleiben.

An Mobilfunkstandorten nutzen wir robuste Außengehäuse (SSCs), die nach ETSI-Norm 300019-1-4 geprüft sind. Sie schützen wichtige Technik wie Stromversorgung und Steuerung vor Hitze, Regen und extremen Bedingungen – und erhöhen damit die Betriebsstabilität an Außenstandorten.

Business Value

Intelligente Lösungen für die Zukunftsfähigkeit unserer Kundinnen und Kunden

Mit IoT- und Cloud-Lösungen tragen wir zu **Energieeffizienz und ressourceneffizienter Nutzung** bei. Unsere Netzinfrastruktur nutzt Strom aus erneuerbaren Energiequellen und unterstützt die Reduktion des CO_2-Fußabdrucks. Durch IoT- und Cloud-Services können Prozesse energieeffizient gesteuert und Ressourcen bedarfsgerecht eingesetzt werden, um Emissionen zu reduzieren. So möchten wir **nachhaltige Konnektivität mit geringeren Umweltwirkungen** schaffen und die Dekarbonisierung entlang der Wertschöpfungskette vorantreiben (siehe Maßnahmen im Kapitel Energie und Klima sowie online über unser interaktives Kennzahlentool).

Nächste Schritte

Wir treiben die Dekarbonisierung voran

Unser Weg führt zu Netto-Null bis 2040. Nach der erfolgreichen Reduktion der Scope-1- und -2-Emissionen bis Ende 2025 fokussieren wir Scope 3. Wir möchten **Dekarbonisierung in der Wertschöpfungskette** vorantreiben und planen neue Zwischenziele bis 2030. Ein Pilotprojekt kombiniert einen internen CO_2-Preis mit Produktdaten unserer Lieferanten. So legen wir die Grundlage für eine Beschaffung, die Klimaschutz und Wirtschaftlichkeit verbindet.

Kreislaufwirtschaft

Wir richten immer mehr Aspekte unserer Geschäftstätigkeit an Prinzipien der Kreislaufwirtschaft aus.

Strategie

Design neu denken. Weniger Material, mehr Kreislauf

Bis 2030 wollen wir das Ziel „Zero ICT-Waste" erreichen, indem wir darauf hinwirken, 100 % des entstehenden Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT)-Abfalls wiederzuverwenden oder zu recyceln. Die zentralen Ansätze unserer Strategie sind dabei die **Verringerung des Ressourceninputs,** unter anderem durch den Einsatz von Material mit Rezyklatanteil und dem Mitdenken der Prinzipien der Kreislaufwirtschaft im Designprozess. Zudem **minimieren wir Ressourcen-Outputs** durch die Rücknahme und Wiederverwendung von Hardware. So können wir die Lebensdauer von Geräten verlängern. Zudem wollen wir **Kriterien für Kreislaufwirtschaft in der Lieferkette** verankern, um auch dort den **Einsatz von Sekundärmaterialien** zu fördern und Umweltbelastungen bei der Herstellung zu senken.

Richtlinien

Wir haben Grundsätze zur Ressourcen-schonung und Abfallvermeidung festgelegt

Mit der Umwelt- und Energiepolicy haben wir uns zur Ressourcenschonung und Förderung von Wiederverwendung und Recycling verpflichtet. Sie ist im **Umweltmanagement-system nach ISO 14001** verankert. Unsere interne Richtlinie zum Abfallmanagement regelt die Vermeidung, Trennung und Verwertung von Abfällen in den relevanten Unternehmensprozessen entlang der Wertschöpfungskette. Ergänzt wird sie durch die Supply Chain Sustainability Policy (SCSP), die Nachhaltigkeitsanforderungen für Lieferanten definiert und die Integration von **Zirkularitätsprinzipien** fördert.

Ziele

Bis Ende 2025 waren es unsere Ziele,

- den Anteil der mit dem **Eco Smart-Siegel** ausgezeichneten digitalen Produkte und Services unserer Geschäftskunden auf mindestens 60 % zu steigern.
- 80 % der **gebrauchten Geräte** (refurbished Router) von Kundinnen und Kunden zurückzunehmen und dem Kreislauf zuzuführen.
- die **Recyclingquote für Netzabfälle** auf 98 % zu erhöhen.

Bis 2030 wollen wir als Teil der Telefónica, S.A. Group

- „Zero ICT-Waste Company" werden, also 100 % des im Geschäftsbetrieb entstehenden IKT-Abfalls **wiederverwenden** oder **recyceln**.

Performance

Ergebnisse unserer zirkulären Ansätze

- 63 % unserer digitalen Produkte und Services tragen bereits das **Eco Smart Label** (2024: 63 %).
- Im Jahr 2025 betrug der Anteil der **refurbished Router** 68 % (2024: 81 %) und lag damit unter dem Zielwert. Grund hierfür war eine reduzierte Rückgabequote von Routern an den Leasingpartner im Rahmen der bestehenden vertraglichen Vereinbarung.
- 99,9 % des Netzwerk-Equipments werden bereits **wiederverwendet** oder **recycelt** (2024: 99,7 %).

Alle Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven Kennzahlentool.

Maßnahmen

Mehr Kreislauf, weniger Rohstoffe

Verstärkter Einsatz recycelter und umweltschonenderer Materialien in Produkten und Verpackungen: Ein Beispiel ist der neue energieeffiziente HomeBox 4 Router, dessen Rezyklat-Anteil deutlich erhöht ist und der ab 2026 verfügbar sein wird. Zudem ist das Gerät so konzipiert, dass es leichter zu reparieren ist – siehe dazu auch den Abschnitt „Business Value".

Auch Verpackungen gestalten wir ressourcenschonend, etwa durch halbe SIM-Karten und Versandkartons mit reduziertem Plastikanteil. Auf diese Weise verringern wir den Bedarf an neuen Rohstoffen und reduzieren den Materialeinsatz im Designprozess und damit Abfälle.

Eco Smart Kriterien: 63 % unserer Produkte werden nach Eco Smart Kriterien entwickelt, die ökologische Verantwortung und Ressourcenschonung in den Mittelpunkt stellen:

- geringer Energieverbrauch im Betrieb
- hohe Recyclingfähigkeit der Hardware-Komponenten,
- lange Nutzungsdauer durch Updatefähigkeit und Reparierbarkeit,
- transparente CO_2-Bilanz, die über digitale Plattformen einsehbar ist.

Die Erstbewertung der Produktgruppen nach den „Eco Smart"-Kriterien erfolgte durch die unabhängige Zertifizierungsgesellschaft AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. gemäß den Anforderungen der Norm EN ISO/IEC 17029:2019. Produkte und Services, die das Eco Smart Label tragen, erfüllen die dafür festgelegten, extern geprüften Kriterien.

Geräte länger nutzen statt neu kaufen: Um Ressourcen zu schonen, setzen wir auf Kreislaufwirtschaft: Über Leasing- und Abonnement-Modelle sowie Trade-in-Programme wie unsere „O_2 Business Device-as-a-Service" für Geschäftskunden, nehmen wir gebrauchte Geräte zurück, bereiten sie auf und führen sie dem Kreislauf wieder zu oder recyceln sie fachgerecht. Zeitgleich tragen wir so dazu bei, steigende Kosten und längere Lieferzeiten zu vermeiden, die durch Rohstoffknappheit oder geopolitische Konflikte entstehen können.

Gebrauchte Geräte zurück in den Kreislauf bringen: Seit 2021 können unsere Kundinnen und Kunden über das O_2-Handy-Ankaufprogramm gebrauchte Geräte an einen externen Partner verkaufen. Nach Zusendung und Prüfung bereitet dieser die Geräte auf und bringt sie wieder in Umlauf.

Business Value

Mehr Wert durch Kreislaufprinzipien

Mit dem **HomeBox 4 Router** setzen wir ein klares Zeichen für Kreislaufwirtschaft und einen ressourcenschonenderen Betrieb digitaler Infrastruktur. Das Gerät ist langlebig, reparierbar und recyclingfähig und trägt das TÜV Rheinland „Green Product Mark" als unabhängigen Nachweis definierter Nachhaltigkeitskriterien. Bereits im **Designprozess** achten wir auf einen **effizienten Materialeinsatz** und die **Reduzierung der CO_2-Bilanz**. Für unsere Geschäftskunden bringt das klare Vorteile:

- **Kosteneinsparungspotenzial**: Durch längere Nutzungsdauer und die Möglichkeit zur Wiederaufbereitung können sich die Gesamtkosten für Anschaffung und Betrieb (Total Cost of Ownership) verringern. Unternehmen müssen weniger häufig neue Hardware anschaffen.
- **ESG-Ziele unterstützen**: Der Einsatz von Hardware mit Kreislaufprinzipien kann dazu beitragen, den ökologischen Fußabdruck zu verringern und Unternehmen unterstützen, ihre eigenen Nachhaltigkeitsziele zu erreichen.
- **Versorgungssicherheit stärken**: In Zeiten geopolitischer Spannungen und Rohstoffknappheit kann die Wiederverwendung von Geräten das Risiko von Lieferengpässen und langen Wartezeiten verringern.
- **Innovativer Installationsservice:**
  Für Geschäftskunden bieten wir zusätzlich einen kostenlosen Installationsservice bei Neuaktivierung von Business-Tarifen. Damit sind Unternehmen vom ersten Tag an zuverlässig online – ohne zusätzlichen Aufwand.

Nächste Schritte

Auf dem Weg zu Zero Waste

Bis 2030 wollen wir das Ziel „**Zero ICT Waste**" erreichen. Das bedeutet: Komponenten unserer digitalen Infrastruktur sollen möglichst im Kreislauf gehalten werden, etwa durch Wiederverwendung oder Recycling, oder sie werden durch geeignete Alternativen ersetzt.

Social

Produkt- und Serviceerlebnis – Netzqualität & -abdeckung – Digitale Kompetenzen – Gestaltung eines attraktiven Arbeitsumfelds – Arbeitsbefähigung für die Zukunft

Wir wollen digitale Angebote verständlich machen, Zugang zum Netz verbreitern und digitale Kompetenzen stärken – und so sowohl unserer Kundschaft als auch unseren Mitarbeitenden neue Chancen in einer zunehmen digitalen Welt ermöglichen.

Die Zufriedenheit unserer Kundschaft:

leicht gestiegen

Abdeckung der deutschen Gesamtbevölkerung mit 5G im Jahr 2025

~ 99 %

Stärkung digitaler Kompetenzen: erreichte und inspirierte Personen 2025

56 Mio.

Produkt- und Service-erlebnis

Wir möchten unseren Kundinnen und Kunden das beste Preis-Leistungs-Verhältnis und Serviceerlebnis bieten.

Strategie

Kundenzufriedenheit als Wachstumsmotor

Die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden stehen bei uns im Fokus. Grundlage unseres Handelns sind dabei die internen **Customer Relationship Principles,** die eine verantwortungsvolle und **transparente Kundenbeziehung** zum Ziel haben. Wir bieten persönliche Betreuung, nehmen uns Zeit, um individuelle Anforderungen zu verstehen und liefern passgenaue Lösungen. Wir setzen uns dafür ein, Datenschutz, Gesundheitsschutz und Produktsicherheit zu gewährleisten – von der Produktentwicklung über Serviceabläufe bis hin zu digitalen Angeboten. Grundlage dafür ist technologische Exzellenz, mit der wir eine zuverlässige Konnektivität ermöglichen und die Kundenzufriedenheit langfristig fördert.

Wir stellen ein möglichst **konsistentes Serviceerlebnis** über persönliche und digitale Kanäle sicher. Dabei orientieren wir uns an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden. Wir reagieren vorausschauend und entwickeln Lösungen, die langfristig Mehrwert schaffen sollen. Für Geschäftskunden erweitern wir kontinuierlich das Angebot an digitalen Diensten, wie etwa IoT-Anwendungen und cloudbasierte Netzwerklösungen. Nachhaltigkeit und Datenschutz denken wir stets mit, um den Netzbetrieb effizient zu gestalten und Umweltaspekte zu berücksichtigen.

Richtlinien

Qualität, Sicherheit, Verantwortung im Blick

Wir verpflichten uns zu wahrheitsgetreuer Information, **Bildung, Sensibilisierung und Inklusion**. Die Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation definiert klare Prinzipien für Inhalte und Kanäle, mit besonderem **Schutz für Kinder und Jugendliche**. Das Commitment zum Datenschutz und unser KI-Verhaltenskodex tragen zu einem souveränen digitalen Leben bei. Lesen Sie mehr zu diesen Leitlinien im Kapitel Digitale Kompetenzen.

Unser **Qualitätsmanagement, zertifiziert nach ISO 9001,** stellt durch klare Prozesse, regelmäßige Audits und kontinuierliche Verbesserungen die Einhaltung definierter **Qualitätsstandards** sicher. Sollte die Kundschaft einmal nicht zufrieden sein, bieten wir vielfältige Kontaktmöglichkeiten. Zudem ermöglicht das Hinweisgeberverfahren das Melden **vertraulicher Beschwerden** – etwa in Bezug auf menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken sowie potenzielle Gesetzesverstöße.

Um die Kundenzufriedenheit zu messen, haben wir verbindliche Vorgaben festgelegt, um den Net Promoter Score (NPS) im internen **Quality-Management-Manual** einheitlich und neutral zu erheben. Das Einhalten dieser Vorgaben wird regelmäßig intern und extern auditiert. Die Geschäftsgrundsätze beinhalten Sicherheits- und Qualitätsstandards für unsere Produkte und Dienstleistungen sowie die von uns vertriebenen Produkte. Mit der Richtlinie Menschenrechte setzen wir **verantwortungs-volle Praktiken** im Design sowie Schutz von Gesundheit und Sicherheit bei der Nutzung unserer Produkte um.

Ziele

Wir wollen zum Anbieter mit der größten **Kundenzufriedenheit** werden und arbeiten daher stetig daran, die Kundenerfahrung zu verbessern – im Netz, im Service und mit unseren Angeboten. Unsere Ziele sind:

- den **O_2 NPS** Wert zu erhöhen,
- den **Business to Partner NPS** Wert auf hohem Niveau zu halten.

Performance

Unser Ansatz zeigt Wirkung

- Im Vergleich zum Vorjahr konnten wir den **O_2 NPS** im gewichteten Durchschnitt trotz erhöhtem Wettbewerbsdruck leicht steigern.
- Der **Business to Partner NPS** konnte innerhalb des Jahres 2025 gesteigert werden.

Alle Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven Kennzahlentool.

Maßnahmen

Was wir tun: Self-Service, IoT und Sicherheit

Kundenerlebnis verbessern: Mit dem Tool Medallia erfassen wir systematisch Feedback an allen Kontaktpunkten der Customer Journey. Die gewonnenen Einblicke nutzen wir für datenbasierte Entscheidungen, analysieren die Treiber des Net Promoter Score (NPS) und setzen gezielte Verbesserungsmaßnahmen um. Regelmäßiges Monitoring unterstützt die kontinuierliche Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

Ergänzend nutzen wir Sprachanalyse in der Hotline, um Kundenfeedback auszuwerten und Prozesse zu optimieren.

In den direkten Kontakt gehen: Sollten Kundinnen oder Kunden Fragen, Anliegen oder Beschwerden haben, können sie uns über vielfältige Kanäle erreichen, beispielsweise telefonisch, per Chat, Brief oder Messaging. Ergänzend bieten wir digitale Self-Service-Lösungen über unser Online-Portal oder Apps wie „Mein O_2" oder „O_2 Business App" an.

Schulungen für den Kundenservice: Unsere Mitarbeitenden, die mit Kundinnen und Kunden in Kontakt gehen, durchlaufen einen standardisierten Coaching-Prozess mit Internal Audit Score. Ergänzend unterstützen Qualitätssicherungsprogramme und regelmäßige Schulungen – etwa zu Beschwerdemanagement und Kommunikation – die Servicequalität.

Neue Mitarbeitende erhalten Initialtrainings, es gibt Gesprächsleitfäden. Ein Nachwuchsförderprogramm fördert die Entwicklung zukünftiger Führungskräfte im Kundenservice.

KI für besseren Service nutzen: Wir implementieren ein robustes Governance-Framework für den Einsatz von KI, basierend auf gruppenweiten Guidelines. Dazu gehört die Durchführung einer Bias-Analyse für jedes Machine-Learning-Modell, mit dem Ziel, faire und diskriminierungsfreie Ergebnisse zu erhalten. Zudem erleichtert die KI „Aura" bereits seit 2018 den Zugang zu Informationen und Vertragsinhalten. Die KI-Assistenz nutzt Large-Language-Modelle, regelbasierte Dialoge und generative KI, um Anfragen effizient zu beantworten. Aura ist über das O_2 Online-Portal, WhatsApp und die Hotline verfügbar und wird kontinuierlich weiterentwickelt. Die vollständige Implementierung ist bis Ende 2026 vorgesehen.

Flexible Tarife: Wir bieten ein Tarifmodell für verschiedene Technologien wie DSL, Kabel oder Glasfaser und mobile LTE-/5G-Router für Internet über das Mobilfunknetz sowie Mobilfunkleistungen nach Bedarf. Für Geschäftskunden gibt es flexible Optionen mit transparenten Konditionen und ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis. Zudem stellen wir spezielle Angebote für Menschen mit besonderen Bedürfnissen wie etwa für gehörlose Menschen oder Menschen mit Migrationshintergrund bereit – zur Förderung digitaler Teilhabe (mehr dazu lesen Sie im Kapitel Digitale Kompetenzen).

IoT und Datenlösungen für die Zukunft: Wir erweitern unser IoT-Portfolio um Lösungen für Smart Metering, Smart Mobility und Smart Factory sowie sichere 5G-Campusnetze. Damit bieten wir Unternehmen maßgeschneiderte Konnektivität für individuelle Anforderungen. Über Mobility Insights stellen wir anonymisierte Mobilitätsdaten für die Forschung zu klimafreundlicher Mobilität, Gesundheit und Energieeffizienz bereit. Die Data Anonymization Platform (DAP) erfüllt dabei hohe Datenschutzanforderungen und ist TÜV-zertifiziert (siehe Kapitel Datenschutz und Informationssicherheit).

Innovation durch Kooperationen fördern: Über Wayra, unserem Open Innovation Hub, initiieren wir gezielte Partnerschaften mit Start-ups, um technologische Herausforderungen zu lösen. 2025 wurden in mehr als 15 Pilotprojekten neue Technologien validiert und Innovationen beschleunigt.

Datenschutz transparent machen: Datenschutzmerkblätter informieren Kundinnen und Kunden über unsere Form der Datenverarbeitung und ihre Rechte (siehe Kapitel Datenschutz und Informationssicherheit.

In Bezug auf **Gesundheit und Produktsicherheit** halten wir gesetzliche Vorschriften und Grenzwerte ein und informieren transparent zum Thema Mobilfunk und Gesundheit. Mehr Informationen dazu lesen Sie hier.

Business Value

Drei Lösungen für sichere Performance und leistungsstarke Netze

Exzellenter Service und individuelle Lösungen, das gilt auch für Geschäftskunden. Wir unterstützen Unternehmen mit Technologien für eine verlässlich **hohe Netzperformance**, **flexible Standortvernetzung** und **sichere Dateninfrastruktur** – bei deren Entwicklung wir technische Effizienz und Umweltaspekte berücksichtigen.

Nächste Schritte

Unser Fahrplan bis 2040

Wir werden das **digitale Serviceerlebnis** weiter ausbauen, die KI-gestützten Angebote optimieren und neue IoT-Lösungen für Geschäftskunden entwickeln. Die kontinuierliche Verbesserung des Produkt- und Serviceerlebnisses – insbesondere im Hinblick auf neue Technologien wie 5G und IoT – bleibt ein zentrales Ziel.

Drei Beispiele:

1. Definierte Netzperformance mit 5G Slicing

Mit 5G Network Slicing erhalten Unternehmen eigene Netzbereiche mit definierter Geschwindigkeit, Latenz und Sicherheit – ideal für IoT und kritische Prozesse.
Nachhaltigkeitsplus: Durch intelligente Steuerung und Virtualisierung kann Bandbreite effizienter genutzt und Energieverbrauch verringert werden.

2. Agile Standortvernetzung mit SD-WAN

Unsere SD-WAN-Lösungen verbinden Standorte flexibel, schnell und sicher über Festnetz und Mobilfunk – inklusive zentraler Steuerung und integrierten Sicherheitsfunktionen.
Nachhaltigkeitsplus: SD-WAN ersetzt klassische Hardware-Architekturen und ermöglicht Remote-Management, wodurch Materialaufwand reduziert und energiebedingte Emissionen verringert werden können.

3. Data Center Housing für maximale Sicherheit

Unsere hochsichere Rechenzentrumsinfrastruktur bietet redundante Versorgung und direkte Netzwerkanbindung.
Nachhaltigkeitsplus: Moderne Effizienzstandards können den Energieverbrauch senken und den Betrieb eigener Serverräume vermeiden, wodurch Fläche und der Bedarf an Strom und Kühlenergie verringert werden können.

Netzqualität & -abdeckung

Wir bieten unserer Kundschaft eine moderne, leistungsstarke Netzinfrastruktur und ermöglichen so den Zugang zur digitalen Welt.

Strategie

Wir ermöglichen digitale Teilhabe

Wir arbeiten kontinuierlich daran, deutschlandweit ein **modernes, zuverlässiges und sicheres Netz** bereitzustellen. Der Fokus ist klar: Konnektivität – auch dort, wo sie bisher fehlt. In Kleinstädten, entlang von Verbindungsstraßen und auf der Schiene erzielen wir spürbare Fortschritte. So tragen wir dazu bei, vergleichbare Lebensverhältnisse zu unterstützen, **soziale und wirtschaftliche Teilhabe** zu fördern und grundlegende Rechte wie **Meinungs- und Informationsfreiheit** zu stärken. Aus diesen Gründen investieren wir kontinuierlich in den Ausbau und die Modernisierung unserer Netze und Dienste. Gleichzeitig setzen wir auf modernste Technologien, mit denen der Energiebedarf verringert werden kann und die Potenziale für ressourceneffiziente Geschäftsmodelle eröffnen. Wir sind uns bewusst, dass umfassende Aufklärung und die Vermittlung **digitaler Kompetenzen** entscheidend sind, damit die Kundinnen und Kunden unser Netz sicher und selbstbestimmt nutzen können. Was wir hierfür tun, ist im Kapitel Digitale Kompetenzen zu lesen.

Richtlinien

Starke Prinzipien für digitale Teilhabe

Wir handeln im Einklang mit dem EU Accessibility Act (Directive (EU) 2019/882) und unseren Geschäftsgrundsätzen, um sicherzustellen, dass Menschen und Unternehmen – auch in ländlichen Regionen – **barrierefreie digitale Dienste** nutzen können. Die Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte und die Richtlinie Menschenrechte definieren den Zugang zu Telekommunikation als gesellschaftliche Verpflichtung. Die Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation verankert dies als Grundsatz. Die Prinzipien unseres KI Verhaltenskodex verdeutlichen, dass wir KI einsetzen, um digitale Teilhabe zu fördern. Das Manifesto for a New Digital Deal ist ein gruppenweites, strategisches Grundsatzpapier, das sich primär mit **digitaler Verantwortung, Datenschutz, Netzneutralität** und **gesellschaftlicher Teilhabe** beschäftigt.

Ziele

Bis Ende 2025 werden wir

- eine hochwertige **5G-Abdeckung** für 99 % der deutschen Gesamtbevölkerung bereitstellen – unter Berücksichtigung von Wohn- und Arbeitsorten sowie Pendlerbewegungen.
- 100 Mbit/s **Internetgeschwindigkeit** für die ländliche Bevölkerung bereitstellen.

Performance

Wir sind auf Kurs

- Bis Ende 2025 erreichten wir eine **5G-Abdeckung** für rund 99 % der deutschen Gesamtbevölkerung (2024: 98 %)
- Ende 2025 haben wir bereits 99,7 % der ländlichen Bevölkerung mit 100 Mbit/s **Internetgeschwindigkeit** (4G/5G) erreicht (2024: 99,5 %).

Alle Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven Kennzahlentool.

Maßnahmen

Intelligente Power für ein starkes Netz

Netzabdeckung kontinuierlich ausbauen: Wir entwickeln die Netzinfrastruktur und -technologien kontinuierlich weiter, um eine leistungsfähige und zukunftssichere Versorgung zu ermöglichen. Dazu investieren wir fortlaufend in den Ausbau unseres 4G- und 5G-Netzes. 2025 haben wir an über 2.900 Standorten 5G aktiviert und die Indoor-Abdeckung in Ballungsräumen deutlich verbessert – mit Installation neuer Basisstationen, der Integration zusätzlicher Netzelemente und kontinuierlicher Netzoptimierung. Gleichzeitig treiben wir die technologische Weiterentwicklung von 4G über 5G hin zu 6G kontinuierlich voran und modernisieren die Netzinfrastruktur.

Mit KI die Netzperformance und Klima optimieren: Mithilfe von KI können wir die Netzqualität auch bei steigendem Datenbedarf oder in stark frequentierten Regionen verbessern und gleichzeitig den Energieeinsatz optimieren. Dies kann zur Reduktion von CO_2-Emissionen beitragen (siehe Kapitel Energie):

- Mit unserem „Large Telco Model" wollen wir Abläufe im Netzbetrieb weiter automatisieren.
- Generative KI erkennt Störungen effizienter, koordiniert Technikereinsätze und trägt so zu einem zuverlässigeren Kundenerlebnis bei.
- Digitale Zwillinge können sukzessive eine vollautomatisierte Netzsteuerung ermöglichen, Engpässe frühzeitig erkennen und Prozesse in Echtzeit optimieren.
- KI-Modelle erreichen derzeit eine hohe Prognosegenauigkeit. So steuern wir Investitionen effizient und erweitern Kapazitäten dort, wo sie den größten Mehrwert bringen. Berechnungen, die früher Wochen dauerten, erfolgen heute in Minuten auf einer Cloud-Plattform.
- Lernende Systeme prognostizieren Lastspitzen und steuern Antennen intelligent. Das sorgt für effizienteren Ressourceneinsatz.

Resilienz und Wiederherstellung stärken: Wir implementieren automatisierte Monitoring-Systeme und Notfallprozesse, um Ausfälle schnell zu erkennen und zu beheben. Ziel ist eine Wiederherstellungszeit von unter 30 Minuten bei kritischen Störungen.

Ländliche Bevölkerung erreichen: Wir setzen auf Kooperationen mit Wettbewerbern – wir teilen uns etwa die passive und aktive Infrastruktur an ausgewählten Standorten („Greyspot") und bauen gemeinsam in Gebieten ohne Mobilfunkversorgung neue Standorte auf („Whitespot"). So tragen wir gezielt zur Verbesserung der Netzabdeckung bei – auch in abgelegenen Regionen.

Zu Maßnahmen und Programmen, wie wir die digitale Welt teilhaben lassen und digitale Kompetenzen fördern, lesen Sie mehr im Kapitel Digitale Kompetenzen.

Business Value

Intelligente Lösungen für unsere Kundschaft

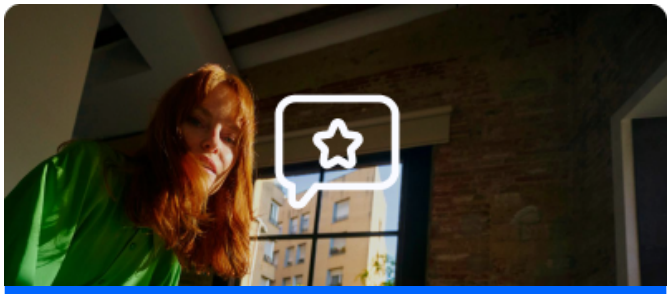
> *„Je intelligenter das Netz agiert, desto besser wird es – und davon profitieren die Kundinnen und Kunden."*
>
> **Mallik Rao,**
> Chief Technology & Enterprise Officer,
> Mitglied des Vorstands der Telefónica Deutschland Holding AG

Mit IoT, 5G und einer intelligenten Netzsteuerung schaffen wir **Planungssicherheit für kritische Anwendungen** und IoT-Szenarien. Unser Netz bietet eine hohe Bandbreite, geringe Latenz und stabile Verfügbarkeit – und unterstützt einen effizienten Ressourceneinsatz, wirtschaftliche Vorteile und Zukunftsfähigkeit bei Campusnetzen, Edge-Computing und datenintensiven Prozessen. Unsere KI-gestützte Netzplanung kann Engpässe frühzeitig erkennbar machen, effizient steuern und Betriebskosten reduzieren. Wir sorgen für einen **robusten Netzbetrieb**, der auf hohe Stabilität ausgelegt ist und schaffen die Basis für 5G-Campusnetze und IoT-Lösungen.

Nächste Schritte

Effizient und intelligent: die Netze der Zukunft

Wir möchten die letzten **Versorgungslücken schließen** und eine nahezu vollständige **5G-Abdeckung** in Deutschland erreichen. Parallel bauen wir Open RAN in Pilotregionen aus – ein offenes Funkzugangsnetz, das flexible und ressourceneffiziente Netzarchitekturen ermöglicht. Intelligente Netzsteuerung und **KI-gestützte Automatisierung** tragen dazu bei, die Energieeffizienz weiter zu verbessern.



Business Impact Stories:

Unsere Netzlösungen erweitern Abdeckung und Qualität – sagt Hamburgs zentraler IT-Dienstleister Dataport.

→ **IoT für die öffentliche Verwaltung: Sicherere Daten & ressourcenschonendere Lösungen.**

Digitale Kompetenzen

Wir wollen alle Menschen an den Möglichkeiten der digitalen Welt teilhaben lassen und ihre digitalen Kompetenzen fördern.

Strategie

Menschen für eine sichere und selbstbestimmte digitale Welt befähigen

Digitale Teilhabe bedeutet mehr als nur den reinen Zugang zum Netz, den wir bereitstellen (mehr dazu im Kapitel Netzqualität und -abdeckung). Sie erfordert ebenso Wissen, Sicherheit und Vertrauen. Deshalb fördern wir digitale Fähigkeiten in allen Altersgruppen und setzen auf **Prävention**, auf Aufklärung – etwa gegen Cybermobbing oder Desinformation – und auf **barrierefreie Angebote** für Kinder und Jugendliche, ältere Menschen, Menschen mit Migrationshintergrund und Menschen mit besonderen Bedürfnissen. Gleichzeitig stellen wir **Datenschutz und Sicherheit** in den Mittelpunkt – durch transparente Kommunikation, Tools zur Kontrolle persönlicher Daten – sowie die Umsetzung klar definierter Konzernstandards (zu Letzteren mehr Informationen im Kapitel Datenschutz und Informationssicherheit). So leisten wir einen Beitrag zu einer digitalen Welt, die Chancen eröffnet und Risiken minimiert.

Richtlinien

Prinzipien für ein sicheres, inklusives und faires digitales Leben

In den Geschäftsgrundsätzen haben wir festgeschrieben, dass wir uns für wahrheitsgetreue **Information, Bildung, Sensibilisierung und Inklusion** einsetzen. Die Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte, die Richtlinie Menschenrechte sowie das Commitment zum Datenschutz sichern den Rahmen für **Datenschutz und Privatsphäre** sowie für Kinder- und Jugendschutz im digitalen Raum. Unsere Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation definiert verbindliche Prinzipien für Inhalte und Kanäle und berücksichtigt besonders schutzbedürftige Gruppen wie Kinder und Jugendliche. Mit unserem Commitment zu Kinderrechten verankern wir besondere **Sorgfaltspflichten** im Umgang mit jungen Konsumentinnen und Konsumenten. Zudem stellt der KI-Verhaltenskodex den Menschen in den Mittelpunkt des technologischen Fortschritts. Wir halten alle gesetzlichen Vorgaben zum Jugendmedienschutz ein und haben eine Jugendschutzbeauftragte eingesetzt, die die Umsetzung der Vorgaben begleitet und überwacht. Zudem haben wir uns dem Kodex der Corporate Digital Responsibility (CDR) Initiative verpflichtet. Mehr lesen Sie auch unter Jugendmedienschutz.

Ziele

Ziel ist es, digitale Kompetenzen in allen Altersgruppen zu stärken und damit eine **informierte, resiliente und demokratische Gesellschaft** zu fördern. Dazu unterstützen wir eine souveräne Mediennutzung und ein fundiertes Demokratieverständnis und adressieren Risiken wie Cybermobbing, Hassrede und Desinformation. Die Wirkung unserer Programme überprüfen wir halbjährlich anhand von Reichweite, Feedback und Nutzung – auch ohne quantitative Zielvorgaben.

Performance

Wie wir unseren Fortschritt messen

Mit verschiedenen Maßnahmen haben wir im Rahmen der **Gesellschaftsprogramme** im Jahr 2025 rund 56 Mio. Menschen erreicht (2024: 2,9 Mio.).

Alle Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven Kennzahlentool.

Maßnahmen

Digitale Chancen nutzen, Risiken kennen

Medien- und Demokratiekompetenz: Wir bieten kostenfreie Bildungsangebote für alle Altersgruppen, um Medienkompetenz, Chancengleichheit und gesellschaftlichen Zusammenhalt zu fördern. Eltern, Lehrkräfte, Schülerinnen und Schüler, ältere Menschen und Mitarbeitende profitieren von Schulungen, Materialien und Lernformaten für einen sicheren Umgang mit digitalen Medien, Künstlicher Intelligenz sowie zur Stärkung der Medien- und Demokratiekompetenz. Für Jugendliche kombinieren wir technische und pädagogische Maßnahmen wie Kinderschutztools, Bildungsprogramme und ein zertifiziertes Jugendschutzprogramm für O_2 TV. Mit unserem Jugendprogramm WAKE UP! stärken wir digitale Resilienz und sensibilisieren für Themen wie Cybermobbing, Desinformation und verantwortungsvolle Mediennutzung. Mehr dazu lesen Sie online hier.

Digitale Teilhabe für Seniorinnen und Senioren: Mit dem Programm „Digital mobil im Alter" fördern wir seit 2012 systematisch digitale Grundkenntnisse für Menschen ab 60 Jahren sowie den sicheren Umgang mit neuen Technologien wie Künstlicher Intelligenz. Aktualisierte Schulungsformate, Videoanleitungen und kostenlose SIM-Karten erleichtern den Zugang und sensibilisieren gezielt für Online-Sicherheitsrisiken wie Phishing, Identitätsbetrug, Desinformation oder digitale Betrugsmaschen. Mehr dazu lesen Sie online hier.

Inklusion für Menschen mit Migrationshintergrund: Unsere Marken AY YILDIZ oder Ortel Mobile bieten mehrsprachigen Service, Prepaid ohne Vertragsbindung, attraktive Datenpakete und günstige Minutenpreise in internationale Fest- und Mobilfunknetze sowie intuitive Nutzung, um zugewanderten Menschen einen niedrigschwelligen und diskriminierungsfreien Zugang zu mobiler Kommunikation in Deutschland zu ermöglichen. Auch Partner wie Lebara und Lyca mobile nutzen unser Mobilfunknetz, um spezifische Angebote für diese Kundinnen und Kunden zu realisieren.

Zugangsangebot für Gehörlose: Eine eigene O_2 Service-Hotline für hörgeschädigte Kundinnen und Kunden ermöglicht einen barrierearmen und inklusiven Kundenservice. So fördern wir die selbstbestimmte Nutzung unserer Angebote.

Weitere Maßnahmen und ausführlichere Informationen zu Initiativen sind auch hier zu finden.

Business Value

Digitale Verantwortung für stabile Märkte und Vertrauen

Wir investieren in ein leistungsfähiges Netz und digitale Dienste, um soziale Teilhabe, wirtschaftliche Entwicklung und stabile digitale Märkte zu fördern. **Digitale Bildung** ist ein zentraler Bestandteil unserer ESG-Strategie: So stärken wir digitale Kompetenzen und klären über Risiken wie Gewalt, Mobbing und Desinformation auf.

Durch den Ausbau unseres Netzes und erschwingliche digitale Angeboten tragen wir dazu bei, **Zugangsbarrieren** zu verringern– insbesondere in ländlichen Regionen sowie für Menschen mit Behinderungen oder geringem Einkommen.

Bildungsinitiativen fördern den **verantwortungsvollen Umgang** mit Informationen, können Risiken wie Betrug oder Cyberkriminalität verringern und schaffen verlässliche Rahmenbedingungen für nachhaltiges wirtschaftliches Handeln.

Nächste Schritte

Fahrplan bis 2040

Wir werden unsere **Bildungsinitiativen** wie WAKE UP! und Digital mobil im Alter intensivieren und **Kooperationen** zur Förderung von Medienkompetenz und digitaler Teilhabe ausbauen. Bis 2040 wollen wir besonders benachteiligte und vulnerable Menschen gezielt erreichen und ihre digitale Resilienz weiter stärken.

Gestaltung eines attraktiven Arbeitsumfelds

„Vielfalt und Inklusion sind bei O_2 Telefónica Teil unseres täglichen Handelns und unserer Führungskultur. Wir gestalten ein Umfeld, das unterschiedliche Perspektiven sichtbar macht und Raum für Innovation eröffnet."

Dr. Aylin Karabulut
Senior DE&I Managerin
Culture & Employer Branding

Wir setzen auf ein faires Miteinander, Chancengleichheit, Vielfalt und partnerschaftliche Zusammenarbeit, um die Arbeitswelt gemeinsam zu gestalten.

Strategie

Ein Arbeitsumfeld für volles Potenzial schaffen

Wir fördern ein Arbeitsumfeld, das **Chancengleichheit und Vielfalt** unterstützt und Barrieren abbaut – etwa bei Führungspositionen oder fairer Vergütung. Mit flexiblen Arbeitsmodellen unterstützen wir unsere Mitarbeitenden dabei, Beruf und Privatleben in Einklang zu bringen. Ziel ist ein inklusives Arbeitsumfeld, das unterschiedliche Perspektiven wertschätzt, Zusammenarbeit stärkt und Anpassungsfähigkeit fördert. Dazu führen wir regelmäßige Gespräche mit unseren Mitarbeitenden, um Maßnahmen gezielt zu gestalten und kontinuierlich zu verbessern. Lesen Sie mehr dazu online.

Richtlinien

Grundsätze zu Gleichstellung und Inklusion

Die Diversitäts- und Inklusionsrichtlinie sowie die Gleichstellungsrichtlinie schaffen den Rahmen für **faire Chancen**. Diskriminierung dulden wir nicht. Wir stellen geschlechtsneutral ein, befördern und bilden aus – und achten bei Führungsrollen auf ausgewogene Repräsentation der Geschlechter. Prinzipien hybrider Arbeit – also ein ausgewogenes Verhältnis von mobiler Arbeit und Büropräsenz, flexible Arbeitszeiten, ergebnisorientierte Führung sowie der Einsatz digitaler und KI-gestützter Werkzeuge für **effiziente Zusammenarbeit** sowie verantwortungsbewusstes Reisen – schaffen Flexibilität und erleichtern die **Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben**. Wir gewährleisten eine faire Vergütung, bieten attraktive Benefits und schützen persönliche Daten gesetzeskonform.

Ziele

Bis Ende 2025 hatten wir uns vorgenommen,

- den **Anteil von Frauen** im Senior Management auf 34,6 % zu erhöhen,
- einen bereinigten **Gender Pay Gap** von +/- 1 % zu erreichen,
- bei mehr als 80 % unserer Mitarbeitenden eine positive Bewertung der **Work-Life-Balance** zu erzielen,
- eine kontinuierlich hohe **Zufriedenheit der Belegschaft** zu bewirken, gemessen mit dem employee Net Promoter Score (eNPS >40).

Performance

Vielfalt, Fairness und Zufriedenheit im Fokus

- 2025 lag der **eNPS** Wert bei 60 Punkten. Der eNPS ist im Vergleich zum Vorjahr (2024: 76) gesunken, blieb aber trotz eines anspruchsvollen Umfelds auf einem soliden Niveau. Laufende Transformations- und Führungsprozesse sowie eine erhöhte Arbeitsbelastung wirkten sich auf die Bewertung aus.
- Der bereinigte **Gender Pay Gap** erreichte 2025 einen Wert von 0,2 % (2024: 1,2 %).
- Im Jahr 2025 haben 80 % unserer Mitarbeitenden ihre **Work-Life-Balance** positiv bewertet (2024: 83 %). Die leicht veränderte Bewertung spiegelt vor allem eine höhere Arbeitsintensität wider. Die Angebote zur Gesundheitsförderung und zum Wohlbefinden werden von den Mitarbeitenden weiterhin geschätzt.
- Der **Anteil von Frauen** im Senior Management lag im Jahr 2025 bei 36,7 % (2024: 34 %).

Alle Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven Kennzahlentool.

Maßnahmen

Vielfalt fördern und Chancen schaffen

Gemeinsam besser werden: Um allen eine Stimme zu geben, führen wir regelmäßige Mitarbeitendenbefragungen durch. So erkennen wir Stärken und identifizieren Handlungsfelder, um Arbeitsbedingungen, Zusammenarbeit und Angebote wie Gesundheit und Work-Life-Balance kontinuierlich weiterzuentwickeln. Zusätzlich setzen wir themenspezifische Pulse-Checks ein, etwa zu psychischer Gesundheit oder hybrider Arbeit.

Fairness leben: Jedes Jahr prüfen wir alle Gehälter und Nebenleistungen, um eine faire, transparente und geschlechtergerechte Vergütung zu gewährleisten sowie den Gender Pay Gap weiter zu senken. Darüber hinaus unterstützen wir Frauen gezielt auf ihrem Karriereweg – etwa durch das jährlich angebotene Training „Women in Leadership" mit Mentoring, Trainings und Networking. Ergänzend fand 2025 einmalig das globale, von Nokia initiierte Entwicklungsprogramm „Action for Leadership" statt, das gemeinsam mit O_2 Telefónica umgesetzt wurde und sich an Frauen mit Führungsambitionen richtet. Die erarbeiteten Konzepte und Ergebnisse werden von Teilnehmerinnen und internen Sponsoren weiterentwickelt.

Vielfalt ist Chefsache: Im Diversity, Equity & Inclusion Ambassador Program übernimmt jedes der Vorstandsmitglieder von O_2 Telefónica Verantwortung für ein Diversity-Thema, wie soziale Herkunft, kulturelle Vielfalt oder Behinderung, und engagiert sich persönlich für Fortschritte in diesem Bereich.

Gemeinschaftliche Perspektiven: Zudem bieten Employee Resource Groups (Youngsters, PRIDE, Multiculturals) Raum für Austausch, Unterstützung und die Sichtbarkeit verschiedener Perspektiven. Zusätzlich stärken wir Vielfalt und Inklusion durch Partnerschaften mit externen Initiativen wie PROUT AT WORK (für LGBTQIA+), 2hearts (Tech-Talente mit Migrationshintergrund), myAbility (Inklusion von Menschen mit Behinderung) und Netzwerk Chancen (sozial Aufsteigende). So schaffen wir ein Arbeitsumfeld, in dem alle ihr Potenzial entfalten können. Was wir weiter für Vielfalt tun, lesen Sie online hier.

Teamgeist leben: Mit Corporate-Volunteering-Aktivitäten stärken wir Zusammenhalt, übernehmen Verantwortung und leben den O_2 Telefónica Spirit. So fördern wir Teamgeist und persönliche Entwicklung. Was wir hierzu 2025 unternommen haben, lesen Sie hier.

Business Value

Vielfalt als Erfolgsfaktor

Wir zählten 2025 zu den Top-3-Finalisten des Spark Awards von Handelsblatt und McKinsey und überzeugten mit unserem **Engagement für Vielfalt und Inklusion**. Das DE&I Executive Ambassador Programm wurde als einziges Corporate-Projekt in der Kategorie „DE&I Accelerator" ausgezeichnet. Vielfalt ist für uns kein Zusatz, sondern die Grundlage für gelebte Innovation. Denn nur mit der Power und Vielfalt unseres Teams können wir als verlässlicher Partner Geschäftskunden **innovative, maßgeschneiderte Lösungen**, Kontinuität und Servicequalität bieten.

Nächste Schritte

Faires und inklusives Arbeitsumfeld weiter ausbauen

Wir wollen unser **vielfältiges Arbeitsumfeld weiter stärken** und durch flexible Arbeitsmodelle und digitale Lösungen zusätzliche Chancen für Frauen in Führungspositionen fördern sowie die Teilhabe aller Mitarbeitenden weiter stärken.

Arbeits-befähigung für die Zukunft

Wir schaffen einen Rahmen, in dem alle Mitarbeitenden ihre vielfältigen Fähigkeiten einbringen und sich kontinuierlich weiterentwickeln können. So stärken wir ihre langfristige Beschäftigungsfähigkeit. Dabei sind die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeitenden ein besonderes Anliegen.

Strategie

Kompetenzen und Resilienz für die digitale Arbeitswelt

Kompetente und motivierte Mitarbeitende sind der Schlüssel für langfristigen Unternehmenserfolg. Die **kontinuierliche Qualifizierung** sowie die **Förderung der Gesundheit** der Belegschaft stärkt unser Unternehmen und unsere Wettbewerbsfähigkeit. Dafür verfolgen wir drei zentrale Ansätze:

- Wir stärken gezielt digitale Kompetenzen sowie eigenverantwortliches Lernen. **Weiterbildung** gehört zum Arbeitsalltag und ist anerkannte Arbeitszeit.
- Jede und jeder hat die Möglichkeit, **neue Rollen oder Positionen** zu übernehmen – etwa im Rahmen einer Jobrotation, auch in Teilzeit, um damit das eigene Portfolio zu erweitern.
- Zudem setzen wir uns dafür ein, gesundheitsförderliche Arbeitsbedingungen zu schaffen. Damit stärken wir **Bindung und Motivation der Belegschaft** und schaffen die Grundlage für den langfristigen Erfolg unseres Unternehmens.

Richtlinien

Wir fördern Gesundheit und lebenslanges Lernen bei allen Mitarbeitenden

In unserem Verhaltenskodex, den Geschäftsgrundsätzen haben wir uns zu einem **uneingeschränkten Zugang zu Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten** für alle Mitarbeitenden verpflichtet. Gleiches haben wir in der Diversitäts- und Inklusionsrichtlinie und auch in der Gleichstellungsrichtlinie festgehalten. Alle Mitarbeitenden sollen ihr berufliches Fortkommen sichern können. In Bezug auf die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeitenden verpflichten wir uns in unserer Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte, global anerkannte Standards zum **Arbeits- und Gesundheitsschutz** einzuhalten. Basierend auf unserer internen **Gesundheitspolitik** zur Vermeidung von Arbeitsunfällen und Erkrankungen betreiben wir ein Gesundheits- und **Arbeitssicherheitsmanagementsystem**, das regelmäßig im Rahmen der Rezertifizierung nach den Normen **ISO 9001, 14001** und **50001** überprüft wird. Zudem haben wir weitere Richtlinien, u. a. zur Gefährdungsbeurteilung oder Unfallmeldung, etabliert.

Ziele

Bis Ende 2025 hatten wir folgende Ziele:

- Teilnahme von 90 % unserer Mitarbeitenden an **Weiterbildungsmaßnahmen** im Bereich Digital & Data.
- Mehr als 50 **Jobrotationen** innerhalb des Unternehmens initiieren.

Performance

Wir steigern uns kontinuierlich

- Der Anteil unserer Mitarbeitenden, die seit 2020 an **Weiterbildungsmaßnahmen** im Bereich Digital & Data teilgenommen haben lag 2025 bei 93 % (2024: 81 %).
- 103 **Jobrotationen** konnten wir 2025 ermöglichen. Damit stieg die Anzahl im Vergleich zum Vorjahr um 20 % (2024: 86).

Alle Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven Kennzahlentool.

Maßnahmen

Digitale Angebote für Kompetenzentwicklung und Gesundheit

Zukunftskompetenzen stärken: Im Bereich Aus- und Weiterbildung lag der Fokus 2025 auf den Themen Führung und künstliche Intelligenz sowie dem Ausbau unseres zentralen Lernökosystems. Es umfasste:

- Coursera als neue digitale Lernplattform für die neun Schlüsselbereiche KI, Data, Agile & Project Management, Kommunikation, Consulting, Leadership, Innovation, DevOps & Tech Skills sowie Marketing & Vertrieb,
- LinkedIn-Learning für individuelle, selbstgesteuerte Entwicklung,
- StackFuel, ein interaktives Training für den sicheren Umgang mit Daten, Analysen und KI-Anwendungen,
- SAP SuccessFactors Webinare und Trainings rund um digitale HR-Prozesse und Talentmanagement zur internen Vernetzung und individuellen Weiterentwicklung.

Mit der SkillsBank können Mitarbeitende zusätzlich ihre Kompetenzen reflektieren und Entwicklungsschritte planen. Die Plattform ist für individuell passende Lernangebote mit Talentmanagement-Prozessen verknüpft.

Sicherheit und Wohlbefinden im Fokus: Wir analysieren Arbeitsrisiken und -unfälle regelmäßig, führen Gefährdungsbeurteilungen durch und setzen klare Vorgaben für sicheres Arbeiten, insbesondere an Mobilfunkmasten. Trainings und unsere „Feel Good"-App machen Wissen und Angebote jederzeit verfügbar. Zusätzlich bieten wir eine vielfältige Auswahl an Kursen, Initiativen und den Familienservice zur Unterstützung der physischen und psychischen Gesundheit unserer Belegschaft.

Business Value

Effizienzsteigerung und digitale Services für Kundinnen und Kunden unterstützen

> *„Wenn wir digitale Kompetenzen ausbauen und resiliente Teams fördern, stärken wir nicht nur die Zukunftsfähigkeit unserer Workforce, wir schaffen auch bessere Lösungen für Geschäftskunden."*
>
> **Nicole Gerhardt,**
> Chief Organizational Development & People Officer,
> Mitglied des Vorstandes der Telefónica Deutschland Holding AG

Nächste Schritte

Wir verstärken die Maßnahmen

Wir entwickeln unsere **digitalen Lerninitiativen** konsequent weiter und haben vor, im Bereich Gesundheit den Austausch zu stärken und kontinuierliche Verbesserungen voranzutreiben. Gleichzeitig optimieren wir unsere Schulungen und setzen verstärkt digitale Tools für Gefährdungsbeurteilungen und Echtzeit Monitoring ein – damit wir unser bereits sehr **niedriges Unfallniveau** dauerhaft sichern und die **Resilienz** unserer Mitarbeitenden weiter steigern.

Governance

Governance, Compliance & ethische Prinzipien – Datenschutz & Informationssicherheit – Menschenrechte und nachhaltiges Lieferkettenmanagement

Wir richten unser Handeln an gesetzlichen Vorgaben aus, berücksichtigen Datensouveränität und integrieren menschenrechtliche sowie nachhaltige Standards in unsere Beschaffungsprozesse.

Gesamtzahl Korruptionsfälle im Jahr 2025:

0

Geldbußen oder sonstige Sanktionen aufgrund von Datenschutzverstößen oder Sicherheitsvorfällen 2025:

0

Überprüfung aller potenziellen Hochrisiko-Lieferanten mit Self-Assessments zu ESG-Aspekten:

100 %

Governance, Compliance & ethische Prinzipien

Wir handeln regelkonform im Hinblick auf alle anwendbaren Gesetze, gesellschaftlichen Richtlinien und unsere Wertvorstellungen.

Strategie

Verlässlichkeit, Integrität und Transparenz als Basis unseres Handelns

Verantwortungsvolle Unternehmensführung ist unser Leitprinzip – unsere Governance schafft den Rahmen dafür, verantwortungsvoll, nachhaltig und werteorientiert zu handeln. Nachhaltigkeit ist fest in allen Geschäftsbereichen verankert, Leitlinien und Kontrollmechanismen sichern **Integrität, Verlässlichkeit und Transparenz**. Sie sorgen dafür, dass ökologische, soziale und Compliance-Standards systematisch in den Managementprozessen verankert sind, geben klare Orientierung für alle Mitarbeitenden und schaffen verbindliche Regeln.

Wir handeln **gesetzeskonform und ethisch**. Wir verhindern Korruption und unlautere Geschäftspraktiken konsequent, bewahren die Integrität der Unternehmenskultur bei O_2 Telefónica und stellen die Umsetzung von Datenschutz- und Compliance-Standards sicher. Damit schützen wir unsere Reputation, das **Vertrauen unserer Stakeholder** und die Grundlage für langfristigen Unternehmenserfolg.

Richtlinien

Integrität leben und regelkonform handeln

Unsere Geschäftsgrundsätze dokumentieren die ethischen Grundlagen und sind der verbindliche Verhaltenskodex bei O_2 Telefónica – auch zu Nachhaltigkeitsthemen, wie Menschenrechte, Klimaverantwortung oder verantwortungsvolle Nutzung von digitalen Technologien.

Mit der Antikorruptionsrichtlinie, die sich an der **UN-Konvention gegen Korruption**, dem nationalen Strafrecht und den **OECD-Leitlinien** orientiert, bekennen wir uns klar zu **Null-Toleranz** gegenüber Bestechung und unlauteren Geschäftspraktiken. Zugleich definiert die Richtlinie Compliance-Organisation den Aufbau des **Compliance-Management-Systems** mit internen Strukturen, Rollen und Verantwortlichkeiten, um Gesetzesverstöße, Schadensersatzforderungen und Reputationsschäden vorzubeugen. Die Richtlinie zur Kartellrechtsprävention gibt einen Überblick über die gesetzlichen Regelungen und verbotenen Verhaltensweisen; sie ist für alle Mitarbeitenden verpflichtend. Die Richtlinie zu Geschenken und Einladungen sorgt dafür, dass wir **Interessenkonflikte minimieren**, während die Richtlinie zu Trainingspflichten die Trainingsanforderungen definiert, damit alle Mitarbeitenden unsere Standards kennen und leben.

Als Teil unserer verantwortlichen Unternehmensführung setzen wir auf ein nach ISO 22301 zertifiziertes **Business Continuity Management (BCM)**. Die BCM-Richtlinie regelt Impact- und Risikoanalysen sowie die Notfallplanung, damit kritische Geschäftsprozesse auch bei Störungen so resilient wie möglich bleiben. Das BCM-System wird regelmäßig auditiert, auch 2025 wurde die externe Zertifizierung bestätigt. Ergänzend sorgt das **IT Service Continuity Management (ITSCM) basierend auf ISO 27031** für die **Resilienz** unserer IT- und Netzwerk-Infrastruktur. 2025 wurde ein Regelprozess für Transparenz und Disaster-Recovery-Pläne etabliert.

Um unsere Unternehmenskultur aktiv zu leben und höchste Standards in Bezug auf Menschenrechte, Umweltschutz und Integrität zu fördern, haben wir ein **umfassendes Hinweisgebersystem** etabliert. Es ermöglicht die Meldung von Hinweisen zu menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken gemäß dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG), zu Korruption oder Betrug laut Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) sowie zu internen Regelungen. Das Hinweisgeber-verfahren beschreibt transparent, wie solche Meldungen erfolgen können – anonym und nicht-anonym an eine unabhängige Ombudsperson. Die Meldung ist in 21 Sprachen möglich und kann online, per Brief oder Telefon erfolgen. Zusätzlich stehen ein Human-Rights-Postfach sowie ein Compliance-Mailpostfach zur Verfügung. Die **Whistleblowing-Richtlinie** schützt hinweisgebende Personen, da ihnen keine Nachteile entstehen sollen. Weitere Informationen zu unseren Due-Diligence-Prozessen finden Sie im Kapitel Menschenrechte.

Ziele

Bis Ende 2025

- darf es keine **Korruptionsfälle** im Unternehmen geben,
- sollten mehr als 95 % unserer Mitarbeitenden die **Schulung zu den Geschäftsgrundsätzen** erfolgreich absolviert haben.

Performance

Wir bleiben unserem Anspruch treu

2025 verzeichneten wir wie im Vorjahr 0 **Korruptionsfälle** und haben damit unser Ziel erreicht.

85,4 % (2024: 94,7 %) der Mitarbeitenden haben die **Schulung zu den Geschäftsgrundsätzen** erfolgreich absolviert. Somit liegen wir trotz weiterhin guter Abschlussquote unter dem von uns angestrebten Wert.

Weitere Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven Kennzahlentool.

Maßnahmen

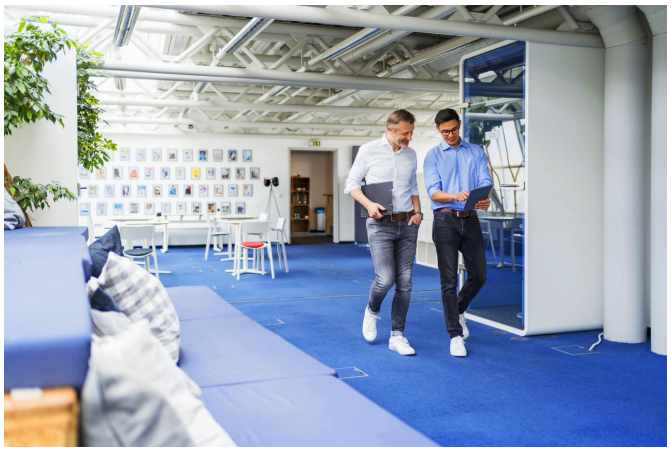
So sichern wir Integrität und Handlungsfähigkeit

Wir stellen uns robust auf: Für Krisenfälle oder Störungen ist im Rahmen unseres BCMs sowie auf Grundlage der Krisenmanagement-Richtlinie vorgesorgt. So sind alle wichtigen Datacenter und Core Sites örtlich voneinander getrennt, aber synchronisiert und darauf ausgelegt, 48 Stunden autark betrieben werden zu können. Für Katastrophenlagen stehen mobile Netzersatzanlagen, Pumpen und Klimageräte bereit. Zudem sind Notfall-Offices eingerichtet, die auch bei Ausfällen über Satellit mit dem Internet verbunden bleiben.

Wissen schafft Sicherheit: Die Schulung zu den Geschäftsgrundsätzen und Menschenrechten ist für alle Mitarbeitenden verpflichtend und wird alle drei Jahre wiederholt, ebenso das Training zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG). In der Schulung zu den Geschäftsgrundsätzen sind auch Korruptionsprävention, Kartellrecht und ESG-Themen, wie nachhaltiges Lieferkettenmanagement, Klimaverantwortung, Kreislaufwirtschaft oder verantwortungsvolle Nutzung von digitalen Technologien, enthalten. Zusätzlich bieten wir ein freiwilliges Intensivtraining zur Korruptionsbekämpfung, das den korrekten Umgang mit Geschenken und Einladungen sowie die Erkennung und Reaktion auf Bestechungsversuche vermittelt.

Das Senior Leadership Team bestätigt jährlich die Einhaltung der Anti-Korruptionsvorgaben im Rahmen des konzernweiten Zertifizierungsprozesses; Geschäftspartnerinnen und -partner verpflichten sich vertraglich zur Einhaltung entsprechender Antikorruptionsklauseln.

Förderung der Speak-up-Kultur und Stärkung von Compliance Bewusstsein: Wir beobachten laufend die Gesetzeslage und sensibilisieren zu Compliance und ethischem Handeln – durch Awareness-Maßnahmen, interne Kommunikation und das Whistleblower-System. Hinweise werden vertraulich behandelt und von einem geschulten Team bearbeitet. Auf diese Weise fördern wir die Verankerung ethischen Handelns in unsere Unternehmenskultur.



Business Value

Rechtssicherheit digital gedacht

Wir digitalisieren Rechts- und Compliance-Prozesse mit Legal-Tech-Tools und ermöglichen so eine revisionsgerechte Dokumentation für **Transparenz und Kontinuität** – bereichsübergreifend und künftig cloudbasiert. Dadurch beantworten wir Rechtsanfragen schneller, gestalten Prozesse effizienter und verbessern die **Compliance-Dokumentation** für mehr Vertrauen und Sicherheit. Klare digitale Workflows reduzieren Risiken bei Datenschutz und rechtlichen Prozessen. Geschäftskunden können von **verbessertem Datenschutz**, **verlässlicher Compliance** und **beschleunigten Reaktionszeiten** profitieren.

Nächste Schritte

Wir machen Compliance smart

Wir wollen Compliance-Prozesse weiter digitalisieren – mit **Legal-Tech sowie Self-Service-Plattformen** für Zertifikate und Audits für unsere Geschäftskunden. Schulungen werden durch Micro-Learning und Gamification ergänzt.

Datenschutz & Informationssicherheit

Wir setzen uns dafür ein, dass die Hoheit über ihre Daten bei unseren Kundinnen und Kunden bleibt und sie ihr digitales Leben souverän gestalten können.

Strategie

Aus Prinzip für Datensouveränität

Der **Schutz personenbezogener Daten** und die **Abwehr von Cyberrisiken** haben für uns höchste Priorität. Wir handeln gesetzeskonform, transparent und proaktiv, um Vertrauen zu schaffen und zu einer sicheren digitalen Gesellschaft beizutragen.

Richtlinien

Wir gehen auf Nummer sicher

Wir schützen personenbezogene Daten auf Basis anerkannter Standards und geltender Gesetze, wie z. B. der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und der **ISO 27001:2022 Informationssicherheits-Managementsystem**. Der Konzernstandard Datenschutz bildet die Grundlage des Datenschutz-Managementsystems und zielt darauf, dass Daten nur rechtmäßig verarbeitet und nach aktuellem Stand der Technik geschützt werden. Ergänzt wird er durch interne Vorgaben, wie der Informationssicherheitspolitik, der Richtlinie Datenschutzvorfälle und der Richtlinie Krisenmanagement.

Unser Resilienz-Rahmenwerk beschreibt die grundlegenden **Security-Kontrollziele**, die wir in Richtlinien und Standards konkretisieren und aus denen wir Kontrollvorgaben ableiten. Die **Wirksamkeit der Maßnahmen zur Informationssicherheit** wird regelmäßig überprüft – unter anderem im Rahmen interner und externer Audits, wie z. B. dem **ISO 27001** Zertifizierungsaudits, Prüfungen der internen Revision oder interner Control Assessments.

Spezifische interne Vorgaben und Verfahren regeln den Umgang mit Bedrohungen, Schwachstellen und die Sensibilisierung der Mitarbeitenden für diese Themen. Diese Leitlinien bilden die Grundlage für ein **robustes Sicherheits- und Datenschutzmanagement**, das sowohl die Transparenz über die Datennutzung als auch den verantwortungsvollen Umgang mit Informationen sicherstellt. Informationssicherheit umzusetzen beinhaltet auch die technische und organisatorische Absicherung unserer Netz- und IT-Systeme. Dieser Ansatz wird durch das Cyber Fusion Center unterstützt, das umfassende Schutzmaßnahmen gegen Cyberangriffe koordiniert.

Ziele

Bis Ende 2025 haben wir uns zum Ziel gesetzt,

- dass **keine Datenschutzverstöße oder Sicherheitsvorfälle** auftreten, die Geldbußen oder sonstige Sanktionen zur Folge haben,
- die **Abschlussquote des Trainings** „Informationssicherheit" bei unseren Mitarbeitenden auf über 90 % zu steigern.

Performance

Ermutigende Ergebnisse

- 2025 kam es wie im Vorjahr zu **keinen Datenschutzverstößen oder Sicherheitsvorfällen**, die zu Bußgeldern oder anderen Sanktionen geführt hätten.
- Die Abschlussquote für das Training **Informationssicherheit** lag im Jahr 2025 bei 88,5 % (2024: 90 %) und damit knapp unter dem angestrebten Wert von über 90 %. Mit zahlreichen zusätzlichen Awareness-Maßnahmen als Ergänzung zum Pflichttraining haben wir das Sicherheitsbewusstsein unserer Mitarbeitenden weiter gestärkt.

Alle Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven Kennzahlentool.

Maßnahmen

Prävention, Überwachung, Reaktion: unser Resilienz-Dreiklang

Risiken von Anfang an minimieren: Wir setzen auf das Prinzip „Privacy by Design und Default", um personenbezogene Daten von Anfang an bestmöglich zu schützen. Durch die Minimierung von Datenverarbeitung und Zugriffsrechten lassen sich potenzielle Angriffsflächen verringern.

Sicherheit im Blick behalten: Unser Cyber Fusion Center (CFC) ist ein zentraler Knotenpunkt zur Verbesserung der Cybersicherheit. Hier werden Systeme und Netzwerke kontinuierlich überwacht, Bedrohungen identifiziert und Vorfälle schnell und koordiniert bearbeitet. Unterstützend überwacht das Network Operation Center (NOC) die Netzkomponenten, um Auffälligkeiten frühzeitig zu erkennen und die Stabilität unserer Dienste zu unterstützen.

Kompetenz gezielt stärken: Mit verpflichtenden und regelmäßig aktualisierten Schulungen zu Datenschutz und Informationssicherheit stärken wir das Bewusstsein unserer Mitarbeitenden für aktuelle Bedrohungen und regulatorische Anforderungen. 2025 wurden zahlreiche zusätzliche Maßnahmen zu unterschiedlichen Security-Themenfeldern angeboten, um den individuellen Bedarf zu adressieren und das Sicherheitsbewusstsein weiter zu stärken.

Bedrohungen proaktiv begegnen: Darüber hinaus nutzen wir Cyber Threat Intelligence (CTI) und das Threat Intelligence Program, um die sich wandelnde Bedrohungslandschaft zu analysieren. So können wir Risiken antizipieren und präventive Maßnahmen einleiten, um potenziellen Bedrohungen zuvorzukommen.

Dieser Dreiklang aus Prävention, Überwachung und schneller Reaktion stärkt den Schutz der digitalen Infrastruktur.

Datenschutz priorisieren: Als Telekommunikationsanbieter verarbeiten wir große Mengen an Mobilitäts- und Nutzungsdaten. Mit der Data Anonymization Platform (DAP) wurde ein mehrstufiges Verfahren entwickelt, das Daten anonymisiert. Mehr Informationen zum Schutz der Daten finden Sie hier.

Business Value

Gefahren im Blick

Mit unserem **Threat Intelligence Program** können wir Bedrohungen frühzeitig erkennen und präventiv handeln. Angreifertaktiken und Risiken werden fortlaufend analysiert, u. a. in den Kernthemen 5G Netzwerk, IoT, Ransomware, Lieferketten, Cloud-Sicherheit und Social Engineering. Auch neue Bedrohungen wie KI-basierte Angriffe, Malware-Trends und Phishing gegen Business-Tools werden erfasst. Das Programm liefert verwertbare Erkenntnisse für schnelle Entscheidungen, unterstützt die **Resilienz der digitalen Infrastruktur** und erhöht die Verlässlichkeit der Services für unsere Geschäftskunden.

Nächste Schritte

Mit Sicherheit gut gedacht

Wie bei Compliance wollen wir unsere KI-gestützten Risikoanalysen und Threat-Intelligence-Systeme erweitern, um die **Prävention weiter zu optimieren**. Die Self-Service-Plattformen sollen auch für Datenschutzanfragen und Sicherheitszertifikate genutzt werden können.

Business Impact Story: O_2 Telefónica ermöglicht sichere Netzarchitekturen für die öffentliche Verwaltung

ekom21, ein IT-Dienstleister für Kommunen und öffentliche Einrichtungen in Hessen, nutzt unsere SD-WAN-basierte Netzarchitektur mit integrierten Sicherheitsfunktionen – um den Zugriff auf Cloud-Dienste zu ermöglichen und den Betrieb sensibler Anwendungen technisch abzusichern.

→ **Hier geht es zur Geschichte: „Wir brauchten eine flexible und vor allem auch sichere Netzwerklösung"**

Menschenrechte und nachhaltiges Lieferkettenmanagement

Wir berücksichtigen Nachhaltigkeitskriterien in unseren Einkaufsvorgängen und setzen uns für ökologische, soziale und menschenrechtliche Standards in der Lieferkette ein.

Strategie

Menschenrechte schützen, Risiken mindern

Um die **Achtung der Menschenrechte** wirksam in unserem Konzern und in den eigenen Geschäftsaktivitäten zu verankern, arbeiten wir mit unserem Due-Diligence-Prozess zum Schutz der Menschenrechte. Der Prozess setzt die Anforderungen internationaler Rahmenwerke, wie den UN-Leitprinzipien und den OECD-Leitsätzen, sowie gesetzlichen Vorgaben, wie dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG), um. Die sechs Bausteine des Prozesses sind auf der O_2 Telefónica-Website für Menschenrechte beschrieben. Zudem haben wir ein **umfassendes Lieferkettenmanagement** etabliert. Lesen Sie dazu online mehr hier.

Richtlinien

Wir folgen verbindliche Standards

Neben den Geschäftsgrundsätzen definiert die Richtlinie Menschenrechte den Anspruch, internationale Standards, wie die **UN-Leitprinzipien, die OECD-Leitsätze und ILO-Normen,** in unsere Prozessen zu integrieren sowie menschenrechtliche Risiken systematisch zu identifizieren und angemessen zu mindern. Sie wird flankiert durch das Commitment zu Kinderrechten, das sich auf den Schutz von Kindern und Jugendlichen fokussiert und sich an den **UNICEF Grundsätzen Kinderrechte und unternehmerisches Handeln** orientiert.

Die O_2 Telefónica Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte erläutert unsere Handlungsfelder und bekräftigt unser **Bekenntnis zu fairen Arbeitsbedingungen**. Sie formuliert Anforderungen zur **Vermeidung von Kinder- und Zwangsarbeit** sowie Diskriminierung, unterstützt die Einbindung von Arbeitnehmervertretungen und erläutert den Due-Diligence-Prozess als zentrales Element zur Überwachung der Umsetzung dieser Richtlinien.

Unsere Supply Chain Sustainability Policy ist ein verbindlicher Verhaltenskodex für Lieferanten und gilt für den Einkauf von Produkten und Dienstleistungen. Sie legt klare **ökologische, soziale und ethische Mindeststandards** fest, darunter insbesondere Menschen- und Arbeitsrechte, Umwelt- und Klimaschutz, Integrität im Geschäftsverhalten sowie Datenschutz. Die direkten Lieferanten sind angehalten, auch ihre Subunternehmen vertraglich zur Einhaltung vergleichbarer Standards und Regelungen zu verpflichten.

So verfolgen wir das Ziel, gemeinsam mit unseren Lieferanten resiliente und wettbewerbsfähige Lieferketten zu fördern.

Ziele

Bis Ende 2025 strebten wir an, dass

- nahezu alle potenziellen Hochrisiko-Lieferanten der O_2 Telefónica mit **Self-Assessments** zu ESG-Aspekten überprüft wurden,
- der Anteil **gelöster Beschwerden** und Hinweise zu Menschenrechtsthemen bei 100 % liegt.

Performance

Fortschritte, aber auch Handlungsbedarf

- 2025 lag der Anteil der potenziellen Hochrisikolieferanten, die ein **ESG-Self-Assessment** durchgeführt haben, bei 100 % (2024: 78 %).
- Der Anteil der **gelösten Hinweise und Beschwerden** zu Menschenrechtsthemen belief sich wie im Vorjahr auf 100 %.

Alle Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven Kennzahlentool.

Maßnahmen

Governance, Risikomanagement und Transparenz: So setzen wir Verantwortung um

Wir handeln im Einklang mit geltenden Gesetzen: Unser Due-Diligence-Prozess zum Schutz der Menschenrechte ermöglicht es, menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken und Verstöße frühzeitig zu erkennen und geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um diese zu verhindern, zu mindern oder – sofern bereits eingetreten – Abhilfemaßnahmen einzuleiten.

Bearbeitung von Hinweisen und Beschwerden: Einzelpersonen, Unternehmen und Organisationen können menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken oder Verstöße melden. Alle relevanten Informationen finden sich auf unserer Webseite zum Hinweisgeberverfahren, die wir 2025 durch leicht verständliche Sprache und Infografiken für alle Stakeholder weiter zugänglicher gestaltet haben.

Kontrolle in Hochrisikoländern: Im Rahmen der Joint Alliance for CSR (JAC) führt die Telefónica, S.A. Group regelmäßige Audits bei Lieferanten durch. Diese prüfen die Einhaltung zentraler sozialer und arbeitsrechtlicher Standards, darunter faire Arbeitsbedingungen einschließlich angemessener Löhne und Arbeitszeiten sowie Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz. Die Audits definieren zudem notwendige Korrekturmaßnahmen, um identifizierte Risiken gezielt zu adressieren. Als Tochtergesellschaft der Telefónica, S.A. Group sind wir Teil der JAC und verfügen über direkten Zugang zu den Ergebnissen der Lieferantenaudits.

Zusammenarbeit mit Lieferanten: Nahezu 100 % der 2025 beauftragten Lieferanten, die über das Einkaufssystem abgewickelt wurden, haben sich zur Einhaltung der Supply Chain Sustainability Policy verpflichtet. Ergänzend setzen wir im Rahmen der jährlichen Risikoanalyse standardisierte Fragebögen für Hochrisikolieferanten ein, um die identifizierten prioritären Risiken zu erfassen. Diese Risiken umfassten im Jahr 2025: unangemessene Löhne, Ungleichbehandlung in der Beschäftigung, Missachtung der Vereinigungsfreiheit und das Recht auf Tarifverhandlungen sowie mangelhafte Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz. Durch den Dialog mit den Lieferanten präzisieren wir unsere Erwartungen zu Arbeitsbedingungen und Beschäftigungsstabilität.

Lieferantenmonitoring: Durch KI-gestütztes Screening identifizieren wir frühzeitig Risiken und kritische Ereignisse in der Wertschöpfungskette (siehe Abschnitt Business Value) und leiten bei Bedarf Maßnahmen ein.

Überprüfung interner Prozesse und Schulungen: Wir überprüfen kontinuierlich die Governance-Strukturen und Prozesse, um Transparenz und menschenrechtliche Sorgfalt zu verbessern. Regelmäßige Online-Trainings für Mitarbeitende und Lieferanten unterstützen die Umsetzung des LkSG.

Business Value

Für nachhaltige Partnerschaft: Echtzeit-Überwachung der Lieferkette

Wir haben unser KI-basiertes Lieferantenscreening weiterentwickelt, um Risiken in der Lieferkette transparent und effizient zu bewerten. Mithilfe moderner KI-Modelle analysieren wir Informationen aus Nachrichten, Social Media und vertrauenswürdigen Quellen in mehr als 180 Sprachen. So erkennen wir **potenzielle Menschenrechts- oder Umweltverstöße** frühzeitig und leiten kritische Hinweise in **Echtzeit** an den Einkauf weiter. Durch kontinuierliche Anpassung auf Basis von Nutzerfeedback stellen wir die Qualität der Risikoerkennung sicher.

Mithilfe eines KI-gestützten Lieferantenmonitorings zielen wir auf Transparenz und Sicherheit in der direkten Lieferkette. Wir tragen zur Unterstützung fairer und umweltfreundlicher Bedingungen bei der Herstellung von Produkten und der Erbringung von Dienstleistungen bei, wollen **Ausfall- und Compliance-Risiken reduzieren** und die **ESG-Konformität stärken**. So verfolgen wir das Ziel, Lieferanten zu verlässlichen Partnern zu entwickeln sowie durch Vertrauen und Wettbewerbsfähigkeit Mehrwert zu schaffen.

Nächste Schritte

Menschenrechtliche Sorgfaltspflicht konsequent vorantreiben

Wir lösen alle Hinweise und Beschwerden verantwortungsvoll, wollen die Quote der ESG-Self-Assessments bei Hochrisikolieferanten auf nahezu 100 % stabil halten und **bauen KI-gestützte Systeme für Risikoanalysen weiter aus**. Zudem intensivieren wir Sensibilisierungsmaßnahmen für interne Teams und Lieferanten, um internationale Standards konsequent umzusetzen.

Impressum

Herausgeber
Telefónica Deutschland Holding AG
Georg-Brauchle-Ring 50
80992 München
Tel.: +49 89 2442 0
www.telefonica.de

Corporate Responsibility & Sustainability
Kontakt: cr-de@telefonica.com
www.telefonica.de/nachhaltigkeit

Verantwortlich für den Inhalt
Claudia von Bothmer,
Director Corporate Responsibility & Sustainability

Projektverantwortung
Melanie Borsos,
Head of Nonfinancial Reporting & Human Rights

Konzept, Redaktion und Design
Telefónica Germany GmbH & Co. OHG,
Corporate Responsibility & Sustainability, München
Accenture GmbH, München
nexxar GmbH, Wien

Veröffentlichung
Februar 2026 - alle Zahlen wurden, sofern nicht anders gekennzeichnet, zum 31. Dezember 2025 erhoben. Das **ESG-Factbook 2025** liegt in deutscher und englischer Sprache vor und ist online verfügbar unter https://reporting.telefonica.de/o2/nachhaltigkeit/2025.

Der **Geschäftsbericht 2025** ist online verfügbar unter www.telefonica.de/geschaeftsbericht

Bildnachweise
Cover: tempuralimages, S. 3: Telefónica Deutschland, S. 7: Telefónica*, Fabian Wentzel:mf_guddyx via Getty Images, S. 8: Till Budde, S. 10: Telefónica*, S. 11: Telefónica*, S. 12: Abel Mitjà Varela_Morsa Images_Stone via Getty Images, S. 13: instamatics via Getty Images, S. 17: Telefónica*, S. 19: i3D_VR_via istock_getty images, S. 22: Telefónica*, S. 23: Till Budde, S. 25: Westend61 / Buero Monaco, S. 26: Telefónica*, S. 27: Telefónica*, S. 30: Westend61 / Daniel Ingold via Getty Images, S. 31: Telefónica*

*Die Rechte zur Nutzung dieser Ressource sind ausschließlich den Marken vorbehalten, die von der Telefónica-Gruppe in einem ihrer Märkte registriert sind. In diesem Rahmen ist die Nutzung in allen Kanälen oder Medien, intern oder extern, mit zeitlicher Begrenzung abgedeckt.