


# Erantzukizun Korporatiboaren Txostena

euskaltel

# 2015EKO ERANTZUKIZUN KORPORATIBOAREN TXOSTENA

## Nazio Batuen Mundu Itunaren printzipioak

Nazio Batuen Mundu Itunari atxikita dago Euskaltel. Erantzukizun Korporatiboaren Txosten honetan (Aurrerapen Txosten funtzioa ere badu), atal bakoitzaren hasieran, testuak barnean hartzen dituen Mundu Ituneko printzipioak adierazten dira.

| | |
|---|---|
| **1. printzipioa**<br><br>Nazioartean onartutako oinarrizko giza eskubideen babesa bultzatu eta errespetatu behar dute enpresek, eragina duten eremuan. | **6. printzipioa**<br><br>Enpresek lanean eta okupazioan gertatzen diren diskriminazio-praktikak kentzearen alde egin behar dute. |
| **2. printzipioa**<br><br>Enpresek ziurtatu behar dute ez dutela laguntzen giza eskubideak urratzen. | **7. printzipioa**<br><br>Enpresek ingurumenaren aldeko ikuspegi prebentiboa izan behar dute. |
| **3. printzipioa**<br><br>Enpresek elkartze-askatasuna bultzatu eta negoziazio kolektiborako eskubidea onartu behar dute. | **8. printzipioa**<br><br>Enpresek ingurumen-erantzukizun handiagoa sustatzen duten ekimenen alde egin behar dute. |
| **4. printzipioa**<br><br>Enpresek bortxazko lan-forma guztiak edo lan behartua desagertzearen alde egin behar dute. | **9. printzipioa**<br><br>Enpresek ingurumena errespetatzen duten teknologien garapena eta hedapena sustatu behar dute. |
| **5. printzipioa**<br><br>Enpresek haurren lana desagertzearen alde egin behar dute. | **10. printzipioa**<br><br>Enpresek ustelkeria-mota guztien kontra (estortsioa eta eroskeria barne) lan egin behar dute. |

# AURKIBIDEA

ERANTZUKIZUN KORPORATIBOAREN TXOSTENA EGIAZTATZEA

5

PRESIDENTEAREN ADIERAZPENA

6

EUSKALTELEN AURKEZPENA

8

GOBERNU KORPORATIBOA

24

BALIO-KATEAREKIKO ERLAZIOA

46

SAREA

54

INGURUMENA

62

GIZON-EMAKUMEEKIKO KONPROMISOA

74

GURE KONPROMISO SOZIALA

84

ADIERAZLEAK

94

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

# IRAUNKORTASUN MEMORIA EGIAZTATZEA

## VMS-Nº 005/16

AENOR-ek, Normalizaziorako eta Egiaztapenerako Espainiako Elkarteak, zera egiaztatzen du:

**EUSKALTEL, SA**

Titulu hau duenak: ***2015eko ERANTZUKIZUN KORPORATIBOAREN TXOSTENA***

Jardunaren irudi zentzuduna eta orekatua ematen du, memoriaren datuen egiaztasuna eta honen edukiaren aukeraketa orokorra kontuan izanda.

Kanpoko bermatze hau Global Reporting Initiativeko G4 Gidaren eta telecomunikazioetako gehigarri sektorialaren arabera egin da. Egiaztapena 2016ko apirilaren 14an burutu da eta ez ditu data horren ondoren gertatutako egoerak kontuan hartzen.

Egiaztapen hori indarrean egongo da, AENOR-ek bertan behera utzi edo kentzea erabakitzen ez badu, aldez aurretik jakinarazita, 2016ko martxoaren 9an 2016/20991/GRI/01 1R eskarian eta 2007 urtarrileko Iraunkortasun Memoriak Egiaztatzeko Erregelamendu Nagusian adierazten diren baldintza partikularrak betetzen diren bitartean. Erregelamendu horrek, besteak beste, AENOR-eko zerbitzu teknikoei instalazioak bisitatzen uztea eskatzen du, adierazitakoa egia dela egiaztatzeko.

Adierazpen horrek ez du baldintzatzen Global Reporting Initiativek berak EUSKALTEL, SA, GRI Gidaren arabera memoria egin duten erakundeen zerrendan sartzea. Zerrenda hori bere web orrian jarri du: http://database.globalreporting.org

Jaulkipen data: 2016ko apirilaren 18a

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación
Avelino BRITO MARQUINA
AENOR-eko zuzendari nagusia

# PRESIDENTEAREN ADIERAZPENA

## *Aurten gure herriaren etorkizunean egindako inbertsioak historikoak izan dira*

Euskaltelentzat urte historikoa izan da. Merkatuan 20 urte daramatzagun honetan, konpainiaren indarra, sendotasuna eta hazteko gaitasuna agerian uzten duten bi lorpen egin ditugu 2015ean: burtsara atera gara, eta R Galiziako kable-operadorea erosi dugu (eta horrela, espainiar Estatuko iparraldean erreferentea den kable-operadorea sortu dugu). Eta Euskadin dugun lidergoa finkatuz, diru-sarrerak handituz eta bezeroak eta produktuak gehituz egin dugu hori guztia. Horrek indarra ematen digu aberastasuna sortzen, teknologia garatzen eta gure herriaren etorkizunean inbertitzen jarraitzeko.

Bezero eta produktuak ugaritu ditugu, bai etxekoak, bai negoziokoak. Horra teknologia aurreratuena erabiliz Euskadi telekomunikazio finkoen eta mugikorren abangoardian jartzeko erronkari eustearen emaitza. Estrategia horren fruitu, gaur egun, lider gara mugikorren negozioan, eta gure bezero guztiek gutxienez 50 Mb/s-ko abiadurako Interneteko sarbidea dute. Euskadiko WiFi sare zabalena jarri dugu martxan, 4G zerbitzua merkaturatu dugu, eta, orain, geure sarea ezarri dugu, LTE lizentziari esker.

Telekomunikazio-operadore gisa, gure proiektuen jasangarritasuna gure pertsonetan oinarritzen dugu. Haien jakintzak, eskumenak eta ahalmena giltzarriak dira enpresaren lehiakortasuna bermatzeko. Bezeroekiko eta hornitzaileekiko ikuspegia, Ondo Gobernatzeko politika, ingurumen-kudeaketa arduratsua, gure ekintza soziala, bezeroarentzako arreta hark aukeratzen duen hizkuntzan, eta, oro har, kudeaketaren bikaintasuna dira gure ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-ardura osatzen duten ardatzak.

Euskaltelen badakigu bezeroari zerbitzu ona emateko hauxe dela garrantzitsuena: gustura ari diren eta erakundearekiko konpromisoa agertzen duten pertsonak edukitzea.Hori kontuan hartuta, 2015ean Euskaltelen III. Lan Hitzarmena sinatu dugu, konfiantza- eta adostasun-giroan. Eta uste dugu euskal gizartearekiko ardura eta konpromisoa adierazten dituen enpresa dela Euskaltel, harentzat lan egiten duela, eta gizarte horretan eredugarri eta erreferentziazko enpresa izan behar duela.
Euskaltel Konekta Fundazioa 2015ean sendotu zen; pertsonen, enpresen eta ekimenen arteko konexioa eta harremana sortzen eta sustatzen laguntzea du helburu, betiere IKTen erabileraren esparruan. Horretarako, lau helburu estrategiko lantzen ari gara: gazteek IKTekin duten harremana sustatzea, gizartean presentzia izatea (pertsonak eta enpresak), erreferentzia bat izatea EAEko IKTen sektorean eta globaltasun-irudia proiektatzea, EAE barruan nahiz kanpoan. Eta helburu horiek betetzeko, hainbat ekintza egiten ditugu, talde askotarikoei zuzenduak: bezeroak, enpresak, langileak, ekintzaileak, unibertsitate-ikasle gazteak, GKEak, etab.

Azaldu berri dugunaz gain, ez dugu ahaztu enpresa ongi kudeatzeari lotutako kontuak, eta arriskuak kudeatzeko sistema bat




ezartzez amaitu dugu. Horri esker, delituak prebenitzeko kudeaketa-sistemetarako AENORen ziurtagiria jaso duen Euskadiko lehen enpresa gara, bai eta espainiar Estatuko telekomunikazio-sektore osokoa ere. Kudeaketa-sistema hori ezarrita, beste aurrerapauso bat eman dugu Euskaltelen kultura etiko bat bultzatzeko bidean, konpainiari erantzukizun penala ekar diezaioketen jarduerak prebenitzeko kultura alegia. Honenbestez, are tinkoago dihardugu gobernu egokiaren eta arriskuen kudeaketaren alde, horiek baitira negozioaren iraunkortasuna bermatzeko lehen urratsak.

2016an, Euskadin eta Galizian jarduten duen telekomunikazio-talde gisa, gure jarduerak sendotuko ditugu bi komunitateetan, eta sare finkoa eta mugikorra hedatzeko proiektuei ekingo diegu. Teknologiarik aurreratuena erabiliz telekomunikazio finko eta mugikorreko zerbitzuak eskaintzeko gure konpromisoan aurrera egiteko pausoak ematen segituko dugu. Geure buruari jarri diogun helburua da edozein lekutan eta edozein gailurekin abiadura handiko sarbidea eskaintzea gure bezeroei. Gure bezeroen Interneteko konexioak areagotzeko eta hobetzeko lanean segituko dugu, Euskadin eta Galizian WiFi puntu gehiago jarriz eta gure 4G sarea hedatuz.

Horiei buruz arituko gara Nazio Batuen Mundu Hitzarmenaren 10 printzipioei erantzuten dien memoria honetan, gardentasunaren eta jasangarritasunaren mesedetan.

**Alberto García Erauzkin**
Euskalteleko presidentea

# EUSKALTELEN AURKEZPENA

Euskaltelek Erantzukizun Korporatiboaren Txostena aurkezten du, halako memoriak aurkezteko ezarritako urteroko zikloa betez. Hala, hamaikagarren memoria honetan, 2015. urteari dagokion informazioa argitaratzen du Euskaltelek.Txosten honetan, erakundeak lantoki guztietan dituen jarduerak, haien balio-katea eta gizarte guztia sartzen dira.

Txosten hau egiteko, Global Reporting Iniciative (GRI) erakundeak 2013ko G4 Gidan jasangarritasun-txostenetarako emandako irizpideak eta Telekomunikazioen Sektoreko GRI gehigarria (2003) erabili ditugu. Horrenbestez, gida horretako adierazle guztiak jasotzen dira, haien edukia garatuz, edo haiek kontuan ez hartzeko arrazoiak adieraziz.

Gizarte-erantzukizuna duen eta bere Xedetik eta Ikuspegitik ateratzen diren enpresa-helburuak interes-taldeen itxaropenekin orekatu nahi dituen enpresa den aldetik, Euskaltelen jasangarritasun-kontzeptua garatuz hautatu dira txosten honetako edukiak; halaber, kontuan hartu dira bai beste urte batzuetako edukiak eta esperientzia, bai Euskaltelek zerbitzatzen duen komunitatearen garapen ekonomiko eta sozialaren esparruan duen jarduera.

2014ko Enpresaren Erantzukizunaren Txostena jakinaraztearekin batera, hari buruzko inkesta bat helarazi zitzaien interes-taldeei, txostenaren materialtasuna



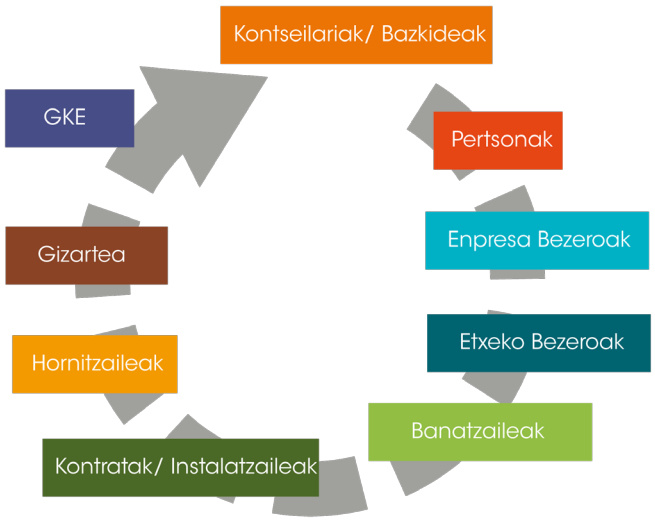

zehazteko eta 2015ean Euskalteli lotutako interes-taldeentzat kezka-iturri diren gaiak hobeto identifikatzeko.

Beste interes-talde batzuk identifikatzeko (adierazleak grafikoan), irizpide hauek hartu dira kontuan:

- Merkataritza-mekanismoak direla-eta, Euskaltelekin harremana duten interes-taldeak

- Merkataritza-harremanik ez duten eta lankidetza-hitzarmen formalak edo ez-formalak (baita jatorria erregulazio jakin batzuetan dutenak) dituzten interes-taldeak.

Hala ere, aurreko ataletan sartu ez diren interes-taldeek Euskalteli eskatzen badiote edo Euskaltelera jotzen badute gure jarduera garatzen dugun gizartean dugun presentziarengatik, guk haiekin harremana izatea eskatu diegun ala ez kontuan hartu gabe, Gizartea interes-taldean sartu ditugu, zeinak estatuko jasangarritasun-gaietako erreferentziazko pertsonak hartzen baititu (ikus taula 23. orrialdean).



| | | | |
|---|---|---|---|
| Estrategia eta Azterketa | Erakundearen profila | Interes-taldeen parte-hartzea | Gobernua |
| Etika eta zintzotasuna | Lan-jardunbideak eta lan duina | Ekonomia | Gizartea |
| | Ingurumena | Produktua | |

Materialtasunaren azterketa gai batzuen arteko harremanean oinarritzen da. Gai horien abiapuntuak hauek dira:

- Izaiteren enpresek egindako beste materialtasun-azterketa batzuen benchmarking-aren analisia.

- Gure negozioarengatik eta gure eraginarengatik Euskaltelen jarduerarako garrantzitsuenak diren GRI alderdien analisiak.

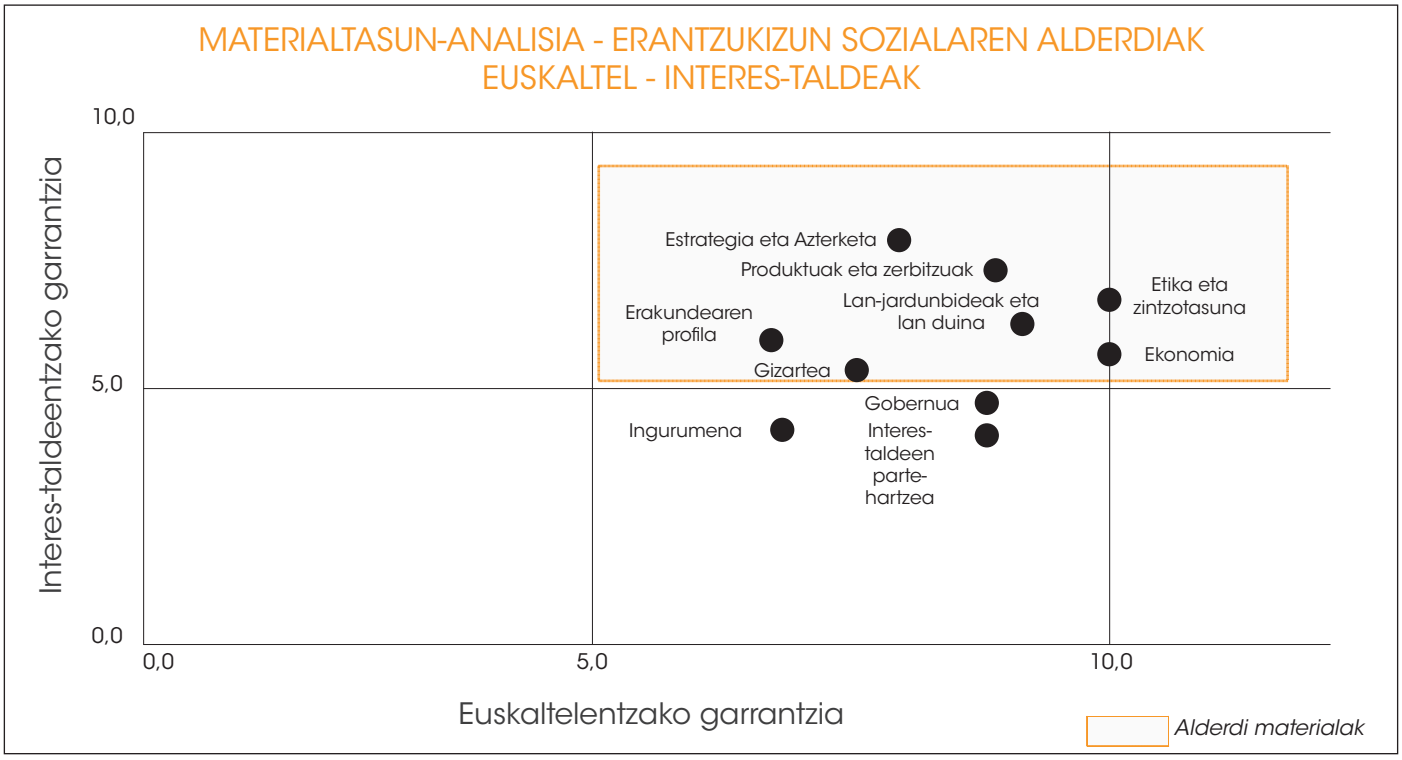
- Gizarte-inkestaren atributuen analisiak.

Analisi horren emaitza gisa, zenbait kontzepturi buruzko balorazioa eskatu diegu interes-taldeei materialtasun-inkesta baten bidez. Kontzeptu horiek batu daitezke GRI 4aren egiturarekin bat etorriaz, eduki hauetan.

Alderdi horiek interes-talde garrantzitsuen arabera ebaluatu dira, enpresaren jarduerari eragiteko edo jarduerak eragiteko gaitasunaren arabera, eta, horrela, alderdi horiek Euskaltelen interes-taldeetan eta Euskaltelen bertan duten eragina jaso da, eta alderdi material garrantzitsuenak definitu dira.

Interes-talde horietarako ebaluatu dira haien interesak eta itxaropenak, gizarteko azken inkesta globalean jasotako informazioa eta estatuan EES alorrean erreferente diren langileei eta pertsonei egindako adhoc inkestak oinarri hartuta.

Analisi honen emaitza orokorra ondorengo grafikoan ikus daiteke.



Identifikatutako alderdiei dagokienez, ondorengo taulak horien estaldura eta zein barne- eta kanpo-talderentzat den garrantzitsua adierazten du, kontuan hartuta, Euskaltelen zuzendaritzaren ikuspegitik, alderdi guztiak materialak direla.

| Datu garrantzitsuenak | Interes berezikoalderdi orokor identifikatuak | Alderdiokin zerikusia duten alderdiak | Euskaltelen erantzunatxostenari |
|---|---|---|---|
| Estrategia eta azterketa | Estrategia de la Entidad | Pertsonak<br>Banatzaileak<br>Kontratak<br>Hornitzaileak<br>Sozietatea<br>Bezeroak | 1.Txostenaren aurkezpena eta irismena |
| | Garantizar la supervivencia en el largo plazo de la organización | | |
| Erakundearen profila | Konpainiaren egitura | Banatzaileak<br>Kontratak<br>Hornitzaileak<br>Sozietatea | 1.Txostenaren aurkezpena eta irismena<br>2. Gobernu Korporatiboa |
| | Erakundearen misioari, ikuspegiari eta balioei leial izatea | | |
| | Aberastasun eta ongizate soziala sortzen laguntzea | | |
| Interes-taldeen partaidetza | Interes-taldeen kudeaketa (bideak eta elkarrizketa-sistematika...) | Sozietatea<br>Banatzaileak<br>Kontratak<br>Hornitzaileak | 1.Txostenaren aurkezpena eta irismena<br>2. Gobernu Korporatiboa |
| | Gardentasuna eta konfiantza bultzatzea | | |
| Gobernua | Gobernu Korporatibo Egokia; erabaki- eta kontrol-organoak | Banatzaileak<br>Kontratak<br>Hornitzaileak<br>Sozietatea | 2. Gobernu Korporatiboa |
| | Enpresa-politikak | | |
| | Kudeaketako bikaintasuna sustatzea | | |
| | Legezko obligazioak betetzea | | |
| | Modu proaktiboan lankidetzan aritzea administrazio publikoarekin | | |
| | Erakundearen izen ona eta irudi korporatiboa hobetzea | | |
| Etika eta zintzotasuna | Etika eta Jokabide Kodea, langileei eskatu behar zaizkien jokabideak | Pertsonak<br>Banatzaileak<br>Kontratak<br>Hornitzaileak<br>Sozietatea | 2. Gobernu Korporatiboa<br>6. Langileekiko konpromisoa |
| | Partaidetza eta enpresaren aintzatespena bultzatzea | | |
| | Lan-giroa hobetzea | | |
| Ekonomia | Enpresaren finantza-sendotasuna (arriskuak kontrolatzeko sistemak) | Pertsonak<br>Sozietatea | 1.Txostenaren aurkezpena eta irismena<br>2. Gobernu Korporatiboa |
| | Sendotasun finantzarioa eta kaudimena lortzea | | |
| | Erakundearen emaitza ekonomikoak hobetzea | | |
| Ingurumena | Ingurumena Kudeatzeko Sistema: zer egin dezakeen Euskaltelek klima-aldaketa dela eta | Sozietatea | 5. Ingurumena |
| | Ingurumenarekiko eragina hobetzeko jarduerak egitea | | |
| Lan-praktikak eta lan duina | Langileen kudeaketa, genero-berdintasuna, lan-bizitza eta familia bateragarri egitea, etab. | Pertsonak<br>Banatzaileak<br>Kontratak<br>Hornitzaileak<br>Sozietatea<br>Bezeroak | 6. Langileekiko konpromisoa |
| | Euskararen erabileraren sustapena | | |
| | Langileen lan-baldintzak hobetzea | | |
| | Enpresaren jardunaren osagarri diren jarduerak egitea, gizartearentzat balioa sortzeko | | |
| | Garapen profesionala sustatzea | | |
| Gizartea | Gizarte-ekintza: babesletzak, gizarte-jarduerak, erakundeekiko lankidetza... | Pertsonak<br>Banatzaileak<br>Kontratak<br>Hornitzaileak<br>Sozietatea<br>Bezeroak | 1.Txostenaren aurkezpena eta irismena<br>2. Gobernu Korporatiboa<br>3. Balio-katearekiko lotura<br>4. Sarea |
| | Hornitzaileen kudeaketa | | |
| | Hitzartutako epeak betetzen direla bermatzea | | |
| | Beste erakunde batzuekiko lankidetza eta aliantzak sustatzea | | |
| | Alde guztien onurarako harreman komertzialak finkatzea | | |
| Produktua | Bezeroari ematen zaion zerbitzua, harremanaren pertsonalizazioa, aholkularitza, akats-kopurua gutxitzea, etab. | Pertsonak<br>Banatzaileak<br>Kontratak<br>Hornitzaileak<br>Sozietatea<br>Bezeroak | 1.Txostenaren aurkezpena eta irismena<br>2. Gobernu Korporatiboa<br>3. Balio-katearekiko lotura<br>4. Sarea |
| | Produktuak eta zerbitzuak | | |
| | Bezeroaren kudeaketa arduratsua: produktuen azalpena eta salmenta, zerbitzu eta tarifa konplexuak | | |
| | Zerbitzuaren kalitatea | | |
| | Sarearen estaldura (finkoa, mugikorra, zuzeneko sarbidea, banda zabala, beste zenbait) | | |
| | Erakundeak eskaintzen dituen produktu eta zerbitzuak hobetzea | | |
| | Langileen entzute aktiboa eta erantzun profesionala hobetzea | | |
| | Beste erakunde batzuekiko joko garbia eta berdintasunezko kontratu-harremanak sustatzea | | |
| | Informazio-gizartearen garapenaren eragile izatea | | |
| | Bezeroekiko harreman berezia eta hurbilekoa izatea | | |

Nolanahi ere, trazabilitateari eusteko eta Euskaltelen jardueraren bilakaera aztertu ahal izateko, azken hiru urteetako datuak ematen dira, ahal den neurrian.

Presidentearen adierazpenaz gain, txostenak zortzi kapitulu ditu. Lehenengo kapituluan, adierazten da zein den Euskaltel proiektuaren orientazioa, zein den gure ibilbidea, eta 2015ean zer neurri eta emaitza nagusi lortu diren ekonomiaren, ingurumenaren eta gizartearen aldetik, eta zein izan den ekitaldi horri begira hartu diren konpromisoen segimendua.

Hurrengo kapituluetan, eremu hauetako gure jarduera jasotzen da: gobernu korporatiboa, gure balio-katea osatzen duten interes-taldeekiko harremana, sarea, ingurumena, pertsonekiko konpromisoa eta gizartearekiko konpromisoa; kapitulu bakoitzaren amaieran, hurrengo ekitaldirako konpromisoak aurkezten dira.

Zortzigarren kapituluan, alde batetik, GRI gidan ezarritako zenbait adierazle eta GRIren Telekomunikazioei buruzko gehigarria gure txostenean non dauden adierazten dugu, eta, bestetik, GRI adierazleen eta Mundu Ituneko printzipioen erkaketa egin dugu, koherentzia-test gisa.

Txosten honetan aurkeztutako informazio ekonomikoa Euskaltelek egindako kostuen kontabilitatean oinarritzen da, eta informazio analitikoa sailka eta negozio-lerroka lortzera bideratuta dago, indarrean dagoen merkataritza-legedia eta Kontabilitate Plan Orokorrean ezarritako arauak betez.

Txosten honetan aurkeztutako ingurumen-informazioa gure Ingurumen Adierazpenean jasotako informazioan oinarritzen da. EMAS araudiaren arabera egin dugu Ingurumen Adierazpena, eta kanpoko egiaztatze-prozesu bat izan du, AENORek bideratua. Ingurumen-adierazle batzuetan erabaki da GRIren adierazle-protokoloak ez erabiltzea; izan ere, hornitzaileetatik lortzen diren kontsumoak beste unitate batzuetan daude, eta unitate horiekin hobeto erka daitezke datuok sektorekoekin eta hobeto ulertzen dituzte interes-taldeek.

Orrialde hauetan dagoen informazio guztia barnean Euskaltelek nahiz kanpoan AENORek kontrastatu eta egiaztatu dute. AENORek ziurtatzen du 2013ko GRI gidako jarraibideen arabera egin dela, eta dagokion Egiaztatze Ziurtagiria igorri du (testuan sartuta dago). Erabaki da Galiziako R kable-operadorea 2015aren amaieran erosi zenez, 2016an jasoko dela horri buruzko informazioa txosten batean, bi erakundeak integratzen goazen heinean, eta enpresaren bide berri horri buruzko iritzia interes-taldeei galdetzeko aukera dugun heinean.

EMAS
GESTIÓN AMBIENTAL VERIFICADA
REG.NO. E-EU-000024

Euskaltelen 2015eko Erantzukizun Korporatiboaren Txostenak ekonomiaren, gizartearen eta ingurumenaren alorretan erantzukizun sozialari dagokionez egiten dugun lana jasotzen du, eta gure enpresaren webgunean dago ikusi nahi duten guztien eskura: www.euskaltel.com.

Txosten honetako informazioari buruzko azalpenen bat edo informazio gehiago nahi izanez gero, jarri harremanetan Antolakuntza eta Kalitatea saileko zuzendaritzarekin rse@euskaltel.com helbidean edo 944011000 telefono-zenbakian.




Euskaltel SA
IFZ: A-48766695
Parke Teknologikoa, 809
48160 DERIO (BIZKAIA)
www.euskaltel.com
Helbide elektronikoa: memoriarc@euskaltel.com

EAEko telekomunikazioen operadore globala da Euskaltel, eta zerbitzu hauek eskaintzen ditu bere sare finko eta mugikorren bidez: Telefonia Finkoa, Internet, Telebista Digital Interaktiboa eta Telefonia Mugikorra. Munduko esparru guztietako bezeroak ditu.

Taula honetan, erakundearen tamaina zein den erakutsiko diguten datu batzuk ageri dira.

| | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|
| Eragiketen ondoriozko diru-sarrerak (mila €) | 329.148 | 315.109 | 322.292 |
| Kudeaketa-emaitzak (mila €) | 50.092 | 36.783 | 6.781 |
| BZ bidezko Interneteko bezeroak | 250.178 | 253.872 | 258.954 |
| TB Digitaleko bezeroak | 139.476 | 131.651 | 133.282 |
| Telefonia mugikorreko bezeroak | 346.230 | 402.242 | 513.925 |
| Sare propioko telefonia finkoko bezeroak | 325.756 | 321.222 | 320.197 |
| Langile-kopurua | 546 | 351 | 342 |

## GURE ESTRATEGIA

Euskaltelen epe ertainerako estrategiak bezeroen bizitza-balioa areagotzea du oinarri, honako hauek baliatuta:

• EAEn dugun lidergoa.
• Bezeroen fidelizazioa.
• Azken belaunaldiko kable-sarea, gurea eta erabat garatua.
• eta marka

gure merkatu-kuotak sendotzeko

• banda zabalean
• ordainpeko TBan
• telefonia finkoan
• telefono mugikorrean
• B2B merkatuko gure posizioa hobetzea.

Helburu horiek lortzeko, zutabe estrategiko hauek identifikatu dira:

• ARPU bultzatzeko eta churn tasa murrizteko:
- Bezeroen bizi-balioa igotzea helburutzat izaten segitzea, lehendik baditugun bezeroei "up-selling" eta "cross-selling" eginez.
- Balio-paketeetako bezero berriak erakartzea.

Horretarako, zuntz optikoa hedatu nahi da
- 51.000 etxetan
- 2.200 SOHOtan
- 9 industrialdetan, 700 enpresarentzat

- Horrez gain, mugikortasuna sustatu nahi dugu, gure bezeroei egin beharreko proposamenen oinarri gisa: mugikorra eta banda zabala, kalean.
- eta DSL erabiltzaileei orientazioa.

• Negozioen segmentuan merkatu-kuota hobetzeko aukera, euskal ekonomia berreskuratzen ari delako zantzuak baitaude, funtsezko aktibo gisa hauek baliatuta:
- Azpiegitura hobea edukitzea.
- Bezeroarekiko hurbil egotea.
- Produktu-katalogo erakargarria izatea.

## MERKATUKO PRESENTZIA

Negozio Saileko zuzendaritzetan, bezeroekiko harreman komertzialari lotutako guztia kudeatzen da, espainiar estatuko edozein esparrutan.

Telekomunikazio finkoei dagokienez, 2015eko ekitaldia ixtean, Zuzeneko Sarbideko 380.424 linea zituen Euskaltelek. Horrek esan nahi du, batetik, % 0,2 murriztu dela, azken sei urteetan etengabe behera egin duen merkatu batean. Bestalde, 2015aren amaieran Euskaltelekin kontratatutako Banda Zabaleko lineak 270.908ra iritsi ziren; beraz, % 2,3 egin zuten gora, eta merkatu osoaren hazkundea baino handiagoa izan dute hala. Hirugarrenik, Euskaltelen Telebista Digitalari dagokionez, 2015eko abenduaren 31n 142.982 balio-produktu zeuden; % 5,6ko hazkundea izan du telebista digitalak, eta Zuzeneko Sarbideko bezeroen % 45ek baino gehiagok dute. Ordainpeko TB produktuan izandako igoera nabarmena izan da; produktuaren estrategia berriaren emaitza izan da igoera hori.

Beraz, EAEko telekomunikazio finkoen merkatu-kuotei dagokienez, Estatuko lehen operadore alternatiboa izaten jarraitzen du Euskaltelek, eta, beste zenbait negoziotara hedatzeari dagokionez, bere sarea duen estatuko lehen operadore alternatiboak baino maila altuagoa lortu du. Hala, Euskaltelek aitzindaritza partekatzen du telefonia finkoko merkatuan, EAEko merkatu-kuotaren %37 inguruk baitu Euskaltelen sare propioa, eta Euskaltelen jabetzako zuntz-sarea dagoen tokietan, %45ek; Banda Zabalean, Euskaltel da aitzindaria, EAEko merkatu-kuotaren %40 baitu; eta Telebista Digitalean ere Euskaltel da aitzindaria,

merkatu-kuotaren %45 baitu.

Bestalde, telekomunikazio mugikorrei dagokienez, telefonia mugikorreko 513.925 linea zituen aktibo Euskaltelek 2015aren bukaeran. Balio-bezeroen (kontratua duten bezeroen) kopuruak % 31 egin du gora, berriz ere estatu mailako operadoreen lineek bera egin eta OMBek irabazi dituzten urte batean. Edonola ere, aurrerapen handia egin du Euskaltelek, merkatu-kuota 2 ehuneko-puntu baino gehiago igo baitu, eta kontratupeko lineak % 20 baitira jada.

Produktu eta zerbitzuak paketeetan sartzeko estrategiak aukera eman du, Etxeko bezeroen segmentuan, gure bezeroen % 29,6k aldi berean 4 produktu kontratatuta edukitzekoa: telefonia finkoa, banda zabala, ordainpeko TB eta telefonia mugikorra; bi urte lehenago portzentaje hori % 9,4 zen.

Taula honetan duzue Euskalteleko bezeroen 2015eko banaketa, segmentuaren eta kontratatutako zerbitzu-motaren arabera:

Erabiltzaileen esperientzia sustatzea eta produktuak berritzea EAEn lider izaten segitzeko.

Gure Zuntz Optikoko sareak ematen digun abantaila teknologikoa eta operadore mugikor birtual oso gisa dugun ahalmena kontuan hartuta, gure produktu-katalogoa hobetu dugu 2015ean zehar.

## MUGIKORRA

Gure bezeroen premia geroz eta ugariagoetara egokitzen jarraitu dugu 2015ean, geroz eta azkarrago nabiga dezaten beren gailu mugikorren bidez. Euskaltelek 2015ean merkaturatu zuen produktu nagusiari esker lortu zen hori. Euskaltel WiFiaz ari gara, noski. 2015eko martxoan jarri zen martxan ekimena kalean (EAEn): 120.000 konexio-gune. 2016an, sare honetako sarbide-puntu irekien kopurua handitu egingo da, 160.000 sarbide-puntu aktibo izan arte; egunean 75.000 linea inguru aktibatzen dira horietan.

| Bezero-kopurua | 2015 | | 2014 | | 2013 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Etxekoa | Enpresa | Etxekoa | Enpresa | Etxekoa | Enpresa |
| Banda Zabaleko bezeroak | 220.030 | 38.924 | 216.400 | 37.472 | 214.343 | 35.835 |
| Telebista Digitaleko bezeroak | 133.282 | 0 | 131.651 | - | 139.476 | - |
| Telefonia Mugikorreko bezeroak - Ondoren ordaintzekoak (lineak) | 397.813 | 82.865 | 297.962 | 68.880 | 235.797 | 67.828 |
| Telefonia Mugikorreko bezeroak - Aurrez ordaintzekoak (lineak) | 33.247 | 0 | 35.400 | - | 42.605 | - |
| Sare propioko telefonia finkoko bezeroak | 275.122 | 45.075 | 277.520 | 43.702 | 282.220 | 43.536 |

Zerbitzu berritzailea, iraultzailea eta, batez ere, berezia izan da aurten Euskaltel WiFi, eta hala izaten jarraituko du.

Horrez gain, mugikorra berriro sustatzearekin batera, gure tarifetako nabigazioa igo egin dugu, eta 4G Zerbitzua martxan jarri. 4G sarea finkatu dela eta estaldura estatuaren % 60ra iritsi dela kontuan hartuta, urrian gure 4G zerbitzua merkaturatu genuen, modu naturalean, gure bezeroek inolako ekintzarik edo txartel-aldaketarik egin behar gabe; automatikoki sartu genuen gure eskaintza komertzialean, arrazoizko nabigazio-esperientziaz gozatzeko aukera ematen duten tarifetan (1,5 GB-tik aurrera). Family Tarifaz gain, linea askotako tarifa denez, malgutasun gehiago eman diogu, eta aukerako 4G modulu espezifikoekin osatu



dugu; bezeroak nahi dituen lineetan erabil ditzake modulu horiek.

Hilabete horretan bertan (urrian), mugikorreko nabigazio-zerbitzu berri bat merkaturatu genuen, tarifan kontratatutako nabigazio-bonua amaitu ondoren abiadura handian nabigatzen segitzeko aukera ematen diona bezeroari. Zerbitzu horri esker eta zenbait gailutan tarifa berbera erabiltzeko aukerari esker, bezeroak abiadura handian nabigatzen segitu dezake.

## INTERNET

Bezeroek etxean Internetez are gehiago goza dezaten hartua dugun konpromisoaren lekuko, konexio-abiadura areagotu egin du Euskaltelek, eta gure bezeroen %82k dauzkate jada 50 MB/S-tik gorako abiadurak, hau da, ADSLaren abiadura halako zazpi. Gainera, gure bezeroen % 40 inguruk, 150 mega baino gehiago ditu; beraz, Euskadi espainiar estatuko erkidegorik bizkorrenetakoa da, eta Europan abiadura handiena duenetakoa.
2015eko ekainean, zenbait berrikuntza egin ziren banda zabalean, eta 4 modalitate berri merkaturatu ziren: 15 Mb/s, 50 Mb/s, 150 Mb/s eta 350 Mb/s.

Gainera, etxean WiFi-sareak erabiltzen dituzten gailuen hazkunde esponentziala dela eta, bezeroa Internetera konektatzeko ekipamendu-eskaintza egokitu egin dugu, eta WiFi bidez 350 megarainoko abiadurak lortzeko aukera ematen dien WiFi AC kable-modem berri bat merkaturatu dugu. Bestelako ekipamendurik ere merkaturatu du: bideratzaile espezifiko aurreratuak, errepikagailuak eta PLCak, gure bezeroen premietara egokitzeko etxeko WiFi-sarea.

## TELEBISTA

2015ean, telebista-eskaintza zerbitzu teknologikoki aurreratuenekin osatzen jarraitzeko erabaki estrategikoa hezurmamitu dugu.

2014an plazaratutako Bideokluba eta Edonon zerbitzuei grabazio-zerbitzu berri bat gehitu zaie orain. Grabazio-zerbitzua da gure bezeroek gehien eskatzen duten zerbitzuetako bat, beren programa eta telesail gogokoak noiznahi ikusi nahi izaten baitituzte, ez telebistak ematen dituenean



soilik.

Edonon-en bilakaera ere bultzatu dugu, haren bidez nonahi ikus baitezakete telebista bezeroek: tabletan, ordenagailuan edo mugikorrean. Horretarako, WiFi-konexioa besterik ez da behar. Zerbitzu horri funtzio berriak gehitu dizkiegu, bezeroarentzat are erosoagoa izan dadin, adibidez: hasieratik ikus dezake jada martxan zegoen eduki bat (Start Over), zuzenean ikusten ari den programa bat gelditu egin dezake (TimeShift), telesail baten denboraldi bateko kapituluak elkarrekin lot ditzake, gehiena gustatzen zaion generoaren arabera bila ditzake kanalak eta, jakina, grabatu egin ditzake programak.

Zerbitzu berriak plazaratzeaz gain, eduki-eskaintza aberasten ere jarraitu dugu, eta nahierako bi kanal bikain txertatu: Canal de Estrenos de Cine eta Canal de Series. Zine-aretoetako azken film arrakastatsuak ikusi nahi dituzten zinemazaleentzat eta telesailik arrakastatsuenak ikusi nahi dituzten bezeroentzat dira bi kanal horiek. Somos eta Extreme Sports kanalak ere gehitu zaizkio eskaintzari, eta bideokluba aberastu. Horiei esker, eduki-aukera handia du hautatzeko bezeroak: estreinaldiko filmak, helduentzako zinema, doako film ugari...

## BEZEROA EZAGUTZEA: ONE2ONE MARKETINA

2015ean, bezeroak hobeto ezagutu ditugu eta horien beharrei eta errealitateari egokitutako baliozko proposamenak sortu ditugu. Bezeroak erakartzeko sailetik bertatik, segmentuen araberako upselling-a eta crosselling-a egiten da, bezeroak Euskaltelekin gusturago egon daitezen eta leialtasun handiagoa izan dezaten.

Geroz eta kanal gehiago eta hobeak ditugu (online elementuetan sakondu dugu), eta hori oinarri hartuta, ezaugarri bakoitzerako egokienak diren produktuak aurkezten dira, kasu bakoitzeko erantzunak kontuan hartuta, bezeroa hobeto ezagutzeko eta balio-proposamenak hobetzeko.

Era berean, bezeroei eusteko ekintza proaktiboak eta erreaktiboak antolatzen eta egiten dira, bezero bakoitzaren egoera haien errealitate berrira egokitzeko asmoz, eta produktuetan doikuntzak egiten dira prestazioen eta prezioen arteko oreka onena bilatzeko.

## NEGOZIOAK

2015ean, Taldea Tarifa merkaturatu dugu: multilinea hau zenbait langile dituzten negozioei begira sortu zen, eta dei mugagabeak eta 2 GB ditu linea bakoitzeko, lehiarik gabeko prezioan. Halaber, zerbitzu-pakete berri bat merkaturatu dugu, Negozioetarako: Euskaltel PRO. Irtenbide berri horrekin enpresa txikien segmentuko beharrei globalki erantzuten zaie, goi-mailako prestazioak dituen konektagarritasun-irtenbide baten bidez (Ahotsa eta Banda Zabala), enpresa txikientzako balio erantsiko zerbitzu batzuk barne direla: finkoa-mugikorra ahots konbergentea, posta-zerbitzua eta negozioko barne-deiak.

## ENPRESA

Enpresen segmentuan gure segurtasun-produktuen eskaintza hobetzeko ahalegina egin dugu, ETE-etarako segurtasun informatikoko erreferente gisa kokapen ona lortzeko helburuarekin. Zerbitzurik gabe uzteko erasoen aurkako babes-zerbitzua merkaturatu dugu, segurtasun perimetralaren zerbitzuaren osagarri gisara. Hodeiko suebakia da alor horretan gure bezeroek gehien estimatzen duten produktua. Ez ditzagun ahantzi, bestalde, Pandarekiko hitzarmena dela medio eskaintzen ditugun segurtasun-zerbitzuak, zeinek aukera ematen baitute mugikorrean antibirus zerbitzua jartzeko.

Gure bezeroei haien produktibitatea hobetzeko kudeaketa-tresnak eskaintzeko asmoz, IBMrekin akordio bat lortu dugu, gure produktuen katalogoan Gailu Mugikorren Urruneko Kudeaketa (MaaS360) zerbitzua integratzeko. Zerbitzu horren bidez, besteak beste, gure bezeroek haien gailu mugikorrak erabat kontrola ditzakete, inbentarioa une oro eduki dezakete eguneratuta, korporazioak onartzen dituen aplikazioak urrunetik kontrola ditzake edo, gailua galduz edo lapurtuz gero, eduki korporatibo guztiak urrunetik ezaba daitezke.

Gure bezeroen kostuak murrizteko helburua ahaztu gabe, zerbitzu korporatiboak kanporatzeko eskaintza garatzen segitzen dugu, eta gure DPZ azpiegituretan oinarritutako datacenter zerbitzuak sendotu ditugu.

**Azpiegituretan inbertsioak egiteko ikuspegi diziplinatuari eustea estrategia komertzial arrakastatsua lortzeko**

Belaunaldi berriko gure kable-sarea erabiltzen dihardugu. Gure sarea erabat garatuta dago, eta Europako aurreratuenetako bat da. Abantaila lehiakor argia ematen digu gure hazkundea babesteko eta areagotzeko.

Gure sarea erabat garatuta dago, eta inbertsioen % 84 inguru gastatzen dugu mantentze-lanetan eta eguneraketetan. Aurrera begira ere inbertsioak egingo ditugu bezeroaren ekipoetan mantentze-lanetarako, eta, beharrezkoa denean, estrategia komertzialari dagozkion hobekuntzak egiteko. Adibidez, gaur egun, sareak ahalmena du 500 M/s-ra arteko abiadurak eskaintzeko, baina, hobekuntza batzuk eginez, 800 M/s-ra artekoak eskaintzeko ahalmena izango luke eskaerak norabide hori hartuko balu.



Sarea erabat garatuta egoteak esan nahi du azken urteetako inbertsio-maila egonkorra izan dela (46,9 milioi euro 2015ean, 42,2 milioi euro 2014an, eta 41,5 milioi 2013an). Etorkizuneko inbertsioak nagusiki arrakasta komertzialera bideratuta egongo dira, seguru asko. Inbertsioetan ikuspegi diziplinatuari eutsiko diogu, eta etorkizunean ere sare finkoak eta mugikorrak hedatzen jarraituko dugu. 2016rako aurreikusten ditugun inbertsioak 40 eta 45 milioi euro ingurukoak izango dira, eta espero dugu diru-sarrera guztien % 13 eta 14 bitarte izango direla.

**Prozesuen eraginkortasuna optimizatzen jarraitzea eta errentagarritasuna are gehiago hobetzeko digitalizazioa bultzatzea**

Bestalde, 158,1 milioi euro izan da, 2015ean, EBITDA doitua, hots, 2014ko ekitaldikoa baino % 1,5 handiagoa, eta % 48,2 izan zen diru-sarrerekiko marjina. Ez dira sartzen EBITDA horretan burtsara ateratzeak eragindako gastuak, ez eta R Cable konpainia erostearenak ere. Ondo asko frogatzen dute emaitza horiek arrakasta izan zuela kostu operatiboen kudeaketak eta aurreko ekitaldietan martxan jarritako eraginkortasun-neurriek.

Horretarako, arrazionalizazio-aukerak identifikatzeko barne-prozesuak ebaluatzen jarraitzen dugu, baina, horrekin batera, hazkunde-aukerak dituzten hainbat esparru identifikatu ditugu. "Lehenik online" estrategiaren helburu nagusia bezeroekiko harreman digitalak areagotzea da, baina baita barruko zenbait negozio-prozesu hobetzea ere, kostu-egitura txikiagoa eta malguagoa eskaini ahal izateko.

## 2016ko aurrerapenak

Gure estrategian adierazi bezala, Euskaltelek helburutzat du bere bezeroei abiadura handiko sarbidea eskaintzea, edozein lekutan, zuntz-sarearen bidez, WiFi sarbide-

puntuen bidez eta aurreikusita dagoen 4G sarearen hedapenaren bidez.

Bestalde, gure hazkundea bultzatzen ari gara; horretarako, gure bezero-kopurua handitzen ari gara, ADSLa duten bezeroei zuntz optikoa eskainiz.

Lanerako beste ildo gisa, prozesuen eraginkortasuna optimizatzen saiatzen segituko dugu, errentagarritasuna hobetzeko eta kaxa-fluxuaren sortze-maila bikainari eusteko; horrek aukera emango dio akziodunentzat errendimendu erakargarriak lortzeko eta balioa sortzen duten erosketa estrategikoak ahalbidetzeko.

Bezeroaren bizi-balioa areagotzeko lanean segitzen du Euskaltelek, lehendik ditugun bezeroei up-selling eta cross-selling modalitateak eskainiz eta balio-paketeen bezero berriak erakarriz, ADSLaren erabiltzaileak gure zuntzera alda daitezen bultzatu eta orientatzeko.

Egindako Gogoeta Estrategikoak asmo handiko helburuak ditu 2016an ere, datozen urteetan haziz joateko:

## ARLO EKONOMIKO-FINANTZARIOA: PROIEKTU JASANGARRIA

Euskaltelen kudeaketa ekonomikoa Ekonomiko-Finantzarioa erabaki-zentrotik koordinatzen da; sail horretan, halaber, reporting korporatiboko eskema bat garatu da, Erabaki Zentroen kudeaketa errazteko eta enpresaren gardentasuna ahalbidetzeko interes-taldeekin informazioa partekatzen baita.

Arrisku-kudeaketari dagokionez, kontuan izanik zer jarduera duen eta zer sektoretan ari den, jarduerari eta lan-eremuari dagozkion finantza-arriskuen ebaluazio-metodoak erabiltzen ditu, eta haien kudeaketa egokia egiten du. Hauek dira arrisku nagusiak:

• Kreditu-arriskua. Arrisku horiei aurre egiteko politiken eta jardunbideen artean, azpimarratzekoak dira "scoring" politika— bezeroak onartzeko politika— ; bezeroak erabil dezakeen kredituaren etengabeko monitorizazioa, kobratu beharreko saldo handiak zorretan geratzeko aukera murrizten duena, eta ordaindu gabeko zorren kobrantzaren eta itzulketaren kudeaketa.

Horrez gainera, abal-politika egoki bat dugu une jakin batean saldo handiak dituzten zordunentzat, eta ordaindu beharreko saldoak ordaindu ditzaketen zordunentzat, berriz, saldoak automatikoki konpentsatzeko

| 2016KO HELBURUA | | HELBURU-BALIOA |
|---|---|---|
| HAZKUNDEA | Bezeroen kudeaketaren eta gehikuntzaren sarrerak guztira | % 30,0 (*) |
| ERRENTAGARRITASUNA | EBITDA eta FCF | % 30,0% (*) |
| BERRIKUNTZA | Merkaturatutako produktu aurreratuen kopurua eta horietatik konektatutakoen kopuru garbia | % 15,0 (*) |
| K+R INTEGRAZIOAREN SINERGIAK | Sinergien zenbatekoa (gastuak + inbertsioak) | % 25,0 (*) |

*(*) Helburu bakoitzak guztizkoarekiko duen pisu haztatua.*

klausula bat ageri da kontratazioan.

• Likidezia-arriskua. Bere zorraren epemuga egokitu egiten du Euskaltelek, betetzeko profila kaxa-fluxuak sortzeko duen gaitasunaren arabera. horretarako, hiru urteko finantziazio-planak egiten ditu. Urtean behin berrikuspenak eta hamabost egunean behin posizio finantzarioaren azterketak (epe luzerako proiekzioak barne), eta egunero egiten du saldoen eta banku-transakzioen segimendua.

• Merkatu-arriskua. Hainbat erosketa- eta kontratazio-politika ditu Euskaltelek, lurralde-eremua indartzeko; halaber, zenbait politikak helburu dute saldo eta transakzioen kontzentrazioa arintzea (ahal den neurrian) eta eragiketak agente gutxi batzuetan egitea saihestea.



| ZEHAZTAPENA | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|
| DATU EKONOMIKO BATERATUAK (mila euro) | | | |
| Diru-sarrerak, guztira | 334.891 | 321.161 | 327.756 |
| Eragiketa bidezko diru-sarrerak | 329.148 | 315.109 | 322.292 |
| Finantza-zor garbia | 325.962 | 236.910 | 1.369.142 |
| Cash-flow operatiboa | 113.602 | 113.640 (*) | 111.266 |
| Ekitaldiaren emaitza | 50.092 | 36.783 (**) | 6.781 |
| Ordaindutako zergen bolumena, guztira | 81.832 | 79.707 | 97.643 |

*(*) EBITDAri inbertsioak kenduta*
*(**) 2014 ekitaldiko emaitzak berriz adierazita (ikus urteko kontuak)*

Hona hemen 2015eko helburuen emaitzak

| 2015EKO HELBURUA (***) | Pisua ehunekotan | Emaitza | Betetze-mailaren balorazioa |
|---|---|---|---|
| Kudeaketako diru-sarrerak, guztira | 35,0% | 99,5% | 34,8% |
| EBITDA | 50,0% | 98,8% | 49,4% |
| Kaxa-fluxu askea | 15,0% | 96,8% | 14,5% |

*(*) Batzordeak erabaki du erakundeak egindako berebiziko ahalegina saritzea, enpresako helburuen % 100a lortzen lagundu baitu.*

## INGURUMEN-ARLOA

Bere jardueren ezaugarriak direla eta, Euskaltelek ingurumen-inpaktu oso txikia eragiten du bere inguruan. Ezartzen dituen ingurumen-helburuak baldintzatzen ditu horrek, eta aukera ematen digu bermatzeko ez dagoela enpresaren jardueran kudeatzen ari ez garen arriskurik. Antolakuntza eta Kalitatea eta Saileko Zuzendaritzak kudeatzen du ingurumenari lotutako guztia.



Hona hemen, arlo horretan 2015erako zehaztutako helburuen definizioa, segimendua eta itxiera, zeinak 5. (Ingurumena) kapituluan azaltzen baitira:

**INGURUMEN-HELBURUAK 2015**

| DEFINIZIOA | | | JARRAIPENA | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| HELBURUAK ETA ADIERAZLEAK | | | XEDEA | UNIT. | Murrizketa edo hobekuntza | 2014ko balioa | Metatua | Hobekuntz. % | betetzen du? |
| Emisioak | Helburua | **BEGen emisioak gutxitzea** | | | | | | | |
| | Adieraz. | Berotegi Efektuko Gasak (1 + 2 irismenekoak), bezeroko | < 5,084 | kg CO2/ bezero | 2% s/dato 2014 | 5,188 | 5,810 | -12,0% | EZ (1) |
| Hondakinak | Helburua | **Matxurak direla-eta sortzen diren berunezko baterien hondakinak murriztea** | | | | | | | |
| | Adieraz. | Matxuren ondorioz hondakin bihurtutako berunezko baterien pisua | < 6,194 | gr/ bezero | 5% s/dato 2014 | 6,520 | 5,696 | 12,6% | BAI |
| KUDEAKETA | Helburua. | **EMAS Ingurumen Adierazpenaren ziurtapena lortzea (EMAS Illaren arabera)** | | | | | | | |
| | Adieraz. | Ingurumen-adierazpen ziurtatua | 100% | % | --- | 100% | 100% | --- | BAI |
| KUDEAKETA | Helburua | **Euskaltelek eskaintzen duen Euskaltel WiFi produktuaren/zerbitzuaren aztarna lortzea** | | | | | | | |
| | Adieraz. | Amaitutako Euskaltel WiFi zerbitzu/ produktuaren ACVa | 100% | % | --- | 100% | 100% | --- | BAI |

*(1) Arrazoi honegatik ez zen lortu 2015ean "BEGen emisioak murrizte" helburua: elektrizitate-kontsumoagatiko zeharkako emisioak Euskaltelen kontsumo osoaren % 96,7 direlako. Espainiako mix elektrikoaren balioarekiko zuzenki proportzionalak dira, beraz, Euskaltelen emisioak. Estatu osoan elektrizitatea sortzeko erabiltzen diren energia-iturrien araberakoa da parametro hori (ikatzezko zentralak, hidroelektrikoak, nuklearrak, etab.), hau da, ez dute inongo loturarik enpresen jarduerarekin, Euskaltelena ere barne dela. 2015ean, % 25,8 igo zen balio hori, 2014koarekin alderatuta.*

## ARLO SOZIALA

Euskaltelek bere enpresa-jardueraren oinarrizko alderditzat hartzen du gure komunitatearen garapen ekonomiko eta sozialari laguntzea, eta hala jaso du bere Xedean (ikus hurrengo atala).

Ekarpen hori Idazkaritza Nagusia eta Kanpo Harremanak Erabaki Zentroko zuzendaritzen bidez koordinatzen da batez ere, baita Antolakuntza, Giza Baliabide eta Kalitate Sailekoaren bidez ere. Alor hauetako jarduerak kudeatzen dituzte: bazkideekiko harremanak, jarduera instituzionala (mezenasgoa eta babesletza barne) eta erantzukizun sozialaren politikaren garapena.

Bestetik, beste alor hauetako jarduerak ere kudeatzen dituzte: pertsonen segurtasuna eta osasuna, Euskalteleko langileen trebakuntza eta garapen profesionala, euskararen erabilera eta hizkuntza-kalitatea bultzatzea eta erantzukizun sozialeko politika. Bestalde, gizartearekiko atxikimena helburu duela Euskaltelek zenbait proiektu bultzatu ditu I+Gan eta euskararen sustapenean, besteak beste. Bultzatutako proiektuen eraginaren eta hazkundearen adierazgarri dira haiek egiteko jaso ditugun diru-laguntzen zenbatekoak. 2015ean, kobratutako diru-laguntzen bolumena 367.192,54 eurokoa izan da. I+G alorrak jasotzen ditu laguntza horietatik gehienak (2015ean, guztizko zenbatekoaren % 56,66); euskararen sustapenak % 6,34 jaso du, %14,65 trebakuntzak eta % 22,34 hedapenak.

Hona hemen, xehatuta, arlo horretan 2015erako zehaztutako helburuak, zeinak Gizon-emakumeekiko konpromisoa eta Gure konpromiso soziala kapituluan azaltzen baitira:

| 2015EKO HELBURUAK | HELB. BAL. | EMAITZA | BETE-TZE-MAILA |
|---|---|---|---|
| **Laneko arriskuen prebentzioa** | | | |
| Jarduerak koordinatzeko marko berria kudeatzea. | %100 | %50 | EZ (1) |
| **Giza baliabideak** | | | |
| Enpresa osasuntsuaren kontzeptua lantzen jarraituko dugu. | %25 | %25 | BAI |
| Kontziliazio-neurriekin jarraituko dugu, malgutasuna bultzatuz. | %100 | %100 | BAI |
| **Giza Eskubideak** | | | |
| Berdintasun eta Aniztasun Planeko ekintzak ezartzea (ikusi 6. kapitulua) | %100 | %100 | BAI |
| **Arlo soziala** | | | |
| Euskaltelen merkatu naturalaren estrategiarekin bat datozen babesletzak definituko ditugu. | %100 | %100 | BAI |
| Erakundeekin lankidetzan arituko gara, EAEn sare ultralasterrak edo teknologia alternatiboak hedatzeko proiektu berriak sortzeko (ikusi 7. kap.). | %100 | %100 | BAI |
| EKT Konektari (Euskaltel Fundazioa) balioa emango diogu eta haren berri emango dugu, teknologia pertsonen aldekoa eta pertsonentzat izan dadin lan egiten duten pertsonen, ideien eta erakundeen elkargune gisa (ikusi 7. kap.). | %100 | %100 | BAI |
| Delituak prebenitzeko Arriskuen Kudeaketarako Sistema ezartzea (ikusi 2. kap.) | %100 | %100 | BAI |
| Borondatezko lan korporatiboko programa bat sustatuko dugu Euskaltelen. | %50 | %100 | BAI |
| Enpresaren balio sozialaren eta haren monetizazioaren kontzeptua landuko dugu. | %50 | %100 | BAI |

(1) Sarearen kudeaketa kanpotik egiteak ekarri zuen harreman-esparruaren ondorioz eta azpikontratazio-eredu berriaren ondorioz, zailtasunak izan dira hornitzaile batzuekin koordinatzeko prozesuan. Beraz, kasu batzuetan ez da ondo egin koordinazioa dokumentazioari dagokionez. Hala ere, tokian-tokian ikuskapenak egiten jarraitu da, lanak gauzatzeko garaian segurtasun-mailak ez gutxitzeko.




# GOBERNU KORPORATIBOA

**Kapitulu honek Nazio Batuen Mundu Ituneko 1., 2., 8. eta 10. printzipioak betetzen ditu**

Euskaltelen iritziz, ondo gobernatzearen hedapena nahitaez lotzen zaio enpresaren administrazio egokiari, haren interes legitimoak babesteko, haren jasangarritasuna bermatzeko, haren bidea gainbegiratzeko eta bideratzeko, betiere lege-arauak eta etika errespetatuz, bai eta jabe izan ez arren haren jokabidearen eta bidearen gaineko zuzeneko zein zeharkako interesak dituztenen (bezeroak, hornitzaileak, bazkideak, langileak, agintariak, lehiakideak eta publikoa, oro har) eskubideak errespetatuz ere, ingurumenari, informazioaren segurtasunari edo ustelkeriaren aurkako borrokari dagokienez.

Gobernu Korporatiboaren sistema horrek oinarrian du Euskaltelek hartutako konpromisoa ondo gobernatzeko jardunbide egokiekin, enpresa-etikarekin eta erantzukizun sozialarekin, jarduera-eremu guztietan (CNMVren Sozietate Kotizatuen Gobernantza Egokirako Kodea erreferentzia gisa hartuta), eta hainbat elementu ditu, besteak beste:

- Misioa, ikuspegia eta balioak
- Enpresa-politikak
- Barne-araudia eta -kodeak
- Euskaltelen sozietate-profila (Euskaltelen gobernua)

## XEDEA, IKUSPEGIA ETA BALIOAK

Gure **Xedea** balioak sortzera bideratuta dago:

*"Pertsonen komunikazio-behar guztiei erantzutea eta enpresei ahalik eta produktibitate handiena izaten laguntzea, eta, horretarako, komunikatzeko eta informazioa kudeatzeko tresnak eskaintzea. Horrekin, gure komunitatearen garapen ekonomiko eta soziala bultzatu nahi da".*

Etorkizunera begira dugun **Ikuspegia** asmo handikoa da, eta konpromiso handia




eskatzen du:

"*EAEn eskaintzen dituen zerbitzuetan enpresa aitzindaria, bezeroen beharretatik hurbil dagoena eta arreta eta zerbitzu ezin hobeak eskaintzen dituena; eta, aldi berean, balio-katean eta beste merkatu geografiko batzuetan hazten eta garatzen jarraitzeko aukerei adi egoten dena*".

**Balio korporatiboak**: gure nortasun-markak

"Balio korporatiboak gure nortasun-markak dira; gure lan egiteko modua eta pertsonen arteko harremanak, barruko zein kanpokoenak, ulertzeko dugun modua erakusten dituzte."

## ENPRESA-POLITIKAK

Alor honetan, Gobernu Korporatiboaren sisteman islatzen diren printzipioak garatzeko politikak ditu Euskaltelek. Bai Konpainiaren, bai haren administratzaileen, zuzendarien eta profesionalen jarduerak arautzen dituzten jarraibideak ditu:

### Ondo gobernatzeko politika

Euskaltelen ustez ondo gobernatzearen printzipioak zein diren ezartzen du, enpresaren helburuak modu eraginkorrean lortzeko eta bere betebeharrak betetzeko, Euskaltelen objektua eta interes soziala errespetatuz. Erakundearen gobernu korporatiboa Akziodunen, administrazio-kontseiluaren eta zuzendaritzaren arteko harremanen sistema gisa egituratzen da, eta hiru organo horiek interakzioan jarduten, zuzentzen eta kontrolatzen dituzten prozesuetan artikulatzen da erakundearen etorkizuna, eta oinarritzat hartzen du enpresa orok arduratsua eta jasangarria izan behar duela, baina are garrantzitsuagoa da argi zehaztutako irizpide etiko gardenen arabera gobernatzea.

## Enpresa Defendatzeko Politika

Politika hau erreferentzia-esparru bat da, akziodunen, administrazio publikoen eta gainerako interes-taldeen nahiz erakunde judizialen aurrean bermatzen duena ezen legeak eskatutako kontrola ezartzen diela Euskaltelek administratzaile, zuzendaritzako kide, enplegatu eta konpainiaren mendeko gainerako pertsona eta erakundeei. Euskaltelen jarduera legearen errespetuaren printzipioan eta balio korporatiboen sustapenean eta defentsan oinarritzen da.

Politika hori garatuz, delituak prebenitzeko arriskuen kudeaketa-sistema bat ezarri da. Arrisku penalen mapa bat definituz eta ebaluatuz, arriskuen prebentziorako eskuliburu bat prestatu da desagerrarazteko kontroletan oinarritua, arreta berezia eskainiz ustelkeriaren aurkako neurriak hartzeari eta jarraipena eta ebaluazioa egiteko mekanismoak ezartzeari, bai eta kanal etikoaren bidez salaketak jartzeko sistemari ere. Era horretan, Euskaltelek arriskuak kudeatzeko duen sistema —giza eskubideen arloko arriskuak ere barne hartzen baititu— are gehiago hedatu eta hobetu daiteke. Politika hau hedatzen dela bermatzeko, barne-formakuntzarako plan bat ezarri da enpresan.

Etika eta Jokabide Kodea intranetean dago. Erakundearen etika nahiz langileen jokabide salagarriak biltzen ditu, eta atal berezi bat eskaintzen die ustelkeriaren aurkako gaiei. Baina badira Euskalteli eragin diezaioketen inpaktu sozialei buruzko erreklamazioak jasotzeko beste bide batzuk; esate baterako: webgune korporatiboa, EK-ko memoriaren edukiari lotutako helbide elektronikoa (memoriarc@euskaltel.com); edo sozietatearen inkestako galdera irekiak. 2015ean ez dugu jaso horiei buruzko inolako jakinarazpenik.

2015ean ez da urratze larririk izan enpresaren araudietan edo gobernantza egokian.

Euskaltelek Konpainiaren arriskuen kudeaketarako politikak ezarri ditu:

### *Arriskuak Kontrolatzeko eta Kudeatzeko Politika*

Politika honek ezartzen ditu Euskaltelen era guztietako arriskuak kontrolatzeko eta kudeatzeko oinarrizko printzipioak eta jarduera-esparrua: arrisku finantzarioa, merkatuko arriskua, iruzur-arriskua, ingurumenekoa, lanekoa, informazioarena, arrisku teknologikoa, funtzionamendu-arriskua eta lege-arriskua.

### *Informazioaren Arriskuak Kudeatzeko Politika*

Informazioaren arriskuak aldian behin kudeatzeko behar diren jarraibideak ezartzen ditu. Arriskuen analisia egiteaz gain, enpresarentzat onargarriak ez direnak tratatu egin behar dira. 2015ean, informazioaren arriskuen analisia eguneratu du, eta, analisi horren ondorioz, arriskuak tratatzeko plan bat landu da, eta onargarritzat jotzen ez diren arriskuentzako ekintzak finkatu.

*Informazioaren Segurtasunaren Politika*

Jardunbideak definitzen dituen erreferentzia-esparru bat ezartzen du, ikuspegi prebentziozko, detekziozko eta zuzenketazko batetik begiratuta, enpresaren, bezeroen, hornitzaileen eta gainerako enpresa laguntzaileen informazioaren osotasuna, eskuragarritasuna eta konfidentzialtasuna bermatzeko. 2015ean, politika hori hedatuz, informazioaren segurtasuna kudeatzeko sistema hobetzen jarraitu dugu, eta kontzeptu berriak garatu ditugu, hala nola negozioaren jarraitutasuna, negozioaren iraunkortasuna bermatzeko gako gisa.

ISO 27001 arauaren araberako Informazioaren Segurtasuneko Kudeaketa Sistema bat dauka Euskaltelek, eta kanpo-ikuskapena egiten zaio 2012az geroztik. 2015ean, dagokion berritze-ikuskapena egin zaio. Datuak Babesteko politika du Sistemak. Han jasotzen dira politika hori behar bezala gauzatzeko berariazko prozedurak.

Prozedura horien xedea zera da: datu pertsonalak kudeatzea eta haien mantentze-lanak egitea, kontuan izanik betiere horri buruzko legeriak agintzen duen kalitate-printzipioa, bezeroei dagozkien eskubideak (datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezerezteko eta aurka egiteko eskubidea, interesdunaren onespen-printzipioari jarraikiz), baita hirugarren batzuek zerbitzuak emateko bezeroen datu pertsonalak kontrolpean ematea ere. Politika horretan, nahitaezkoa da segurtasun-neurriak legeriak eskatutako mailan betetzea. 2015ean, Datuak Babesteko Lege Organikoa betez, dagokion bi urtez behingo ikuskaritza egin da, Euskaltelen kudeaketa-sisteman lege hori betetzen dela egiaztatzeko. 2017an egingo da hurrengo ikuskaritza.

2015ean, gure bezeroek 2.305 eskaera eta 42 erreklamazio egin dituzte arlo horretan, eta ez da jaso inolako zigorrik alor horretako legea edo obligazioak ez betetzeagatik. Halaber, 2015ean, datuen babesari eta sistemen segurtasunari buruzko trebakuntza-modulua Euskalteleko pertsona guztien eskura utzi da intranet korporatiboan langileak trebatzeko, jakin dezaten zer obligazio dituzten eta jakin dezaten segurtasunez eta isilpean erabili behar dituztela beren lanean eskuratzen dituzten datu pertsonalak.

Konfidentzialtasuna da gure lantaldearen Etika eta Jokabide Kodeko jarduera-printzipioetako bat.

Euskaltelek hainbat politika erabiltzen ditu kudeaketa aurreratuaren kultura bultzatzeko, batetik, eta, bestetik, langileen artean norbanakoaren erantzukizuna indartzeko. Horrekin lortu nahi du pertsonen ongizatea hobetzea, garapen ekonomiko eta soziala indartzea eta bere interes-taldeetan balioa sortzea, bai gizartean, bai ingurumenean:

*Kudeaketa Sistema Integratuaren Politika (Kalitatea, Ingurumena, Laneko Arriskuen Prebentzioa).*

Kudeaketa Sistemak, kudeaketa aurreratua lehiakortasunerako elementu gako gisa

hartuta, konpainiaren politikak barne hartzen ditu. Politika horiek beharrezkoak dira bezeroa gogobetetzeko, ingurumena zaintzeko eta hobetzeko, arrisku-mota guztiak kudeatzeko eta pertsonen ongizatea bermatzeko. Euskaltelek politika honen bidez, besteak beste, gure produktuak, zerbitzuak eta lana egiteko modua etengabe hobetzeko konpromisoa hartzen du.

AENOR ER Empresa Registrada UNE-EN ISO 9001

AENOR GA Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001

AENOR ER Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001

### *Erantzukizun Sozialeko Politika*

Konpainiaren kudeaketa-sisteman, garatu beharreko konpromisoak eta ildo nagusiak ezartzen ditu; konpainiaren jarduera arduratsua izateko ahalegina metatu behar du sistema horrek, eta enpresa jasangarri gisa duen konpromisoa interes-taldeentzat eta erakundearentzat balio bihurtu behar du. Politika hau hedatzean, Nazio Batuen Mundu Hitzarmenarekin 2003an sinatu genuen konpromisoa berritu dugu 2015ean. Konpromiso horren ondorioz, 2014ko Aurrerapen Txostena landu eta argitaratu dugu (Advanced ziurtagiriarekin).

Halaber, GRIren arabera (Global Reporting Initiative) egin da Euskaltelen Erantzukizun Korporatiboaren Txostena, eta, gainera, hirugarren aintzatetsi batek A+ gisa egiaztatu zuen (AENOR), 2015eko irailaren 15ean.

## INTERES-TALDEEN PARTE-HARTZEA

Memoria honetan ikusi dugunez, Euskaltelek konpromiso asko hartzen eta komunikazio asko egiten ditu bere interes-taldeei zuzenduak, erantzukizun sozialeko politika hedatu nahian. Interes-taldeen parte-hartzearen adierazle garbi bat haien pertzepzioaren analisia da, zeina ezagutzera ematen baita gogobetetze-ikerketen arabera, besteak beste.

Euskaltelek bere kudeaketa-sistemaren bidez hedatzen duen ikuspegiak baliozkotu egiten du interes-taldeen ikuspegiaren ezagutza, hobekuntza-eremuak ezarri ahal izateko gure ingurune sozialarekiko konpromiso-politikak bultzatzeko.

2015ean, Euskaltel burtsara atera zen, eta R Galiziako kable-operadorea erosi zuen urtearen amaieran; horien bidez, iparraldeko telekomunikazio-operadore gisa gure lidergoa sendotu dugu. Hori dela eta, 2016an, bi erakundeak integratzen goazen heinean, interes-galdeei galdetu nahi diegu enpresa-bide berri honi buruz.

Horretarako, hainbat tresna ditu:

### Gizarte-inkesta

Euskaltelek gizarte-inkestak egiten ditu aldizka (azken inkesta osoa 2013aren amaieran). Gizarte-inkestaren helburu nagusia da, alde batetik, interes-taldeen eskaerak ezagutzea, gero enpresaren estrategian integratzeko, eta, bestetik, Euskaltelek eskaera horiekiko gaur egun duen portaera aztertzea. Inkesta 25 atribututan oinarrituta dago, eta beste kontsulta bat egin arte, Euskaltelek azken kontsultan identifikatutako itxaropenetan

| INTERES-TALDEA | PERTZEPZIO-TRESNA | INTERAKZIOA | MAIZTASUNA |
|---|---|---|---|
| Gizartea | Gizarte-inkesta | Jarraitua | Bi urtez behingoa |
| Langileak | Giroari buruzko inkesta/ Gizarte-inkesta | Jarraitua | Bi urtez behingoa |
| Hornitzaileak | Gizarte-inkesta | Jarraitua | Bi urtez behingoa |
| Kontratak/Instalatzaileak | Gizarte-inkesta | Jarraitua | Bi urtez behingoa |
| Banatzaileak | Gizarte-inkesta | Jarraitua | Bi urtez behingoa |
| Enpresa bezeroak | Bezeroen gogobetetze-azterketa | Jarraitua | Jarraitua |
| | Gizarte-inkesta | Jarraitua | Bi urtez behingoa |
| Etxeko bezeroak | Bezeroen gogobetetze-azterketa | Jarraitua | Jarraitua |
| | Gizarte-inkesta | Jarraitua | Bi urtez behingoa |
| Kontseilariak/ | Administrazio Kontseiluaren bilerak | Aldizkakoa | Gutxienez, hiru hilean behin |
| | Bazkideak | Aldizkakoa | Gutxienez, urtean behin |
| | Gizarte-inkesta | Jarraitua | Bi urtez behingoa |

oinarritu du EESaren Gidaplana; 2014ko EK-ko Memorian azaldu dira hango emaitzak.

## Bezero-inkestak

Interes-talde honetan, bereziki etxeko bezeroen segmentuari zuzendutako azterketak dira nabarmentzekoak:

• Zerbitzu jakinetan baja ematearen edo ez kontratatzearen arrazoiak ezagutzera bideratutakoak. Bi kasuetan, helburua da jakitea zer egin dezakegun egoera hori konpontzeko edo berriro gerta ez dadin aurrea hartzeko. Egiten diren hobekuntza-ekintzak produktu-, prezio- edo komunikazio-aldaketak izaten dira.

• Sarritan, conjoint izeneko azterketak ere erabiltzen ditugu. Merkaturatu nahi ditugun eskaintzak edo produktuak doitzen laguntzen digute, helburu ditugun bezeroak eta bezero ez direnak kontuan hartuta. Emaitzen arabera, produktuen ezaugarriak, prezioak eta abar doitzen ditugu.

• Azterketa kuantitatiboak (focus groups), batez ere, produktu-test gisa edo komunikazio-kanpainen aurretest gisa erabiltzen ditugu, eta mezua, sorkuntza edo produktua bera egokitzeko balio dute.

Bestalde, azken urtean, publizitatearen eta irudiaren trackinga egin dugu, kaleratzen dugun komunikazioaren eragina eta enpresaren irudiaren bilakaera aztertzeko atributu jakin batzuk kontuan hartuta. Azterketa hori bezero direnen eta ez direnen artean egiten dugu.

Halaber, bezeroen gogobetetzea neurtzeko, inkesta bat egiten zaio bezeroari arreta-zerbitzuek bezeroarekin harremana duten bakoitzean.

Balioek erakusten dute bezeroek gogobetetze handia dutela eskatutako zerbitzuarekiko, bai enpresako bezeroek, bai etxeko bezeroek, arreta-zerbitzu guztietan oro har. Hala erakusten dute taula honetako datuek:

| | | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|---|
| Etxeko merkatua | Informazioa | 9,20 | 9,10 | 9,04 |
| | Zerbitzu teknikoa | 9,20 | 9,10 | 9,03 |
| Enpresen merkatua | Informazioa | 8,80 | 8,90 | 8,90 |
| | Zerbitzu teknikoa | 9,20 | 9,20 | 9,20 |

Gainera, Enpresen merkatuko bezeroarekin hitz egin eta zerbitzua txartzat jotzen duen kasuan (5etik beherako nota), berriro deitzen zaio gogobetetze falta horren arrazoia ezagutzeko eta zerbitzu-eginkizunean gertatu diren okerrak zuzentzeko. Etxeko merkatuko bezeroen kasuan, gogobetetze falta zein motatakoa den, zein fasetan eta produktutan gertatu den, eta zergatik gertatu den aztertzen da, hobekuntza-arloak bilatzeko eta bezeroaren gogobetetzea areagotzeko.



## Langileekiko inkestak

2015ean Euskaltelek bizi izan duen transformazio-prozesua dela eta, erabaki da egokia dela 2016an langileen arteko giroari buruzko inkesta bat egitea. Hala ere, 2016an abiatutako Gizarte-inkestaren barruan eta work-coffee tresnaren bidez eta langileen kolektiboa interes-talde gisa hartuta dagoela kontuan hartuta, emaitza hauek lortu dira kolektibo honek garrantzitsuentzat jo dituen atributuetan:

| Ordena | Atributuak | Garrantzia (*) | Emaitzak (*) |
|---|---|---|---|
| 1 | Erakundearen epe luzeko biziraupena bermatzea | 4,55 | 3,73 |
| 2 | Sendotasun finantziarioa eta kaudimena lortzea | 4,45 | 4,18 |
| 3 | Bezeroekiko harreman berezia eta hurbilekoa izatea | 4,36 | 2,73 |
| 4 | Erakundeak eskaintzen dituen produktu eta zerbiztuak hobetzea | 4,27 | 3,09 |
| 5 | Erakundearen izen ona eta irudi korporatiboa hobetzea | 4,27 | 3,45 |
| 6 | Erakundearen misioari, ikuspegiari eta balioei leial izatea | 4,18 | 2,82 |
| 7 | Euskaltelek gizartean duen irudi orokorra | 4,18 | 3,18 |
| 8 | Langileen lan-baldintzak hobetzea | 4,00 | 3,09 |
| 9 | Erakundearen emaitza ekonomikoak hobetzea | 4,00 | 4,00 |
| 10 | Garapen profesionala sustatzea | 4,00 | 2,27 |
| 11 | Informazio-gizartearen garapenaren eragile izatea | 4,00 | 2,82 |

Betetze-maila egokia  Betetze-maila neutroa  Betetze-maila desegokia

Inkestan jasotako atributu guztiak kontuan hartuta, langileek jokabide hauek jo dituzte Euskaltelen indargunetzat: "sendotasun finantzarioa eta kaudimena lortzea", "erakundearen emaitza ekonomikoak hobetzea", "erakundearen epe luzeko biziraupena bermatzea" eta "erakundearen izen ona eta irudi korporatiboa hobetzea", eta hobetu beharrekoak, berriz, hauek dira: "garapen profesionala sustatzea" "bezeroekiko harreman berezia eta hurbilekoa izatea", "erakundearen misioari, ikuspegiari eta balioei leial izatea" eta "informazio-gizartearen garapenaren eragile izatea".

Politika horien garapenaren alderdi gisa Euskaltelek erantzukizun sozialarekiko duen konpromisoa dela eta, Euskaltelek jasangarritasunerako jardunbide egokien topaguneetan, ikasketan eta partekatzean parte hartzea erabaki da. Besteak beste, foro hauek nabarmendu daitezke: Munduko Itunaren Espainiako sarea, Izaite, Euskalit, Innobasque eta Basque Ecodesign Center. 2011n, emakumeen ahalduntzea sustatzeko printzipioen ekimenarekin bat egin genuen (Unifemen eta Nazio Batzuen Mundu Itunaren ekimena). Hauek dira, hain zuzen ere, jardunbide egoki batzuk:LIERNI

Europako Kudeaketa Aurreratuaren Astearen XXI. edizioan, enpresa askoren ordezkariak izan ziren "Ingurumenaren aldeko trakzioarekin konprometituta" jardunaldian, eta, han, delituak prebenitzeko kudeaketa-sistema aurkeztu zuen Euskaltelek.

Aenorrek eta Prysmak antolatuta Deustuko Unibertsitatean egin zen informazio-jardunaldi batean parte hartu zuen hizlari gisa Euskaltelek. Erakundeetan delituak prebenitzeko neurriak ezartzearen eta ziurtatzearen abantailei buruz aritu ziren jardunaldian.

## Sariak, aintzatespenak eta ziurtagiriak

Euskaltelek, aldian behin, erakunde aintzatetsien ikuskapenak izaten ditu bere jardueraren zenbait alorretan, eta, hala, ziurtagiriak berritu ditu:

- Kalitatearen Kudeaketa Sistemaren Ziurtagiria (ISO 9001).
- Ingurumen Kudeaketaren Sistemaren Ziurtagiria (ISO 14001).
- EMAS III Sistema Komunitarioko Erregistroan izena ematea.
- Laneko Segurtasun eta Osasunaren Kudeaketa Sistemaren Ziurtagiria (OHSAS 18001).
- Informazioaren Segurtasunaren Kudeaketa Sistemaren Ziurtagiria (ISO 27001)
- Delituen Prebentziorako Kudeaketa Sistemaren Ziurtagiria.

Ziurtagiri horiek eskuragarri daude gure webgunean (www.euskaltel.com).

AENOR

Gestión Ambiental

UNE-EN ISO 14001

Euskaltelek sari eta aintzatespen hauek jaso zituen 2015ean:

• Urteko enpresa altruistaren saria, Getxoko Udalaren eskutik, Bowdzilla Skate-zirkuituaren babesle izateagatik Euskaltel.

• Iaz "WiFi is in the Air" kanpainarengatik sari bat eman ziguten:

• PesMes 2015 saria, Marketineko Ekintza Espezifiko batengatik: "Wifi is in the Air" komunikazio-kanpaina: http://www.asociacionmarketing.com/pesmes-2015/

• Marketin Masterra Sariak; EHUko Marketin eta Merkataritza Zuzendaritza Masterrean Graduatuen Elkarteak eta EHUko Finantza Ekonomia Saileko Ekonomia Aplikatuaren Institutuak sustatutako saria da, eta diziplina honetan nabarmendu diren euskal enpresa eta profesionalak saritzen ditu.

• Quality Innovation of the year (QIY) sarirako finalista euskararen sailean, Euskaltel WiFi-aren merkaturatzearekin.

## BARNE-ARAUDIAK ETA -KODEAK

Enpresaren nahiz erakundeko langileen jarduera gidatu behar duten jokabideak biltzeko, bi tresna definitu ditu Euskaltelek. Tresna horiek baliagarriak dira kideei erabakiak hartzen laguntzeko eta enpresaren izen ona hobetzen laguntzeko:

### Euskaltelen Etika eta Jokabide Kodea

2015ean, etika- eta jokabide-kode berri bat onartu zuen Euskaltelen Kontseiluak. Kode horrek ezartzen ditu jokabide-arauak edo jarduera-printzipioak, Euskaltelen, haren langileen eta haren izenean lan egiten dutenen arteko harremanetan eta kanpo-harremanetan egunero izan behar duten jokabidearen gidari izan daitezen.

Webgune korporatiboaren bidez dago eskura kode hori gure interes-taldeentzat (http://www.euskaltel.com/CanalOnline/nosotros/conozcanos/Responsabilidad_Social), eta definitu eta gure hornitzaileen artean banatzen da hornidura-kateko eragileei Enpresaren Erantzukizun Sozialeko (EES) politika helarazteko, eta EESko jardunbide egokiak sustatzeko barruan zein kanpoan.

Euskaltelen barne-araudia, balore-merkatuetako jokabideari buruzkoa.

2015ean, Balore Merkatuetako Jokabideei buruzko Barne Araudia onartu zuen Euskaltelen Kontseiluak, Balore Merkatuei buruzko uztailaren 28ko 24/1988 Legeko 80.2 artikuluko aginduari jarraituz (hemendik aurrera, "BML"). Araudi honen helburua da sozietateak, haren administrazio-organoek, langileek eta ordezkariek balore-merkatuekin lotutako jardueretan eduki beharreko jarrera arautzea, BML-a garatzen duen azaroaren 11ko 1333/2005 Errege Dekretuan merkatuko gehiegikerien alorrean aurreikusitakoa kontuan hartuta.

## EUSKALTELEN GOBERNUA

### Gure akziodunak

2015eko abenduaren 31n, Euskaltelen kapital soziala 455,5 milioi euro zen, eta jaulkipen-saria, berriz, 207,6 milioi euro.

Konpainiaren funts propioak 702,1 milioi

euro ziren.

## Administrazio-organoak

Euskaltelen administrazio-organoak dira Akziodunen Batzar Nagusia eta Administrazio Kontseilua.

## Akziodunen Batzar Nagusia

Unean indarrean dagoen legediak ezartzen duen bezala, ekitaldi bakoitzaren lehen sei hilabeteen barruan elkartzen da Euskaltelen Akziodunen Batzar Nagusia aurreko ekitaldiko urteko kontuak onartzeko, kudeaketa soziala amaitzeko eta emaitzaren aplikazioa ebazteko (Ohiko Batzar Nagusia).




Horrez gainera, Akziodunen Batzar Nagusia egiten da une bakoitzeko egoera zehatzek hala eskatzen badute (Ezohiko Batzar Nagusia). Urtean behar beste akziodunen ezohiko batzar nagusi egiten dira.

## Euskaltelen Partaidetza Esanguratsuak 2015eko abenduaren 31n:

| Akziodunaren izena | Zuzeneko boto-eskubideen kopurua | Zeharkako boto-eskubideen kopurua | | Boto-eskubide guztien % |
|---|---|---|---|---|
| | | Partaidetzaren zuzeneko titularra | Boto-eskubideen kopurua | |
| KUTXABANK, S.A. | 38.087.977 | | 0 | 25,08% |
| CORPORACIÓN FINANCIERA ALBA, S.A | 0 | Alba Europe, S.à.r.l. | 15.186.055 | 10,00% |
| ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A. | 0 | Abanca Corporación Industrial y Empresarial, S.L.U. | 8.004.960 | 5,27% |
| BLACKROCK INC. | 0 | Black Rock Investment Management (UK) Ltd | 7.771.437 | 5,11% |
| FRANKLIN MUTUAL ADVISERS, LLC | 0 | Frankin Mutual European Fund | 6.100.000 | 4,01% |

## Administrazio Kontseilua

Euskaltel administrazio-kontseilu batek administratzen du. Euskaltelen Estatutuetan jasotakoaren arabera, Administrazio Kontseiluak gutxienez 5 kontseilari eta gehienez 15 izan behar ditu, eta Akziodunen Batzar Nagusiari dagokio haiek izendatzea. Kontseilariak pertsona fisikoak edo juridikoak, akziodunak edo ez-akziodunak izan litezke.

Euskaltel administrazio-kontseilu batek administratzen du. Honela dago osatuta kontseilu hori:

| KIDEAK | KARGUA | MAILA | AZKEN IZENDAPENAREN DATA |
|---|---|---|---|
| Alberto García Erauzkin jauna | Presidentea | Exekutiboa | 2012-12-20 |
| José Ángel Corres Abasolo jauna | Lehendakariordea/Kontseilari koordinatzailea | Independentea | 2013-03-08 |
| Alicia Vivanco González andrea | Batzordekidea | Aginduzko kontseilaria | 2013-03-08 |
| Alfonso Basagoiti Zabala jauna | Batzordekidea | Aginduzko kontseilaria | 2013-03-08 |
| Javier Fernández Alonso jauna | Batzordekidea | Aginduzko kontseilaria | 2015-11-12 |
| Richard David Alden jauna | Batzordekidea | Independentea | 2013-03-08 |
| Bridget Cosgrave andrea | Batzordekidea | Independentea | 2012-12-20 |
| Belén Amatriaín Corbi andrea | Batzordekidea | Independentea | 2015-03-31 |
| Iñaki Alzaga Etxeita jauna | Batzordekidea | Independentea | 2015-03-31 |
| Francisco Javier Allende Arias jauna | Idazkari ez-kontseilaria | - | 2012-12-20 |
| Javier Ruiz-Cámara Bayo jauna | Idazkariorde ez-kontseilaria | - | 2013-03-08 |

Administrazio Kontseiluko kide guztiak kanpoko kontseilariak dira, Alberto García Erauzkin presidentea izan ezik, exekutiboa baita.

José Ángel Corres Abasolo kontseilari independentea Administrazio Kontseiluko presidenteordea eta kontseilari koordinatzailea da, eta enpresaren Administrazio Kontseiluaren Erregelamenduko 18.4 artikuluan jasotako eskuduntzak ditu.

Administrazio Kontseiluak bi batzorde ditu: Ikuskatze eta Kontrol Batzordea eta Izendapen eta Ordainketen Batzordea.

Bi batzordeok ez dute funtzio exekutiborik; informazio- eta kontsulta-organoak dira, eta, informazioa eta aholkularitza eskaintzeaz gain, proposamenak egiten dituzte, bakoitzak bere eremuan. Estatutu sozialetan eta funtzionamendurako barne-araudietan aurreikusitakoari jarraitu behar diote (Ikuskatze eta Kontrol Batzordearen araudia eta Izendapen eta Ordainketen Batzordearen araudia).

Batzordeon helburu nagusia da Administrazio Kontseiluari laguntzea, informazioa ematea eta proposamenak egitea estatutu sozialek, Kontseiluaren Araudiak eta bere araudiek une bakoitzean esleitzen dizkioten gaiei buruz.

Akziodunen Batzar Nagusiak erabaki du Euskaltelen Administrazio Kontseilua 10 kontseilarik osatzea.

Gaur egun, Euskaltelen Administrazio Kontseilua 9 kontseilarik osatzen dute (6 gizonezko eta 3 emakumezko); guztiek ahotsa eta botoa dituzte, eta plaza bat hutsik dago.

Bederatzi kontseilari horietatik 3 kanpoko kontseilari ahaldunak dira, konpainiako akziodunak ordezkatzen baitituzte, eta 5 kanpoko kontseilari independenteak dira, konpainiaren kudeaketari eta kapitalari lotu gabeak.

Konpainia 2015ean burtsara ateratzeak eragin zuen gardentasun erabatekoaren testuinguruan (Balore Merkatuko Batzorde Nazionalak gainbegiratu zuen burtsarako irteera), Administrazio Kontseiluko presidentea "kontseilari exekutibo" izendatu zen gobernu korporatiboaren ondorioetarako.

Presidentea kontseilari exekutibo izendatu zutenez, Kontseiluak kontseilari koordinatzaile bat izendatu zuen, eta hark bere gain hartu zituen kargu horri legez esleitutako funtzio guztiak.

Kontseiluaren Araudiko 15. artikuluari jarraituz, ahalmen hauek ditu presidenteak:

• Administrazio Kontseiluaren, eta, dagokionean, Batzorde Exekutiboaren bilerak deitzea eta bileren buru izatea, bileren gai-zerrenda zehaztuz eta eztabaidak eta deliberazioak zuzenduz.
• Akziodunen Batzar Nagusiaren buru izatea eta hango eztabaidak eta deliberazioak zuzentzea.
• Administrazio Kontseiluari helaraztea sozietatea martxa onean joateko egokitzat jotzen dituen proposamenak, eta, bereziki, Administrazio Kontseiluaren beraren eta sozietateko gainerako organoen funtzionamenduari dagozkienak.
• Administrazio Kontseiluko kontsulta-batzordeen lana sustatzea, eta zaintzea beren funtzioak eta erantzukizunak eraginkortasunez eta dagokien koordinazioz gauzatu ditzaten, eta hori guztia ondo antolatzea.
• Zaintzea kontseilariek aldez aurretik informazio nahikoa jasotzen dutela gai-zerrendako puntuei buruzko erabakiak hartzeko.
• Landu beharreko gaien eta daten programa bat prestatzea eta ematea Administrazio Kontseiluari, eta Kontseiluaren bileretan kontseilariek eztabaidatu eta aktiboki parte har dezaten sustatzea, horiek aukera askeak izatea zainduz.
• Kontseiluaren aldizkako ebaluazioa antolatzea eta koordinatzea, baita, dagokionean, sozietatearen lehenengo exekutiboarena ere (Araudi honen 2. artikuluan zehazten denaren arabera), eta, Kontseilua zuzentzearen eta haren funtzioen eraginkortasunaren erantzule izanik, ziurtatzea nahikoa denbora ematen dela gai estrategikoak eztabaidatzen.
• Ezagutzak eguneratzeko programak adostea eta berrikustea kontseilari bakoitzarentzat, egoerek hala eskatzen dutenean.

Karguari dagozkion funtzioez gain, Administrazio Kontseiluko presidenteak funtzio exekutibo hauek ditu Euskaltel Taldean:

• Estrategia korporatiboa definitzea

• Enpresaren eta Zuzendaritza Exekutiboaren kudeaketa gainbegiratzea.
• Etorkizuneko estrategia, Garapen Korporatiboa, Inbertitzaileekiko Harremana, Barne Ikuskaritza eta Idazkaritza Nagusia (Aholkularitza Juridikoa, Komunikazioa, Harreman Instituzionalak eta Euskaltel Fundazioa barne) definitzen dituen antolaketa-egituraren zuzendaritza exekutiboa.

Kontseilari-karguak ordainsaria du. Administrazio Kontseiluko idazkaria ez da kontseilaria.

2015eko ekainaren 1ean Euskaltelen Administrazio Kontseiluak egin zuen bileran, Sozietatearen Administrazio Kontseiluaren Erregelamenduaren testu berri bat onartu zen, Gobernantza Korporatiboa hobetzeko Kapital Sozietateei buruzko Legea aldatzen duen abenduaren 3ko 31/2014 Legeak agintzen duen Kapital Sozietateei buruzko Legearen aldaketara 2015eko otsailaren 18an Balore Merkatuko batzorde Nazionalaren Kontseiluak onartutako Sozietate Kotizatuen Gobernantza Egokirako Kodeko Gomendioetara egokitzeko.

Gobernuaren organo nagusian sor litezkeen interes-gatazken kudeaketarekin lotutako guztia Balore Merkatuetako Jokabideei buruzko Barne Araudian (http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_interno_conducta_es.pdf) eta Euskaltelen Administrazio Kontseiluaren Erregelamenduan (http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_consejo_administracion_es.pdf) araututa dago. Bi agiriak interes-gatazkako egoerak arautzen dituzte, eta eskura daude sozietatearen webgune korporatiboko inbertitzaileen atalean.

2015Eko ekitaldiari dagokion Euskaltelen Gobernu Korporatiboaren Urteko Txosteneko D6 atalean(http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/informe_anual_gobierno_corporativo_2015.pdf) adierazten dira zer mekanismo ezarri diren interes-gatazkak (sozietatearen nahiz taldearen eta kontseilari, zuzendari edo akziodun garrantzitsuen artekoak) detektatzeko, zehazteko eta konpontzeko.

**Gobernuaren organo nagusiak zer funtzio duen inpaktu, arrisku eta aukera ekonomikoen, sozialen eta ingurumenekoen identifikazioan eta kudeaketan, eta zer zeregin duen arreta egokiko prozesuen aplikazioan eta interes-taldeei egiten zaizkien kontsultetan**

Euskaltelen Arriskuak Kudeatzeko Sistemak modu integralean funtzionatzen du sozietatearen alor operatiboetan ezartzen diren prozeduren bidez, zeinak Zuzendaritza Batzordeak koordinatzen baititu.

Sozietatean helburuak planifikatuta, Euskaltelek, arlo bakoitzean, prozedurak eta sistemak baliatzen ditu arriskuak identifikatzeko, kontrolatzeko eta kudeatzeko, azken batean, helburu horiek bete ahal izateko.

Prozesu horiek Barne Ikuskaritzako Zuzendaritzak, Sozietatearen Administrazio Kontseiluak eta Ikuskaritza eta Kontrol Batzordeak gainbegiratzen ditu.

Euskaltelen Arriskuak Kudeatzeko Sistema hori 2014ko urtarrilean sozietatean onartu eta ezarritako politiken barruan (ondo gobernatzeko politika eta arriskuak kudeatzeko politika) eta Enpresa Defendatzeko Politikaren barruan dago (azken berrikuspenean, 2015ean). Administrazio Kontseiluko batzordeei

dagokie gainbegiratzea konpainiaren jarduera ekonomikoaren, sozialaren eta ingurumenekoaren kudeaketa.

**Gobernuaren organo nagusiak zer funtzio betetzen duen ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-arloko arriskua kudeatzeko prozesuek duten eraginkortasuna gainbegiratzen**

Administrazio Kontseiluak eskumen osoa izango du arriskuak kontrolatu eta kudeatzeko politika, arrisku fiskalak barne, onartzeko bai eta informazioko eta kontroleko barne-sistemen aldizkako jarraipena egiteko ere.

Ikuskaritza eta Kontrol Batzordeak, berriz, sozietatearen eta haren taldearen barne-kontrolaren eraginkortasuna eta arriskuak kudeatzeko sistemak, arrisku fiskalak barne, gainbegiratzeko funtzioa du.

Ikuskaritza eta Kontrol Batzordearen funtzioak haren funtzionamendurako barne-araudiko 5. artikuluan daude jasota. Araudia Euskaltelen webgune korporatiboko Inbertitzaileak atalean eskuragarri dago (http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_comision_auditoria_control_es.pdf).

Sozietatearen Zuzendaritzak zehazten du Arriskuak Kudeatzeko Sistema, arlo operatiboetako zuzendariek osatzen duten Zuzendaritza Batzordearen bitartez. Zuzendariek eta arlo-arduradunek koordinatuta ezartzen dituzte sozietatearen helburuak, haietako bakoitzean detektatzen diren arrisku espezifikoak identifikatuz eta kudeatuz. Arlo operatiboen erantzukizuna da beren arriskuak identifikatzea eta kudeatzea eta haiek gauzatzea saihesteko neurriak definitzea eta aplikatzea.

Barne Ikuskaritzako Zuzendaritzak, deskribatutako kudeaketa-sistema dezentralizatuari buruz, gainbegiratzeko orokorreko eta sozietatearen arriskuak ebaluatzeko funtzioak ditu esleituak. Funtzio horiek betetzeko, Barne Ikuskaritzako Zuzendaritzak ikuskapen-plan bat egiten du, eta plan hori Ikuskaritza eta Kontrol Batzordeari ematen zaio onartu dezan. Barne Ikuskaritzako Zuzendaritzaren erantzukizuna da identifikatutako arriskuen berri zuzenean Ikuskaritza eta kontrol Batzordeari ematea eta haiei buruzko aholkuak ematea.

Horrez gainera, Enpresa Defendatzeko Batzorde bat du sozietateak, Euskaltelek duen jarduerari aplikatzen zaion araudi-esparrua (orokorra eta sektoriala) zaintzeko eta haren jarraipena egiteko funtzioak bere gain hartzen dituena. Horrez gainera, arrisku penalak zaintzeko eta kontrolatzeko zeregin espezifikoa du.

Enpresa Defendatzeko Batzordearen erantzukizuna da sozietateko arloek jakitea haietan detektatutako arriskuak kudeatzeko eta arrisku horiek kontrolatzeko eta kudeatzeko erabili behar diren barneko informazio- eta kontroleko sistemak definitzeko betebeharra dutela.

Batzorde hori Administrazio Kontseiluko presidenteak, zuzendari nagusiak eta idazkari nagusiak osatzen dute. Barne Ikuskaritzako Zuzendaritza Batzordearen bileretara joaten da, bere gainbegiratze-funtzioak betez (hitz egiteko eskubidea du, baina botoa ematekorik ez).

Bestetik, Enpresa Defendatzeko Programa aplikatuz —Batzordearen erantzukizuna da—, Euskaltelek nahitaez bete beharreko Etika eta Jokabide kodea du. Horrez gainera, salaketak egiteko kanal bat du (Kanal Etikoa), eta haren bidez, Barne Ikuskaritzako Zuzendaritzari edozein irregulartasunen edo

Etika eta Jokabide Kodearen ez-betetzeen berri ematen zaio. Sozietate osoari ematen zaio gaiari buruzko trebakuntza espezifikoa.

**Gobernuaren organo gorenak zer maiztasunekin gainbegiratzen dituen ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-arloko eraginak, arriskuak eta aukerak.**

Bere funtzioak behar bezala garatzeko egoki irizten dion maiztasunaz egingo ditu bilerak Administrazio Kontseiluak, urtean zortzi gutxienik (Kontseiluaren ohiko sei bilera eta ohiz kanpoko bi). Urteko hiruhileko natural bakoitzean bilera bat egin behar du, gutxienez.

Kontseilari bakoitzak hasiera batean aurreikusita ez dauden gai-zerrendako puntu batzuk proposa ditzake, baldin eta eskaera hori bilera egiteko aurreikusitako eguna baino gutxienez hiru (3) egun lehenago egiten bada.

Horrez gainera, Administrazio Kontseilua, presidenteak eskatuta, hark sozietatearen funtzionamendu egokirako egokitzat jo bezainbeste alditan bilduko da, eta hurrengo 5. atalean aurreikusitako baldintzetan eskatzen denean.

Kontseiluko kideen gutxienez herena osatzen duten kontseilariek Administrazio Kontseiluaren deialdia egin dezakete, gai-zerrenda adieraziz, egoitza soziala dagoen herrian egin dadin, baldin eta, aurrez presidenteari eskatu bazaio eta hark kausa justifikaturik gabe ez badu egin deialdia hilabeteko epean.

2015. urtean, 15 bilera egin ditu Administrazio Kontseiluak.

**Erakundearen jasangarritasun-txostena berrikusten eta onartzen duen organorik garrantzitsuena**

Administrazio Kontseilua arduratzen da 2015eko Jasangarritasun Txosten hau berrikusteaz eta onartzeaz, hirugarren aintzatetsi batek (Aenor) egiaztatu eta gero.

**Gobernuaren organo nagusiari kezka garrantzitsuak helarazteko prozedura**

Euskaltelen, zuzendari nagusiaren ardura da Kontseiluari jakinaraztea konpainiaren bilakaerari buruzko informazio guztia.

**Gobernuaren organo nagusiari helarazitako kezken izaera eta kopurua**

Oro har, gai hauei buruzko kezkak helarazi zaizkio Kontseiluari: urteko kontuen formulazioa eta emaitzak aplikatzeko proposamena; aldizkako informazio publikoa; aurrekontuak eta helburuen definizioa; ahalduntzea; Administrazio Kontseiluaren eta zuzendaritza gorenaren ordainsaria; urteko txostenen onespena; Akziodunen Batzar Nagusiaren deialdia, adostasun-proposamenak eta administratzaile-txostenak; politika korporatiboen eguneratzea; Akziodunen Batzar Nagusiak onartutako kapital-igoeraren gauzatzea; kontseilarien kooptazio bidezko izendatzea; talde bateratuaren kontu-ikuskariaren kontratazioa; enpresaren burtsarako irteera eta R Cable y Telecomunicaciones Galicia SAren erosketa.

**Gobernuaren organo nagusiarentzako eta zuzendaritza goreneko ordainketa-politikak, eta ordainketa-politikei eragiten**

**dieten helburu ekonomiko, ingurumeneko eta sozialen jarduerari buruzko irizpideak**

Kontseilarien ordainsariei buruzko 2015eko Urteko Txostenak banaka azaltzen du kontseilari bakoitzak zer ordainsari jasotzen duen, eta presidentearen ordainsari aldakorrari lotutako parametroak zein diren jasotzen du.

Zuzendaritza gorenari dagokionez, pertsonen kudeaketaren inguruan erabiltzen dugun politikaren arabera, banakakoak dira soldatak; hau da, arduraren, lanaren eta enpresari emandako balioaren arabera ordaintzen zaio pertsona bakoitzari, eta ez dago sexuaren araberako edo adinaren araberako desberdintasunik.

**Ordainsaria zehazteko erabiltzen diren prozesuak. Aholkulari independenteetara jotzen den jakinarazi behar da**

Adierazle horri buruzko informazioa 2015eko Kontseilarien Ordainsariei buruzko Urteko Txostenean kontsultatu daiteke —Euskaltelen webgune korporatiboko Inbertitzaileak atalean, (http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/informe_anual_sobre_remuneraciones_2015.pdf—. Txostenak banaka azaltzen du kontseilari bakoitzak zer ordainsari jasotzen duen, eta presidentearen ordainsari aldakorrari lotutako parametroak zein diren jasotzen du.

**Gobernuaren organo nagusiak zuzendaritza gorenaren edo beste langile batzuen esku ustea bere agintaritza**

Administrazio Kontseiluak, bere xede gisa, sozietatearen estrategia onartzen du eta hura abian jartzeko behar den antolamendua. Horrez gain, gainbegiratu eta kontrolatzen du zuzendaritza gorenak betetzen dituela finkatu diren helburuak eta sozietatearen xedea eta interes soziala errespetatzen dituela.

Administrazio Kontseiluaren Erregelamenduko 4. artikuluan (http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_consejo_administracion_es.pdf) zehazten dira zer eskumen esleitu zaizkion. Edonola ere, bere funtzionamendu- eta kudeaketa-beharretarako egokitzat jotzen duen botere-egitura bat du sozietateak:

• Administrazio Kontseiluak presidenteari, zuzendari nagusiari eta zuzendaritza gorenari ematen dizkio ahalordeak.
• Zuzendari nagusiak zuzendari eta langile jakin batzuei ematen dizkie ahalordeak, haien jarduera-eremua eta konpainian duten ardura kontuan hartuta.

Ahalordeak, izaera solidarioan edo mankomunatuan ematen dira, ematen den ahalmenaren arabera (xedatzailea, eratzailea edo ordezkatzekoa) eta zenbateko ekonomikoaren arabera, eta gehieneko muga bat ezartzen da, zeinaren gainetik konpainia behartzeko organo fakultatibo bakarra Administrazio Kontseilua baita.

**Ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-arloetako kargu exekutiboak edo erantzukizunekoak**

Zuzendari nagusiaz gain, hauek dira ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-arloetan

erantzukizunak dituzten hiru zuzendaritza garrantzitsuenak:

• Zuzendaritza ekonomiko-finantzarioa: ekonomia-arloa.

• Kontseiluko idazkaria: gizarte-arloa.

• Antolakuntza, Giza Baliabide eta Kalitateko Zuzendaritza: gizarte-arloa (giza baliabideak) eta ingurumen-arloa.

Zuzendari nagusiarekin batera hiru zuzendaritza horiek enpresaren Zuzendaritza Batzordearen parte dira. Zuzendari nagusia erregulartasunez agertzen da Administrazio Kontseiluaren aurrean, arlo horien berri ematera.

**Interes-taldeen eta gobernuaren organo nagusiaren arteko kontsulta-prozesuak**

Akziodunak, erakunde inbertitzaileak eta merkatuak oro har informatzeko sozietatearen lehenengo kanal nagusia Balore Merkatuko Batzorde nazionala da. Gertakari garrantzitsuak haren webgunean argitaratzen dira, eta, aldi berean, sozietatearen webgune korporatiboan, eta berehala hedatzen dira.

Akziodunak, inbertitzaileak eta merkatuak oro har informatzeko sozietatearen beste kanal bat webgune korporatiboa da (www.euskaltel.com).

Webgune korporatiboak, besteak beste, sozietateak bere interes-talde guztiekin dituen harremanak bideratzen ditu, haien esku-hartzea sustatzen du, proiektuko kide izatearen sentimendua indartzen eta Euskaltel marka sustatzen.

Webguneak "Inbertitzaileak" izeneko atal bat du, eta haren bidez, sozietateak akziodunen eta inbertitzaileen eskura jartzen duen informazio guztia atzitu daiteke.

Sozietatearen informazio ekonomiko-finantzarioa, informazio instituzionala eta orokorra, Balore Merkatuko Batzorde Nazionalera bidali eta gero, finantza-analistei, hedabideei, nazioarteko eta eskualdeko informazio-agentziei zabaltzen zaie webgune korporatiboaren bidez.

Azkenik, indarrean dagoen legedian eta Akziodunen Batzar Nagusiaren Araudian aurreikusitakoari jarraituz, sozietateak, webgune korporatiboaren bidez, tresna informatiko bat (Akziodunen Foro Elektronikoa) jartzen du akziodunen eskura, komunikazioa errazteko Akziodunen Batzar Nagusi bakoitza egin aurretik.

Administrazio Kontseiluko Idazkaritza, berriz, Inbertitzaileekiko Harremanetarako Bulegoaren laguntzarekin, boto-aholkulariekiko elkarrizketa mantentzeaz arduratzen da: Akziodunen Batzar Nagusira eramaten diren adostasun-proposamenei lotutako kontsultei erantzuten die eta egokitzat jotzen dituen azalpenak ematen dizkie.

Administrazio Kontseiluak webgune korporatiboa erabiltzea sustatzen du akziodunek Akziodunen Batzar Nagusia dela eta informatzeko eta parte hartzeko dituzten eskubideak gauzatzeko, eta tresna informatiko bat jartzen du haien eskura, beren ordezkaritza beste norbaiten esku uzteko eta urrunetik bozkatzeko aukera izan dezaten.

Horrez gain, Batzarra dela eta, Euskaltelek bere webgunean jartzen du aipatutako Akziodunen Foro Elektroniko hori. Sozietateko

akziodunak sar daitezke foro horretan, Batzarra egin aurretik komunikazioa errazteko.
Azkenik, Akziodunen Batzar Nagusia zuzenean ematen da webgune korporatiboaren bidez.

Aurreko neurrien helburua da inguru ireki bat sortzea, akziodunek Batzar Nagusian parte har dezaten sustatzeko eta errazteko eta akziodun gisa dituzten eskubideak han erabiltzeko.

Euskaltelek hiruhileko emaitzak eta merkaturako bestelako informazio garrantzitsuak aurkezteko kanal bat du martxan, sozietatearen funtzionamenduaren berri emateko beste baliabide bat. Akziodunak, inbertitzaileak, analistak eta nahi duen pertsona oro sar daitezke kanal horretara. Kanal hori aurrez grabatuta ere ikus daiteke, eta webgune korporatiboaren bidez atzi daiteke.

Euskaltelen Idazkaritza Nagusiak Zuzendaritza Organoen eta Gobernu Korporatiboaren Sail bat du, akziodunekiko harremanetarako espezifikoa. Haren ardura nagusia Euskaltelen akziodunekiko harremana eta kontaktuak koordinatzea, aztertzea eta kudeatzea da, eta, horregatik, sozietatearen eta haren akziodunen arteko komunikazioetarako eta elkarrizketetarako kanal naturala da. Sail horrek, une bakoitzean eta zerbitzuaren beharren arabera, funtzio hori betetzeko beharrezkotzat jotzen diren erakundeko pertsonen laguntza izango du.
Zuzendaritza Organoen eta Gobernu Korporatiboaren sailak, bere funtzioaren garapenean, merkatuari jakinarazteko behar duen informazioa hartuko du, informazioa lantzeko ardura duten arloetatik. Horrek emandako informazioa koherentea eta homogeneoa dela ziurtatzeko aukera emango du.

Beraz, haren helburu nagusia sozietateko akziodun guztiekin komunikatzeko kanala izatea da, akziodunek sozietatearen kudeaketari buruzko nahiz negozioaren martxari buruzko proposamenak eta oharrak egiteko aukera izan dezaten —accionista@euskaltel.com helbide elektronikoaren bidez egiten dituzte—. Sozietatea harremanetan dago bere datu-basean beren borondatez erregistratuta dauden akziodunekin.

Sail hori, saiatuko da, ahal duen neurrian, erabateko lehentasuna emanez interes sozialari, eta indarrean dagoen legedia, gobernantza egokiari buruzko gomendioak eta sozietatearen barne-araudia errespetatuz, erregistratutako akziodunek egindako kontsultei eta eskaerei erantzuten. Akziodunak Euskaltelen martxari buruz interesatzeko eta egunean egoteko informazio-sistema bat izango da. Hori dela eta, informazioa hedatzeko gardentasun-, berdintasun- eta simetria-printzipioei jarraituz, eskaera horiei erantzun dakiekeenean Akziodunen Bulegoak ematen dituen erantzunak eta gainerako dokumentazioa jendearen eskura egingo dira sozietatearen webgune korporatiboan.

Horrez gain, postontzi elektroniko bat dago(investor@euskaltel.com) inbertitzaile instituzionalek beren eskaerak eta iradokizunak komunikatzeko.

Inbertitzaileekiko Harremanetarako Bulegoak banaka erantzuten die analista eta inbertitzaile instituzionalen kontsultei, investor@euskaltel.com helbide elektronikoaren bidez.

Adierazle horri buruzko informazio gehiago Euskaltelen webgune korporatiboko

Inbertitzaileak atalean kontsultatu daiteke: http://www.euskaltel.com/CanalOnline/inversores.

**Gobernu-organo nagusiaren eta zuzendaritza gorenaren funtzioak, xedearen, balioen, xede-adierazpenen, estrategien, politiken eta ekonomia-, ingurumena-eta gizartea-arloko helburuen helburuen garapenean, onarpenean eta eguneraketan**

Euskaltelen helburu hau du: "pertsonen komunikazio-behar guztiei erantzutea eta enpresei ahalik eta produktibitate handiena izaten laguntzea, eta, horretarako, komunikatzeko eta informazioa kudeatzeko tresnak eskaintzea. Horrekin, gure komunitatearen garapen ekonomiko eta soziala bultzatu nahi da."

Aurrez esan bezala, Administrazio Kontseiluak, bere xede gisa, sozietatearen estrategia onartzen du eta hura abian jartzeko behar den antolamendua. Horrez gain, gainbegiratu eta kontrolatzen du zuzendaritza gorenak betetzen dituela finkatu diren helburuak eta sozietatearen xedea eta interes soziala errespetatzen dituela.

(http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_consejo_administracion_es.pdf).

**Gobernuaren organo nagusiaren ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-arloen inguruko ezagutza garatzeko eta hobetzeko hartutako neurriak**

Kontseilariek EKTBOX tresna informatikoa dute, zeinak funtzioak betetzen eta informazio-eskubidea gauzatzen laguntzen baitie. Tresna horren bidez, kontseilariek Administrazio Kontseiluko bilerak eta haren batzordeak prestatzeko gai-zerrendaren arabera egokitzat jotzen den informazioa eskuratzen dute, baita kontseilarien trebakuntza-programei buruzko materialak, eta Administrazio Kontseiluari egiten zaizkion aurkezpenak ere.

Edonoiz eta edonondik sar daiteke tresnara, linean, eta modu erabat seguruan, PCan instalatutako Interneteko edozein nabigatzaileren bidez edo tableta eta smartphonetarako aplikazio espezifikoen bidez.

**Administrazio Kontseiluko batzordeak**

Estatutu sozialetako 63.2. artikuluan (http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/informacion_sociedad/es/estatutos_sociales_es.pdf) eta haren Araudiko 18.5. artikuluan (http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_consejo_administracion_es.pdf) aurreikusitakoaren arabera, Administrazio Kontseiluak batzorde hauek eratu ditu:

**Ikuskatze eta Kontrol Batzordea**

Ikuskatze eta Kontrol Batzordeak informazio- eta kontsulta-funtzioa du, ez du funtzio exekutiborik, bere jarduera-eremuan informatzeko, aholkatzeko eta proposamenak egiteko ahalmena du, eta estatutu sozialetan eta bere Araudian aurreikusitakoaren arabera jokatuko du.

Batzordearen helburu nagusia da Administrazio Kontseiluari laguntzea, informazioa ematea eta proposamenak egitea estatutu sozialek, Kontseiluaren Araudiak eta Batzordearen Araudiak une bakoitzean esleitzen dizkion gaiei buruz.

Adierazle horri buruzko informazio gehiago nahi izanez gero, kontsultatu Ikuskatze eta Kontrol Batzordearen Araudia Euskaltelen webgune korporatiboko Inbertitzaileak atalean (http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_comision_auditoria_control_es.pdf).

**Izendapen eta Ordainketen Batzordea**

Izendapen eta Ordainketen Batzordeak informazio- eta kontsulta-funtzioa du, ez du funtzio exekutiborik, bere jarduera-eremuan informatzeko, aholkatzeko eta proposamenak egiteko ahalmena du, eta estatutu sozialetan eta bere Araudian aurreikusitakoaren arabera jokatuko du. Batzordearen helburu nagusia da Administrazio Kontseiluari laguntzea, informazioa ematea eta proposamenak egitea estatutu sozialek, Kontseiluaren Araudiak eta Batzordearen Araudiak une bakoitzean esleitzen dizkion gaiei buruz.

Bestalde, kontseilariei eskatu beharreko gaitasuna eta esperientzia zehazteari dagokionez, Izendapen eta Ordainketen Batzordeari dagokio zaintzea kontseilari-kargua hartuko dutenek, prozedura edozein delarik ere, betetzen dituztela zintzotasun-, egokitasun-, kaudimen-, lehiakortasun-, esperientzia-, gaitasun-, trebakuntza- eta prestasun-baldintzak eta bere funtzioarekiko konpromisoa, eta ez dutela, zuzenean edo zeharka, xedapen orokorretan aurreikusitako bateraezintasun, eragozpen, gatazka edo interes sozialaren kontrako jarrerarik.

Adierazle horri buruzko informazio gehiago nahi izanez gero, kontsultatu Izendapen eta Ordainketen Batzordearen Araudia Euskaltelen webgune korporatiboko Inbertitzaileak atalean (http://www.euskaltel.com/webektest/GaleriaCorporativo/Documentos/gobierno_corporativo/es/reglamento_comision_nombramientos_retribuciones_es.pdf).

**Zuzendaritza Batzordea eta Zuzendaritza Taldea**

Zuzendari nagusiak eta erabaki-zentroetako zuzendariek osatzen dute Zuzendaritza Batzordea. Haien mende daude funtzio-zuzendaritzak; komunitate lokalekoak dira denak, bat salbu (Europako Batasuna du jatorri hark ere). Bestalde, Euskaltelen Zuzendaritza Taldea hauek osatzen dute: presidenteak, zuzendari nagusiak, erabaki-zentroetako zuzendariek eta funtzio-zuzendariek. Zuzendaritza Taldea erakundeko langileen azken arduraduna denez, Euskaltelek uste du haren bidez hedatzen duen "ate irekietako" politika dela modurik onena langileek konpainiaren bilakaerari buruz izan ditzaketen iradokizunak bideratzeko.

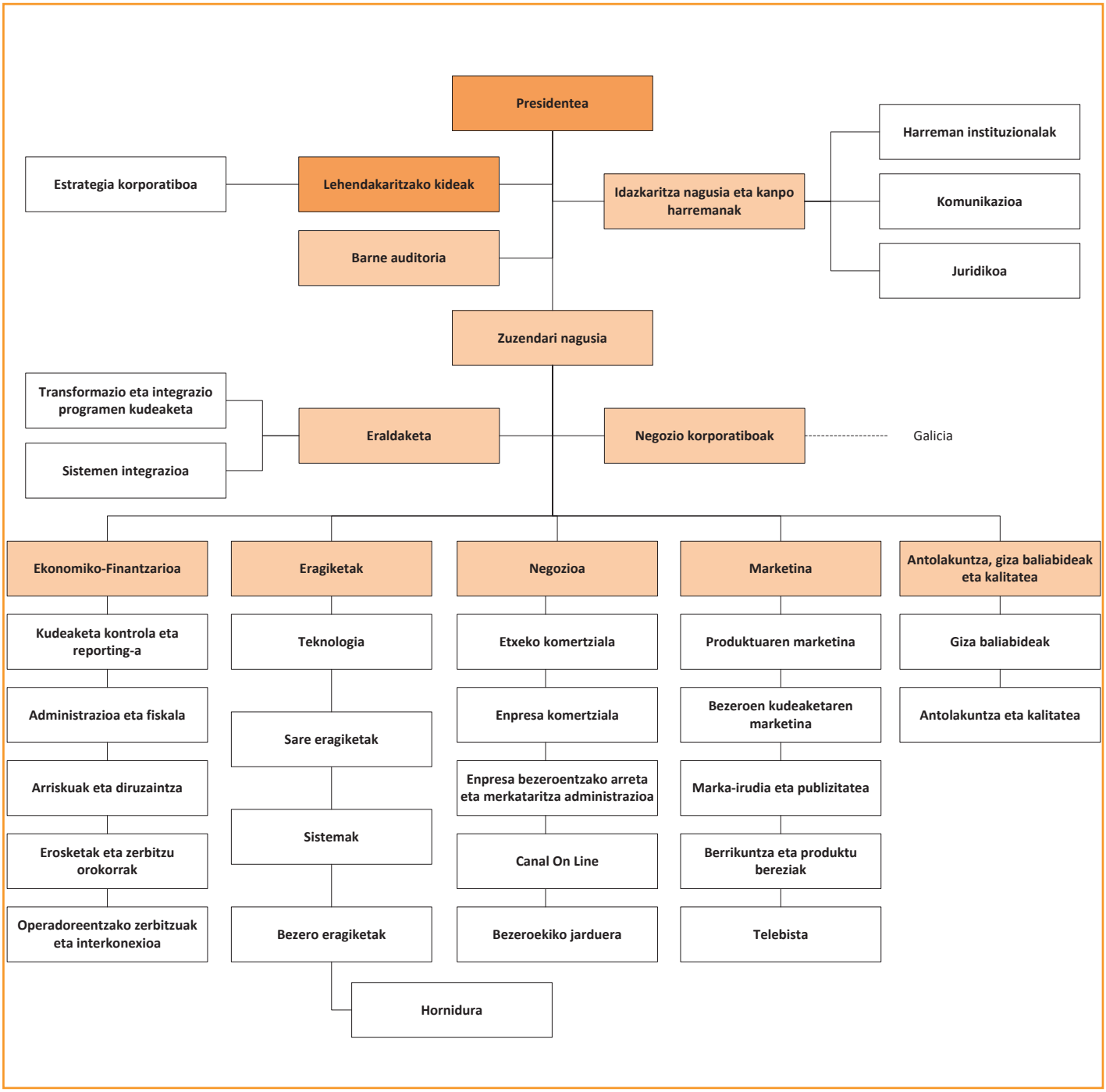
**Beste enpresa batzuetako parte-hartzea**

Bere enpresa-helburuak lortzeko lana errazteko, Euskaltelek enpresa hauetan parte hartzen du: Hamaika Telebista Hedatzeko

Taldea eta Safelayer Secure Comunications.

## Organigrama

2015eko abenduaren 31n, hau zen organigrama exekutiboa:



2015ean egin diren antolakuntza-aldaketen helburua zen hazkunde-posizioa finkatzea, konpainia enpresa kotizatu bihurtuz, taldearen buru, eta R Cable telekomunikazio-operadore galiziarraren integrazioari hasiera emanez (iazko urte-amaiera erosi genuen). Aurrez aipatutako helburuekin bat, urtean zehar hainbat antolakuntza-aldaketa egin dira. Hona hemen haien laburpen bat:

• Marketin-funtzioa erabaki-zentro bihurtu da, eta Zuzendaritza Batzordearen mende dago zuzen-zuzenean.

• Bezeroen Kudeaketa eremua Negozioa unitatean integratu da.

• Negozio Korporatiboen arloa sortu da, zeinak, Euskaltel Taldearen Zuzendaritza Nagusiaren arabera, arreta berezia izango baitu R-ren Negozioaren kudeaketan, Taldean integratzeko prozesua ziurtatuz eta sinergiak aplikatuz, eta konpainiaren antolakuntza- eta eragiketa-alderdiak aldatuz.

## KONPROMISOAK

Gobernu korporatibo ona izateko garatu beharreko beste ekintza-lerro batzuk ere identifikatu dira, eta kapitulu honetan jaso dira.

### Zertan arituko gara 2016an?

• Konpainiaren ondo gobernatzeko politikan sartzen diren ekintzak ezartzen jarraitzea.

• Enpresa kotizatuen ondo gobernatzeko kodean sartzen diren ekintzak ezartzea.

• EESren politika berrikustea eta Enpresaren Erantzukizun Sozialeko estrategia berri bat ezartzea hurrengo ziklorako.

• Euskaltelen eta R-ren erakundeen integrazioaren alde lan egitea.



# BALIO-KATEAREKIKO ERLAZIOA

**Kapitulu honek Nazio Batuen Mundu Ituneko 1., 2., 5., 7., 8. eta 10. printzipioak betetzen ditu.**

Jarduerari ekin zionetik, Euskaltel bere kudeaketa-jarduerak aberastuz joan da erreferenteetatik hartutako hainbat kontzeptu aplikatuz, hala nola erabateko kalitatea, bikaintasuna kudeaketan, berrikuntza eta kudeaketa aurreratua kontzeptuaren parte diren beste batzuk. Izan ere, kudeaketa aurreratua da, krisian dagoen ingurune ekonomiko honetan, balio-kate gero eta globalizatuagoak dituela eta lehiakide handiak dituen merkatu bat duela, bere lehiakortasuna handitzeko Euskaltelek egin duen apustuaren oinarria.

Kokapen berria lortzea, bezeroaren emozioak bikain kudeatuz lehiakideetatik bereizteko, ez da lortzen ez bada eraginkortasunez jarduten balio-kateko eragile guztiekin —produktuen eta zerbitzuen diseinua eta garapena, haien merkaturatzea, ekoizpena, banaketa eta zerbitzuaren bermea—. Horregatik, bere estrategian sartzen du Euskaltelek eraginkortasun operatiborako giltzarri diren hornitzaileen kudeaketa konpainiaren prozesu askotan.

## BEZEROAREKIKO HARREMANA

Bezeroaren emozioen kudeaketa bikaineko estrategiari eusten diogu; bezeroei arreta ematea eta haiek fidelizatzea du oinarri kudeaketa horrek.

Negozioko Erabaki Zentroko Zuzendaritzan, bezeroekiko harreman komertzialari lotutako guztia kudeatzen da.

### Bezeroentzako arreta-zerbitzua

Bezeroarentzako Arreta Prozesuan parte hartzen duten alorretan arreta-jarduera hauek kudeatzen dira: informazioa, matxura-abisuen arreta eta kudeaketa, erreklamazioen arreta eta kudeaketa, eta bezeroen —partikularrak nahiz enpresak— eskaera administratiboen arreta eta



kudeaketa.

Bezeroarekiko hurbiltasuna bultzatzeko, Euskaltelek hainbat baliabide ditu bezeroei arreta egiteko haiek nahi duten moduan, unean eta lekuan: telefonoz arreta egiteko plataformak, saltokiak, webgunea, foroak, posta elektronikoa, faxa, eskutitza, arreta presentziala enpresaren bulegoetan eta banatzaileen bidez.

Euskaltelek bezero bati arreta egiteko eskaera bat jasotzen duenean, bideratu egiten du eskaera, kasu bakoitzerako definitutako eta dokumentatutako prozedurak erabiliz, bezeroaren beharrizanari ahalik eta lasterren behar bezala erantzuteko. Bezeroari eskaera egiten duen unean bertan erantzutea ezinezkoa denean, beharrezko datuak hartzen dira, dagokion sailari esleitzen zaio eskaera, eta bezeroari jakinarazten zaio ziur aski noiz erantzungo zaion. Matxura-abisuen arretaren kasu espezifikoan, gorabehera urrutitik ezin bada konpondu, teknikari bat bidaltzen da bezeroaren etxera.

Hala informazio-eskaeretarako nola matxura eta erreklamazioen arreta eta kudeaketarako, Euskaltel bezero-mota bakoitzaren beharrizanetara egokitzen da: Partikularrak, Negozioak, ETE eta Bezero Handiak; telefono bidezko arretarako plataforma espezifikoak ditu segmentu horietako bakoitzarentzat.

2015. urtean, Euskaltelen telefono bidezko arretarako plataformek etxekoen zein enpresen 1.687.402 bezero-deiri erantzun diote. Saltokien sareak arreta zuzenekoa eta pertsonala eskaini diete EAE osoan. Bestalde, ETE-en segmentuan, enpresak leialtzeko talde berariazko bat dago, eta negozioen segmentuan, fidelizazio-plataforma bat. Kontu Handia segmentuari dagokionez, enpresa bakoitzari kudeatzaile komertzial espezifiko bat esleitu zaio pertsonalki arta dezan.

*Euskaltelen telefono bidezko arretak erantzundako deia koprua:*

| | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|
| Etxeko merkatua | 1.492.786 | 1.696.365 | 1.370.895 |
| Negozioak | 325.174 | 345.851 | 316.507 |

Euskaltelen saltoki-sarea honela osatuta dago:

• Euskaltelen 47 saltoki eta arretagune esklusibo; haietatik, 25 Bizkaian daude, 17 Gipuzkoan eta 5 Araban.

• Arreta bereziko 8 saltoki, beste marka batzuekin partekatuak; haietatik, 6 Bizkaian daude eta 2 Araban.

• 3 corner, Bizkaian.

Saltoki horiek gure interes-talde nagusietako batek kudeatuko ditu, hau da, gure banatzaileek. Lehenago ere esan dugun moduan, banatzaileek gure prozesu batzuen ardura dute, bai bezeroarekiko arretari dagokionez, eta bai gure produktu eta zerbitzuen komertzializazioari dagokionez ere.

Euskaltel, bere gizarte-inkestaren bidez, saltokiak kudeatzen dituzten banatzaileen itxaropenak identifikatzen saiatzen da. 2013an egin zuen azkena. Hurrengo kontsulta egin bitartean, Euskaltelek azken kontsultan identifikatutako itxaropenetan oinarritu du EESaren Gidaplana. EK-ko Memorian azaldu diren hango emaitzak ("Hornitzaileekiko harremana" kapituluan, 35. orrialdean).



Azpimarratzekoa da webgunearen eta Euskaltel Foroaren bidezko arretak 2015ean hartu duen garrantzia, baita sare sozialena ere, hala nola Twitter eta Facebook. Alde horretatik, aipatzekoa da banda zabala duten bezeroen erdiak baino gehiagok webgunearen parte pribatua erabiltzen duela eskuarki beren kontsultak eta zuzemenak egiteko.

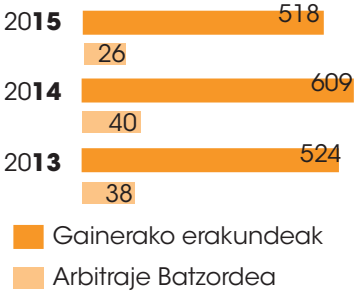
Erreklamazioei dagokienez, telefono bidezko plataformen eta Euskaltelen saltoki-sarearen bitartez bideratzen dira gehienbat. Arazoak ahalik eta azkarren konpontzea eta gorabehera-iturriak ezabatzeko behar den informazioa eskuratzea da gure kudeaketaren ardatza. Halaber, Euskaltelek berariazko harremanak ditu udaletako kontsumo-bulegoekin eta kontsumitzaile-elkarteekin galderak eta erreklamazioak direla eta. Bestalde, Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzaren arbitraje-sistemari atxikia dago.

2015. urtean, kontsumo-organismoen bidez 544 erreklamazio jaso ziren, honela banatuak:

• 26 Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumoko Arbitraje Batzordetik iritsi dira, izapideak han egin ondoren

• Gainerako 518 erreklamazioak beste kontsumo-organismoetatik iritsi ziren.

Kontsumo-erakundeen bidezko erreklamazioak




Euskaltelek egiten dituen komunikazio publiko komertzialen testua kontsumitzailea eta konkurrentzia babesteko lege-irizpideekin eta telekomunikazioen sektore-legediarekin alderatu du Juridikoaren Funtzioak. Euskaltelek ez du zigor administratiborik hori dela eta.

Euskaltelek ohiko moduez jakinarazten die bezeroei zer tarifa dauden indarrean emandako zerbitzuetarako. Horri buruzko informazio guztia webgunean eskuragarri dago; halaber eskuratu daiteke telefono bidezko arretarako plataformen bidez edo saltokien bidez. Halaber, tarifetan aldaketarik izan bada, indarrean sartu baino hilabete lehenago gutxienik jakinarazten zaio bezeroari. Funtzionamendu hori urtero ikuskatzen du kanpoko erakunde independente batek, Telekomunikazioetarako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzaren Kalitate Aginduak ezarritako Fakturazio Kalitatearen ikuskapenaren barruan.

## Bezeroaren iritzia zein den jakitea

Bezeroengandik berengandik (merkaturatze-jardueraren ondoriozko zuzeneko edo zeharreko azalpenen, bezeroekiko focus group-en, erreklamazioen, iradokizunen, iritzi-azterketen, beharren pertzepzioen eta abarren bidez), langileek egindako proposamenetatik, merkatuaren behatokitik (bezeroak eta bezero ez direnak), behatoki teknologikotik eta teknologia-hornitzaileen




ideietatik datorren informazioa erabiltzen da beharrak, itxaropenak eta aukerak biltzeko informazio-iturri gisara.

Hala, Euskaltelek zenbait kanal ditu ezarriak bezeroengandik eta, oro har merkatutik, informazio egituratua biltzeko. Hauek dira: Irudiaren eta publizitatearen trackinga, konpainiaren eta lehiatzaileen marka-irudiaren pertzepzioa neurtzen duten onlineko inkestetan oinarritua; inkesta horiek orobat neurtzen dute zer eragin duen TB, prentsa, irrati nahiz Interneteko komunikazioak.

- Gogobetetze-inkestak egiten ditugu telefono bidez elkarrizketa bakoitzaren ondoren, bai informazio eta eskaeretarako arreta-zerbitzuetan, bai matxura eta erreklamazioetarako arretan.
- Azterketa kualitatiboak (produktuen aurretestak, publizitate-kanpainak...) egiten ditugu, bezeroen iritzia zuzenean jasotzeko, eta produktua edo zerbitzua bezeroarengana egokitzen dugu. Horrez gain, bezeroarengana iristeko egokiena den kanal edo mezua erabiltzen dugu.
- Ad Hoc ikerketak: conjoint deritzenak (pricing, eskaintza egokitzea...), ikerketa kuantitatiboak (merkatu-kuoten panela, bezero-galeraren ikerketa, erabiltzaileen Interneteko entzuketa, inkesten bidez bezeroen iritzia jaso...)

## HORNITZAILEEKIKO HARREMANA

Balio-kateko agenteak eta, bereziki, hornitzaileak gure estrategiaren parte egitea funtsezkoa da Euskaltelek bezeroarenganako orientazioan sustatzen duen kudeaketa aurreratuan. Interes-talde hori, askotariko kidez eratua, gure prozesu batzuen eragilea da. Hori dela eta, gardentasunean eta elkarrenganako konfiantzan oinarritutako epe luzeko harreman bat lortzeko estrategiak garatzen ditugu, hautaketa- eta kontratazio-prozesuen egiazkotasuna oinarri hartuta.

### Hornidura-katea

Hornitzaileekiko harremana Erosketak eta Zerbitzu Orokorrak sailetik koordinatzen da. 2015ean, 627 hornitzaileri egin zizkien erosketak gure enpresak, eta haietatik 345 garrantzizkotzat jo daitezke (6.000 eurotik gorako erosketak egin zitzaizkien). Irizpide geografikoak aintzat hartuta, erosketek izandako bilakaera ikus dezakegu taula honetan. EAEtik kanpoko erosketei dagokienez, partida hauei lotuta daude: teknologia-erosketa (HW, SW) % 68, TBko edukiak % 15; haientzat ez dago tokiko hornitzailerik.

| HORNITZAILEAK | Unitatea | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|---|
| **EROSKETA-BOLUMENA** | | | | |
| Adierazgarriak | kop. | 364 | 281 | 345 |
| **JATORRIA** | | | | |
| Euskadi | % | %54,3 | %49,3 | %49,9 |
| Beste leku batzuk | % | %45,7 | %50,7 | %50,1 |

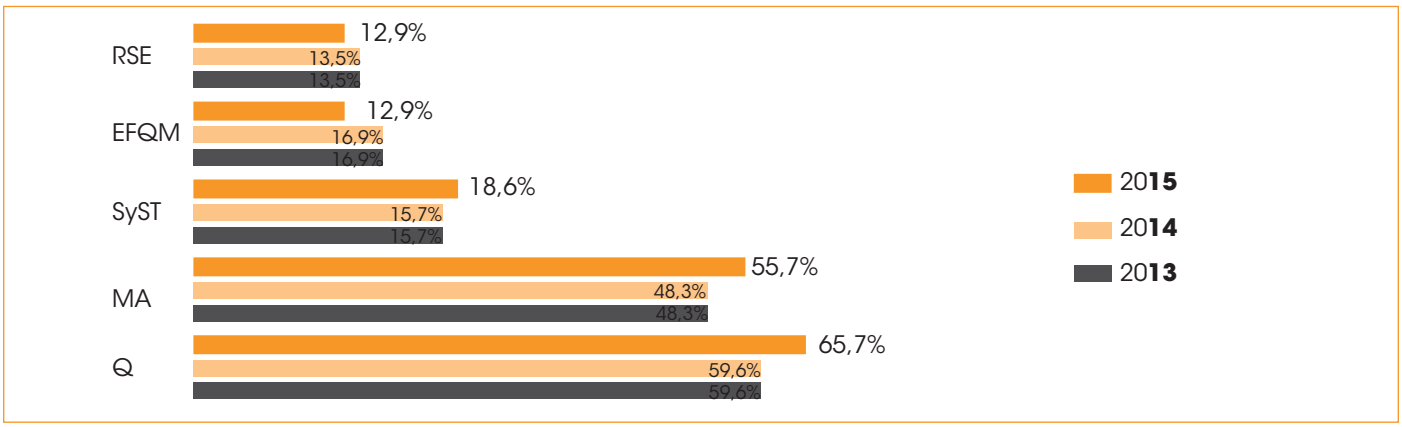
2015ean, Euskaltelen hornitzaile izan direnak EBkoak dira —salbu Australian (1), Txinan (1), Kolonbian (1), Suitzan (2) eta AEBn (5) dauden hamarrak—, eta, arrisku korporatiboak ebaluatu ostean, ez dugu beharrezko ikusi jarduera horiei dagokienez giza eskubideei eta gizartean duen eraginari buruzko azterketarik egitea. 2015ean, hornitzaile guztiei erosketen bolumen osoaren % 10 baino gutxiago erosi zaie.

Telekomunikazio-operadore gisa jarduten hasi ginenetik, gure hornitzaileen gaitasunak eta indarguneak sustatu ditugu, kudeaketa aurreratuko kontzeptuak eta metodologiak erabiltzera eta, hala, haien lehiakortasuna hobetzera animatuz. Euskaltel, bere kudeaketa-sistemaren bidez, bere interes-taldeen itxaropenak identifikatzen saiatzen da. Bide beretik, gizarte-inkestan, gure hornitzaileen gogobetetze-mailari buruzko galderak sartu ditugu, eta lortutako emaitzak hobekuntzak ezartzeko erabili ditugu. Euskaltelek gizarte-inkestak egiten ditu aldizka (azken inkesta osoa 2013aren amaieran). Hurrengo kontsulta egin bitartean, Euskaltelek azken kontsultan identifikatutako itxaropenetan oinarritu du EESaren Gidaplana. EK-ko Memorian azaldu diren hango emaitzak ("Hornitzaileekiko harremana" kapituluan, 35. orrialdean). 2016an, eta Euskaltelen eta Galiziako R erakundearen integrazioan aurrerapenak egin ondoren, interes-taldeei galdetu nahi diegu enpresa-bide berri horri buruz, gizarte-inkestaren bidez.

Euskaltelen kudeaketa-sistemak, hornitzaileei dagokienez, ekintza hauek hartzen ditu bere baitan: alta eta homologazioa; erosketa-prozedura; ebaluazioa eta balorazioa; trebakuntza-ekintzak eta azpikontratatuen kontrola eta jarraipena —bai konpainiaren zerbitzuak ematen dituztenena, eta bai sarearen eraikuntza eta mantentze-lanak egiten dituztenena—. Horretarako, politika desberdinak aplikatzen ditu hornikuntza-katean, sektorearen ezaugarriaren arabera.

Euskaltelentzat, bere politikak garatzeko, giltzarria da bere hornitzaileek bat egitea bere erantzukizun sozialeko politikarekin. Politika horren zati da estandar jakin batzuk ezartzea kalitate-kudeaketarako, ingurumen-kudeaketarako, laneko segurtasun eta osasunerako eta abarretarako. Hori sustatzen du Euskaltelek, homologazio-prozesuaren eta etengabeko ebaluazioaren bidez.

*Kudeaketa-sistema ziurtatua (kalitatekoa, ingurumenekoa eta abar) duten Euskaltelen enpresa hornitzaileak*



Gainera, Euskaltelek, aplikazio informatiko bat erabiliz, bere ingurumen-jardunbide egokien berri ematen die hornitzaileei, eta haien esku jartzen du informazioa, kontratatutako lanak behar bezala egiteko. Grafikoan, beren kudeaketa-sistema ziurtatua duten hornitzaileen ehunekoak ikusten dira (lehentasunezko hornitzaile jotakoak sartzen dira, hau da, erosketen % 85 egiten zaienak, eta, horiez gain, hondakinen kudeatzaileak).

2015ean, bere etika- eta jokabide-kodea hedatzen jarraitu du Euskaltelek. Egitasmo horren helburua da hornitzaile-kateak ikustea haien arteko harremanetan kanpoan geratzen direla eroskeria eta ustelkeria, bi aldeen objektibotasuna eta independentzia baldintzatzen baitituzte.

Hala, lagapenari eta azpikontratazioari dagokionez, Euskaltelek hau du ezarria bere kontratuetan, zerbitzuak hala eskatzen duenerako: "Euskaltelen aldez aurreko baimenik gabe, kontratistak ezingo dizkie laga edo eman hirugarrenei kontratu honetako betebehar eta eskubideak. Haiek lagatzeko, Euskaltelek adostasuna eman behar dio lagapen-hartzailearen edo azpikontratistaren hautapenari. Hori dela eta, kontratistak espresuki ezarriko du lagapen-hartzailearekin edo azpikontratistarekin sinatutako kontratuan azken horrek obligazioa duela Euskaltel eta kontratista lotzen dituen kontratu-dokumentazioko baldintza guztiak betetzeko, barnean dela Euskaltelek azpikontratistaren instalazioetara sartzeko eskubidea".

2015eko ekitaldian ere, hornitzaileen ebaluazio sistematikoa egin da hainbatean behin, produktu- eta zerbitzu-hornikuntza zertan hobetu daitekeen jakiteko. Euskaltelek, bere kudeaketa-sisteman, tresna bat du, non kontraten eta Euskaltelen izenean Euskaltelen azpiegituren sorrerarekin eta mantentze-lanekin erlazionatutako lanak egiten dituzten langileen %100 akreditatuak dauden, eta hura da langile gehien kudeatzen dituen hornikuntza-kateko jarduera. Akreditatze hori lanak hasteko baimena eman aurretik egiten da, eta konpromiso bat sinatzea eskatzen dio hornitzaileari langileekiko hainbat betebeharri dagokienez:

• Arriskuen ebaluazioa egin duela eta prebentzio-jarduerak planifikatu dituela.
• Gizarte Segurantzan alta emanda daudela eta kontratua indarrean dutela.
• Zerbitzua emateko behar adina informazio eta trebakuntza baduela.
• Lana segurtasun-baldintza egokietan egiteko beharrezkoak diren tresna, makina eta babes-ekipo indibidualak badituela.
• Zeregin horietarako atal mediko bat baduela, laneko medikuntzak eskumenak dituen profesional, entitate edo erakunde batek kudeatua.
• Prebentziozko baliabideak eta oinarrizko gutxieneko trebakuntza baduela arrisku berezia eragin dezaketen lan guztietan erabiltzeko edo jarduera bat baino gehiago aldi berean edo segidan egokitzean larrialdiren bat eragin dezaketen jardueretan erabiltzeko.

Baldintza horiek guztiak langile autonomoei eta azpikontratatutako enpresetako langileei ere aplikatuko zaizkie, baldin eta Euskaltelekin kontratatutako zerbitzua ez bada bere langile propioekin eskaintzen.

2015ean, kontraten jarduerak koordinatzeko eredu berri batekin egin dugu lan, 2014an

sarearen kudeaketa kanpotik egitearen ondoriozko harreman-esparruaren ildotik. Eredu horren arabera, ikuskapenak egin dira tokian-tokian, lanak gauzatzeko garaian segurtasun-mailak ez gutxitzeko. 2015ean, ez da egon Euskaltelek EAEn egindako jarduerei zuzenean lotutako hornitzaile berririk; 2016ean, eta EESak hornikuntza-katearekin duen estrategiaren emaitza gisa, gaur egungo homologazio-prozedura berrikusiko da, eta ingurumenaren eta giza eskubideen arloko ebaluazioak egingo zaizkie hornitzaileei.

Dena den, eta laneko arriskuak prebenitzeko politikaren aplikazio gisa, hau esan dezakegu:

• 5 hornitzaileren lan-jardunbideak ebaluatu dira. (Sarearen eraikuntza, instalazio eta mantentze-lanetan dauden 11 hornitzaileetatik, 5 ikuskatu dira, aldizka).
• Ez da hauteman inpaktu negatibo nabarmen errealik edo potentzialik lan-jardunbideetan.
• Ez da hauteman inpaktu negatibo nabarmen errealik edo potentzialik hornikuntza-kateko lan-jardunbideetan.
• Ebaluazioaren ondoren, ez da beharrezkoa izan hobekuntzak ezartzea.
• Ez da beharrezkoa izan ebaluazioaren emaitzaren ondorioz hornitzaileekiko erlaziorik amaitzea.

## KONPROMISOAK

### Zertan arituko gara 2016an?

• Bezeroei arreta eta kudeaketa webgunearen bidez ematea garatu eta bultzatuko dugu.

• Bezeroen gogobetetzea indartuko dugu, jasotako arretari dagokionez.

• Bezeroak leialtzeko ekintzak egingo ditugu.

• 2014an sinatutako Outsourcing kontratuak behar bezala gauzatzen direla zainduko dugu.

• Hornikuntza-katea ebaluatuko dugu, Euskaltelen ingurumenaren eta giza eskubideen politikekin duen loturagatik.

• Hornitzaileak homologatzeko prozesua berrikusiko dugu.



# SAREA

**Kapitulu honek Nazio Batuen Mundu Ituneko 1. eta 9. printzipioak betetzen ditu.**

## GURE SAREA

Ahalmen eta kapilaritate handiko sare propioaren zabalkuntzan oinarritzen du Euskaltelek etorkizunerantz aurrera egiten duen telekomunikazio-operadore integralaren bokazioa eta ikuspegia, sare horri esker lortzen baita balio handiko zerbitzu bereizgarriz hornitzea.

Azpiegiturak eta ekipamenduak ikus daitezke taula honetan:

| ZEHAZTAPENA | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|
| TELEKOMUNIKAZIO-SAREEN GARAPENA | | | |
| Inbertsioak | 13.062 | 16.971 | 18.735 |
| Presentziagune-kopurura (hedapen generikoko nodoak) | 1.421 | 1.426 | 1.426 |
| Sare propioa duten telefonia finkoko lineak | 385.604 | 381.279 | 380.424 |



Sare hori puntako teknologia duten eta zuntz optikoaren erabilera intentsiboan oinarritzen diren azpiegiturez eta ekipoez osatuta dago. Euskaltelek zuzeneko sarbideko zerbitzua eskaintzen duen udalerri guztietan zabaltzen da, eta herriak haien artean eta zentro nodalekin konektatzen ditu.

Sare hori dute oinarri gure bezeroek eskatutako zerbitzuei erantzuteko erabiltzen ditugun teknologiek: banda zabala, telefonia finkoa, kable bidezko telebista eta telefonia mugikorra.

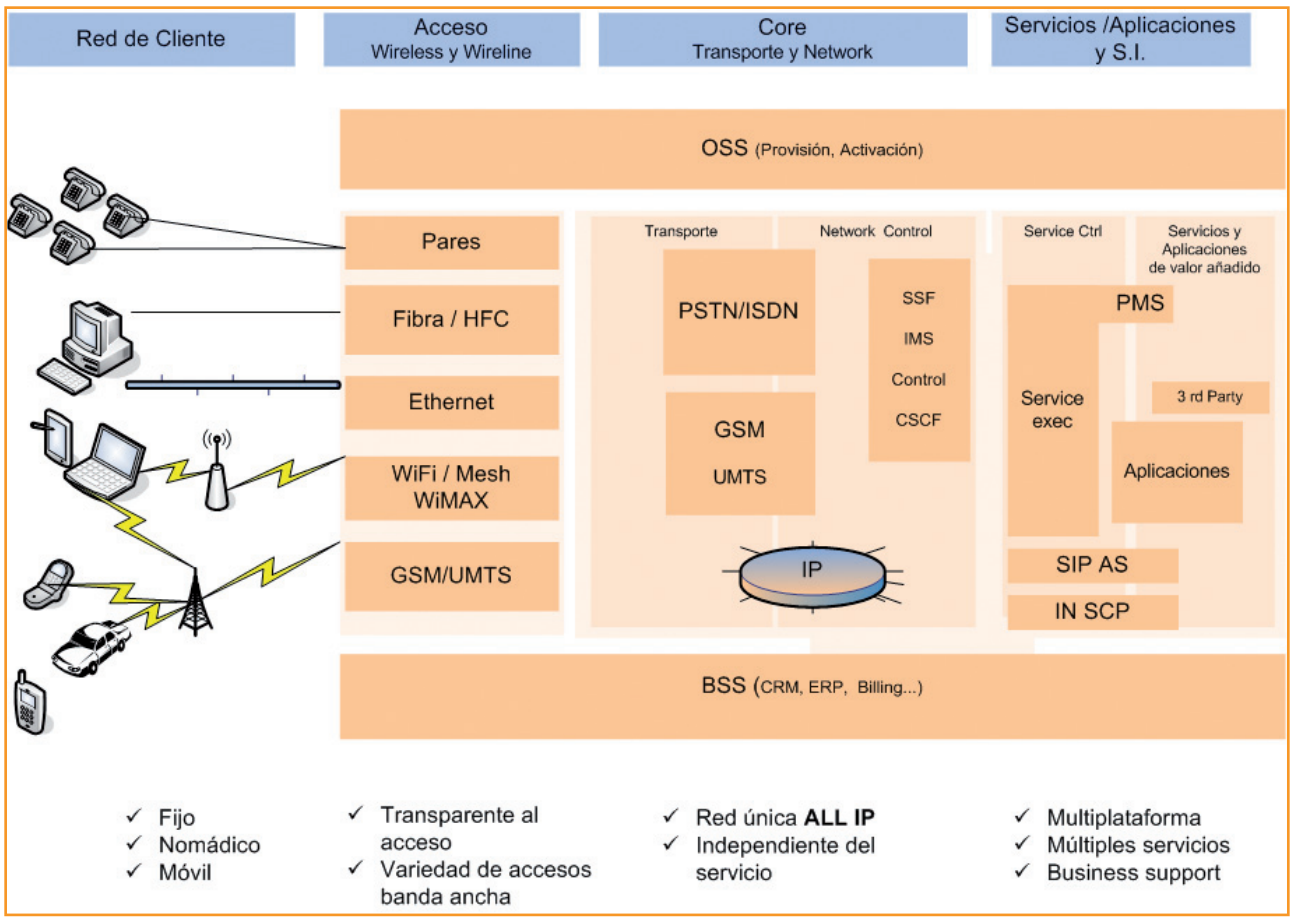
Azken bezeroengana iristeko erabiltzen dituen azpiegitura propioez gain, Euskaltelek hainbat interkonexio ditu estatuko eta nazioarteko beste operadore askorekin; horrela, bezeroak herrikoekin bezala konekta daitezke munduko edozein tokirekin.

Euskaltelen, Eragiketen Erabaki Zentrotik kudeatzen da sarea.

## Fidagarritasuna

Euskaltel martxan hasi zenetik, sarearen diseinuari dagokionez, betidanik izan du lehentasun handia zerbitzuaren segurtasunak, bai baitakigu zenbateraino den garrantzitsua gure bezeroentzat komunikazio pertsonalak eta komertzialak kalitateko hornitzaile baten esku uztea.

Hala, Euskaltelen zuntz optikozko sarearen topologiak eraztun-motako diseinua du. Eraztun horien bidez, sareko zati bat eroriz edo moztuz gero (istripuak, sabotajeak, edo sarea hobetzeko edo mantentze-lanetarako mozketa programatuak direla eta), zerbitzua babestuta gelditu ko da. Bideen erredundantzia fisiko horretaz gain, sareko ekipo eta elementu aktibo asko sare-formako eskemetan bikoiztuta eta/edo




interkonektatuta daude; hala, haietako bat matxuratuz edo saturatuz gero, trafikoa beste sare batera edo batzuetara birbideratzen da automatikoki, zerbitzua ez da erortzen, eta bezeroak ez du ezer igartzen.

Gainera, "sareko segurtasuna" izeneko proiektuak gauzatzen dira urtero, sareko arrisku-puntuak kentzeko.

Bestalde, bere ekipo eta instalazioen hornitzaile gisa mundu osoan ezagunak diren enpresak hautatu ditu Euskaltelek. Horrek, kasu askotan, ahalegin ekonomiko izugarria eskatzen du. Hala eta guztiz ere, Euskaltelek nahiago du zerbitzuaren kalitate eta fidagarritasun handia bermatu, eta etorkizunean sareak bilakaera eta eguneratze hobea izan dezan bermatu.

## ZUZENEKO SARBIDE-SAREAREN ESTALDURA

Euskaltelek argi du bere bezeroentzako telekomunikazioen operadore global izateko bokazioa, eta, horretarako, sarea propioa hedatzen du bere nodoetatik bezeroen —eta bezero izan daitezkeenen— etxeetara edo haiek dauden tokietara.

Oso bestelako estrategia du merkatuko operadore gehienen aldean, haiek hirugarren batzuen sare eta azpiegiturak hartzen baitituzte oinarri. Egia da horrek inbertsioa, lana eta denbora eskatzen dituela, baina eskaintzen ditugun zerbitzuek bilakaera egokia izateko modu bakarra da; bestalde, beste operadoreek eskaini ezin ditzaketen zerbitzu aurreratuak eskain ditzakegu modu horretara. Horri esker, operadore liderra gara EAEn, bai banda zabalari dagokionez (oso abiadura handiko produktuekin), bai ordainpeko telebistari dagokionez (telebista digitala eta bereizmen handikoa).

2015eko amaieran, Euskaltelen sare-azpiegituraren onuradun potentzialak 846.986 etxebizitza eta 157.359 enpresa

y establezimendu inguru ziren Euskal Autonomia Erkidegoan. Hiriburuetara eta herri handienetara ez ezik, 5.000 biztanle baino gutxiagoko hainbat herritara iristen da sarea (baita 1.000 biztanle baino gutxiagoko batzuetara ere). Guztira, 2015aren amaieran, 110 udalerritara iristen zen sarea, eta EAEko herritarren % 95engana.

Euskaltelek, bere sarea hedatzean, ez du kontuan hartzen sare horrek zerbitzua emango dien herritarren maila sozio-ekonomikoa; herritar guztiak berdinak dira Euskaltelentzat. Sarea hedatzen jarraituko dugu hurrengo urteetan ere, jakitun baikaude herritarren telekomunikazio-beharrak ase gabe daudela. Gainera, ikusi dugu beste sarbide-sare bat izateak lagundu duela ordura arte beste aukerarik ez zuten edo behar bezalako zerbitzurik ez zuten eremuetako biztanleen bizitza-kalitatea hobetzen.

Banda zabaleko datu-trafikoari dagokionez, hazkundea esponentziala izan da azken urteetan. Gero eta bezero gehiagok konektatzen dute telebista Internetera, gero eta deskarga gehiago egiten dituzte ordenagailuan, eta gero eta bisita gehiago egiten dituzte ikusizko edukiak dituzten orrialdeetan. Etxeetan gero eta gailu gehiago konektatzen dira. Eskaera handitu denez, gero eta ahalmen handiagoa eskatzen zaie sarbideko sareei nahiz tronkalei. 2015ean, Euskaltelek banda zabalaren eskaintza komertzialaren abiadurak eguneratu ditu. Hori dela eta, aldi berean zuntz optikoaren garraio-gaitasuna birdimentsionatu behar izan du, eta sarea bikoiztu behar izan du horrenbestez. Hau da, ekipo eta baliabide teknikoak bikoiztu egin behar izan dira banda zabalaren eskaera-gorakada horri erantzuteko.

## SARE MUGIKORRAREN ESTALDURA

Euskaltelek telefonia mugikorrari (ahotsa eta datuak mugikortasunean) lotutako zerbitzuak eskaintzeko eta bere produktuak garatzeko behar diren sareko elementu guztiak ditu, eta, bezero-kopuruari dagokionez, estatuko operadore mugikor birtual (OMB) handiena da. 2014an, estatu barruan estaldura geografikoa hobetzeko eta 4G teknologia martxan jartzeko, ordura arte telefono mugikorreko zerbitzua irrati bidez atzitzeko aukera ematen zuen irrati-sarearen operadorea (host) aldatu behar izan zuen Euskaltelek. Ahalegin handia eskatu zuen horrek; batez ere, arlo teknikotik begiratuta, bezeroak ez zezan praktikan ezer igarri aldaketa egitean. Ukitutako elementuak prestatzeko lanak (terminal gehienak desblokeatzea eta erabiltzaileen SIM txartel adimendun guztiak birkonfiguratzea) urrutitik egin ziren, 2014ko urtarrilaren hasieran, zerbitzuari kalterik eragin gabe. 2014ko ekainaren amaierara arte iraun zuen migrazio-prozesuak; azkenerako, 325.000 SIM txartel birprogramatu ziren. Nazioarteko operadoreekin genituen roaming akordioak —ibiltaritza— bere horretan mantendu ziren, bidaiatzean ere telefono mugikorraren zerbitzua erabili ahal izateko.

Bestalde, ekipamendudun operadore

mugikor birtual bat (full equiped) denez, Euskaltelek telefonia finkoko beste operadore batzuen enabler (aktibatzaile) gisa eskaintzen ditu bere zerbitzuak 2014tik. Hau da, mugikorrik gabeko telekomunikazio-operadoreak OMB (operadore mugikor birtual) bihurtu dira Euskaltelen sarearen azpiegiturari eta baliabideei esker eta gure sarearen nukleoko baliabide guztiei esker: kokapenen eta zerbitzuen datu-baseetako kudeatzaileak, mezularitza-zentroak, kommutazio-zentralak, ordainketa kontrolatzeko makinak, etab.

2015ean, Euskaltelek erabaki zuen urrats bat gehiago egitea bere telefonia mugikorreko sarearen estaldura eta ahalmena hobetzean, eta LTE teknologia sarbide propioarekin ezartzeko proiektuari ekin zion. Urte horretan, 4Gko lehen oinarri-estazioak hedatzen hasi zen, 2,6 GHz maiztasun-bandan mugikor bidezko komunikazioen lizentzia zuela aprobetxatuz (2011n erosia). Hedapen hori 2016an eta hurrengo urteetan garatuz joango da, eta aukera emango du Euskadin 4G estaldura nabarmen hobetzeko eta irrati bidezko sarbide-sarearen ahalmena asko handitzeko.

## WIMAX SAREAREN ETA SATELITEAREN ESTALDURA

2006az geroztik, ahotseko eta banda zabaleko zerbitzuak ematen ditu Euskaltelek biztanleak sakabanatuta bizi diren eremuetan —batez ere nekazaritza-eremuetan—, WiMAX haririk gabeko teknologia erabiliz, Eusko Jaurlaritzaren lehiaketa publiko batean Itelazpi SAren bidez lortutako kontratu baten bitartez.

Zerbitzu horiek jasotzen dituzten bezeroak




(2015aren amaieran, 2.924 bat ziren) bizi diren edo lan egiten duten toki askotan ez zegoen aukerarik banda zabaleko zerbitzuez baliatzeko.

Wimax sarean osagarri gisa eta Interneteko sarbidea emateko teknologia hori iristeko zailtasunak dauden lekuetan bizi direnei, satelite bidezko banda zabaleko Internet zerbitzua jarri zuen martxan Euskaltelek 2014an. Horretarako, lankidetza-hitzarmena bat sinatu zuen Hispasat datu-transmisioko enpresa liderrarekin. Irtenbide tekniko honek aukera ematen du landa-eremuetako banda zabaleko zerbitzuen eskaintza




zabaltzeko. Gaur egun, 2015eko bukaeran, 465 bezero ditu.

## EUSKALTEL WIFI ZERBITZUA

Euskaltelek Euskaltel WiFi zerbitzua jarri du martxan 2015ean. WiFi sare zabal batean oinarrituta dago, bezeroek Interneteko sarbidea doan izan dezaten. Sareak 150.000 sarbide-puntu baino gehiago ditu, EAE guztian barrena banatuak.

Euskaltelen bezeroek giga- eta denbora-mugarik gabe nabiga dezakete telefono eta tabletekin, beren mugikor-tarifako datuak kontsumitu gabe. Horretarako, nahikoa dute helburu horrekin garatutako aplikazio bat instalatzea beren terminalean. Aurtengo urtearen bukaeran, 116.264 bezero ari dira erabiltzen Internetera sartzeko abiadura handiko zerbitzu hori.

## OTT ZERBITZUAK

Sarearen ahalmena handitu behar horretan zeresan handia du merkatuan Over The Top telebista-zerbitzu berriak agertu izana, hau da, Edonon eta eskaeraren araberako bideoa (VoD). Lehenaren bidez, bezeroek edozein gailu eramangarritan (ordenagailu, telefono mugikor, tableta digital) ikusi ahal izango dituzte, edozein kokapen geografikotan daudela ere, Eustaltelen telebista digitalaren eskaintzaren edukiak.




Eskaeraren araberako bideoak, berriz, aukera ematen du telebistan bideo-klub bateko edukietara berehala sartzeko aukera, 1.000tik gora film, dokumental eta serierekin eta 50 kanalekin. Gaur egun, 46.247 Edonon bezero erregistratuk, 5.669 Edonon aktibok eta 3.069 VoD bezero aktibok dute indarrean telebista-eskaintza hori.

## ZERBITZU-EMATEAREN KALITATEA

Produktuen eta zerbitzuen kalitatea kudeatzeko tresna bat da eskainitako zerbitzuaren kalitateari buruzko adierazleen jarraipena egitea.

Telekomunikazio-zerbitzuaren funtzioak (kontratazioaren kudeaketa, mantentze-lanak, konexioa, fakturazioa...) eta haiek ebaluatzeko bezeroek erabiltzen dituzten irizpideak elkarrekin lotuz, zenbait parametro finkatzen ditu Euskaltelek. Parametro horien bidez kudeatzen du erabiltzaileari ematen zaion zerbitzuaren kalitatea, baita horren irudi objektibo eta alderagarria eskuratzen ere.

Hiru hilean behin, neurtu egiten dira parametro horiek, zerbitzuaren kalitateari buruzko ministerio-agindu batek arautuak, eta emaitzak Euskaltelen webgunean argitaratzen dira. Gainera, ministerioak baimendutako erakunde independente batek ikuskatzen ditu urtero. Orain arte, ez dugu kexarik jaso gure produktuen segurtasunarekin eta osasunarekin lotuta, eta ez dugu isunik jaso zerbitzuaren kalitatea bermatzeko agindu hori ez betetzeagatik.

Bestalde, Euskaltelen produktu guztiak homologatuta daude, eta espainiar estatuko nahiz nazioarteko erakundeek eskatutako

baldintzak betetzen dituzte. Enpresak, gainera, bezeroei saltzen dizkien ekipoen ontzietan legeak eskatutako etiketatze-baldintza guztiak betetzen ditu (ontziei eta ontzi-hondakinei buruzko 11/1997 Legea). Etiketek adierazi behar dute enpresak legea betetzen duela, eta produktu eta ontzi horietatik sortutako hondakinak kudeatzen laguntzen duela. Hondakin-mota horientzako Ecoembes Kudeaketa Sistema Integratuko partaide da Euskaltel.

Hainbat babes-sistemaren bidez zaintzen ditugu jabetza intelektualeko eskubideak: kontratuak ditugu jabetza intelektualeko eskubideak babesteko zenbait erakunderekin, telebista-kanaletan ematen diren eduki babestuengatik eskubide horiek ordaintzeko; Erabilera Onargarriko Politikan, berriz, sartuta daukagu hau: hirugarren baten jabetza intelektualari kalterik egiten dion zeinahi jarduera debekatuta dago Interneten erabileran; berariazko klausulak ditugu erabiltzaileekiko kontratuetan; gure diseinuak babestu egiten ditugu.

Bezeroei ematen zaizkien komunikazio-zerbitzuen kalitateari zuzenean edo zeharka eragiten dieten ekipamendu, sistema eta terminal guztiak Zerbitzuaren Bermea prozesuaren bitartez ikuskatzen eta kontrolatzen dira, baita mantentze- eta zuzentze-lanak egiten ere. Sareko hutsegiteek eragindako alarmak modu zentralizatuan aztertzen dira, ahalik eta azkarren esku hartzeko eta gure bezeroen zerbitzuetan ahalik eta kalte txikiena egiteko. Horrez gain, sareko hutsegiteak prebenitzearren, etengabe aritzen da Euskaltel prebentziozko mantentze-lanetan.

## KONPROMISOAK

### Zertan arituko gara 2016an?

• Sarbide zuzeneko sarea hedatzeko lanarekin jarraituko dugu, hiru urteko plan batekin. Asmoen artean, 51.000 etxebizitza berri inguru eraikitzeko plana dago.

• Sare-hedapen berriak egingo ditugu datu-sareen gaitasuna handitzeko (HFCak, enbor-gehikuntza eta METRO) eta banda ultrazabaleko bezeroen eta produktuen kopuru handiagoari eusteko, zuntz optikoarekin Ethernet-erako sarbideak hedatzeko eta zerbitzuaren kalitatea eta bermea hobetzeko.

• 4Gko sare propioa hedatzeko plan bati ekingo zaio.

• Industrialdeetan FTTH soluzioa hedatzeko asmoa dugu.



# INGURUMENA

**Kapitulu honek Nazio Batuen Mundu Ituneko 7., 8. eta 9. printzipioak betetzen ditu.**

## INGURUMEN-ERANTZUKIZUNA

### Ingurumen-politika eta -estrategia

Negozioko erabakietan, funtsezkoa da arriskuen kudeaketa kontuan hartzea interes-taldeentzako balioa sortzeko eta estrategia bat garatzeko, enpresaren eta inguruaren epe luzerako arrakasta eta jasangarritasuna bilatzen dituena. Kudeatu beharreko arrisku horietako bat ingurumen-arriskua da.

Ingurumen-arriskuak eraginkortasunez txertatu nahi ditu Euskaltelek bere kudeaketa-sisteman, kontuan hartuz ingurumenaren babesa pertsona eta jarduera guztiei dagokiela eta gai giltzarria dela enpresaren jasangarritasunerako. Hala, Ingurumeneko Gidaplan bat definitu du, eta erabiltzen du, Euskaltelek.

2014-2016 Ingurumeneko Gidaplanak helburu orokor hauek ditu:

- Euskaltelen ingurumen-jasangarritasunerako ildo estrategiko nagusiak ezartzea bi urte horietarako.
- Ingurumen-jasangarritasuna guztiz txertatzea kudeaketa-sisteman.
- Ingurumen-jasangarritasunaren garrantzia helaraztea gure interes-taldeei eta, bereziki, gure taldeko pertsonei.
- Euskaltelek ingurumenari buruzko ikuspegi orokor bat izan dezan lortzea.

Gidaplana garatzeko, ildo estrategiko hauek definitu ditu Euskaltelek:

- **Bikaintasuna ingurumen-kudeaketan (Green Organization)**

Konpainiaren jardueren ingurumen-inpaktua murrizteko politikak martxan jartzea, ingurumen-jardunbide egokiak sustatuz eta enpresaren ingurumen-aztarnaren azterketa eginez.



Ildo horri lotuta, nabarmentzekoak dira 2015ean egindako ekintza hauek:

o Kudeaketa Sistema ikuskatu da UNE-EN ISO 14001en eta EMASIIIen arabera, eta ziurtagiriak berritu dira.
o Erakundearen karbono-aztarna kalkulatu da, eta haren emaitza egiaztatu da AENORen EMAS ikuskaritza egitean.
o Karbono-aztarna erregistratu da Nekazaritza, Elikadura eta Ingurumen Ministerioan.
o Tresna diseinatzeko eta ingurumen-aztarna korporatiboa kalkulatzeko proiektu bati ekin diogu.

- **Legearen betetze-maila (Green Compliance)**

Argitaratzen den ingurumenari buruzko legedia aztertzea, Euskaltelen jarduera, produktu eta zerbitzuetan duen eragina zehazteko eta Euskaltelek araudia bete dezan lortzeko.

Ildo horri lotuta, nabarmentzekoak dira 2015ean egindako ekintza hauek:

o Sarea kudeatzen duen kontratari aplikatu beharreko lege-baldintzen komunikazioa hobetu da: Euskaltelek erabiltzen duen aplikaziorako sarbidea eman zaio.
o Lege-baldintzen barne-ebaluazioa egin da, eta ez da desbideratzerik hauteman.

- **Ingurumen-jarduerei buruzko komunikazioa (Green Reputational)**

Komunikazioa eta elkarrizketa interesatutako alde guztiekin (interes-taldeak), gardentasunean, egiatasunean, konpromisoan eta egiten diren jardueren zabalkundean oinarriturik, Erantzukizun Korporatiboaren Txostenaren eta EMAS

Ingurumen Adierazpenaren bidez.

Ildo horri lotuta, nabarmentzekoak dira 2015ean egindako ekintza hauek:

o Ingurumen Memoria eta Erantzukizun Korporatiboaren Memoria konpainiaren webgunean argitaratu dira.
o Jasangarritasunari, ingurumen-berrikuntzari eta bizi-zikloaren analisiari buruzko aurkezpenak egin dira kanpoko foroetan: Deustuko Unibertsitatea, First lego Leage, etab.
o Materialtasun-azterketak egiten jarraitu dugu, eta, horretarako, ad-hoc inkestak egin dizkiegu langileei eta EESaren arloko erreferentziako pertsonei.

• **Enpresatik kanpoko jarduerak (Green Reputational)**

Ingurumen-hobekuntzan parte-hartzea, hura sustatzea eta jardunbide egokiak partekatzea, kanpoko foroetan eta ekimenetan parte hartuz (Basque Ecodesign Center, Mundu Ituna, Izaite, etab.).

Ildo horri lotuta, nabarmentzekoak dira 2015ean egindako ekintza hauek:

o BEdCren zaintza teknologikoko jardueretan parte hartzen da.
o Parte-hartze handia izan da Izaiteren Jarduera Memoria prestatzen.
o Parte hartzen da Confebask Euskal Enpresarien Konfederazioaren Ingurumen Batzordean erabakiak hartzen.

• **Produktuen ingurumen-alderdia (Green Product**)

Produktuak merkaturatzean, haien ingurumen-eragina aztertzea, eta, gero, produktuon ingurumen-aztarna aztertzea.

Ildo horri lotuta, nabarmentzekoak dira 2015ean egindako ekintza hauek:

o Merkaturatu aurreko prozesuan produktuen ingurumen-inpaktuak aztertzen jarraitzen du.
o Produktu enblematikoeneen bizi-zikloaren analisia egin da; adibidez, hauena: Euskaltel WiFi (bukatuta), LTE-4G (hasita dago, eta 2016an bukatzea da asmoa).
Gidaplan hau bat dator Euskaltelek pixkanaka bere gain hartu dituen ingurumenarekiko konpromisoekin (barrukoak zein kanpokoak), eta konpromisooi erantzuten saiatzen da:
• UNE-EN-ISO 14001:2015, ingurumena kudeatzeko sistemak. Betebeharrak.
• EMAS III: Ingurumena Kudeatzeko eta Ikuskatzeko Europar Batasuneko Sistema.
• Garapen Iraunkorraren Euskal Ingurumen Estrategia (2002-2020).
• Mundu Ituneko 10 printzipioen aurrerapen-txostena.
• Gardentasuna interes-taldeekin, Erantzukizun Korporatiboaren Txostenaren bidez (GRI).

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001

EMAS
GESTIÓN AMBIENTAL VERIFICADA
REG.Nº ES-EU-000024

Ingurumen-kudeaketak sortutako kostuak ez dira bereizita kontabilizatzen, baizik eta alor bakoitzaren aurrekontu-partidei gehitzen zaizkie.

Taula honetan ikus daitezke ingurumen-kostuak (€):

| INGURUMEN-KOSTUAK | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|
| **ENERGIA- ETA MATERIAL-KOSTUAK** | | | |
| Energia elektrikoa | 3.467.932 | 3.138.967 | 3.474.634 |
| Gasolioa | 109.421 | 93.827 | 29.313 |
| Ura eta saneamendua | 9.587 | 11.523 | 12.402 |
| Kableak | 355.132 | 355.794 | 493.932 |
| Bezeroentzako materialak eta ekipamenduak (kableak izan ezik) | 4.335.154 | 5.733.092 | 7.126.107 |
| Bulegoko papera eta materiala | 117.131 | 95.699 | 76.548 |
| **HONDAKINEN ETA EMISIOEN TRATAMENDUAREN KOSTUA** | | | |
| Hondakinen kudeaketa (kudeatzaileak eta bitartekoak) | 20.925 | 23.040 | 20.960 |
| **INGURUMEN-PREBENTZIOKO ETA -KUDEAKETAKO KOSTUAK** | | | |
| Aholkularitzak eta ikuskaritzak | 32.116 | 28.253 | 28.780 |

Antolakuntza eta Kalitateko Zuzendaritza arduratzen da konpainiaren ingurumen-politika definitzeaz eta bultzatzeaz. Euskaltelen ingurumen-arloko jarduerari buruzko informazio gehiago eskuratzeko, indarrean dagoen EMAS araudiaren bertsioaren araberako Ingurumen-adierazpen ziurtatua kontsultatu daiteke gure webgunean (www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social).

## Ingurumen-inpaktuen kontrola

Hasiera-hasieratik, Euskaltelek arreta berezia jarri die produktu berriek ingurumenean dituzten eraginei, produktu horien inpaktua minimiza dadin, diseinatze-etapatik bertatik. Adibidez, 2015ean produktu merkaturatu hauen analisiak dira azpimarratzekoak:

| Produktua | Deskribapena | Bezeroaren segmentua |
|---|---|---|
| Euskaltel WiFi | WiFi sarea doan, Euskatelen bezeroentzat bakarrik, etxetik kanpo Internetera sartzeko | Etxekoa eta Enpresa |
| 4G zerbitzua | Mugikorreko datuen 4G zerbitzua | Etxekoa eta Enpresa |

Lehenik eta behin, ingurumenari inpaktuak eragin diezazkioketen jarduerak aztertzen dira ingurumen-inpaktuak kontrolatzeko. Gero, ingurumen-alderdi bakoitza hari lotutako ingurumen-inpaktuaren kritikotasunaren arabera identifikatzen eta ebaluatzen da, hiru irizpide hauen arabera: larritasuna, kantitate edo maiztasuna, eta garrantzia.

Balorazio horren ondoren, alderdi garrantzitsutzat zein jotzen diren erabakitzen da. Alderdi adierazgarrienetan jartzen da minimizatzeko eta kontrolatzeko arreta, eta kontuan hartzen dira ingurumen-helburuak definitzean.

Bizilagunei eta inguruko jabetzei eragozpen gutxiago sortzeko, Euskaltelek bere sarea zabaltzeko abaguneko obrak (hirugarrenek sustatutako jarduerak dituzten proiektuak) egitea lehenesten du. Horrez gain, Euskaltelek lurpeko kanalizazioen bidez egiten du sare horizontalaren kableen azpiegitura guztia, eta, beraz, ikusizko inpaktua askoz ere txikiagoa da. Sare bertikalari dagokionez, barne-kanalizazioak egiten dira eraikinetan edo, bestela, ez da kable beltzik erabiltzen, baizik eta eraikinetako fatxaden koloreen antzeko beste batzuk.

Halaber, Euskaltel INKOLANen bazkide sortzaileetako bat da. Zerbitzu publikoak (ura, gasa, elektrizitatea eta telekomunikazioak) ematen dituzten enpresa nagusien interes ekonomikoko taldea da INKOLAN, EAEn sortu zen, baina estatu osoan jarduten du orain, Katalunian eta Nafarron izan ezik. Bazkide bakoitzaren lurpeko sareen plano-hornikuntza koordinatzen du enpresa-bazkideekin, udalekin, proiektugileekin eta eraikuntza-enpresekin. Hala, obren aldez aurreko diseinua eta kudeatze- nahiz gauzatze-lan egokiak errazten dira, lehendik dauden sareak ez dira matxuratzen eta, ondorioz, obrak egiteak sortzen duen ingurumen-inpaktua murriztu egiten da.

Azpimarratu behar da Euskaltelen jabetzan ez dagoela biodibertsitate handiko habitatak dituen lurzorurik, eta, beraz, ez duela inpakturik sortu ez biodibertsitatean ezta ondare unibertsaleko edo biosfera-erreserbetako eremu babestuetan ere. Bestalde, ez da lanik egiten galzoriko espezieen habitatetan.

Hirugarrenek fabrikatutako ekipoen merkaturatzearen erabiltzaile eta arduraduna da Euskaltel; oro har, azken horiek egiten dituzte eremu elektromagnetikoen inguruko inbertsio garrantzitsuak. Erosten dituen eta merkaturatzen dituen ekipoek eremu elektromagnetikoen inguruko legeria betetzen dutela egiaztatzen du Euskaltelek.

Emisio erradioelektrikoei dagokienez, ahalegin berezia egiten du Euskaltelek LTE (4G) sarea hedatzeari buruz indarrean dagoen legeria betetzeko: sarearen emisioak neurtzen dira, eta erakunde eskudunei jakinarazi. Gainera, bezeroarentzako arreta-telefono bidez, bezeroei jakinarazten zaie Euskaltelek zer politika duen bezeroei instalatzen dizkien ekipoekin lotutako eremu elektromagnetikoei dagokienez.

Halaber, Euskaltel fabrikatzaile ez den arren, merkaturatzen diren mugikorren terminalen modelo guztiek homologazio-prozesua jasaten dute. Hornitzaileei eskatzen diegu Europako 1999/5/EE (R&TTE) Direktibak ezarritako eginbeharrak betetzeko; horren arabera, xurgapen-tasa espezifikoa eta

bateragarritasun elektromagnetikoko EMC testak bete behar dira, besteak beste.
Hornitzaile berrien % 100 ingurumen-irizpideen arabera ebaluatzen dira. Izan ere, hasierako homologazioan baloratzen diren gaien barruan sartzen da ingurumena kudeatzeko sistema bat izatea. Euskaltelek lanean dihardu 2016ean ingurumen-gaiak hedatzeko, bai hornitzaileen hasierako homologazioari dagokionez, bai haien aldizkako ebaluazioari dagokionez. Egindako ebaluazioetan, Euskaltelek ez du hauteman ingurumen-inpaktu negatibo esanguratsuak dituen hornitzailerik.

Gure enpresak, gainera, kanpoko zerbitzu bat du ingurumenarekin eta laneko arriskuen prebentzioarekin lotutako legeria guztia identifikatzeko eta eguneratuta izateko. Horrez gain, Euskaltelek erabat betetzen du ingurumen-arloko legeria, eta ez dugu isunik jaso ingurumenaren arloan indarrean dauden araudiak (tokikoak, eskualde mailakoak nahiz estatu mailakoak) ez betetzeagatik. 2015ean, Euskaltelek ingurumenari lotutako 20 erreklamazio jaso ditu guztira, bezero direnek eta bezero ez direnek ohiko plataformen bidez aurkeztuak. Erreklamazio horietatik 17 zaratari buruzkoak dira, hiru hondakinei buruzkoak, eta bat ere ez da esanguratsua indarrean dagoen legeei dagokienez. Ebazten emandako denbora, batez beste, 7,5 egun izan dira, eta denak ebatziak zeuden 2015eko bukaerarako.

## INGURUMEN-JARRERA

Euskaltelek, bere "Ingurumen Kudeaketako Bikaintasuna" lerro estrategikoari jarraituz, operazio-kontrolak eta segimenduak zehaztu ditu, bere jardueraren izaeraren arabera garrantzitsutzat hartzen diren kontsumoak, hondakinak eta emisioak, ingurumen-alderdi garrantzitsuetatik datozenak nahiz ez datozenak, kontrolatzeko.

Materialaren, energiaren eta baliabide naturalen kontsumoei dagokienez Euskaltelek duen ingurumen-portaeraren, sortutako hondakinen eta emisioen bilakaera eta emaitzak taula honetan kontsultatu daitezke: "Oinarrizko adierazleen taula". Dena den, Euskaltelen ingurumen-kudeaketari eta ingurumen-jarrerari buruzko guztia Euskaltelen 2015eko Ingurumen Adierazpenean dago azaldua. 1221/2009 (EB) Europako Erregelamenduko (EMAS III izenaz ezaguna) irizpideen arabera egin eta egiaztatu da adierazpena. Euskaltelen webgune korporatiboan eskuratu daiteke: www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social).

*Eusko jaurlaritzako ordezkariak EMAS Ingurumena Kudeatzeko Europako Sistemaren ziurtagiriak banatzen (zilarrezko diploma)*




*First Lego League ekitaldia, Euskaltelen instalazioetan egina*



## Oinarrizko adierazleen taula

| ADIERAZLEA | | 2013 | 2014 | 2015 | UNITATEAK |
|---|---|---|---|---|---|
| **ENERGIA-KONTSUMOA** | | | | | |
| Argindarra | Kontsumo korporatiboa | 1.926,31 | 1.790,74 | 1.799,82 | Mwh |
| | Kontsumo produktiboa | 26.372,56 | 26.973,12 | 26.868,88 | Mwh |
| Gasolioa | Ekipo elektrogenoak | 50,33 | 107,06 | 29,96 | Mwh (*1) |
| | Enpresa-autoak | 733,48 | 604,97 | 246,65 | Mwh (*1) |
| | Auto partikularrak | 414,20 | 267,49 | 267,00 | Mwh (*1) |
| Energia-kontsumoa guztira | Totala (elektrizitatea + erregaia) | 29.493,89 | 29.743,38 | 29.212,31 | Mwh |
| Energia-intentsitatea | Erlatiboa (Guztira/bezeroak) | 27,80 | 26,82 | 23,82 | kWh/bezero |
| **BALIABIDE-KONTSUMOA** | | | | | |
| Ura | Kontsumo korporatiboa | 2.510 | 2.727 | 3.087 | m3 |
| | Kontsumo produktiboa | 1.426 | 1.627 | 1.477 | m3 |
| **PAPER-KONTSUMOA** | | | | | |
| Papera | Fakturak | 35,36 | 30,12 | 27,54 | Tonak |
| | Aldizkariak | 12,39 | 0,00 | 0,00 | Tonak |
| | Publizitate-mailingak | 93,63 | 107,05 | 53,97 | Tonak |
| | Inprimakiak | 0,41 | 0,24 | 0,23 | Tonak |
| | Inprimatze-ekipoak (bulegoetan) | 6,60 | 6,90 | 5,01 | Tonak |
| **MATERIAL-KONTSUMOA** | | | | | |
| Kableak | Zuntz Optikorako kableak | 11,74 | 9,96 | 8,73 | Tonak |
| | Pare-kablea | 18,88 | 22,82 | 46,03 | Tonak |
| | Kable ardazkidea | 26,52 | 31,16 | 34,95 | Tonak |
| | Kable siamdarra | 7,50 | 6,95 | 8,00 | Tonak |
| Ekipoak | Banda Zabaleko ekipoak | 29,54 | 39,42 | 29,81 | Tonak |
| | TB Digitalaren ekipamendua | 35,68 | 38,88 | 75,87 | Tonak |
| | | 9,85 | 1,45 | 3,58 | Tonak |
| **HOMDAKINAK** | | | | | |
| Hondakin ez-arriskutsuak | Hondakin zelulosikoak | 12,73 | 22,87 | 31,11 | Tonak |
| | GEE hondakinak | 37,87 | 40,72 | 32,32 | Tonak |
| | Pila alkalinoak | 0,12 | 0,11 | 0,17 | Tonak |
| Hondakin arriskutsuak | Botoi-pilak | 430 | 325 | 380 | gramoak |
| | Berun azidozko bateriak | 6,68 | 7,23 | 6,99 | Tonak |
| | Fluoreszenteak | 0,61 | 0,39 | 0,66 | Tonak |
| **EMISIOAK** | | | | | |
| "Zuzeneko BEG-emisioak (1 irismena)" | CO2 | 189,85 | 172,78 | 67,06 | Ton. CO2 eq. (*2) |
| | CH4 | 0,25 | 0,22 | 0,09 | Ton. CO2 eq. (*2) |
| | N2O | 2,84 | 2,39 | 0,96 | Ton. CO2 eq. (*2) |
| | HFC | 140,44 | 106,47 | 137,45 | Ton. CO2 eq. (*2) |
| | PFC | 0,00 | 0,00 | 0,00 | Ton. CO2 eq. (*2) |
| | SF6 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | Ton. CO2 eq. (*2) |
| "Zeharkako BEG-emisioak (2 irismena)" | CO2 | 4.926,21 | 5.445,96 | 6.850,63 | T. baliok.CO2 eq. (*2) |
| "Zeharkako BEG-emisioak (3 irismena)" | CO2 | 101,91 | 65,81 | 65,69 | T. baliok. CO2 eq.(*2) |
| BEGen emisioen intentsitatea | CO2 | 4,96 | 5,16 | 5,75 | kg. CO2 e./cli. |
| Atmosferara beste emisio batzuk | SO2 | 0,0010 | 0,0009 | 0,0003 | Tonak (*4) |
| | NOX | 0,78 | 0,71 | 0,28 | Tonak (*4) |
| | Partikula solidoak | 0,07 | 0,06 | 0,02 | Tonak (*4) |
| Karbono-aztarna | Berotegi Efektuko Gasak (BEG) | 5.258,54 | 5.727,82 | 7.056,20 | Ton. CO2 eq. |

*(*1) Erregai-kontsumoa kalkulatzeko, m3-tik Gjoule eta Mwh-etarako bihurketa erabiltzen da (GRI 3.1 gidan jasoa).*
*(*2) BEGen emisioa kalkulatzeko, Ihoberen Stop CO2 trenaren metodoa eta bihurketak erabiltzen dira.*
*(*3) HCFC, HFC eta SF6-aren emisioak CO2-tona baliokidetan neurtzeko, Europako 517/2014 Erregelamenduan (EB) argitaratutako Berotze Globaleko Ahalmeneko datuak erabiltzen dira.*
*(*4) SO2, NOx eta PMaren emisioak kalkulatzeko, Europako Ingurumen Agentziaren Gida "EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2013" deritzon Europako Ingurumen Agentziaren Gidako datuak erabili dira.*

## Energia-kontsumoa

- **Erakundearen kontsumo elektronikoa**

Barruko nahiz kanpoko kontsumo elektrikoa eta hura murrizteko ekintzak Euskaltelen 2015eko Ingurumen Adierazpenean jasota daude. Euskaltelen webgune korporatiboan eskuratu daiteke (www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social).

Energia-intentsitatea kalkulatzeko, Euskaltelek eragiketa hau egiten du: energia-kontsumo totala (elektrizitate- eta erregai-kontsumoek osatua) zati zerbitzu bakoitzeko bezeroen batura. Kapitulu honetako oinarrizko adierazleen taulan sartu da balio hori.

- **Erakundearen erregai-kontsumoa**

Barruko nahiz kanpoko erregai-kontsumoa eta hura murrizteko eta garraioaren ondoriozko ingurumen-inpaktuak murrizteko ekintzak Euskaltelen 2015eko Ingurumen Adierazpenean jasota daude. Euskaltelen webgune korporatiboan eskuratu daiteke (www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social).

Euskaltelek, erakundetik kanpoko erregai-kontsumoa kalkulatzeko, aintzat hartzen ditu lana dela-eta langileek beren autoetan egiten dituzten joan-etorri guztiak, eta Euskaltelen 2015eko Ingurumen Adierazpenean jasota daude. Euskaltelen webgune korporatiboan eskuratu daiteke (www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social).

2015ean, autoan egindako joan-etorrietan erabilitako erregai-kontsumoa (barrukoa eta kanpokoa) murriztu egin da 2014arekiko (% 41,1).

- **Produktuen kontsumo elektrikoa**

Erakundetik kanpoko kontsumoa izan arren, Euskaltelek kontuan hartzen dumerkaturatzen dituen ekipoek (dekodetzaileak, Internetera sartzeko ekipoak eta terminal mugikorrak) bezeroaren etxean sortzen duten energia-kontsumoa.

Hona hemen kalkulu horren emaitzak instalatutako ekipo bakoitzaren kontsumo elektrikoari buruz: % 9,6ko igoera Internetera sartzeko ekipoetan, prestazioak (WiFI konexioak) eta modelo berrien nabigazio-abiadura handitu egin direlako, eta % 11,3ko jaitsiera telebista-deskodetzaileetan. Oraindik ez dago nahikoa datu, terminal mugikorren kontsumoaren bilakaera kalkulatzeko.

## Ur-kontsumoa

Ur-kontsumoa eta haren jomuga Euskaltelen 2015eko Ingurumen Adierazpenean jasota daude. Euskaltelen webgune korporatiboan eskuratu daiteke (www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social).

Kontsumitutako ur guztia Bilbo Handiko Ur Partzuergoak eta beste udal-sare batzuek hornitzen dute. Ez da erabiltzen ur birziklaturik. Euskaltelek inoiz ez du erauzten lur azpiko urik, eta ez du ukitzen ekosistema babesturik, ezta Ramsar zerrendako hezegunerik ere.

## Materialen kontsumoa

• Materialen kontsumoa eta bezeroen ekipamendua

Telekomunikazio-operadore gisa Euskaltelen jardueraren izaera dela-eta, hauek dira material-kontsumorik adierazgarrienak: sarea zabaltzeko behar diren kable-motei dagozkienak, eta bezeroei zerbitzuak emateko terminal eta ekipamenduenak. Halako zenbat material kontsumitu dituen jakiteko, kontsultatu "Oinarrizko adierazleak"

taula.
Euskaltelek hornitzaileei material berria baino ez die erosten. Ez du erosten material balorizaturik.

- **Kontsumitutako papera eta paper birziklatuaren erabilera**

Paper-kontsumoa nahiz hura murrizteko eta haren ingurumen-inpaktuak murrizteko ekintzak Euskaltelen 2015eko Ingurumen Adierazpenean jasota daude. Euskaltelen webgune korporatiboan eskuratu daiteke (www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social).

Bulegoetan (inprimaketa-ekipoetan) erabiltzen den paperaren % 100ek zuntz birziklatuak ditu; hau da, paper birziklatuaren ehunekoa jarduera guztietan erabilitako paper guztiarekiko % 5,8 da (ikusi "Oinarrizko




Adierazleak" taula)

## Hondakinen kontrola

- **Obra- eta instalazio-hondakinak**

Horrelako hondakinen kontrola (gehienak hondakin geldo gisa daude sailkatuta) Euskaltelen 2015eko Ingurumen Adierazpenean jasota dago. Euskaltelen webgune korporatiboan eskuratu daiteke (www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social).

- **Berun azidozko bateriak**

Berunezko baterien hondakinen kontrola eta kudeaketa Euskaltelen 2015eko Ingurumen Adierazpenean jasota daude. Euskaltelen webgune korporatiboan eskuratu daiteke (www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social).

Hondakin arriskutsu guztiak, berunezko baterienak barne, EAEko hondakin-kudeatzaile baimenduei ematen zaizkie. Beraz, Euskaltelek ez ditu ez inportatzen ez esportatzen horrelako hondakinak.

- **Gailu elektrikoen eta elektronikoen hondakinak (GEEH)**

Horrelako hondakinen kudeaketa, non bezeroen ekipoetatik sortuak nabarmentzen diren, bizitza baliagarriaren amaierako helburua eta ekipoak berrerabiltzeko irizpideak eta berrerabileraren emaitzak Euskaltelen 2015eko Ingurumen Adierazpenean jasota daude. Euskaltelen webgune korporatiboan eskuratu daiteke (www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social).

2015ean berrerabilitako bezero-ekipoen ehunekoa guztira entregatutako ekipo-kopuruarekin alderatuta % 91 da deskodetzailetan, %74 kable-modemetan eta % 60 bideratzailetan. Terminal finkoak ez dira berrerabiltzen; hondakin-kudeatzaileari ematen zaizkio, gero, birziklatzeko.

Euskaltelek Alboan GKEarekin batera, "Mugikorrak Kongoren alde" kanpainan parte hartzen du, eta zerbitzuak edo lekuak

eskaintzen ditu, doan, Euskaltelen saltokietan eta bulegoetan telefono mugikorrak jasotzeko puntuak jartzeko. Kanpainaren helburua zera da: Euskadiko biztanleei informazioa ematea, ohartaraztea eta haien telefono mugikor erabiliak jasotzea, baliabide ekonomikoak sortzeko jasotako terminalak salduz eta berrerabiliz. Lortutako dirua Kongon nazioarteko lankidetza-proiektuak finantzatzeko erabiliko da, Errefuxiatuentzako Jesuiten Zerbitzuaren bidez. (Ikusi ALBOANen kanpaina: www.tecnologialibredeconflicto.org).

- **Hondakin zelulosikoak**

Hondakin zelulosikoen kudeaketa Euskaltelen 2015eko Ingurumen Adierazpenean jasota dago. Euskaltelen webgune korporatiboan eskuratu daiteke (www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social).

- **Beste zenbait hondakin**

Aurreko ataletan deskribatutako hondakinez gain, Euskaltelek bestelako hondakin batzuk ere sortzen ditu; esaterako, hauek: fluoreszenteak, litio ioizko bateriak, pila alkalinoak, botoi-pilak, CDak eta DVDak, ontziak eta landare-hondarrak. Haien kudeaketa 2015eko Ingurumen Adierazpenean jasota dago. Euskaltelen webgune korporatiboan eskuratu daiteke (www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social).

Hondakin horiek guztiak birziklatu egiten dira, hondakinen kudeatzaile baimenduei bidalita, landare-hondarrak izan ezik, horiek konpostajerako erabiltzen baitira.

## Emisioen eta isurien kontrola

- **Berotegi-efektuko gasen emisioak (BEG)**

BEGen emisioak –bai zuzenekoa (1. irismena), bai kontsumitutako energiagatik sortutako zeharkakoak (2.irismena)– eta horiek murrizteko plan eta neurriak eta horien murrizketak Euskaltelen 2015eko Ingurumen Adierazpenean jasota daude; Euskaltelen webgune korporatiboan duzue: (www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social).

Enpresako zereginetarako erabiltzen diren langileen autoen erregai-kontsumotik eratorritako zeharkako emisioak (3. irismena) ere kalkulatzen ditu Euskaltelek.

BEGen emisioen intentsitatea kalkulatzeko, Euskaltelek BEGen emisioen guztizkoa (1. eta 2. irismena) zatitzen du zerbitzu guztietako bezeroen baturarekin. Ateratako emaitza atal honetako Oinarrizko Adierazleen Taulan eta Euskaltelen webgune korporatiboan duzuen Euskaltelen 2015eko Ingurumen Adierazpenean jaso da.

Bestalde, Euskaltelek urtero kalkulatzen du erakundearen karbono-aztarna, eta IHOBE Ingurumen Jarduketarako Sozietate Publikoarekin batera ezarritako metodoaren arabera egiten ditu BEGen emisioei buruzko txostenak, zuzenekoak nahiz zeharkakoak kuantifikatuz.

Euskaltelek erakunde gisa duen karbono-aztarna neurtzeko sistema finkatu ondoren, proiektu bat jarri zen martxan 2014an, partaide gaituen Basque Ecodesign Center erakundearen irizpideei jarraikiz. Hona proiektuaren helburuak:

- produktuen/zerbitzuen karbono-aztarna kalkulatzeko sistema finkatzea; eta

• eskainitako produktuen/zerbitzuen ingurumen-inpaktua kalkulatzea, eta, hala, klima-aldaketan duen eragina zenbatestea.

2014an OSOA produktu/zerbitzuaren aztarna kalkulatu zen (telefonia finkoa, telefonia mugikorra, kable bidezko Internet, kable bidezko telebista); 2015ean, berriz, Euskaltel WiFi produktuaren bizi-zikloa aztertu zen. Kalean Internetera doan konektatzeko Euskaltelen bezeroek daukaten WiFi-sare berria da Euskaltel WiFi.

Hala, bizi-ziklo osoko BEG-emisioak kalkulatu dira, ekipoa fabrikatzen denetik bizitza erabilgarria bukatu arte, eta kontuan izan da zer eragin duen fabrikatzailean, Euskaltelen sarean, hondakinen kudeatzailean nahiz bezeroaren etxean. Kalkulu hori egiteko, hainbat eragileren informazioa bildu behar izan da: barnekoa, ekipo-hornitzaileena eta beste erakunde batzuena.

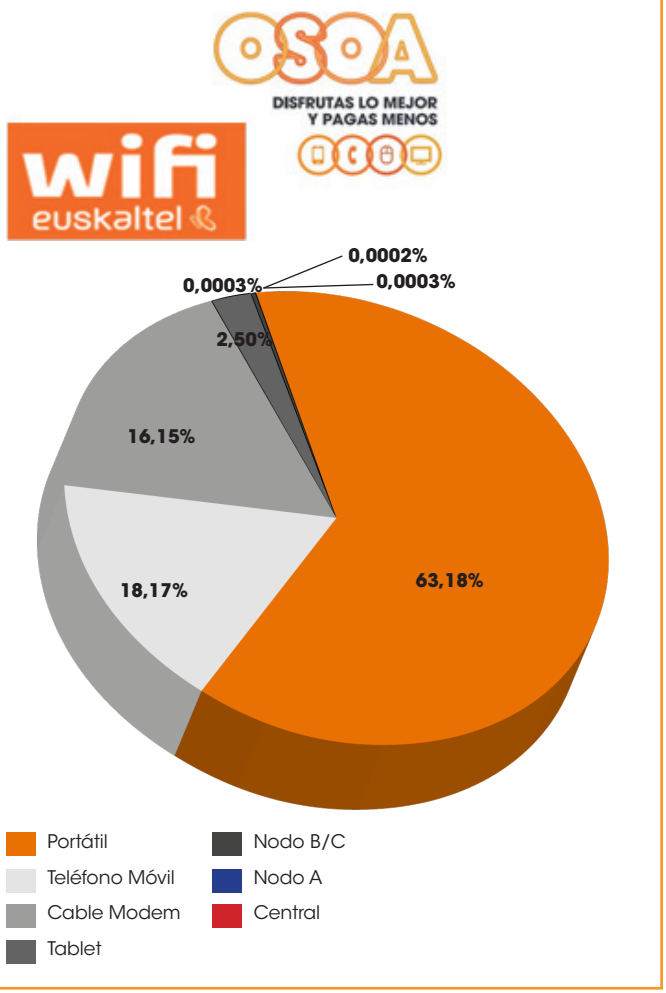
LTE (4G), telefonia mugikorreko 4. belaunaldia, izeneko Internet mugikorreko produktuaren bizitza-zikloaren azterketa egitea aurreikusita dago 2016rako. Teknologia horrek aukera ematen du 3G teknologiarekin baino 10 aldiz azkarrago nabigatzeko.

• **Hozteko gasen eta isolatzeko gasen emisioa**k

Hozteko gasen eta isolatzeko gasen jatorria eta kudeaketa Euskaltelen 2015eko Ingurumen Adierazpenean jasota daude. Euskaltelen webgune korporatiboan eskuratu daiteke (www.euskaltel.com/conocenos/Responsabilidad_Social).

2012tik, R-22 gasa ordezteko plan bat du Euskaltelek; hala, gas horren ihes bat dagoenean, ozono-geruzan eragiten ez duten hozteko beste gas batzuk (R-434.A edo R-424.A) kargatzen zaizkio ekipoari, edo, bestela, ekipoa aldatu egiten da.

Euskaltel WiFi: impacto al cambio climático (149,56 kg CO2 eq.)




Euskaltelek ez ditu ekoizten, ez inportatzen ez esportatzen ozono-geruza agortzen duten gasik.

• **Beste emisio atmosferiko nabarmen batzuk**

Hona hemen Euskaltelen ekoizten diren bestelako gasen emisio nabarmenak: SO2, NOX eta partikulak (PM). Haien adierazpena Euskaltelen 2015eko Ingurumen Adierazpenean jaso da (eskuragarri dago Euskaltelen webgune korporatiboan), eta emisio-kantitateak "Oinarrizko Adierazleen

Taula"n kontsultatu daitezke.

- **Ustekabeko isurketak**

Euskaltelek ez du isurtzen hondakinur industrialik, eta Bilbo Handiko Ur Partzuergoaren saneamendu-sarera isurtzen dira komuneko urak.

2015ean, ez da izan ustekabeko isurketarik; beraz, ez da hondatu ez iturririk, ez ekosistemarik.

## KONPROMISOAK

### Zertan arituko gara 2016an?

• CO2-aren isurketak Murrizteko Planaren barruan, isurketok konpentsatzeko modua aztertuko dugu.

• 2016ko Energia Eraginkortasuneko Plana martxan jarriko dugu.

• Euskaltelen produktuen/zerbitzuen bizizikloa aztertzen jarraituko dugu.

• ISO 14001 arau berriaren eskakizunak aztertuko ditugu, Euskaltelen Kudeaketa Integralerako Sisteman.

• Ingurumen Gidaplana garatuko dugu, konpainiaren EESaren estrategiaren barruan.

• Konpainiaren ingurumen-aztarna korporatiboa kalkulatuko dugu.



# GIZON-EMAKUMEEKIKO KOMPROMISOA

**Kapitulu honek Nazio Batuen Mundu Ituneko 1., 3., 4., 6. eta 8. printzipioak betetzen ditu.**

Badakigu gure negozioaren jasangarritasunerako oinarri garrantzitsu bat gure langileak direla. Izan ere, haien ezagutzak eta gaitasunak funtsezkoak dira enpresaren lehiakortasuna bermatzeko. Euskalteleko Giza Baliabideen zuzendaritzak koordinatzen du Euskalteleko langileen kudeaketa-politikekin lotutako guztia.

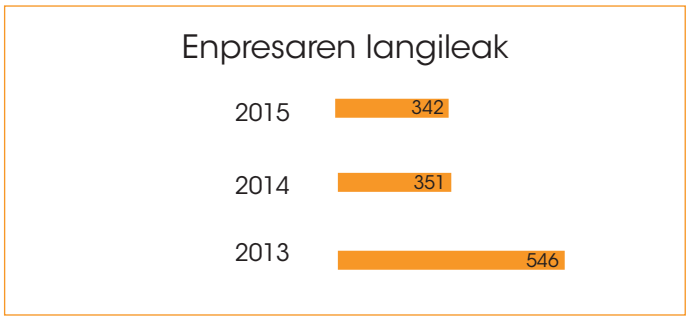
Euskaltelek, sorrerako irizpideei jarraituz, langileen egonkortasunaren eta jarraipenaren alde egiten jarraitzen du. Langileen %100ek kontratu finkoa, mugagabea eta lanaldi osokoa dute. Bestalde, lantaldearen konpromiso eta atxikipenaren adierazgarri dira kanpoko txandakatzearen indize txikia —% 1,8 2013an, % 9,10 2014an eta % 4,65 2015ean— eta langileen batez besteko antzinatasuna (hamabost urte).

Kontratazio berriei dagokienez, grafiko honetan azaldu dugu banaketa.

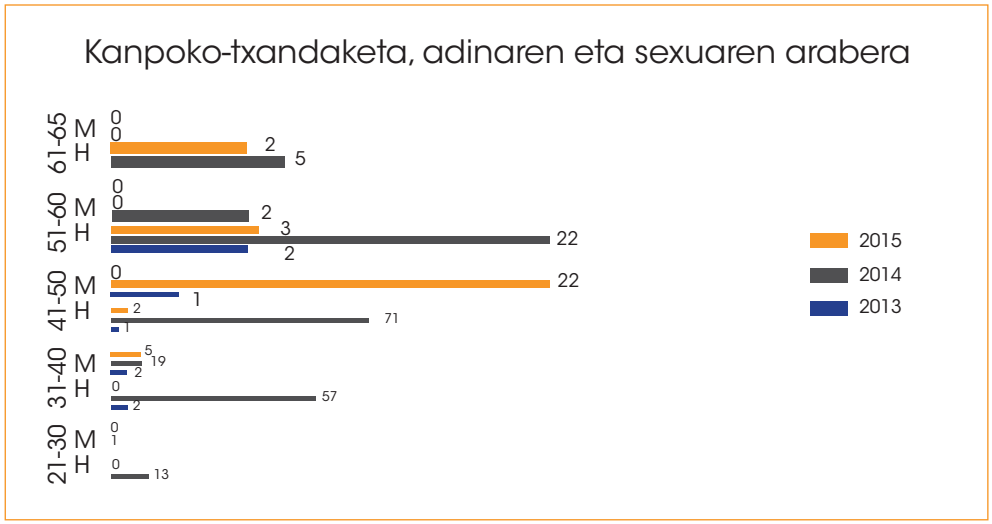
| | 2015. urteko altak | 30-50 urte | 50 urte baino gehiago |
|---|---|---|---|
| Gizona | 1 | 1 | 0 |
| Emakumeak | 1 | 0 | 1 |

Bestalde, Taula hauetan ikus daitezke langile-kopuruaren bilakaera eta kanpoko txandakatzea, adinaren eta sexuaren arabera banatuta. 44,31 urte dituzte,






**342 langile**
**2015/12/31n**



batez beste, Euskaltelen langileek, baita prestakuntza-maila ona ere (% 77,41 unibertsitate-tituludunak dira; % 15,54, teknikariak; gainerako % 7,05ak, berriz, bestelako tituluren bat du).

Merkatuaren gaur egungo beharretara egokituko den antolakuntza lortzeko, eraldaketa-prozesu bati ekin genion 2014an, zeinean epe luzeko hainbat aliantza teknologiko egin baikenituen beren sektorean erreferente diren bi konpainia hauekin:

• Informazio-teknologiei dagokienez, mundu mailako erreferentea den GFI enpresarekin. Horri esker, hobera egin ahal izango du Euskaltelek lehiakortasunean, eta abangoardia teknologikoan egongo gara informazio-sistemen alorrean. Era berean, irtenbide bereizgarriak izango ditugu, sektorea hobeto ezagutuz eta teknologiarik egokienak erabiliz.

• Telekomunikazioen teknologien esparruan, mundu mailako erreferentea den ZTE enpresarekin. Horri esker, Euskaltelen sareak transmisio-gaitasun handiagoa izango du, eta, horren bidez, segurtasun handiagoa eskainiko du, mantentze-lan errazagoa eta sare-kudeaketa eraginkorragoa. Horrekin batera, Euskaltelek aukera izango du telekomunikazioen teknologia berriek une oro dituzten eskakizun berriak inplementatu eta egokitzeko. ZTE enpresa aliatu egokia izango da, beraz, Euskaltelen sarea eta bezeroekiko zerbitzuak eraldatzeko.

Kasu bietan, aliantza estrategikoaren ondorioz, Euskaltelen lantaldearen parte bat konpainia horietara pasatu da lan-berme batzuekin enplegu-egonkortasunari, lan-baldintzen iraunkortasunari, antzinatasunari eta lantokiaren kokapen geografikoari dagokienez.

## Ordainketa-politika

Lansari finkoaz gain, Euskalteleko langile guztiei aplikatzen zaie soldata finkoaren portzentaje baten gaineko lansari aldakorreko sistema, eta langile bakoitzaren lana ebaluatzen da. Hitzarmenari atxikita dauden langileen kasuan, enpresako jardunerako jarritako helburuen betetze-mailaren arabera kalkulatzen da; bai eta langile bakoitzaren lanaren ebaluazioaren arabera ere. Hitzarmenari atxikita ez dauden langileen kasuan, enpresari (**ikus Arlo ekonomiko-finantzarioa: proiektu jasangarria atala**), langile horren erabaki-zentroari eta Banakako Helburu Espezifikoei (saltzaileen kasuan, salmenta-helburuak) jarritako betetze-mailaren arabera eta bakoitzaren lanaren ebaluazioaren arabera kalkulatzen da. Euskaltelen Administrazio Kontseiluak, Burtsara irteteko prozesuan, erabaki zuen akzio-pakete bat ematea langile bakoitzari.

Euskaltelen soldaten gastua (milaka eurotan), 34.379 euro izan zen 2013an; 30.318 euro, 2014an, eta 26.947 euro, 2015ean.

## Gizon eta emakumeen arteko batezbesteko soldata-desbideratzea

Pertsonen kudeaketaren inguruan erabiltzen dugun politikaren arabera, banakakoak dira soldatak; hau da, arduraren, lanaren eta enpresari emandako balioaren arabera ordaintzen zaio pertsona bakoitzari, eta ez

dago sexuaren araberako edo adinaren araberako desberdintasunik.

### Urteko ordainsari maximoaren eta urteko batezbesteko ordainsariaren arteko erlazioa

Urteko ordainsari maximoaren eta urteko batezbesteko ordainsariaren arteko erlazioa kalkulatzeko, langile guztien datuak hartu dira (zuzendari-taldearenak izan ezik). Erlazioa 2:1 da.

### Urteko ordainsari maximoaren portzentaje-hazkundearen eta urteko batezbesteko ordainsariaren hazkundearen arteko erlazioa

Konpainian soldatarik onena duen pertsonaren soldata baino % 4,41 gehiago igo da batezbesteko soldata.

### Lana eta familia uztartzea

Laneko bizitza eta bizitza pertsonala uztartzeko, malgutasuna du Euskaltelek lan-harremanetarako irizpide, bai lanera sartu eta irteteko ordutegiei, bai baimenak eskatzeko edo lanetik joateko zergatiei dagokienez. Kontziliazioarekin eta berdintasunarekin lotutako ekimen berriak sortu dira; hala, ekintza bat jarri da martxan lan egiteko tokia aldi batez (udan) norberaren etxetik gertuen dagoen bulegora eramateko. Horrez gain, Udako harrera-programetan (esate baterako, Txernobilgo edo Saharako umeak hartzen, etab.) parte hartzen duten Euskalteleko familiek soldatarik gabeko 15 eguneko baimena har dezakete. Bestalde, irailean ere har daiteke baimen hori, haurren eskola-egokitzapenerako.

Euskaltelen pertsonen kudeaketan duen malgutasun-politikaren emaitza gisa, 40 pertsonak, langileen % 10,85ek) bere lan-jarduna murriztu du adin txikikoak zaintzeko, eta 2015eko abenduaren 31n 37 pertsona ziren murrizketarekin segitzen zutenak. Aitatasun-baimena 35 egunekoa da Euskaltelen, eta horietatik 7 egun nahi duenean har ditzake aitak, betiere haurrak hamar hilabete bete aurretik.

Taula batean jaso ditugu adierazle horren araberako urteko mugimenduak.
2015ean, 2 pertsona erretiratu dira.

| | Baimena hartzeko eskubidea | | Baimen hartzeari uko egitea | | Baimenaren ostean itzuli dira | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Amatasuna | Aitatasuna | Amatasuna | Aitatasuna | Amatasuna | Aitatasuna |
| Gizon | 1 | 9 | 0 | 0 | 1 | 9 |
| Emakumea | 10 | | 0 | 0 | 7 (*) | |

*(*) Seme-alabak zaintzeko ezdentzia eskatu zuten hiru emakumek, baina 2015ean itzuli dita laneta*

### Elkarrizketa ordezkaritza sindikalarekin

2015ean, Euskaltelen III. Lan Hitzarmena sinatu da, konfiantza- eta adostasun-giroan, eta hauek dira jasotako berrikuntza nagusiak: konpainiaren jasangarritasunarekiko konpromisoa 2018ra arte (5 urte); konpainiaren eboluzioaren araberako soldata-igoera: % 1 + % 2 (aurreko urteko EBITDA lorpenaren arabera); CC.OOrekin eta ELArekin adostasunez lortutako akordioa; bizitza profesionala eta pertsonala uztartzea; arrazoi pertsonalegatik norberak hartzeko

ordu-kopuru handiagoa: 25 ordu 2015ean, 32 ordu 2016an, 36 ordu 2017an eta 40 ordu 2018an. Hitzarmenak Euskaltelen langile guztien % 79,82 estaltzen ditu.

## Desgaitasunen bat duten pertsonen integrazioa

Euskaltelek bete egiten du apirilaren 7ko 13/1982 Legeak (LISMI) agintzen duena, eta zuzeneko enplegua sortzen du desgaituentzat. Lege horretan ageri den bestelako neurririk ere aplikatzen du Euskaltelek.

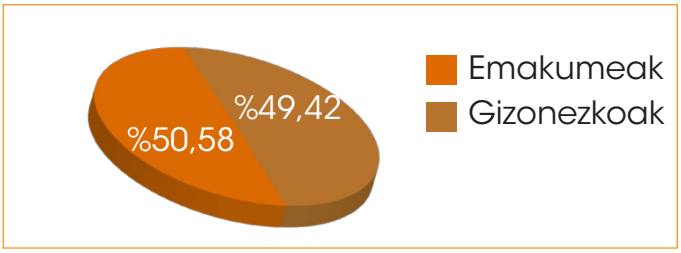
Bestalde, AFLORA planarekin jarraitzen dugu, Euskalteleko langileek izan litzaketen desgaitasunak azalarazteko diseinatua. Euskaltelen, pertsonako zenbateko bat bideratzen dugu hilero desgaitasun-egoerak irauten duen bitartean. Horrez gainera, desgaitasunarekin sentsibilizatzeko jarduerak egin ditugu langileen artean.

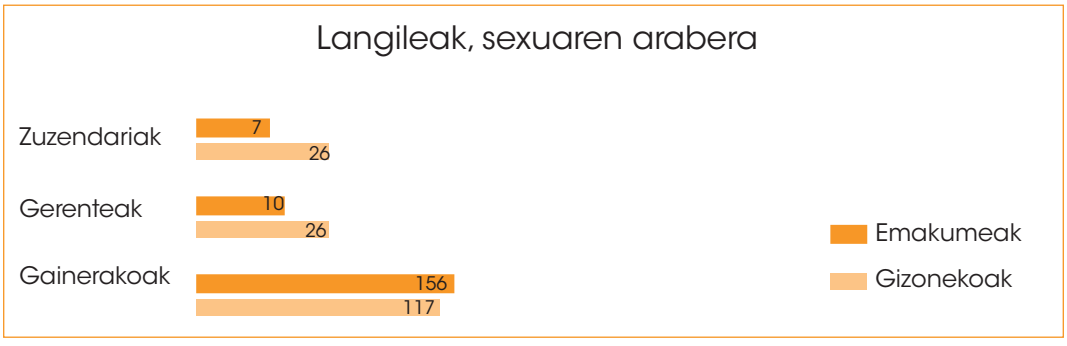
Aukera-berdintasuna

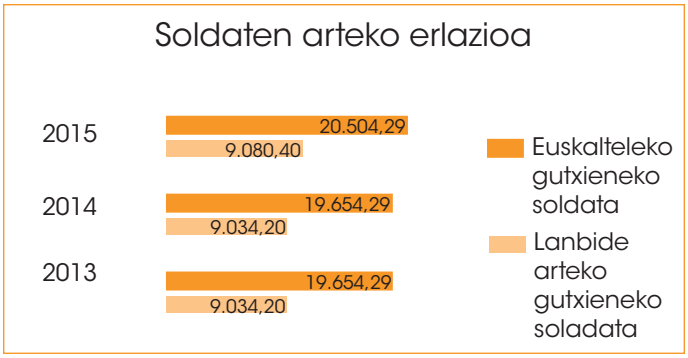
Euskalteleko langileen % 50,58 emakumeak dira, eta % 49,42, berriz, gizonezkoak. Grafiko honetan, sexuaren araberako banaketa ikus daiteke.

Euskalteleko gizon-emakumeen kudeaketan, giza eskubideak errespetatzen ditugu eta diskriminazio oro baztertzen dugu. Gainera, aukera-berdintasuna sustatzen dugu, elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiborako eskubidea bideratzen ditugu eta ahalegina egiten dugu gure eragin-eremuan nahitaezko eta ezinbesteko lan-mota guztiak bereziki, haurrek egiten dituztenak ezabatzekoa. Horretarako, etika- eta jokabide-kode berria sortu dugu, Euskaltelen eta haren izenean lan egiten duten pertsonek izan behar duten jokabidea gidatuko duten printzipioak eta jokabide-arauak ezartzeko. Horregatik, esan dezakegu ez dela gertatu diskriminazio-ekintzarik.

Konpainiako profesionalek, beren borondatez, hitzaldi ugari ematen dituzte askotariko taldeentzat Euskaltelen Bilboko saltokietan. 4 hitzaldi eman dira; 2 helduentzat (horietako bat, Erretiratuen Elkarte batentzat), sare sozialen arriskuen era segurtasunari buruzkoak, eta beste 2 gazteentzat, "adingabeak eta teknologia berriak, arriskuak eta aholkuak" izenburukoak.






| | | Hitzarmeneko langileak | Gerenteak | Zuzendariak |
|---|---|---|---|---|
| >50 | Gizonak | 19 | 5 | 14 |
| | Emakumeak | 6 | 0 | 2 |
| 30>=50 | Gizonak | 97 | 21 | 12 |
| | Emakumeak | 148 | 10 | 5 |
| >=30 | Gizonak | 1 | | |
| | Emakumeak | 2 | | |

2015Ean ez da gertatu inolako diskriminazio-ekintzarik.

Gainera, egokituz joateko eta berdintasunarekiko konpromisoetan aurrera egiteko, Giza Baliabideen aginte-taulak genero-ikuspegia sartu du beharrezko adierazleetan.

Aurreko tauletan ikusten da zer erlazio dagoen Euskaltelen hasierako soldata estandarraren eta lanbide arteko gutxieneko soldataren artean, bai eta Euskalteleko langileen adinaren araberako sailkapena ere, organigramaren arabera.

## TREBAKUNTZA ETA PREBENTZIO-POLITIKA

2015ean, trebakuntza-ekintzek 20.222 ordu bete dituzte, hau da, pertsona bakoitzeko 60 ordu baino gehiago. Lau multzo handitan banatu da trebakuntza-plana, jardueraren hartzaileen eta helburuen arabera: eskumen pertsonalei buruzko trebakuntza; zuzendaritza- eta kudeaketa-gaitasunei buruzko trebakuntza; trebakuntza teknikoa (edo teknikarientzakoa); teknikari ez direnentzako trebakuntza teknikoa.

Horrek esan nahi du zuzendari bakoitzak 73 trebakuntza-ordu, gerente bakoitzak 51 trebakuntza-ordu eta Euskalteleko gainerako langile guztiek 59 trebakuntza-ordu jaso zituztela, batez beste, 2015ean.

| URTEA | SEXUA | Hitzarmeneko langileak | Gerenteak | Zuzendariak |
|---|---|---|---|---|
| 2013 | (*) | 22.592 | 2.599 | 2.566 |
| 2014 | Gizonak | 9.420 | 2.019 | 2.399 |
| | Emakumeak | 10.932 | 689 | 338 |
| 2015 | Gizonak | 5.896 | 1.324 | 1.830 |
| | Emakumeak | 10.078 | 528 | 568 |

*(*) Ez dugu 2013ko trebakuntza-daturik segmentuka.*

## Euskarako trebakuntza-ikastaroak

2015ean, enpresan jada finkatua dagoen Euskara Plana garatzen jarraitu dugu, zeina irekia baitago langile guztientzat. Enpresa barruan, lortu dugu 2015ean gure langileen % 43,9k HABEren 2. edo 3. maila edo gehiago izatea.

Taula honetan, emandako euskara-ikastaroen ordu-kopurua ikus daiteke:

| Euskara | 2013(*) | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|
| **Euskara ikasteko ordu-kopurua** | **4.460** | **6.556** | **4.991** |
| Gizonezkoak | | 3.364 | 2.302 |
| Emakumezkoak | | 3.192 | 2.689 |
| **Parte hartzen duten pertsonen kopurua** | **70** | **69** | **40** |
| Gizonezkoak | | 40 | 21 |
| Emakumezkoak | | 29 | 19 |

*(*) Ez dugu 2013ko trebakuntza-daturik segmentuka.*

## Prebentzio- eta segurtasun-politika

Lanaren Nazioarteko Erakundearen (LANE) gomendio guztiak betetzen ditu laneko segurtasunari eta osasunari buruzko gure trebakuntza-politika osoak. Bestalde, OHSAS 18001:2007 arauaren ziurtagiria berritu du gure enpresak. Kudeaketa Sisteman txertatuta dago araua.

Halaber, Euskalteleko langile guztiak ordezkatuta dauden Organo bat du Euskaltelek. Talde horretan, prebentzioko bost ordezkarik eta enpresaren ordezkariek ere parte hartzen dute.

Espezifikoa da prebentzio-alorreko prestakuntza, lanpostuaren araberakoa. Langilea lanpostu batean hasten den egunetik bertatik, lanpostuari dagozkion arriskuen berri ematen dio Euskaltelek langileari, baita behar duen trebakuntza ere. Horrez gain, larrialdi bat eragin dezaketen arriskuak aztertzen dira, eta ebakuazio-simulazio bat egiten da Euskalteleko langileek diharduten eraikinetan. Behar bezala egiteko, 25 lagun trebatu ditu Euskaltelek, eta sua itzaltzeko, lehen sorospenetan laguntzeko eta larrialdietan nola jardun jakiteko ikastaro teoriko eta praktikoa jaso dute. Parte-hartzaile guztiak kontuan harturik, gai horiei buruzko 246 trebakuntza-ordu eman dira. Bestalde, nabarmentzekoa da Euskadiko Autobabes Planen Erregistro Orokorrean jaso dela 809 eraikinaren Autobabes Plana.

Azkenik, Langilearen Atarian ere sartu dugu informazioa, suteak edo bestelako gertaera batzuk izanez gero nola jokatu behar den jakiteko. Horrez gainera, lanpostu bakoitzarekin lotutako arriskuei buruzko informazioa ere ematen dugu, bai eta horiei aurrea hartzeko arauen berri ere. Gainera, barne- eta kanpo-ikuskapenak egiten dira, ingurumen-, kalitate- alderdiak eta Euskaltelen zerbitzuak emateko landa-lanetan parte hartzen duten langileen segurtasuneko alderdiak egiaztatzeko. Euskaltelen zentro guztiak ikuskatu egiten dira aldian behin, lanerako segurtasun- eta osasun-baldintzei dagokienez egoera optimoan daudela ziurtatzeko.

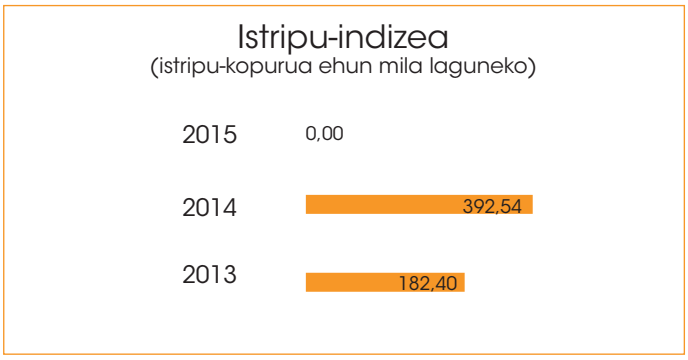
## Laneko ezbeharrak

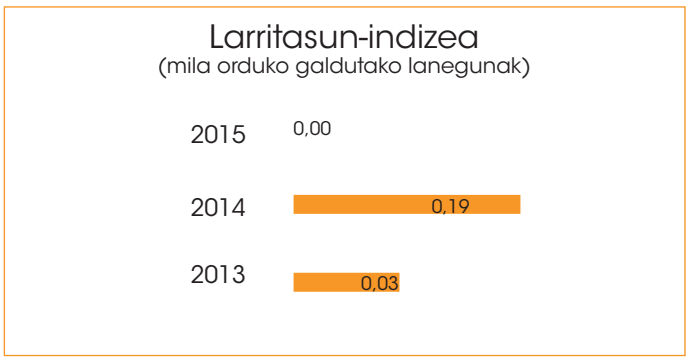
Lan-arriskuetarako babesaz arduratzen den erakunde kudeatzaileak edo Euskaltel SAren prebentzio-zerbitzuko medikuek sekula ez dute egin ez tramitatu 1299/2006 Errege Dekretuan jasotako gaixotasun profesionalei lotutako parterik. Are gehiago, orain arte ez dute izan lanarekin erlazionatutako gaixotasuntzat har daitekeen kasu bakar baten berririk. Beraz, ez dira identifikatu langileei eragin diezaieketen edo haiengan gaixotasun-arrisku handia eragin dezaketen jarduera profesionalak edo lanpostuak.

Istripu-indizeari dagokionez, 2015ean 5 istripu bakarrik izan ditugu: horietako bakar batek ere ez du bajarik eragin, eta hiru in itinere istripu izan dira.

Sexuka aztertuz gero, lanean gertatu diren bi istripuak emakumeek izan dituzte; in itinere gertatutakoak, berriz, bi emakumek eta gizon batek. Lesioei dagokienez, berriz, beheko gorputz-adarretako lesio arinak izan dira denak, kolpe txikien ondorioz gertatutakoak.

Absentismo-tasa kalkulatzeko —2015an %




1,87 izan zen—, ohiko gaixotasunagatiko bajan galdutako orduak hartzen dira kontuan.

Amaitzeko, esan nahi dugu Euskaltel SAko langile bakar bat ere ez dela hil lanaren eraginez, enpresa sortu zenetik.

### Jardueren koordinazioa

Sareen Garapena eta Kudeaketa sailean lanak kanpora ateratzearen ondoriozko egokitzapenarekin jarraitu dugu.

### Langileen osasun-zaintza

Euskaltelen jarduera aztertuta, esan dezakegu haren eraginez ez dela sortzen langileei, haien familiei eta komunitateari, oro har, eragiten dien gaixotasun larririk. Hala ere, langileen osasun-zaintzaren atalak dira prebentzioa eta ezbeharra gertatuz gero eman beharreko laguntza. Prebentzioari dagokionez, lanpostu bakoitzeko arriskuen araberako azterketa medikoak egiten ditu Euskaltelek. 2015ean, langileen %70,91k mediku-azterketa egin du, eta horietatik %86,03k aurreko urtean ere egin zuen; ondorioz, hobeto egin dezakegu haien osasunaren bilakaeraren segimendua.

Bestalde, 2015ean, Segurbide laneko bide-segurtasunari buruzko lantaldean hasi zen parte hartzen Euskaltel. Eusko Jaurlaritzako Trafiko Zuzendaritzak bultzatua da lantaldea, eta OSALANek, kanpoko prebentzio-zerbitzu batzuek eta enpresa publiko eta pribatu handien prebentzio-zerbitzuek ere parte hartzen dute.

## KOMUNIKAZIOA ETA BARNE-HARREMANAK

### Barneko komunikazioa

Euskaltelen, barneko komunikazioa enpresaren izatearekin berarekin batera doa, eta onartzen dugu helburu estrategikoak lortzeko prozesu bat dela. Era berean, langileek parte hartzea eta proiektuaren balioekin identifikatzea bultzatzen du.

Hainbat tresna edo kanal ditugu mezu-fluxua errazteko, eta integrazioa, motibazioa, garapen profesionala eta produktibitatea bultzatzeko.

Intranet korporatiboa izateaz gain, bilerak egiten ditugu (taldeko bilerak, erabaki-zentro bakoitzarekin egiten direnak, presidentziarenak eta zuzendaritzarekin eta langile guztiekin egiten direnak) erabaki estrategikoak edo antolamendu-aldaketak jakinarazteko. Oro har, eragiten dieten pertsonei eta, gero, eragiten dien sailari

jakinarazten zaizkie antolamendu-aldaketak, Konpainiaren organigraman —intranetean jartzen da— ofizial egin aurretik, eta ez dago aurrez abisatzeko gutxieneko eperik.

Barne-komunikazioko jarduera bat egiten du Euskaltelek, helburu eta estrategiak langile guztiekin partekatzeko eta enpresaren kide izatearen harrotasuna sustatzeko. 2015ean, Konpainiaren proiektu eta lorpen garrantzitsuenei buruzko jakinarazpen bat bidaltzen jarraitu zuen Zuzendaritza Nagusiak, aldian behin, posta elektronikoaren bidez.

Enpresari buruzko informazioa jaso eta enpresako talde eta langileei buruzko informazioa trukatzeko beste tresna bat barneko aldizkari digitala da.

## Enpresa barruko gizarte-ekintza

2015ean, langileen % 92 joan zen Euskaltelek antolatutako sentsibilizazio-jardunaldietako batera. Besteak beste, gai hauek jorratu ziren: enpresaren defentsa eta erantzukizun soziala (Enpresaren defentsa: 1h, 314 pertsona; beraz, 314 trebakuntza-ordu); Etika eta Jokabide Kodea (1h, 199 pertsona; beraz, 199 trebakuntza-ordu); Erresilientzia, enpatia eta besteekiko sentsibilizazioa, Luis Rojas Marcosek emana (1h, 329 pertsona; beraz, 329 trebakuntza-ordu). Helburua da bizitza pertsonalerako eta profesionalerako balio duen informazioa ematen duten hitzaldiak edo mahai-inguruak eskaintzea langileei. Hausnarketa-giro ireki eta lasaiak sortu eta bultzatu nahi dira, hainbat kontzeptu eztabaidatzeko denon artean.

2015ean, EITBren telemaratoi solidarioan parte hartu zuen boluntario-talde batek, eta Bilboko dei-zentroko deiez arduratu zen. Zortzi lagun horiek solidaritate-egun bat bizi izan zuten, eta ikusi zuten zer den aktibismoan oinarritutako babesletza.

Beste boluntario batzuk, berriz, helduentzako eta Batxilergoko gazteentzako hainbat gaitako trebakuntza-planetan ere parte hartu dute; batzuetan, segurtasun-alderdiei buruzkoetan eta beste batzuetan, garapen profesionalari lotutakoetan.

Bestalde, 2015ean, Familia Plana garatzen jarraitu dugu, Adecco Fundazioarekin elkarlanean. Plan horren helburua da desgaitasun-arazoak dituzten senitartekoak dituzten langileei laguntzea, lan-merkatuan sartzeko programen eta aisialdirako programen bidez.

Gabonetan, Olentzeroren Jaia ere egin dugu, hamaikagarren urtez, Euskalteleko langileen seme-alabentzat. Modu horretara, Euskalteleko langileak eta familiak elkartzea lortu genuen.

Azkenik, Euskaltelen langile guztiek zenbait onura sozial dituzte; produktuekin edo ematen ditugun zerbitzuekin lotuta daude batzuk, eta segurtasunarekin eta

osasunarekin lotuta beste batzuk. Hona hemen esanguratsuenetako batzuk:

• Gizarte Segurantzaren sariaren soldata-osagarria, zerbaitegatik aldi baterako ezgaitasun-egoeran dagoenarentzat; urtean 91.974,13 euroko kostua eragin du.

• Istripu-aseguru bat: 16.054,60 euroko urteko prima du.

• Desgaituen familientzako laguntza: 165,16 €/hil, familiako kide bakoitzeko. Hamar familia daude; beraz, kostu osoa urteko 19.819,20 € da.

• Aflora planaren laguntza desgaitasunen bat duten langileentzat: Hilean 175 € pertsonako; balioezintasun iraunkorreko hiru aitorpen-prozesuren ondoren, pertsona bakarrari eragiten dio. Beraz, laguntza honen kostu osoa urteko 2.100 € da.

• Konpentsazio-plan malgu bat, langileen soldatari etekin handiagoa ateratzeko aukera ematen duena, produktu batzuk kontratatuz edo erosiz.

## KONPROMISOAK

### Zertan arituko gara 2016an?

• Aniztasun-plan bat egin, Berdintasun Plana barnean hartuko duena.

• Zenbait ekintza egin, enpresa osasuntsuaren proiektuaren barruan.

• Aurrera egin lana eta familia uztartzeko neurrietan; malgutasun-neurriak zabaldu.

• Giroari buruzko inkesta egin



# GURE KONPROMISO SOZIALA

**Kapitulu honek Nazio Batuen Mundu Ituneko 1., 6., 9. eta 10. printzipioak hartzen ditu kontuan.**

## JARDUERA INSTITUZIONALA

Euskaltelek 2015ean izan duen jarduera instituzionalak erantzukizunez jokatu nahi izan du bere interes-talde, akziodun, bezero, hornitzaile eta pertsonekin, bai eta oro har gizartearekin ere.

Euskaltelen xedetik eratorritako jardunbide-horrek helburu hauek ditu: konpainia euskal ekonomiaren motor gisa kokatzea, tokiko negozio-aukerak sortzea, enpleguan eragitea, enpresa gidari izatea Euskadiko elkarte-sarean, konfiantza izatea eta proiektuko kide izateaz harro egotea, eta konpromiso sozialaren eta euskal gizartearen posizionamendu digitalaren aldeko apustua egitea, eremu publiko eta pribatuaren arteko lehiakortasuna eta lankidetza sustatuz.

Enpresok uste dugu ezen ehun sozioekonomikoan jarduera trinkoaren alde egitea balioak merkatu naturalera zabaltzeko bide zuzenen eta argiena dela marka bat sortzeko eta bezeroak fidelizatzeko, hala ikusten baitute erabiltzen duten marka ezaguna eta izen onekoa dela gizartean.

Enpresa guztiek eutsi nahi diote beren negozioari, beren langileei eta beren garapenari etorkizunean; ekonomia zirkularrari eutsi nahi diote inguruan. Unibertsitateetan, hasiak dira etorkizuneko enpresen lehia-abantaila gisa sustatzen da abantaila hori. Ekonomia zirkular edo guztien ongiaren ekonomia deritzo. Diru-sarrerak ez dira negozioak soilik sortuak, markaren indarrak eta balio ukiezinek ere



sortzen baitituzte.

Ildo horretan, hor dira, gizartearekiko interakzio-elementu gisa, erakundeekiko interakzioa, babesletzen testuingurua, elkarte-mugimendua eta harreman publikoak. Hala, Euskaltelek garatutako ekintzei balioa eman nahian, 2015ean proiektu bat jarri dugu martxan, EHU/UPVrekin eta Deustuko Unibertsitatearekin batera, enpresaren balio sozialaren eta haren monetizazioaren kontzeptua ardatz dituena eta 2016an amaitzea espero duguna.

Erakunde-mailan, Euskaltelentzat funtsezkoa da erakundeek martxan jartzen dituzten proiektu estrategikoekin koordinatzea eta enpresak eragin ditzakeen sinergiak baliatzea, balioa eransteko. Berrikuntza-programak, irisgarritasunekoak, azpiegitura publikoetarako estaldura zabaltzekoak, landa-garapenean laguntzekoak, ingurumen-berrikuntzakoak edo merkatuan eskaintzen diren produktuen bizi-zikloa diseinatzekoak edo deskribatzekoak.

Helburu horren zati handi bat cluster eta elkarteen mugimenduaren bidez garatzen da. Horretarako, erakundeen sare nagusi bat sortu du Euskaltelek, eta ordezkaritza-maila desberdina dugu erakundeotan; hala, Innobasque Berrikuntzaren Euskal Agentziaren presidentzia dugu, baita Izaite Iraunkortasuna Aldeko Euskal Enpresen Elkartearen presidentzia ere. Halaber, beste erakundeon kontseiluko kide gara: Kontsumobide, EIKEN (Euskadiko

Ikus-entzunezkoen Klusterra), GAIA (Telekomunikazio Kluster Elkartea), Euskalit Fundazioa, Basque Ecodesign Center, APD, COAVN (Euskal Herriko Arkitektoen Elkargo Ofiziala), INKOLAN, Adegi, Cebek eta SEA, besteak beste. Elkarte-mapa honek ezagutza- eta jarduera-maila handia eta enpresa-sinergia handiak sortzea eragiten du.

Erakundeen arteko lankidetzari eta babesletzari dagokienez, hauek dira nabarmentzekoak 2015ean:

## Familia-esparrua

Aipatzekoa da familia-jarduera erreferentzia dela oraindik ere babesletzak edo ekitaldiak sortzeko. Horrela sortu da, esate baterako, Bilboko Kirol Eguna, zeinak milaka pertsona eta familia biltzen baititu egun batean, kirolaren eta dibertsitate funtzionalaren alde. Egun horren arrakasta ikusirik, 2015ean Donostian ere hasi zen ospatzen Kirol Eguna, Alderdi Ederren. Bigarren esperientzia horrek Euskaltelen jardunbide egokia berretsi du, kontuan izanik gure bezeroetako asko familiak direla. Hori kontuan hartuta, familiaren inguruko jarduera ugaritan parte hartzen dugu; besteak beste, elkarlanean aritzen gara elkarte hauekin: Acción Familiar Vizcaina, Hirukide (familia ugarien defentsan), ASPANOVAS, ETORKINTZA, FEVAS, Down sindromea, Ayuda en Acción, eta familiaren inguruko hainbat arlotan diharduten elkarte eta erakunde askorekin.
Integrazioa eta berdintasuna

2015ean ere, gure erantzukizun sozialari jarraituz, berdintasunaren eta aniztasunaren alde egin dugu, eta, hala, balio horien garapena eta integrazio soziala sustatzen duten ekitaldiak bultzatu ditugu.

Lehendik martxan ditugun jardunbideak nabarmendu nahi ditugu, erreferentzia baitira enpresa-munduan. Egungo lan-hitzarmena konpainiak lana eta familia uztartzeko eta aukera-berdintasuna bermatzeko egin duen apustuaren adibide garbia da. Halaber, hitzaldiak antolatzen ditugu aniztasuna defendatzeko eta haren aldeko sentsibilizazioa bultzatzeko, desgaitasunen bat duten pertsonak gizarteratzeko legearekin bat eginez, eta aktiboki lan egiten dugu enplegu-zentro bereziekin.

Euskaltelek Bizkaiko Emakumezko Enpresari eta Zuzendarien Elkartean parte hartzen du, bai eta Emakundek martxan jartzen dituen programa eta jarraibideetan ere. Halaber, Bizkaiko Foru Aldundiak sustatzen duen Denbbora sarean ere parte hartzen du, eta Cebek enpresa-erakundeak bultzatutako Enpresan Berdin programan.

Aniztasunari eta berdintasunari buruzko kezka eta gogoetak enpresara hurbiltzea eta gaiaren inguruko jardunbide egokienak geureganatzea da horren helburua.

Aurten ere bete dugu desgaitasunen bat duten langileak kontratatzeko helburua, Desgaitasunen bat duten Pertsonak Gizarteratzeko Legeak (LISMI) eskaintzen dituen aparteko neurrien bidez.

Halaber, Kirol Eguna ospatu dugu Bilbon eta Donostian. Athletic Fundazioarekin, Gipuzkoako Foru Aldundiarekin eta Euskaltelekin batera antolatuak, sentsibilitate bereziz erreparatu diegu bi









kasuetan desgaitasun intelektualen bat duten pertsonei. Desgaitasun intelektuala duten pertsonek, Bilboko Athletic Clubeko beteranoek eta instituzioetako eta kirol-munduko pertsona ezagunek osatu zituzten taldeak. Jarduera horiekin, desgaitasunaren inguruko sentsibilizazioa bultzatu nahi du Euskaltelek, eta erakutsi nahi du desgaitasunen bat dutenak zailtasunei aurre egiten dakitenen adibide direla eta kirola elementu integratzailea izan daitekeela.

## Kirolak

Euskaltelek aktiboki parte hartzen du euskal futbol-taldeen sustatzaile gisa: Alaves, Athletic, Eibar eta Reala. Jarduera horri esker, esperientzia-sorta zabala eskain diezaiekegu bezeroei eta beste bezero batzuk ere bila ditzakegu, marka aukeratzat ikusten dutenak erlazio komertzialetik harago. Hauek izan dira alor horretan egindako jarduera nagusiak: Sinadurak saltokietan, bidaiak klubekin

partidak ikustera estatuko zenbait lekutara, neska-mutilak partidetan parte hartzea, merchandisingeko produktuen zozketa eta VIP palkoak eta haien kudeaketa enpresa eta bezero garrantzitsuekin. Kirol-taldeekiko lankidetza eta harreman publikoekin batera, Kluben Hornitzaile Teknologiko marka ere zabaltzen dugu, eta, horren ondorioz, telekomunikazio-zerbitzurik aurreratuenak eskaintzen ditugu futbol-zelaietan.

Baina beste ekitaldi asko ere badira: tokian tokiko atletismo-probak, euskal pilota, surfa edo nazioarteko skate-probak; esaterako, Euskaltel Bowlzilla, Arrigunagan egina, zeinaren ondorioz Altruismodun Enpresaren Tokiko saria irabazi baitzuen Euskaltelek.

## Esperientziak

Babesletzatik abiatuta, esperientzia-aukera handia zabaldu zaigu, zeinek bezeroekin bat egiteko aukera ematen baitute. Uki ezin daitekeenaren esparrua da, eskura ezin daitekeenarena. Erraz edo diruarekin soilik lor ez daitekeen zerbait da.

Bide honi eutsi diogu, aukera ematen duelako bezeroekin ikusteko ea asmatu dugun edo ez babestu ditugun ekitaldiekin, eta, gainera, babestutako ekimenak gustuko dituzten bezeroek erlazio estuagoa egiten dute konpainiarekin.

## Hezkuntza, kultura eta euskara

Buru-belarri dihardugu Euskalteleko saltokietan, teknologien erabilerari eta arriskuen inguruko prebentzio-neurriei buruzko trebakuntza eskainiz.

Euskarekiko konpromisoari ere eutsi diogu, bai enpresa barruan, bai kanpoan. Indarrean daude, halaber, ikastolen jaiegunekin eta euskal eskola publikoarekin sinatutako hitzarmenak.

Zinemarekin ere bat egin dugu. Hor da, adibidez, Zinegoak, zinema fresko, askotariko eta alternatiboaren ikur.

Baita Euskadin erreferentziazkoak diren musika-taldeekin ere; Ken Zazpiren bira berriarekin, kasurako.

## EUSKALTEL KONEKTA FUNDAZIOA

Euskaltel Fundazioaren helburuetako bat da bizimodu digitala bultzatzea gizartean, teknologia berriak hurbilduz eta erabiltzen erakutsiz ikastea zailago egiten zaien pertsona-taldeei (helduei, baliabide gutxi dituztenei, desgaituei…) edo ikasten jarraitu nahi duten pertsona-taldeei (gazteei, irakasleei…).

Hona hemen 2015ean egindako jarduerak:

## Euskal Encounter 23

2015Eko Euskal Encounterrek Openguneko solasaldi- eta hitzaldi-aukera sendotu du, eta espazio berriak sortu ditu parte-hartzaileek hainbat arlotan egiten dituzten jardueren eremuan. Enpresa Digitalarekin genuen akordioari eutsi diogu, (Eusko Jaurlaritzaren, Foru Aldundien eta beste erakunde publiko batzuen menpeko ekimena da): hitzaldi eta tailerren kopurua eta kalitatea handitzeko konpromisoa hartu dugu; horretarako, nazioartekotu egingo dugu eskaintza, eta izen ospetsu zenbait erakartzen saiatuko gara.

Halaber, Euskaltelen TBko eta Edononeko hainbat eduki-hornitzailerekin batera aritu

gara lanean ekitaldietan; hala, Euskaltelen Zinema espazioa sortu dugu, eta "Regreso al Futuro"ko Delorean autoa ekarri dugu, apeu gisa.

Halaber, babesleekin batera aritu gara lanean, ekitaldiaren ahalik eta publizitate-errentagarritasunik handiena bermatzeko.

## Gipuzkoa Encounter 9

Aurten ere Tolosan egin da 9. Gipuzkoa Encounterra. Tolosako udalaren laguntza dugu horretarako: Tolosako eta Gipuzkoako gainerako herrialdeen ateko erlazioa bultzatzea eta parte-hartzaileen ideiak benetako proiektu bihurtzeko ahalegina egitea dira helburu nagusiak, eta hainbat tailer eta dinamika egiten dira hori lortzeko. Aurrekoetan bezala, 2015eko Gipuzkoa Encounterrek euskararen erabilera eta berdintasuna bultzatu nahi izan ditu teknologiaren eremuan.

Ekitaldi horrek Gipuzkoan kokatzen laguntzen dio Euskalteli, esplizituki eta zuzen-zuzenean, eta kalitateari eta zerbitzuari buruzko mezua helarazten du horretarako.

Gipuzkoa Encounterren arrakasta hain da handia, ezen txiki gelditu baita Tolosako kiroldegia hurrengo ekitaldietarako. Edonola ere, gerora ekitaldian bertan ezartzeko eduki eta teknologia berriak probatzeko laborategi-eredu aparta da Encounterra.

## Gamegune 12

Euskal Encounterren spin-off gisa sortu zen Gamegunea Euskalduna jauregian. Gero eta ezagunagoa da ekitaldia, eta Euskadiko bideo-jokoen erreferentzia nagusi bihurtu da. Aurten, gainera, 2015eko D Week ekitaldiaren inguruan antolatu da, zeinak hiriaren diseinua eta behaketa uztartzen baititu aldaketarako ardatz gisa. Bestalde, kontuan hartuz kirol elektronikoek duten





gero eta indar handiagoa, uste dugu une aproposa dela haien aldeko apustua egiteko eta eragin handiko inguruneetan antolatzeko.

eSport-en Europa mailako lehiaketa bat da Gamegune. Haren ospea handituz joan da, Euskal Encounterren barruan, 12 urtez, eta Counter Strike 1.6 du joko izarra.

Guggenheim museoan egin zen, eta 16 jokalari aritu ziren aurrez aurre, azaroaren 20an eta 21ean.

## Araba Encounter 2

Araba Encounterren lehen edizioaren ondoren, bigarrena egin dugu 2015ean, Gasteizen, eta aurreko urtean baino lehenago: urrian.

Zenbait erakunderekin akordio bat sinatu ondoren (Arabako Foru Aldundia, Gasteizko udala eta Eusko Jaurlaritza), Iradier Arena aukeratu dugu berriz Araba Encounterren bigarren ediziorako egoitza gisa.

Gipuzkoa Encounterren ez bezala, trebatzeko eta parte hartzeko eremu irekin bat prestatu zuen Arabakoak, edonork erabiltzeko modukoa, eta, hala, Gasteizera eraman zen Euskal Encounterren Opengune kontzeptua. Beraz, Araba Encounterri esker, EAEko hiru lurraldeetan dugu orain Euskaltel Konekta Fundazioa.

## Euskaltel Gaztea Kopa

FiFa 11vs11 bideo-jokoen lehenengo lehiaketa antolatu zen Euskadin, EiTBrekin elkarlanean eta aurrez egindako onlineko lehiaketa bat oinarri harturik. BEZen izan zen finala, eta Athletic eta Alaves taldeetako jokalariek parte hartu zuten sari-banaketan.

## KBI (ingurune digitaletako ekintzailetza-, berrikuntza- eta sorkuntza-inkubagailua)

Euskaltel Fundazioa KBI DIGITAL BILBAO BIKAIAko patronoa da. Bilboko Udalak eta Bizkaiko Foru Aldundiak hitzarmen bidez sustatuta sortu da KBI, zeinaren helburu nagusia baita ekonomia digitaleko







sektorean enpresa sortu berrien zein jada sortutakoen ekintzailetza-proiektuak sustatzea. Erreferentzia-zentroa izan nahi du alor digitaleko ekimenen berrikuntzarako eta garapenerako.

## Last Tour – Jaialdiak. Euskaltel Konekta fundazioa wifi-arekin eta musikarekin

Euskaltel Konekta marka zabaltzeko asmoz, ahalegin handia egin dugu Euskaltelen produktu izarra, Euskaltel WiFi, Euskadiko erreferentziazko hiru jaialdietan eskaintzeko. Lastour Internacionalek antolatzen ditu jaialdiok, eta Europako musika-kanpaldirik onena bihurtu du enpresa horrek BBK Live Jaialdia. BBK Live pop eta rock musikako jaialdi bat da, urtero Bilbon egiten dena, uztailean, eta estatuko jaialdirik garrantzitsuenetako bat bihurtu da. Kutxa Kultur, beste apustu bat, Donostian, ingurune ezin ederragoan: Igeldo mendian. Eta, azkenik, Azkena Rock jaialdia, rock talde undergrounden jaialdi bat, izen ezagun asko biltzen dituena eta zale asko dituena Gasteizen eta Arabako beste leku askotan.

Hainbat stand prestatu ditugu jaialdi horietan, eta WiFi zerbitzua eskaini diegu parte-hartzaileei eta antolakuntzako kideei.

## Fundazioaren webgunea

Webgune berri bat zabaldu genuen abenduan, Fundazioaren proiektu berriari buruzko informazioa guztia biltzen duena, azpidomeinu berri hau sortu dugu: konekta.euskaltel.com.

## Beste proiektu batzuk

### Telemaratoia

Euskaltel Fundazioa ETBk antolatzen duen telemaratoiaren babesle da. Fundazioak hasiera-hasieratik eman dio laguntza ekimen solidario honi, donazioak errazteko teknologia eta baliabideak eskainiz. Oraingoan, Euskaltel Konektak EKTren aplikazioa jarri du bezero guztien eskura, erraz eta azkar eman ahal izateko bost, hamar edo hamabost euro ekimen horren alde.

Aurreko urteetan bezala, aurten ere kirol, zinema eta, oro har, kulturako izen ezagun askok erantzun zieten telefono-deiei eta dirua ematera animatu zuten jendea.

**First Lego League**

Duela 7 urte aurrenekoz egin zenetik, Innobasquek bultzatutako proiektu honen kolaboratzaile estrategiko izan da Euskaltel. Ekitaldia babesteaz gain, bere egoitza uzten du Euskaltelek jardunaldia egiteko, eta trebakuntza ematen die ekitaldiaren antolakuntzan parte hartzen duten 80 boluntariori baino gehiagori.

Robotika-lehiaketa bat da, 10-16 urteko ikasleen artean bokazio zientifiko-teknologikoak sustatzea helburu duena. Gai bat aukeratzen da beti, eta haren inguruko proiektuak prestatu behar dituzte gaztetxoek. Aurtengo gaia: hondakinen kudeaketa eta haren ondorioak.

**Buber Sariak**

Buber Sarien 13. edizioa, Internet&Euskadi elkarteak sustatua. Fundazioak epaimahaian eta euskal webguneen onenei, hainbat kategoriatan, ematen zaien sarietan parte hartzen du.

**BIME**

Euskaltelek BIME PRO azoka eta jaialdia babestu zituen 2015ean: industria musikal eta digitalari zuzenduriko Europako lehen azoka da, zeinak lankidetza-bide berriak aztertzen baititu bideo-jokoen, aplikazioen eta beste teknologia berri batzuen bidez.

BIME PRO azokaren helburua estatuko eta nazioarteko profesionalak harremanetan jartzea da, haien ezagutzak eguneratzea



eta negozio-eredu berriak aztertzea industria digitalen bidez.

**Innobasque - Global Innovation Day**

Global Innovation Day euskal berrikuntzaren hitzordu nagusia da, berrikuntzaren protagonistak harremanak egin eta esperientziak trukatzeko egokiera; espazio ireki, dinamiko eta partizipatiboa, jakintza espezializatua, konexioak eta aukerak eskaintzen dituena. Laguntza ekonomikoa eman zion Fundazioak, eta aktiboki parte hartu zuen eguna antolatzen eta standa prestatzen Euskalduna jauregian.

**Fevas**

Adimen edo Garapen Urritasuna dutenen aldeko Elkarteen Euskal Federazioa da; Euskal Autonomia Erkidegoan desgaitasun intelektuala edo garapenekoa dutenei eta

haien familiei zerbitzuak ematen dizkieten familia-elkarteak ordezten ditu. Elkarte honen lana da, batetik, desgaitasun intelektuala edo garapenekoa duten pertsonen eta haien familien laguntzak eta aukerak hobetzea, eta, bestetik, gizarte inklusiboago, justuago eta solidarioago bat lortzea, non pertsona guztiek aukera izango duten bizi-kalitateko proiektuak garatzeko.

**Etorkintza**

Blog bat sortu dugu teknologia berrien erabilera egokia sustatzeko eta jokabide arriskutsuak saihesteko, informazioa eta aholkularitza eskainiz familia-arloan. Oso blog interesgarria da, zeina aberastuz joango baita edukietan pixkanaka erantsiko diren galdera-erantzunekin.

**Topaketa Digitalak**

Ekitaldi honek ekimen digital batzuekiko aintzatespena eta dibulgazioa uztartzen ditu; hala, hainbat arlotako adituen hitzaldiak eskaintzen ditu.

Orain arte esandakoez gain, beste hauetan ere parte hartu dugu, eta zenbait ekarpen egin ditugu: Avaim, Kibber, Bakuva, poción de Heroes, Ayuda en Acción, Itxaropen Telefonoa, Eiken eta Sabino Arana Fundazioa. Erakunde horiek desgaitasun intelektualarekin, umeen tratu txarrekin, arrisku-egoeran dauden adingabeen gizarteratzearekin eta beste hainbat gaiekin dihardute lanean. Eta teknologia ekarpen garrantzitsua da denentzat, bai akademikoki, bai aisialdiari begira.

Jarduera horietan guztietan, bat egiten dute teknologiak eta ekimenen izaera sozial eta altruistak. Teknologia, pertsonen bidez eta pertsonentzat.

## KONPROMISOAK

### Zertan arituko gara 2016an?

*Harreman instituzionalei dagokienez:*

• Euskaltel eta R. erakundeen jarduera instituzionalak eta babesletzak integratzea.

• Ekitaldi propioak sendotzea.

• Topaketa komertzialak berreskuratzea bezeroak erakartzeko eta fidelizatzeko.

• Bezeroentzako esperientziak sustatzea, palkoen, sarreren, sare sozialen, zozketen eta abarren bidez.

*Euskaltel Konekta Fundazioari dagokionez:*

• Euskal Encounterretako ekintzen eskaintza espezializazioa bilatzea.

• Openguneak Encounterretako bezero izan litezkeenak erakartzeko espazio gisa sendotzea.

• Teknologien eremu soziala lantzea adinekoekin, eta trebakuntza eskaintzea boluntariotza korporatiboaren bidez.

• Teknologia lehia-abantailatzat duten proiektu sozialak identifikatzea. (Esaterako, Itxaropen Telefonoa, DI eremua FEVASen, eta abar…).

# ADIERAZLEAK

# AIPATUTAKO GRI ADIERAZLEAK

| Adierazlea | Deskribapena | Orrialdea | Kanpoko egiaztapena |
|---|---|---|---|
| | **OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK** | | |
| | **ESTRATEGIA ETA AZTERKETA** | | |
| G4-1 | Arduradun nagusiaren adierazpena | 6 | √ |
| G4-2 | Eragin, arrisku eta aukera nagusiak | 14-15-16-18-19-20-21-22-23-26-27-28-62-73-83-93 | √ |
| | **ERAKUNDEAREN PROFILA** | | |
| G4-3 | Izena | 13 | √ |
| G4-4 | Marka, produktu eta zerbitzu garrantzitsuenak | 13-15 | √ |
| G4-5 | Egoitza soziala: | 13 | √ |
| G4-6 | Jarduera nagusiak egiten diren herrialdeak | 13 | √ |
| G4-7 | Jabetza-erregimena eta forma juridikoa | 13-32 | √ |
| G4-8 | Zerbitzatzen diren merkatuak | 13-14-15-48 | √ |
| G4-9 | Magnitude nagusiak | 13-15-32-74 | √ |
| G4-10 | Langileak | 75-76 | √ |
| G4-11 | Hitzarmen kolektiboek babesten dituzten langileak | 77 | √ |
| G4-12 | Hornikuntza-katearen deskribapena | 50-52 | √ |
| G4-13 | Ekitaldiko aldaketa nabarmenak | 45 | √ |
| G4-14 | Arreta-printzipioa | 21-25-27-32-55-62-67-80 | √ |
| G4-15 | Erakundeak onartzen dituen edo bere egiten dituen kanpo-printzipio edo -ekimenak | 31-64-67-84 | √ |
| G4-16 | Zer erakundetako partaide den (nagusiak) | 86 | √ |
| | **ALDERDI MATERIALAK ETA ESTALDURA** | | |
| G4-17 | Txosten honetako finkatze finantzarioan eta perimetroan dauden erakundeak | 43-44 | √ |
| G4-18 | Txostenaren edukiaren eta irismenaren eta GRI printzipioen aplikazioaren definizioa. | 8-9-10 | √ |
| G4-19 | Identifikatutako alderdi materialak | 10 | √ |
| G4-20 | Erakundearen barruko estaldura | 8-11 | √ |
| G4-21 | Erakundearen kanpoko estaldura | 8-11 | √ |
| G4-22 | Aurreko txostenetan aurkeztutako informazioa berriz formulatzea | 12-45 | √ |
| G4-23 | Txostenaren estalduran edo irismenean izandako aldaketa nabarmenak | 24 | √ |
| | **INTERES-TALDEEN PARTE-HARTZEA** | | |
| G4-24 | Erakundeari lotutako interes-taldeak. | 10-28 | √ |
| G4-25 | Interes-taldeak hautatzeko oinarria | 10-28 | √ |
| G4-26 | Interes-taldeekiko harremanetarako hartutako ikuspegiak, harreman horren maiztasuna kontuan hartuta, interes-taldeen moten eta kategorien arabera. | 10-28 | √ |
| G4-27 | Interes-taldeen parte-hartzearen ondorioz sortutako gai eta arazo gakoak. | 10-28-30-48-51 | √ |
| | **TXOSTENAREN PROFILA** | | |
| G4-28 | Txostenari dagokion denboraldia | 8 | √ |
| G4-29 | Aurreko txostenaren data | 28 | √ |
| G4-30 | Txostena aurkezteko zikloa | 8 | √ |
| G4-31 | Txostenari buruzko gaietarako harremana | 13 | √ |
| G4-32 | GRI indizea, hautatutako "adostasun"-aukeraren arabera | 95-96-97-98-99-100 | √ |
| G4-33 | Txostenaren kanpoko egiaztapena | 5 | √ |

## OINARRIZKO EDUKI OROKORRAK

| Adierazlea | Deskribapena | Orrialdea | Kanpoko egiaztapena |
|---|---|---|---|
| | **GOBERNUA** | | |
| G4-34 | Gobernu-egitura | 34-43 | √ |
| G4-35 | Gobernu-organo nagusiaren autoritatea zuzendari eta langile batzuen esku uztea | 39 | √ |
| G4-36 | Kargu exekutiboak edo ardura ekonomikoa, soziala eta ingurumenekoa dutenak | 39 | √ |
| G4-37 | Interes-taldeen eta Administrazio Kontseiluaren arteko kontsulta-prozesua | 40-43-80 | √ |
| G4-38 | Gobernu-organo nagusiaren osaera | 33-34-35-43 | √ |
| G4-39 | Gobernuaren organo nagusiko presidenteak kargu exekutiboren bat betetzen duen adieraztea, eta horretarako arrazoia. | 35 | √ |
| G4-40 | Gobernu-organo nagusiko kideen hautaketa eta izendapena | 43 | √ |
| G4-41 | Gobernuko organo nagusian interes-gatazkak saihesteko prozedurak | 36 | √ |
| G4-42 | Gobernu-organo nagusiaren eta zuzendaritza gorenaren funtzioak, ikuspegia, xedea, balioak, estrategiak, politikak eta helburuak garatzeko, onartzeko eta eguneratzeko. | 42 | √ |
| G4-43 | Gobernu-organo nagusiaren ezagutza, alderdi ekonomikoari eta sozialari eta ingurumenaren alderdiari dagokienez. | 42 | √ |
| G4-44 | Gobernu-organo nagusiaren zeregina | 43 | √ |
| G4-45 | Gobernuaren organo nagusiaren prozedurak lan ekonomiko, sozial eta ingurumenekoen identifikazioa eta kudeaketa ikuskatzeko, eta haren zeregina arreta egokiko prozesuak aplikatzean eta interes-taldeei kontsultatzean. | 33-34-36-42 | √ |
| G4-46 | Gobernu-organo nagusiaren funtzioa arrisku eta aukeren kudeaketaren eraginkortasuna ikuskatzean, alderdi ekonomikoei, sozialei eta ingurumenekoei dagokienez. | 37 | √ |
| G4-47 | "Gobernu-organo nagusiak zer maiztasunekin ikuskatu behar dituen eragin, arrisku eta aukerak, alderdi ekonomikoei, sozialei eta ingurumenekoei dagokienez. " | 33-34-38-42 | √ |
| G4-48 | Txostena aztertzeko eta onartzeko ardura duen organo gorena | 38 | √ |
| G4-49 | Gobernuko organo nagusiari interes-gai erabakigarrak jakinarazteko prozedurak | 38-40-43-80 | √ |
| G4-50 | Gobernuko organo nagusiari jakinarazitako interes-gai erabakigarrak | 38 | √ |
| G4-51 | Gobernuko organo nagusiaren eta zuzendaritza gorenaren ordainsari-politikak, eta zeregin ekonomiko, sozial eta ingurumenekoarekin duen erlazioa. | 36-39 | √ |
| G4-52 | "Gobernu-organo nagusiko eta zuzendaritza goreneko kideen ordainsariak zehazteko prozedurak; aholkulari independenteetara jotzen den jakinarazi behar da. " | 39 | √ |
| G4-53 | Jakinarazi nola hartu diren kontuan ordainsari-politikari buruzko interes-taldeen iritziak eta itxaropenak. | 40-43-80 | √ |
| G4-54 | Erakundeko ordainsarien arteko erlazioa | 77 | √ |
| G4-55 | Erakundeko ordainsarien igoerak | 52-77 | √ |
| | **ETIKA ETA ZINTZOTASUNA** | | |
| G4-56 | Balioak, printzipioak eta jokabide-estandarrak eta -arauak deskribatzea, hala nola jokabide-kodeak eta kode etikoak. | 24-25-32 | √ |
| G4-57 | Jarrera etiko eta bidezko baten aldeko egiteko barne- eta kanpo-prozedurak | 26-31 | √ |
| G4-58 | Etikaren edo legearen aurkakoak diren edo erakundearen zintzotasunari eragiten dioten jokabideak salatzeko barne- eta kanpo-prozedurak. | 26-31 | √ |

| OINARRIZKO EDUKI ESPEZIFIKOAK | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Alderdi materialak** | **Adierazleak** | **Orrialdea** | **Omisioak** | **Kanpoko egiaztapena** |
| **MAILA: EKONOMIA** | | | | |
| Jarduera ekonomikoa | G4-EC1 | 13-14-15-21-76 | | √ |
| Jarduera ekonomikoa | G4-EC2 | 22-71 | | √ |
| Jarduera ekonomikoa | G4-EC3 | 82-83 | | √ |
| Jarduera ekonomikoa | G4-EC4 | 23 | | √ |
| Merkatuan dugun presentzia | G4-EC5 | 79 | | √ |
| Merkatuan dugun presentzia | G4-EC6 | 43-50 | | √ |
| Zeharkako eragin ekonomikoa | G4-EC7 | 57 | | √ |
| Zeharkako eragin ekonomikoa | G4-EC8 | 54 | | √ |
| Eskuratze-jarduerak | G4-EC9 | 50 | | √ |
| **MAILA: INGURUMENA** | | | | |
| Materialak | G4-EN1 | 68-69-70 | | √ |
| Materialak | G4-EN2 | 68-70 | | √ |
| Energia | G4-EN3 | 12-68-69 | | √ |
| Energia | G4-EN4 | 12-68-69 | | √ |
| Energia | G4-EN5 | 12-68-69 | | √ |
| Energia | G4-EN6 | 69 | | √ |
| Energia | G4-EN7 | 69-72 | | √ |
| Ura | G4-EN8 | 68-69 | | √ |
| Ura | G4-EN9 | 69 | | √ |
| Ura | G4-EN10 | 69 | | √ |
| Biodibertsitatea | G4-EN11 | 66 | | √ |
| Biodibertsitatea | G4-EN12 | 66 | | √ |
| Biodibertsitatea | G4-EN13 | 66 | | √ |
| Biodibertsitatea | G4-EN14 | 66 | | √ |
| Emisioak | G4-EN15 | 68-71 | | √ |
| Emisioak | G4-EN16 | 68-71 | | √ |
| Emisioak | G4-EN17 | 68-71 | | √ |
| Emisioak | G4-EN18 | 68-71 | | √ |
| Emisioak | G4-EN19 | 68-71 | | √ |
| Emisioak | G4-EN20 | 68-71-72 | | √ |
| Emisioak | G4-EN21 | 68-72 | | √ |
| Efluenteak eta hondakinak | G4-EN22 | 73 | | √ |
| Efluenteak eta hondakinak | G4-EN23 | 68-70-71 | | √ |
| Efluenteak eta hondakinak | G4-EN24 | 73 | | √ |
| Efluenteak eta hondakinak | G4-EN25 | 70 | | √ |
| Efluenteak eta hondakinak | G4-EN26 | 73 | | √ |
| Produktuak eta zerbitzuak | G4-EN27 | 66-67-69-70-71-72 | | √ |
| Produktuak eta zerbitzuak | G4-EN28 | 70 | | √ |
| Araudia betetzea | G4-EN29 | 67 | | √ |
| Garraioa | G4-EN30 | 68-69 | | √ |
| Orokorra | G4-EN31 | 65 | | √ |
| Hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa | G4-EN32 | 67 | | √ |
| Hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa | G4-EN33 | 67 | | √ |
| Ingurumen-gaiei buruzko erreklamazio- mekanismoak | G4-EN34 | 67 | | √ |

## OINARRIZKO EDUKI ESPEZIFIKOAK

| Alderdi materialak | Adierazleak | Orrialdea | Omisioak | Kanpoko egiaztapena |
|---|---|---|---|---|
| **MAILA: GIZARTE-JARDUERA - LAN-JARDUNAK ETA LAN DUINA** | | | | |
| Enplegua | G4-LA1 | 74-75-78 | | √ |
| Enplegua | G4-LA2 | 76-77-79 | | √ |
| Enplegua | G4-LA3 | 77 | | √ |
| Langileen eta zuzendaritzaren arteko harremanak | G4-LA4 | 81-82 | | √ |
| Laneko osasuna eta segurtasuna | G4-LA5 | 80 | | √ |
| Laneko osasuna eta segurtasuna | G4-LA6 | 80 | | √ |
| Laneko osasuna eta segurtasuna | G4-LA7 | 80 | | √ |
| Laneko osasuna eta segurtasuna | G4-LA8 | 80 | | √ |
| Prestakuntza eta heziketa | G4-LA9 | 79-80 | | √ |
| Prestakuntza eta heziketa | G4-LA10 | 1. azalpen-oharra (100. orrialdea) | | √ |
| Prestakuntza eta heziketa | G4-LA11 | 60 | | √ |
| Aniztasuna eta aukera-berdintasuna | G4-LA12 | 76 | | √ |
| Ordainketa-berdintasuna emakumeen eta gizonen artean | G4-LA13 | 36-78-79 | | √ |
| Hornitzaileen lan-praktiken ebaluazioa | G4-LA14 | 76 | | √ |
| Hornitzaileen lan-praktiken ebaluazioa | G4-LA15 | 51-53 | | √ |
| Lan-praktikei buruzko erreklamazio-mekanismoak | G4-LA16 | 51-53 | | √ |
| **GIZA ESKUBIDEAK** | | | | |
| Inbertsioa | G4-HR1 | 2. azalpen-oharra (100. orrialdea) | | √ |
| Inbertsioa | G4-HR2 | 82 | | √ |
| Diskriminaziorik eza | G4-HR3 | 79 | | √ |
| Elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa | G4-HR4 | 77-78 | | √ |
| Haurren lana | G4-HR5 | 3. azalpen-oharra (100. orrialdea) | | √ |
| Lan behartua | G4-HR6 | 4. azalpen-oharra (100. orrialdea) | | √ |
| Segurtasun-neurriak | G4-HR7 | 5. azalpen-oharra (100. orrialdea) | | √ |
| Herritar indigenen eskubideak | G4-HR8 | 10. azalpen-oharra (100. orrialdea) | | √ |
| Ebaluazioa | G4-HR9 | 80 | | √ |
| Hornitzaileen ebaluazioa giza eskubideen arloan | G4-HR10 | 51-53 | | √ |
| Hornitzaileen ebaluazioa giza eskubideen arloan | G4-HR11 | 51-53 | | √ |
| Erreklamazioen mekanismoak giza eskubideen arloan | G4-HR12 | 26-78 | | √ |

## OINARRIZKO EDUKI ESPEZIFIKOAK

| Alderdi materialak | Adierazleak | Orrialdea | Omisioak | Kanpoko egiaztapena |
|---|---|---|---|---|
| **GIZARTEA** | | | | |
| Tokiko komunitateak | G4-SO1 | 12. azalpen-oharra (100. orrialdea) | | √ |
| Tokiko komunitateak | G4-SO2 | 11. azalpen-oharra (100. orrialdea) | | √ |
| Ustelkeriaren aurkako borroka | G4-SO3 | 26 | | √ |
| Ustelkeriaren aurkako borroka | G4-SO4 | 26-52-82 | | √ |
| Ustelkeriaren aurkako borroka | G4-SO5 | 26 | | √ |
| Politika publikoa | G4-SO6 | 6. azalpen-oharra (100. orrialdea) | | √ |
| Lehia desleialez jokatzea | G4-SO7 | 7. azalpen-oharra (100. orrialdea) | | √ |
| Araudia betetzea | G4-SO8 | 27-49-67 | | √ |
| Hornitzaileen eragin sozialaren ebaluazioa | G4-SO9 | 51 | | √ |
| Hornitzaileen eragin sozialaren ebaluazioa | G4-SO10 | 51 | | √ |
| Erreklamazioen mekanismoak, inpaktu sozialaren arabera | G4-SO11 | 26 | | √ |
| **PRODUKTUEN GAINEKO ERANTZUKIZUNA** | | | | |
| Bezeroen osasuna eta segurtasuna | G4-PR1 | 15-28-46-49-61-66 | | √ |
| Bezeroen osasuna eta segurtasuna | G4-PR2 | 60 | | √ |
| Produktuen eta zerbitzuen etiketatzea | G4-PR3 | 60 | | √ |
| Produktuen eta zerbitzuen etiketatzea | G4-PR4 | 8. azalpen-oharra (100. orrialdea) | | √ |
| Produktuen eta zerbitzuen etiketatzea | G4-PR5 | 28-49 | | √ |
| Marketineko komunikazioak | G4-PR6 | 13. azalpen-oharra (100. orrialdea) | | √ |
| Marketineko komunikazioak | G4-PR7 | 9. azalpen-oharra (100. orrialdea) | | √ |
| Bezeroen pribatutasuna | G4-PR8 | 27 | | √ |
| Araudia betetzea | G4-PR9 | 27-49 | | √ |

## AZALPEN-OHARRAK

1.- Ez da aipatzen langileei beren ibilbide profesionalaren amaiera kudeatzen laguntzeko etengabeko trebakuntza.

2.- Ez dago inbertsio-hitzarmen garrantzitsurik Giza Eskubideen klausularik duenik edo Giza Eskubideen arloko azterketaren bat jasan duenik, segurtasun-arloko legea betetzea izan ezik.

3.- Uneko legeriak bermatzen du eskubide hori. Langileen Estatutuaren 6. artikuluak debekatzen du adin txikikoak lanerako hartzea.

4.- Uneko legeriak bermatzen du eskubide hori. Lana modu librean eskaini behar da, eta langileek askatasuna eduki behar dute nahi dutenean uzteko. Langileen Estatutuaren 49. artikuluaren arabera, langileak eskubidea du nahi duenean lana uzteko.

5.- Euskalteleko segurtasun-langileek ez dute bezeroentzako lanik egiten, behar bezala identifikatuta daude, eta Euskalteleko arauen eta barne-prozeduren, erabiltzen diren sistema eta ekipoen eta lehen laguntzaren eta datu-babesaren inguruan trebatu dira.

6.- Euskaltelek ez dio dohaintzarik egin inolako alderdi politikori, ez eta inolako hautagairi ere.

7 – Ez dago jasota gure enpresari eragiten dion alor horretako erabaki ofizialik.

8.- Ez da espedienterik edo administrazio-ebazpenik jaso zerbitzuen eta produktuen informazioari eta etiketatzeari buruzko araudia eta borondatezko kodeak ez betetzeagatik.

9.- Euskaltel ez dago inolako Borondatezko Koderi atxikita, marketin-komunikazioei dagokienez (publizitatea barne).

10.- Euskaltelen jarduera-eremuan ez dago talde indigenarik 2015ean.

11.- Euskaltelek ez du tokiko komunitateetan eragin negatiboak izan dituzten edo izan dezaketen eragiketa-zentroak.

12.- Euskaltelek ez du egiten eragiketarik jarduna duen komunitatetik kanpo; beraz, ez dago adierazle honen berri eman beharrik.

13.- Euskaltelek ez du saltzen produktu debekaturik, ezta bere interes-taldeek zalantzan jartzen duten produkturik ere.

# TELEKOMUNIKAZIO-GEHIGARRIA

| TELEKOMUNIKAZIO-GEHIGARRIKO EDUKIAK | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Alderdi materialak** | **Adierazlea** | **Orrialdea** | **Omisioak** | **Kanpoko egiaztapena** |
| **MAILA: ERAGIKETAK** | | | | |
| Inbertsioa | IO1 | 54 | | √ |
| Inbertsioa | IO2 | ED | | √ |
| Segurtasuna eta osasuna | IO3 | 67-80 | | √ |
| Segurtasuna eta osasuna | IO4 | ED | | √ |
| Segurtasuna eta osasuna | IO5 | 66 | | √ |
| Segurtasuna eta osasuna | IO6 | 66-67 | | √ |
| Azpiegitura | IO7 | 66 | | √ |
| Azpiegitura | IO8 | 54-66 | | √ |
| **MAILA: HORNIDURA** | | | | |
| Produktu eta zerbitzuetarako sarbidea | PA1 | 57-58 | | √ |
| Produktu eta zerbitzuetarako sarbidea | PA2 | ED | | √ |
| Produktu eta zerbitzuetarako sarbidea | PA3 | 60 | | √ |
| Produktu eta zerbitzuetarako sarbidea | PA4 | 57 | | √ |
| Produktu eta zerbitzuetarako sarbidea | PA5 | 16-59 | | √ |
| Produktu eta zerbitzuetarako sarbidea | PA6 | 61 | | √ |
| Edukietarako sarbidea | PA7 | 61 | | √ |
| Bezeroekiko harremana | PA8 | 66 | | √ |
| Bezeroekiko harremana | PA9 | 66 | | √ |
| Bezeroekiko harremana | PA10 | 49 | | √ |
| Bezeroekiko harremana | PA11 | 61-70 | | √ |
| **MAILA: APLIKAZIO TEKNOLOGIKOAK** | | | | |
| Baliabideen ebidentzia | TA1 | 67-69-70-71 | | √ |
| Baliabideen ebidentzia | TA2 | 67-69-70-71 | | √ |
| Baliabideen ebidentzia | TA3 | ED | | √ |
| Baliabideen ebidentzia | TA4 | ED | | √ |
| Baliabideen ebidentzia | TA5 | 61 | | √ |

# MUNDU-ITUNA GRI HARREMANAREN TAULA

| MUNDU-ITUNEKO ARLOA | PRINTZIPIOA | ZUZENEAN GARRANTZITSUAK DIREN GRI ADIERAZLEAK | ZEHARKA GARRANTZITSUAK DIREN ADIERAZLEAK |
|---|---|---|---|
| **Giza Eskubideak** | 1. printzipioa - Nazioartean onartutako oinarrizko giza eskubideen babesa bultzatu eta errespetatu behar dute enpresek, eragina duten eremuan. | (G4-HR1)-(G4-HR8); (G4-HR10) | (G4-11), (G4-12), (G4-13), (G4-SO1) |
| | 2. printzipioa -Enpresek ziurtatu behar dute haien enpresek ez dutela laguntzen giza eskubideak urratzen. | (G4-HR1), (G4-HR10), (G4-HR7) | |
| **Lana** | 3. printzipioa - Enpresek afiliazio-askatasuna bultzatu eta negoziazio kolektiborako eskubidea onartu behar dute. | (G4-HR4), (G4-11), (G5-LA4) | |
| | 4. printzipioa - Enpresek bortxazko lan-forma guztiak edo lan behartua desagertzearen alde egin behar dute. | (G4-HR6) | (G4-HR1), (G4-HR2), (G4-HR10) |
| | 5. printzipioa - Enpresek haurren lana desagertzearen alde egin behar dute. | (G4-HR5) | (G4-HR1), (G4-HR2), (G4-HR10) |
| | 6. printzipioa - Enpresek lanean eta okupazioan gertatzen diren diskriminazio-praktikak kentzearen alde egin behar dute. | (G4-HR3), (G4-LA1), (G4-LA12), (G4-LA13) | (G4-HR1), (G4-HR10), (G4-EC5), (G4-EC6), (G4-LA2) |
| **Ingurumena** | 7. printzipioa - Enpresek ingurumenaren aldeko ikuspegi prebentiboa izan behar dute. | (G4-14) | (G4-EC2) |
| | 8. printzipioa - Enpresek ingurumen-ardura handiagoa sustatzen duten ekimenen alde egin behar dute. | (G4-EN2), (G4-EN6), (G4-EN7), (G4-EN10), (G4-EN13), (G4-EN19), (G4-EN22), (G4-EN23),(G4-EN27), (G4-EN28), (G4-EN31) | (G4-EC2), (G4-EN1), (G4-EN3), (G4-EN8), (G4-EN9), (G4-EN11), (G4-EN12), (G4-EN14)-(G4-EN17), (G4-EN20), (G4-EN21), (G4-EN24)-(G4-EN26), (G4-EN29), (G4-EN30), (G4-PR3), (G4-PR4) |
| | 9. printzipioa - Enpresek ingurumena errespetatzen duten teknologien garapena eta hedapena sustatu behar dute. | (G4-EN2), (G4-EN6), (G4-EN7), (G4-EN10), (G4-EN19), (G4-EN27), (G4-EN28) | |
| **Ustelkeriaren aurkako borroka** | 10. printzipioa - Enpresek ustelkeria-mota guztien kontra (estortsioa eta eroskeria barne) lan egin behar dute. | (G4-SO3)-(G4-SO5) | (G4-SO6) |

## GRI EGIAZTATZE-MAILA

Enpresaz kanpoko ikuskatzaile baten maila Sakonerako ziurtagiria eskuratu du Euskaltelen memoriak, ematen duen informazio-maila dela eta.




www.euskaltel.com