

HÅLLBAR DIGITALISERING MED COM HEM

Över 40 procent av de svenska hushållen är anslutna till Com Hems nätverk, vilket gör oss till en viktig motor i det digitala Sverige. Vi arbetar för att så många som möjligt ska kunna dra nytta av digitaliseringens fulla potential för att förbättra vardagen genom att ge fler människor tillgång till kommunikation, upplevelser och underhållning. Därför kommer vi att fortsätta utveckla och förbättra vår infrastruktur och våra erbjudanden. Com Hem strävar efter att vara en positiv kraft med inspirerade medarbetare.

Vi tar ansvar för de avtryck vår affärsverksamhet gör – såväl positiva som negativa. Som en del i vår förändringsresa inledde vi under 2015 en process för att förbättra vårt hållbarhetsarbete och utveckla vår rapportering inom hållbarhetsområdet.

Nytt rapporteringsformat

2015 är första året som Com Hem redovisar hållbarhetsinformation enligt riktlinjerna från Global Reporting Initiative (GRI). Redovisningen följer riktlinjernas senaste version, GRI G4 nivå Core. Ambitionen är att vi ska redovisa mer detaljerad och strukturerad hållbarhetsinformation, något som blir allt viktigare för våra medarbetare, kunder, leverantörer och investerare och samhället i övrigt.

Hållbarhetsrapportens fokus

Com Hem kommunicerar och interagerar dagligen med en mängd olika intressenter. Vår framgång bygger på deras förtroende för oss, och på att vi tillhandahåller våra tjänster

till dem på ett långsiktigt hållbart sätt. Vi beslutade därför att under 2015 genomföra en specifik intressentanalys med syfte att samla in åsikter kring vilka områden som har störst signifikans och vad vi bör fokusera vårt framtida hållbarhetsarbete på. Vi skickade ut en webbenkät till ett antal utvalda kunder, aktieägare, analytiker och medarbetare och bad dem rangordna vad de ansåg vara viktigast att utveckla på Com Hem.

Resultaten från mer än 1 800 svar visar att hållbarhetsaspekterna blir allt viktigare hos samtliga intressegrupper, och att de förväntar sig att Com Hem fokuserar på driftsäkerhet och kvalitet, finansiell stabilitet, medarbetares kompetensutveckling, mångfald, anti-korruption och minskad miljöpåverkan. Dessa områden har nära kopplingar till vår affärsmodell och vår framgång. Vi ser också vår roll i utvecklingen av ett digitalt samhälle som en viktig uppgift framöver. Resultatet av vår intressentanalys där de viktigaste aspekterna är indelade i fyra områden visas nedan.

Vägen mot ett digitalt samhälle	Medarbetare	Ansvarsfulla affärer	Miljö
Indirekt ekonomisk påverkan	Anställningsförhållanden	Anti-korruption	Energiförbrukning
Informationssäkerhet	Kompetensutveckling	Leverantörsbedömning	Växthusgasutsläpp
	Anställdas hälsa & balans	Ansvarsfull marknadsföring	Miljöpåverkan från produkter & tjänster
	Mångfald & jämställdhet	Märkning av produkter & tjänster	

SLÄPP LOSS KRAFTEN HOS SVENSKA HEM OCH SMÅFÖRETAG



Com Hem finns till för att släppa loss kraften i svenska hushåll och småföretag. Varje hushåll och varje företag är unikt. En del hushåll får kraft genom att kunna kommunicera med familj och vänner över hela världen, andra behöver ett snabbt bredband för att spela spel. Många hushåll uppskattar vardagslyxen att kunna välja bland en mängd upplevelser i filmens värld. Genom vårt fokus på den svenska marknaden har vi skaffat oss en djup kunskap om det digitala livet i vårt land. Med mer än 40 procent av de svenska hushållen anslutna till Com Hems nät är vi en viktig motor i det digitala Sverige. Com Hem levererar nedladdningshastigheter på 100 Mbit/s eller mer till flest hushåll i Sverige. Vi erbjuder också ett av marknadens bredaste urval av TV och Playtjänster. Vår djupa kunskap om digitala behov i kombination med hög kvalitet som levereras via ett kraftfullt nätverk gör oss väl rustade för att frigöra kraften i svenska hushåll och småföretag. Nu och i framtiden.

Hållbar digitalisering

Hållbar digitalisering från Com Hem vilar på två grundpelare säkerhet och demokrati. Vi strävar efter att öka kunskapen hos hushåll, företag och samhället i stort, så att så många människor som möjligt kan dra nytta av digitaliseringen på ett säkert sätt. Idag är tillgång till digital kommunikation en grundläggande demokratisk och mänsklig rättighet.

Säkerhet

I en tid då alltmer kommunikation blir digital tar Com Hem ett stort ansvar för att skydda våra kunders integritet. Vår integritetspolicy beskriver hur vi hanterar kunders data. Informationsssäkerhet är en central del av vår verksamhet och utöver lagar följer vi självfallet de etiska branschregler som finns.

Riskhantering är en naturlig del i vår ständiga strävan att säkerställa att vi följer kraven på informationsssäkerhet. Arbetet utgår ifrån vårt ledningssystem för informationsssäkerhet (LIS) som baseras på ISO-standard 27001. Systemet är ett ramverk av riktlinjer, rutiner och aktiviteter för att systematiskt analysera, designa och förbättra praxis kring informationsssäkerhet i vår verksamhet. Com Hem har även ett personuppgiftsombud som granskar och säkerställer att vi följer alla lagar, regler och interna riktlinjer inom området. Under 2015 hade vi en mindre incident kring informationsssäkerhet, jämfört med tre föregående år.

Under 2015 lanserade vi vår produkt Trygg Surf som erbjuder ett omfattande skydd till alla enheter som används i en familj, oavsett om det är en dator, mobil eller surfplatta. Com Hem spelar också en aktiv roll i stiftelsen Surfa Lugnt som främjar ökad nätsäkerhet för unga genom att arbeta i skolor och med vuxna för att öka medvetenheten om hur barn och ungdomar använder internet. Målet är att belysa positiva aspekter av unga människors internetanvändning som kreativitet, kommunikation och kunskapsutbyte, samtidigt som föräldrar och andra vuxna får mer kunskap kring hur man ska hantera fallgropar på internet som nätmobbing och integritetsfrågor för barn.

Demokrati

Vi strävar efter att så många som möjligt ska kunna dra nytta av den digitala utvecklingen i Sverige. Vi deltar i insatser som bekämpar digitala klassklyftor. Till exempel delar vi med oss av våra insikter kring Sveriges digitala status till andra aktörer som också verkar för att göra Sverige världsledande i att utnyttja digitaliseringens möjligheter. Under 2016 kommer vi att samordna arbetet i en rapport som vi kallar Com Hem Kollen. I rapporten kommer vi att dela med oss av de insikter vi erhållit genom en kontinuerlig dialog med vår kundpanel bestående av 2 000 hushåll. Com Hem är också involverat i Next up-projektet med syfte att utbilda och inspirera till arbete inom IT och telekomsektorn. Bredbandsskolan är ett annat exempel som syftar till att hjälpa människor att använda våra tjänster så effektivt som möjligt.

Under 2015 har Com Hem levererat digitala tjänster kostnadsfritt för att stödja flyktingorganisationer, en insats som vi har för avsikt att utöka under 2016. Men våra viktigaste resultat åstadkommer vi med vår strävan att ge människor tillgång till de bästa digitala tjänsterna, genom att investera i vår infrastruktur och i våra tjänster. De senaste åren har vi investerat cirka 500 MSEK per år i vår infrastruktur för att förbättra både hastighet och stabilitet.

Driftsäkerhet

Com Hem arbetar ständigt för att utveckla tillgänglighet, tillförlitlighet och stabilitet i våra nät och tjänster. Under våren 2015 lade den svenska myndigheten Post- och telestyrelsen (PTS) fram ett förslag till nya regler kring driftsäkerhet. Syftet med de nya reglerna är att minska risker och förbättra industrins förmåga att hantera avbrott och störningar.

Förslaget från PTS var dock problematiskt eftersom myndigheten med det avsåg att detaljstyra hur aktörerna bygger sina nätverk för att uppnå önskad driftsäkerhetsnivå genom förordningar. Com Hems bedömning var att det skulle medföra omfattande kontraproduktiva investeringar som inte bidrog till ökad kundnytta. Com Hem och andra branschaktörer reagerade därför kraftfullt tillsammans på förslaget som blev föremål för en intensiv offentlig debatt. När PTS antog reglerna i juni hade ett flertal lättnader gjorts jämfört med det ursprungliga förslaget. Föreskrifterna trädde i kraft den 1 januari 2016.

Främjad infrastrukturkonkurrens

Den svenska regeringens bredbandsstrategi, liksom rekommendationerna från Sveriges Kommuner och Landsting och PTS, betonar vikten av infrastrukturkonkurrens. Då kraven på högre bredbandshastigheter och ökad pålitlighet växer i samhället är en väl fungerande infrastrukturkonkurrens en nyckelfaktor, och har också varit en viktig drivkraft för Sverige som ett av de mest digitalt utvecklade länderna i världen. Com Hem är engagerat i ett flertal aktiviteter som främjar konkurrensen.

I en rapport av Thomas Tangerås, docent i nationalekonomi, betonas vikten av att ha flera infrastrukturleverantörer i samhället. En viktig slutsats i rapporten är att en försvagad konkurrens driver upp detaljhandelspriserna i det öppna fibernätet. På vissa platser i Sverige har kommunägda fastighetsbolag beslutat att stänga ned kabel-TV-nätet, något som tvingar hushåll att köpa tjänster från en enda, oftast offentligt finansierad, leverantör av öppet fibernät.

Mot bakgrund av detta har Com Hem genomfört en kundundersökning bland hushåll som påverkas på olika sätt när fastighetsägare har stängt ned sina kabel-TV-nät. Undersökningen visar att en betydande andel har negativa erfarenheter av sämre tjänsteprestanda, tekniska frågor och barnsjukdomar i samband med den tekniska övergången. En klar majoritet av konsumenterna vill välja sitt eget nätverk och tjänsteleverantör.

MEDARBETARE

Att behålla och attrahera de bästa och mest engagerade medarbetarna är en viktig framgångsfaktor för Com Hem. Vi strävar efter att behålla och rekrytera rätt medarbetare, som delar våra värderingar kring att vara Pålitlig, Personlig och På.

Vi vill att alla medarbetare ska känna att de spelar en viktig och tydlig roll i företaget för att skapa en positiv kundupplevelse. Som medarbetare har du möjlighet att påverka och forma Sveriges digitala framtid.

Resultaten från 2015 års medarbetarundersökning var positivt. Medarbetarnöjdheten nådde 90 på en skala från 1 till 100, vilket är högre än genomsnittet i branschen och visar att vi har en hög andel nöjda medarbetare. Vårt Ledarskapsindex ökade jämfört med den senaste mätningen för två år sedan, vilket tyder på ett ökat förtroende för chefer på Com Hem. Engagemangsindex, som är ett mått på engagemang och tydlighet, har ökat på våra arbetsplatser och är nu strax under genomsnittet i branschen. Baserat på årets resultat kommer Com Hem att fokusera på följande utvecklingsområden:

- Vi utvecklar en ny mall för det årliga medarbetarsamtalet, som kommer att fokusera på att skapa tydlighet kring de roller och den kunskap som krävs av både individen och av företaget. Utvecklingssamtalet kommer också kopplas tydligare till våra värderingar och övergripande strategiska mål.
- Vi utvecklar en ny plattform för det årliga utvecklingssamtalet. Den nya processen kommer att vara webbaserad för att uppnå en tydligare struktur och för att underlätta tydligare dokumentation och uppföljning.

ANTAL ANSTÄLLDA VID ÅRETS SLUT

2015	Anställda	Kvinnor (%)	Män (%)
Tillsvidareanställda	1 169	31%	69%
- Varav heltid	1 148	30%	70%
- Varav deltid	21	86%	14%
Visstidsanställda	9	56%	44%
Totalt	1 178	31%	69%

PERSONALOMSÄTTNING

2015	Anställda	Kvinnor (%)	Män (%)
Nyanställningar under året			
Under 30 år	120	33%	67%
30–50 år	89	31%	69%
Över 50 år	7	29%	71%
Totalt	216	32%	68%
Andel nyanställda	21%		
Personer som slutat under året			
Under 30 år	105	38%	62%
30–50 år	100	39%	61%
Över 50 år	10	20%	80%
Totalt	215	38%	62%
Personalomsättning	21%		

Personalomsättningen ligger i linje med vår bransch och kundtjänstverksamhet. Medelåldern för våra medarbetare är 28–29 år. Många yngre medarbetare arbetar inom kundservice under några år innan de går vidare till annat arbete eller studier.

Kompetensutveckling

Vår ambition är att samtliga anställda ska ha en individuell utvecklingsplan som ses över vid regelbundna utvecklingssamtal. Under 2015 deltog alla våra medarbetare i utvecklingssamtal. Ett av delmålen för utvecklingsplanen är att erbjuda våra medarbetare de aktiviteter som krävs för att de ska utvecklas i sina befintliga roller, liksom att växa i andra attraktiva roller inom företaget.

Vi har fortsatt att satsa på och vidareutveckla vårt ledarskapsprogram som nu är tydligare baserat på våra värderingar, kompetens, organisationskultur och affärsmässiga utmaningar. Programmet löper över ett år och stärker ledaregenskaper på Com Hem genom kontinuerliga utbildningsinsatser.

Talangprogram

Com Hem har inlett ett externt partnerskap för att identifiera och rekrytera unga talanger inom IT. Under 2015 genomgick ett antal unga utvecklare ett introduktionsprogram hos Com Hem. Programdeltagarna arbetade i ett utvecklingsteam, och fick även möjlighet att praktisera på andra avdelningar. Deltagarna erbjöds också kurser och kontinuerlig coaching av erfarna medarbetare för att få en bra start i arbetslivet. Programmet var mycket framgångsrikt och vi undersöker nu sätt att överföra det till andra avdelningar inom Com Hem under det kommande året.

Hälsa & balans

Vi lägger stor vikt vid alla aspekter av hälsa och säkerhet. Com Hem har engagerat sig i personalens välbefinnande under många år, och uppmuntrar de anställda att delta i hälsofrämjande aktiviteter. Genom att erbjuda företagshälsovård säkerställer vi att våra medarbetare vid behov får snabb och kvalificerad vård och rehabilitering. 81 procent av våra anställda omfattas av kollektivavtal.

Mångfald

Com Hem värderar jämställdhet och mångfald, och vår rekryteringsbas sträcker sig långt utanför Sveriges gränser. Vi menar att Com Hem har blivit ett mer innovativt och dynamiskt företag genom att vi har anställt kvinnor och män i alla åldrar, med olika bakgrunder och erfarenheter. Com Hem strävar efter att erbjuda kvinnor och män samma möjligheter till utveckling och befordran, liksom lika lön för lika arbete utan lönediskriminering.

I slutet av 2015 påbörjades en lönekartläggning på Com Hem för att avgöra huruvida det fanns några strukturella löneskillnader mellan män och kvinnor. Resultatet kommer att slutföras i april 2016. Under 2016 kommer även en jämställdhetsplan att färdigställas.

ANSVARSFULLA AFFÄRER

Com Hem kommer aldrig att engagera sig i aktiviteter som vi inte kan redovisa öppet. Vi har tydliga etiska normer och förhållningssätt för alla delar av vår verksamhet, och mot alla parter som vi samverkar med. De styrs av vår uppförandekod som implementerades under 2015. Uppförandekoden är en uppsättning regler som styr vårt uppförande i olika sammanhang och som i sin tur hänvisar till mer detaljerade förhållningssätt och riktlinjer inom områden som mänskliga rättigheter och försiktighetsprincipen.

Anti-korruption

Vår Antikorruptionspolicy som infördes i maj 2015 fastslår de principer som tillämpas hos Com Hem för att förhindra korruption inom vår affärsverksamhet. Alla anställda på Com Hem har informerats om bolagets nya Uppförandekod och vårt arbete för att bekämpa korruption. Samtliga chefer kommer att genomgå en etik- och antikorruptionsutbildning under 2016. Vi erbjuder kontinuerlig utbildning för att minska risken för oavsiktliga misstag och göra det svårare att hitta och utnyttja kryphål. Under 2015 hade Com Hem inga bekräftade fall av korruption eller konkurrensbegränsande aktiviteter.

Våra riktlinjer för gåvor, nöjen och representation innehåller detaljerad information om hur alla på Com Hem bör agera när det gäller extern representation, samt om vårt sätt att ge och ta emot gåvor eller andra förmåner. Om våra medarbetare känner sig osäkra på hur de ska agera, eller vilka regler som gäller för en given situation, uppmanas de att kontakta sin närmaste chef eller rådgöra med bolagets chefsjurist.

Visselblåsarsystem

Com Hem introducerade under 2015 ett system för att anmäla missförhållanden och för att uppmuntra de anställda att rapportera misstankar om allvarliga fel som begåtts, sanktionerats eller avsiktligt förbisetts av en anställd i lednings- eller nyckelposition. Systemet tillåter anonym rapportering, och de uppgifter som inkommit hålls konfidentiella för att skydda integriteten hos uppgiftslämnaren. Systemet ses som ett komplement till Com Hems vanliga kommunikationskanaler och Com Hem rekommenderar att de anställda i första hand kontaktar sin chef eller företagets chefsjurist.

Inköpsrutiner

Potentiella leverantörer utvärderas utifrån förmåga att upprätthålla god affärspraxis och följa Com Hems uppförandekod. Vi menar att våra leverantörer ska behandlas rättvist, etiskt och professionellt. Com Hem strävar efter långsiktiga villkor och relationer med våra leverantörer. Under året har vi uppdaterat vår Inköspolicy för att öka tydligheten i vår inställning till leverantörer. Under 2016 kommer vi att erbjuda internutbildningar kring den uppdaterade Inköspolicy i syfte att säkerställa god affäretik. Com Hem stödjer alla de tio principerna i FN:s Global Compact, och i vår nya Inköspolicy kräver vi också att alla större leverantörer gör detsamma.

De flesta av våra leverantörer är lokala och utgörs vanligtvis av entreprenörer, konsulter och logistikpartners. Hårdvaran till våra nät och kundutrustning köps in från internationella leverantörer. Com Hem försöker medvetet välja partners med gott internationellt rykte och väljer inte billigare alternativ eftersom det skulle kunna ha en negativ inverkan på vår hållbarhetsprofil. Com Hem bedömer risken för bristande överensstämmelse med våra krav som låg, baserat på våra större leverantörers hållbarhetsprofiler.

Ansvarsfull marknadsföring

För att säkerställa en positiv kundupplevelse och korrekt marknadsföring följer Com Hem regler och rekommendationer från Konsumentverket, EU, PTS och Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Vi stödjer och deltar aktivt i flera organisationer, som Telekområdgivarna och Kontakta. Telekområdgivarna ger fri och opartisk hjälp till konsumenter, medan Kontakta strävar efter att skapa ett sunt klimat mellan konsumenter, samhälle och företag som för en dialog med kunder.

Under 2015 hade Com Hem inga fall av överträdelser mot regler som ledde till böter eller varningar. Antalet fall av bristande efterlevnad av frivilliga koder har under 2015 uppgått till sju incidenter i jämförelse med nio föregående år. Dessa ärenden avser vanligtvis situationer där anmälaren felaktigt har kontaktats, trots att denne har registrerat sig i NIX (ett spårregister med syfte att stoppa samtal i marknadsförings-, försäljnings- eller insamlings syfte). För att ytterligare minska antalet incidenter har Com Hem skapat interna system där telefonnummer dubbelkontrolleras mot NIX-registret.

MILJÖ



Com Hem sammankopplar människor via vårt nätverk och miljöpåverkan från företaget är relativt låg. Digitaliseringen innebär en enorm möjlighet att minska samhällets påverkan på klimatet och miljön, och Com Hem vill vara en drivande kraft i detta skifte.

Vi arbetar kontinuerligt med att minska vår interna miljöpåverkan och våra mest betydande miljöaspekter är energiförbrukning och transporter. Energianvändningen inom verksamheten uppgick till 11 080 MWh under 2015. Vi använder energi främst för att driva våra huvudcentraler, datahallar, hubbar och servercentraler över hela landet, samt för våra kontor. Våra transporter består huvudsakligen av tjänstebilar, tjänsteresor och transport av modem, routers och TV-boxar till våra kunder.

Moderna nätverk drivs med förnybar energi

Com Hems mål är att 100 procent av energin som används i våra lokaler och i vårt nätverk ska komma från grön el. Under 2015 var drygt 54 procent av all energi som köptes av Com Hem förnybar. Under 2016 pågår ett projekt för att säkerställa att alla våra verksamheter drivs med förnybar energi.

ENERGIFÖRBRUKNING (MWh)

	2015
El	7 500
Fjärrvärme	840
Fjärrkyla	2 740
Totalt	11 080
Andel förnybar	54%

Tabellen visar el, fjärrvärme och fjärrkyla från Com Hems kontor och datahallar. Energiförbrukningen från outsourcing datahallar och IT-infrastruktur var 4 300 MWh under 2015.

Utsläpp av växthusgaser

Com Hem rapporterar för första gången bolagets utsläpp av växthusgaser i enlighet med det internationella ramverket Greenhouse Gas Protocol. Detta är ett steg för att bli mer medvetna om vår klimatpåverkan. Under året uppgick våra totala växthusutsläpp till 2 660 ton CO₂, främst orsakade av energiförbrukning och affärsresor.

Com Hem deltar i en ständig dialog med fastighetsägare kring användningen av spillvärme från våra datahallar. Under 2016 har vi för avsikt att fortsätta effektivisera driften av våra tjänster.

E-AVFALL

Nackdelen med den snabba tekniska utvecklingen är de miljöproblem som orsakas av elektroniskt avfall. Com Hem har åtagit sig att säkerställa att använt nätverksmaterial, modem, routers och digitalboxar samlas in och återvinns på rätt sätt. För detta ändamål har vi etablerat ett partnerskap med Kuusakoski för återvinning av e-avfall, och vi är anslutna till El-Kretsen för återvinning av uttjänt konsumentelektronik.

UTSLÄPP PER OMRÅDE

