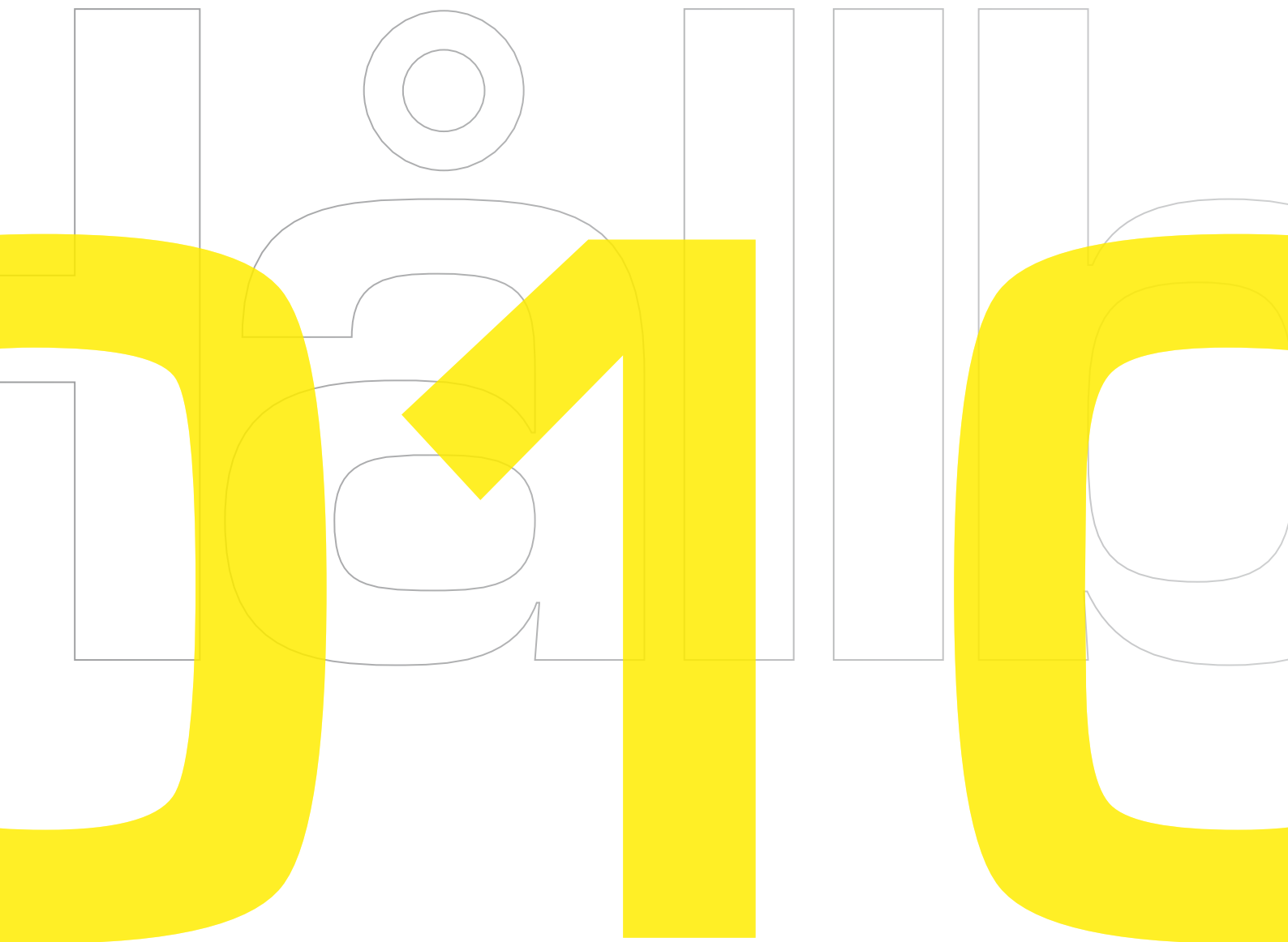


# Hållbarhetsredovisning 2010



## Det här är Teracom Group

Teracom Group är en nordisk nätoperators- och betal-tv-koncern som erbjuder tillförlitliga medie- och kommunikationslösningar. De huvudsakliga produktområdena är betal-tv, utsändning av tv och radio, mottagartester, inplacerings- och servicetjänster samt datakomlösningar. Idag bedriver koncernen verksamhet i Sverige, Danmark och Finland. I Sverige och Danmark äger och driver Teracom Group de marksända näten och erbjuder samtidigt betal-tv. På den finska marknaden äger och driver Teracom Group betal-tv-verksamhet. Vår ambition är att växa på befintliga marknader huvudsakligen genom att utveckla och stärka den marksända plattformen.

Teracom Group påbörjade sin verksamhet på 1920-talet i samband med att de första radiosändningarna startades i Sverige och Danmark. Teracom Group har cirka 700 anställda, varav 570 arbetar inom koncernens nätbolag och 130 inom betal-tv. Koncernen har cirka 944 000 betal-tv-kunder och över 200 företagskunder. Teracom Group ägs helt av svenska staten.

### VISION

We deliver the best viewing and listening experience, characterized by personality, portability, simplicity and reliability.

### MISSION

Teracom Group owns and operates terrestrial broadcasting networks and offers distribution and pay tv services utilizing this platform.

### KONCERNMÅL

**Omsättningstillväxt: 5–10%**

**Rörelsemarginal: 18–20%**

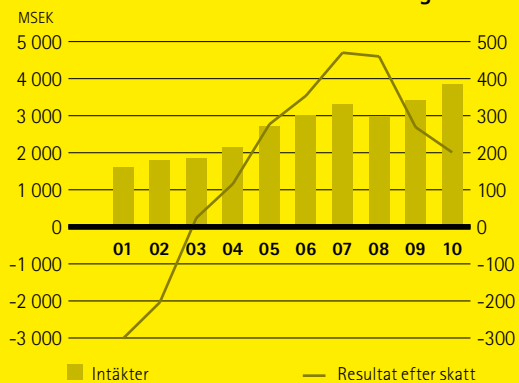
**Kunder:** Branschens mest nöjda kunder.

**Personal:** Välmotiverad och engagerad personal.

**Miljöhänsyn:** Årlig minskning av den miljömässiga påverkan.



### Koncernens intäcks- och resultatutveckling 2001–2010



### Nyckeltal, Teracom Group

	2010	2009	2008	2007	2006
Intäkter	3 852	3 408	2 991	3 312	3 004
Rörelseresultat	293	496	635	625	495
Rörelsemarginal, %	8	15	21	19	16
Resultat efter skatt	201	269	460	470	354
Resultat per aktie	804	1 076	1 840	1 560	1 191
Avkastning på eget kapital, %	12	16	26	26	21
Soliditet, %	31	40	44	48	45
Medelantalet anställda vid årets utgång	707	638	669	674	687

Ovanstående siffror avser kvarvarande verksamhet.

Teracom AB som är moderbolaget i Teracom Group ägs av svenska staten och har sitt huvudkontor i Sundbyberg. De övriga bolagen i koncernen ägs till 100 procent av Teracom AB med undantag av PlusTV som ägs till 53 procent. Koncernen följer de riktlinjer som gäller för statligt ägda bolag, samt svensk kod för bolagsstyrning (Koden). Utförlig information om styrningen av koncernen finns i årsredovisningen.

## Innehåll

Året som gick	01	Våra intressenter	18
Koncernchefens kommentar	02	Organisation, styrning och uppföljning	20
Teracom Groups syn på hållbarhet	04	Socialt ansvar	22
Informations- och yttrandefrihet	06	Miljömässigt ansvar	27
Medarbetare	08	Ekonomiskt ansvar	31
Kunder	10	GRI-index	32
Leverantörer	12	Bestyrkanderapport	34
Miljö	14	Ordlista	36
Ägaren	16	Adresser	Omslagets insida
GRI	17		

### Vi vill veta vad du tycker är viktigt!

Vi tar gärna emot frågor och synpunkter kring vårt hållbarhetsarbete. Kontakta oss via e-post, [hallbarhet@teracom.se](mailto:hallbarhet@teracom.se), eller ring till Teracom Groups vice vd Gunilla Berg på telefonnummer 08-55 54 20 00.

Läs mer om Teracom's hållbarhetsarbete på [www.teracom.se/Teracom-koncernen/Hallbarhetsarbete/](http://www.teracom.se/Teracom-koncernen/Hallbarhetsarbete/)

## Året som gick

- Teracom slöt i juni avtal om förvärv av nätoperatören i det danska marknätet, **Broadcast Service Denmark (BSD)**. Förvärvet slutfördes den första oktober och en namnändring till Teracom A/S genomfördes i slutet av januari 2011. Bolaget kommer att ingå i hållbarhetsredovisningen från och med 2011.
- **Hdtv-sändningar** startade den första november i det svenska marknätet och nådde vid årets utgång cirka 75 procent av de svenska hushållen.
- Koncernen beslöt att avveckla Boxers begränsade verksamhet inom tv via bredband, **iptv**. Tjänsten erbjöds i ett mindre antal bredbandsnät i Sverige och kunderna har erbjudits en ny operatör.
- Teracom Group inledde en genomgripande **förändring av organisationen** i början av 2010. Den innebar samordning av kompetensen inom koncernens bolag och upprättande av vissa koncerngemensamma funktioner. Koncernledningen förstärktes med cheferna för de rörelsedrivande bolagen, samt stabsfunktionerna HR, Kommunikation samt Strategi och affärsutveckling. Teracom genomförde en översyn av sin organisation i Sverige. En följd blev att ett tiotal personer sades upp från Teracom Sweden på grund av arbetsbrist. Även PlusTV presenterade en ny organisation som innebar att ett antal medarbetare som varit med i företagets första tillväxtfas lämnade sina roller.
- Som ett led i att förbättra förutsättningarna för störningsfria sändningar genomförde SVT en **revision** av Teracom Sweden. Syftet var att utveckla och förbättra arbetet med att minska avbrott och störningar.
- Teracom Group vill ta ansvar för sin miljöpåverkan och har därför satt upp ett övergripande miljömål att årligen **minska sin miljöpåverkan** från verksamheten.
- Bedömningarna av Teracom Swedens **leverantörer**, som inleddes under 2009, fortsatte under året.
- Under året inleddes ett arbete med att utforma nya **ledarskapsprinciper** för koncernens chefer, samt att ta fram en ny **värdegrund** för koncernens medarbetare.
- Teracom Sweden har under året rapporterat två **incidenter** till **Arbetsmiljöverket**. En handlade om misstänkt asbestexponering, där provtagningar dock visade att det inte hade förekommit asbesthaltigt damm i området, och den andra om en påkörningsolycka med allvarliga personskador i Kaknästornet.
- Teracom Sweden har samordnat sin **avfallshantering** för att förbättra sina sorterings- och återvinningsmöjligheter.

## Nordisk mediemångfald i fokus

Genom de tjänster Teracom Group erbjuder är vi delaktiga i att skapa förutsättningar för mesta möjliga yttrande- och informationsfrihet. Det gör vi genom att göra så många radio- och tv-kanaler som möjligt tillgängliga på ett enkelt sätt, till så många vi kan. Vi ska skapa dessa förutsättningar i många länder, för gör vi det bra så gynnar det såväl vår verksamhet som lyssnare och tittare. Vår verksamhet baseras på affärsmässighet och vi ska också vara så lönsamma vi kan. Det innebär att vi ska hushålla med våra resurser och investera där vi gör mesta möjliga nytta och får en hög avkastning.

Den strategiska plan vi antog 2009 och arbetade vidare med under 2010 innebär att vi koncentrerar oss på digitala marknät – och avvecklar engagemang där vi har sämre förutsättningar att lyckas. Konsekvenserna av strategibyten blev tydliga till exempel när vi under 2009 sålde Teracom Swedens bredbandsnät och när vi 2010 lade ner Boxer Swedens iptv-verksamhet. Båda dessa satsningar var olönsamma och hade krävt stora investeringar för att nå en bärkraftig volym. Det är alltid svårt att fatta beslut om att sälja eller lägga ner något vi arbetat hårt med, men för att lyckas måste vi prioritera.

Under andra halvåret 2010 köpte vi den danska marknadsoperatören Broadcast Service Denmark. Nu kan vi skapa en integrerad verksamhet mellan nät och betal-tv i Danmark, på samma sätt som vi har gjort i Sverige. Sverige och Danmark är länder med mogna betal-tv-marknader och flera starka aktörer. Den hårda konkurrensen leder till att hushållen kan välja mellan ett stort antal nationella och nationellt anpassade tv-kanaler. Där finns en blandning av fri-tv-kanaler som finansieras av tv-avgifter respektive reklam, samt betal-tv-kanaler som finansieras av betal-tv-intäkter och reklam. Konkurrensen gör att programbolagen investerar i fler program och kanaler, och tittarna får mer att välja mellan. Via vår plattform kan många av varandra oberoende programbolag få plats på tv-marknaden. Det skapar en vital arbetsmarknad för kreativa människor, en mångfald av olika perspektiv och innebär att tv-marknaden ytterligare bidrar till att fördjupa yttrande- och informationsfriheten.

I Finland har vi inte en integrerad verksamhet, utan erbjuder enbart betal-tv via PlusTV. Betal-tv är sammantaget en liten marknad med många aktörer och det finländska tv-utbudet domineras av ett starkt fri-tv-utbud. Genom digitaliseringen har utbudet ökat och PlusTV har idag runt 240 000 kunder.

Jag är övertygad om att såväl de programbolag som tv-tittare vi betjänar i slutänden gynnas av att vi finns i hela Norden. Vi tar inte från en marknad och ger till en annan, utan den styrka vi får av att vara större innebär att vi på sikt kan utveckla alla marknäten. De nordiska länderna och folken har alltid varit nära varandra. Tv, tillsammans med radio, är våra absolut starkaste massmedier och jag tror att den nordiska närheten kan öka om fler bolag enkelt kan arbeta nordiskt.



## KONCERNCHEFENS KOMMENTAR

En digitalisering av radionäten i Sverige kan på samma sätt som i Danmark öka mångfalden i radiobranschen genom att fler kanaler kan nå ut i hela landet.

Idag består vi av fem bolag i tre länder som arbetar med olika delar av samma sak. Mellan utsändningen av en radio- eller tv-signal och slutkonsumenten finns utvecklings-, service- och säljorganisationer. Några självklara gränser mellan bolagen finns inte. Därför är det viktigt att vi arbetar som en koncern – med gemensamma processer, ledarskapsprinciper, policyer och värderingar. Att samarbeta mellan bolagen har flera fördelar. Vi blir effektivare, våra tjänster kan nå fler, vi håller med tid och resurser, vi når våra mål och skapar ett arbetsklimat där vi kan känna arbetsglädje.

För oss innebär hållbarhetsarbetet att vi hela tiden utvecklas och lär oss. Vi har ägnat 2010 åt fördjupade intressentdialoger – med både interna och externa intressenter – för att öka vår förståelse om vilka förväntningar omvärlden har på oss. Bättre energistyrning, noggrannare kontroll av materialförbrukning och inköp samt inkludering av indirekta utsläpp av växthusgaser i våra räkenskaper är några exempel på områden vi arbetat med under året. Vårt bidrag till ett mer hållbart samhälle sker direkt via resultatet av vår verksamhet, och genom att det sätt vi arbetar på belastar våra gemensamma resurser så lite som möjligt. 2011 höjer vi ribban i vårt hållbarhetsarbete ytterligare med fördjupade intressentdialoger och ännu bättre resursutnyttjande. För oss består detta arbete inte av snabba genombrott, utan snarare av en ständig strävan att dag för dag göra allt lite bättre och låta varje förbättring bli en utgångspunkt för nästa steg. Bra hållbarhetsarbete är precis detsamma som bra företagande – en ständig strävan att bli bättre.



Crister Fritzson  
Vd och koncernchef Teracom Group

TERACOM GROUPS SYN PÅ HÅLLBARHET

## Ansvarstagande med utgångspunkt i verksamheten

Teracom har sedan 1921 gjort det möjligt för Sveriges befolkning att ta emot radiosändningar. De första utsändningarna av tv började 1956 och genom åren har Teracom fortsatt att leverera pålitliga kommunikationstjänster.

Tv-mediet står sig fortsatt starkt i Norden och marksänd tv håller ställningen som den dominerande plattformen för tv-sändningar i Västeuropa. Närmare 60 procent av hushållen i Västeuropa hämtar sin tv-signal från marknätet.

Efter det senaste förvärvet av nätoperatören BSD i Danmark har Teracom Group betal-tv-verksamhet i Finland, Sverige och Danmark och är nätoperatör för marksänd tv och radio i Sverige och Danmark.

Teracom Group har arbetat länge med ansvarsfrågor som etik, mångfald, transparens och tillförlitlig distribution av radio och tv under såväl normala som svåra externa påfrestningar. 2008 tog koncernen ett samlat grepp om verksamhetens hållbarhetsaspekter. För att hållbarhetsarbetet ska få fotfäste i verksamheten måste frågorna tydligt integreras i koncernens rutiner och vara en naturlig del av det dagliga arbetet. I koncernens verksamhet ingår idag arbetsmiljö, kvalitet, miljö, säkerhet och kompetens som viktiga aspekter i arbetet för hållbar utveckling.

### Driftsäkerhet

Genom sina tjänster skapar Teracom Group förutsättningar för yttrandefrihet, som är en grundläggande mänsklig rättighet. Med koncernens verksamhet följer därmed ansvaret att respektera dessa rättigheter på ett förtroendeingivande sätt så att tillgång till viktig samhällsinformation och fri media upprätthålls. Det är av stor betydelse att upprätthålla en hög driftssäkerhet i radio- och tv-näten så att information och underhållning når ut till tittare och lyssnare.

### Medarbetare

Mediemarknaden förändras snabbt. Medarbetarnas kompetens, erfarenhet och engagemang är därför avgörande för Teracom Groups framtida utveckling. Hur medarbetarna agerar gentemot kunder, leverantörer och samarbetspartner påverkar i hög grad koncernens konkurrenskraft som tv-operatör. Att säkerställa en stimulerande, samverkande och säker arbetsmiljö och

driva verksamheten med hög kvalitet och affärsmässighet hör därmed till koncernens viktigaste ansvarsområden.

### Kunder och leverantörer

Idag ställer intressenter, främst kunder, allt högre krav på operatörernas miljömässiga och samhällseliga ansvarstagande. Allt oftare ingår hållbarhetskrav i samarbetsavtal mellan olika aktörer. Teracom Group arbetar aktivt med att säkerställa att de leverantörer som bolagen samarbetar med arbetar och producerar sina varor på ett hållbart sätt. Teracom Groups ägare, svenska staten representerad av Finansdepartementet, kräver sedan 2008 dessutom ett mer omfattande hållbarhetsarbete från sina bolag, vilket är Teracom Groups ambition att leva upp till.

### Skydd mot korruption

God kännedom om verksamhetens hållbarhetsaspekter bidrar till att öka Teracom Groups attraktionskraft som affärspartner och arbetsgivare samt gentemot andra intressenter som berörs av verksamheten. Det är också viktigt för den långsiktiga affärsutvecklingen och hanteringen av riskfaktorer, som exempelvis korruption, inom och utanför koncernen.

### Miljö

Miljöarbetet är en stor del av Teracom Groups hållbarhetsarbete och en av de mest betydande miljöfrågorna är koncernens utsläpp av växthusgaser.

Genom att räkna om koncernens miljöpåverkan, i direkta och indirekta växthusgasutsläpp, ges en bild av eventuella förbättringar av koncernens miljöprestanda. Koncernen tar ansvar för sin miljöpåverkan och har därför satt upp ett övergripande miljömål att minska sin miljöpåverkan årligen med start under 2011.

### Långsiktig lönsamhet

Teracom Group ska säkerställa en god ekonomisk utveckling som inte står i strid med att bidra till ett långsiktigt hållbart samhälle.



## PRIORITERADE OMRÅDEN

Område	Motiv	Styrning
<b>Samhälle</b>		
<b>Medarbetare</b>	Goda arbetsförhållanden och kompetensutveckling stärker medarbetarna och bidrar till en framgångsrik verksamhet.	Arbetsmiljö, jämställdhet, sjukfrånvaro, utbildning, karriär, medarbetarsamtal, lönestatistik med fokus på jämställdhet och mångfald.
<b>Driftsäkerhet</b>	Viktig för kundnöjdhet, viktigt meddelande till allmänheten och rätten att ta del av media.	Avbrottsstatistik.
<b>Kundnöjdhet</b>	Affärsfråga där hållbarhet blir ett allt viktigare inslag.	Mäts genom årliga kundundersökningar.
<b>Leverantörer</b>	Minska risken för negativa effekter från bristande hållbarhetsarbete hos koncernens leverantörer.	Rutin för dialog med leverantörer för att säkerställa koncernens ställda hållbarhetskrav samt redovisning av de genomförda bedömningarna.
<b>Skydd mot korruption</b>	Skydda intressenter samt minska risken för oegentligheter.	Transparent redovisning och tydliga etikregler borgar för att Teracom Group är en trygg samarbetspartner. Behandlas i etikpolicy.
<b>Miljö</b>		
<b>Utsläpp av växthusgaser</b>	För att vara hållbart konkurrenskraftiga vill koncernen ta ansvar för sin största miljöpåverkande aspekt och med denna beskriva sin miljöprestanda.	Koncernövergripande miljöpolicy, miljöarbete samt ett nytt mål. "Att årligen minska miljöpåverkan från verksamheten."
<b>Ekonomi</b>		
<b>Totalt genererade ekonomiska värden</b>	Teracom Groups verksamhet kräver en långsiktig stabil ekonomisk lönsamhet.	Skер genom delårsrapporter och årsredovisning samt redovisning i denna rapport.

## Uppföljning av handlingsplan 2010

- Den viktigaste hållbarhetsaspekten utgörs av koncernens klimatpåverkan. Teracom-koncernen har därför beslutat om ett nytt mål om minskade koldioxidutsläpp, som kommer att leda till aktiva åtgärder för att nå detta.
- Hållbarhetsbedömning av koncernens leverantörer är viktigt för att ta ett större ansvar för koncernens hållbarhetspåverkan. Detta arbete ska också utvidgas och förbättras under 2011 genom dialog med mindre leverantörer samt leverantörer till alla bolagen. Under 2010 förde Teracom Group dialoger i hållbarhetsfrågor främst med leverantörer till Teracom Sweden.
- En kartläggning pågår kring vilka förbrukningsprodukter Teracom använder och hur dessa köps in. Förhoppningen är att kunna ställa hårdare krav på dessa återkommande inköp.
- Reseprocessen kommer att ses över för hela koncernen och målet är att skapa ett koncerngemensamt sätt att resa och mötas.
- Under 2010 har Teracom Group fokuserat på koncernstyrningen. Implementeringsprocessen för de under 2009 beslutade koncernövergripande policyerna kommer istället att ske under nästkommande år.
- Rapporteringen av växthusutsläpp har utökats till att i år även inkludera andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser som bland annat kommer från att koncernen transporterar personal och gods på olika sätt.

## Handlingsplan 2011

- Utveckla hållbarhetsbedömningen av koncernens leverantörer.
- Genomför intressentdialoger med de viktigaste kunderna.
- Implementera framtagna koncerngemensamma policyer.
- Integrera Teracom A/S i hållbarhetsarbetet och redovisningen.
- Börja tillämpa miljömålet.

## 2012–2014

- Dialog med övriga intressenter, vilket både innebär självanmälda och sådana som koncernen väljer ut (bland annat kunder och leverantörer).

## 2015

- Hållbarhetsbedömningar ska vara genomförda hos de leverantörer som står för 80 procent av koncernens inköpskostnader.

## INFORMATION- OCH YTTRANDEFRIHET

## Tillgång till en mångfald av program och kanaler

Genom Teracom Groups nät- och betal-tv-tjänster i Sverige, Danmark och Finland når över 100 tv-kanaler och 70 radiokanaler ut med sina program året om, dygnet runt. Utbudet består av kommersiella kanaler och public service, fri-tv-kanaler och betal-tv-paket.

Koncernens tjänster skapar förutsättningar för yttrandefrihet, vilken är en grundläggande mänsklig rättighet. Enligt artikel 19 i FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna ska alla medborgare ha rätt till yttrandefrihet. Det är därför av stor vikt att medborgare i ett land har lika tillgång till public service samt fri och oberoende media.

Med Teracom Groups verksamhet följer ett ansvar att respektera dessa rättigheter på ett förtroendeingivande sätt. Det kan översättas till att koncernens nät ska ha nationell täckning, minimera avbrott och störningar samt ha hög tillgänglighet för alla hushåll på de marknader där koncernens bolag verkar. Det ska också vara enkelt och prisvärt att ta till sig ett bredare tv-utbud utöver de fri-tv-kanaler som distribueras.

Även tjänsten radiotidningar där Teracom Sweden tillhandahåller den tekniska plattformen är av stor betydelse. Tjänsten bidrar till att göra dagstidningar tillgängliga för personer med olika typer av funktionshinder. Till exempel kan synskadade och dyslektiker få sin dagstidning uppläst tack vare distributionen via FM-nätet.

### Ett nät med hög tillgänglighet

Att ha få avbrott och störningar i näten är av central betydelse. Teracom Sweden mäter regelbundet kvaliteten i distributionsnäten. Resultatet för 2010 visar på en mycket hög kvalitet och tillgänglighet.

Under 2011 kommer en ny modell för hur Teracom beräknar nätkvaliteten, NQI, att implementeras. Indexet utgörs av avbrottsfrekvensen i näten, antalet larm i systemen och antalet samtal till kundtjänst. När antalet avbrott, larm och samtal till kundtjänst är lågt stiger NQI, och omvänt så sjunker NQI.

Säker drift av Teracom Swedens tjänster är viktigt. Lika viktigt är också att våra kunder får den servicenivå de beställt. Bolaget gör löpande avstämningar om att Teracom lever upp till tillgänglighet och servicenivåer.

Under 2011 kommer ett nytt Leveransindex att redovisas inom Teracom Sweden. Det nya indexet baseras på ett sammanvägt värde av ett antal delkomponenter. Vi mäter antal uppdrag som levererats inom avtalad tid samt inom avtalad SLA (Service Level Agreement). Delarna som ingår i Leveransindex är:

1. Leverans av större kundorder, inom avtalad tid.
2. Direktleveranser (avrop), som är levererade inom avtalad tid.
3. Leverans av avhjälpande underhåll, det vill säga felavhjälpningsuppdrag inom Service, Telekom och Media, inom avtalad SLA.

### Krisorganisation och överlappande FM-nät

Vid samhällsrelaterade kriser och allvarliga störningar aktiverar Teracom Sweden en väl etablerad organisation för att effektivt begränsa uppkommen skada och återställa störningar. Inom tv och FM-radio är kraven särskilt höga. Förutom den demokrati-



### Från larm till lösning

– När vi får in ett larm finns det inga dröjsmålstider. Vi tar tag i alla ärenden omedelbart eftersom det är oerhört viktigt att allting fungerar. Sändningarna ska helt enkelt nå fram i vårt nät. För det mesta är felet också avhjälpbart inom en timme, säger Mikael Hjellström på Teracom Swedens kundsupport.

Precis som i alla tekniska verksamheter så finns det alltid en risk att någonting går fel. Teracom's verksamhet och medienät i Sverige är stabilt och väl förberett för att stå emot eventuella avbrott utan driftsstörningar. Teracom's kundsupport hanterar dagligen runt 10–15 larm per dag, varav cirka tre avser tv- och radiosändningar.

– Oftast kommer larmen in till kundsupport via driftledningen, men det händer även att de kommer

direkt från kunden. Alla larm innebär inte avbrott eller störningar. Vi lägger genast upp ett ärende vid ett driftpåverkande larm och återkopplar sedan till kunden via ett särskilt verktyg i form av sms, e-post eller telefonsamtal, eller via samtliga kanaler, berättar Mikael Hjellström.

Avbrott i någon av Teracom's 54 storsändare tillhör de fel som kräver de största insatserna. Oftast finns både reservkraft och reservsändare på plats, men det händer att det fallerar ändå. Om ett stort haveri skulle uppstå har Teracom till och med transporterat dit mobila sändare. Själva felavhjälpningen hanteras alltid av driftledningen som har direktkontakt med teknikerna, medan kundsupport har det kommunikativa ansvaret gentemot kunderna.

## INFORMATION- OCH YTTRANDEFRIHET

**Brandövning i Kaknästornet**

Kaknästornet är en av Stockholms mest karakteristiska byggnader alltsedan det stod klart 1967. Tornet är Teracoms mediahub för alla slags signaler och utgör hjärtat i Sveriges radio- och tv-sändningar. I Kaknästornet arbetar ett sjuttioal Teracommedarbetare i driftledning, kundsupport och produktionsplanering på bottenvåningen, samt med underhåll i tornets tekniska utrymmen. Med sina 155 meters höjd är Kaknästornet mycket speciellt ur brandskyddssynpunkt. Det är viktigt för både brandförsvaret och Teracoms medarbetare att alla vet hur de ska agera vid en eventuell brand. Därför genomförde Teracom och Östermalms brandstation en brandövning under våren 2010.

– För oss är människoliv alltid viktigast, men här handlar det dessutom om ett samhällsviktigt skyddsobjekt. Regelbundna övningar är önskvärt eftersom det är en så komplex byggnad, säger Tommy Scott, brandförman på Östermalms brandstation.

Driftledningen måste alltid veta om det finns personal uppe i tornet, och för den publika delen finns det rutiner för att räkna in alla besökare. Tornet byggdes med en utsiktsplattform högst upp, men eftersom där idag också bedrivs café- och restaurangverksamhet ökar brandrisken påtagligt. I tornet finns inga trappor utöver smala underhållspassager, och vid ett automatlarm läses hissarna och sänds ner till bottenvåningen. Det innebär att utrymningsvägen för restaurangens gäster och personal går till utsiktsplattformen högst upp och utomhus.

– Det finns särskilda vattenpumpar i tornet och nu kunde vi säkerställa att de fungerar som de ska, samt testa alternativa möjligheter. Vi gjorde även en rökövning med evakuering till utsiktsplattformen, räknade in personerna som fanns i tornet och testade att kommunikationen fungerade. Det fanns några punkter där vi vill ha en förbättring, så övningen fyllde sitt syfte, avslutar Tommy Scott.

fråga som tillgången till public service utgör, är Teracoms tjänster av samhällsviktig betydelse. Viktigt meddelande till allmänheten, VMA, är en tillgänglig tjänst när allmänheten ska varnas vid stora olyckor och allvarliga händelser. För att garantera att hushåll alltid har tillgång till en beredskapskanal är FM-nätet utformat så att P4-områden alltid överlappar varandra. P4 är dessutom en prioriterad kanal när det gäller att få igång tjänsterna vid ett eventuellt avbrott. Kraven kan vidare tillgodoses genom redundanta driftsystem med exempelvis reservkraft på sändarstationer och reservvägar för utsändningen av radio- och tv-signaler.

# teracom



### Träning och sammanhållning

– Vi brukar köra hårt under den timme vi spelar. Det är roligt att se hur vi för varje gång spelar bättre och orkar mer, säger Dan Larsson, projektledare inom leveransstyrning på Teracom Sweden.

Dan Larsson ingår i en friskvårdsgrupp som varje torsdag spelar innebandy efter jobbet i en lokal som Teracom-koncernen hyr. Han brukar också spela innebandy på tisdagar, då i de träningslokaler som ligger i samma hus som huvudkontoret där han arbetar. Lokalerna inhyser även möjligheter att styrketräna eller gå på pass, som Dan brukar ta del av.

– Det minimerar verkligen ansträngningen att bara kunna gå ner och träna, konstaterar han.

Teracom Groups syfte med friskvårdsarbetet är att öka medarbetarnas medvetenhet om sina levnadsvanor och få dem att ta ansvar för sitt välbefinnande. Att förebygga, istället för rehabilitera.

Målet är att få så många som möjligt att aktivera sig i den friskvårdsgrupp som passar dem.

– Sammankomsterna i friskvårdsgrupperna innebär samtidigt att jag träffar kollegor som jag annars inte skulle se på dagarna. Det skapar sammanhållning inom företaget.



## MEDARBETARE

### Nya ledstjärnor för en stärkt samsyn

För Teracom Group är högt motiverade och engagerade medarbetare en strategisk fråga och en förutsättning för att koncernen ska nå sina mål.

Inom Teracom Group arbetar cirka 700 medarbetare, fördelade på tre marknader: Sverige, Finland och Danmark. Att ständigt utveckla medarbetarnas kunskaper är en av koncernens strategier och under 2010 har ett arbete med att ta fram nya ledarskapsprinciper inletts. Dessa handlar om att chefskapet ska vara affärsmässigt, handlingskraftigt, kommunikativt, involverande och målstyrt.

Att skapa en gemensam kultur och få en förståelse för hela affärsprocessen går hand i hand med arbetet kring ledarskapsprinciperna. Nu pågår en koncernövergripande process med att implementera gemensamma ledstjärnor, Guiding Stars. Ledstjärnorna ska bland annat hjälpa medarbetarna att nå sina och koncernens mål och skapa stolthet över att arbeta inom Teracom Group.

För att förstå medarbetarnas upplevelser av att arbeta inom Teracom Group genomförs återkommande medarbetarundersökningar. Som ett led i att samordna och göra frågorna jämförbara i hela koncernen pågår ett arbete med att utforma en enhetlig undersökning och utvärderingsmetod. Resultatet för 2010 visar på en tydlig nedgång. Det har varit ett turbulent år med stora förändringar i både organisation och ledningsstrukturer så den försämrade medarbetarnöjdheten var inte helt oväntad. Resultaten var något sämre i Teracom Sweden än i betal-tv-verksamheterna, och olika typer av aktiviteter genomförs för att förbättra resultatet.

Som en koncern ägd av svenska staten har Teracom Group ett särskilt ansvar för att förverkliga ambitionen om en hög andel kvinnor i företagsledande befattningar. Men precis som många andra teknikintensiva bolag är det ett faktum att det i nät-företagen finns en ojämn könsfördelning som präglar siffrorna för hela koncernen.

### Tydligt ledarskap ger en bättre affär

I Teracom Groups strävan att verka som en enhetlig koncern och få medarbetarna att arbeta mot samma mål är värderingar och ledstjärnor viktiga. Här har koncernens chefer en viktig roll att spela. Till sin hjälp i det dagliga chefskapet har de nu fem ledarskapsprinciper som lyfter fram vad Teracom Group står för – och vill stå för.

– Principerna kan verka självklara men de är alla viktiga för ett tydligt ledarskap som drar nytta av medarbetarnas kompetenser på rätt sätt, säger Marianne Winblad von Walter, chef för Human Resources på Teracom Group sedan september 2010.

**Affärsmässighet** är den första principen, som i grunden handlar om att vara proaktiv och väga nyttan för kunden mot de egna lönsamhetskraven för att säkra affärer på lång sikt. Nästa princip handlar om **handlingskraft**. Delegering i tydliga ansvarsområden och uttalade befogenheter är avgörande för att ett företag ska vara effektivt och kunna fatta snabba beslut. Att vara **kommunikativ**

är den tredje principen, och på samma sätt som koncernens teknik möjliggör kundernas kommunikation måste den interna kommunikationen fungera smidigt för att medarbetarna ska kunna prestera. En kommunikativ chef öppnar upp för en dialog genom att vara transparent och ärlig. Att **involvera** medarbetarna är på många sätt en naturlig följd av en öppen dialog och utgör den fjärde principen. Medarbetarnas kunskande är avgörande för verksamhetsutvecklingen, och det är därför viktigt att identifiera och utnyttja den kompetens som finns i företaget. Den sista principen handlar om **målstyrning**, vilket kan låta som en självklarhet för en vinstdrivande organisation.

– Utmaningen ligger i att tydliggöra kopplingen mellan de individuella målen och den övergripande strategin. En bättre förståelse ger mer motiverade medarbetare och ökar möjligheterna att nå slutmålet, säger Marianne Winblad von Walter.

## MEDARBETARE

I betal-tv-bolagen är emellertid fördelningen jämn mellan män och kvinnor. En jämn könsfördelning bland cheferna är något koncernen arbetar aktivt för att uppnå. Ett exempel är mentorsprogrammet Womentor för kvinnliga chefer inom it och telekom, där Teracom Sweden bidragit med både adepter och mentorer de senaste tre åren. Ett annat exempel är fördelaktiga villkor kring föräldraledighet, där Teracom Sweden och Boxer Sweden fyller ut ersättningen för föräldralediga utöver det som Försäkringskassan betalar.

Arbetsmiljö är en annan viktig fråga inom koncernen. Frågorna kan se olika ut beroende på var i koncernen man arbetar. Friskvård och hälsofrågor kräver lokala anpassningar, men kommer ändå att på sikt styras utifrån ett övergripande förhållningssätt. Alla medarbetare får genomgå regelbundna hälsoundersökningar, och analyser görs av sjukstatistik, tillbud, övertid med mera. Analysen visar bland annat att sjukfrånvaron i Teracom Sweden är mycket låg. Det finns även en högst påtaglig säkerhetsfaktor för de serviceingenjörer som arbetar på hög höjd i bolagens master.

## Guiding Stars

We  
simplify

We build trust

We make  
a difference

Medelantal  
anställda  
per land

- Sverige 580
- Finland 29
- Danmark 98

Andel kvinnor inom  
Teracom Group

- Kvinnor 24%
- Män 76%

Antal anställda inom  
nät- respektive  
betal-tv-verksamheten

- Nät 577
- Betal-tv 130

## KUNDER

**Målet är branschens mest nöjda kunder**

Nöjda kunder är ett av Teracom Groups övergripande mål. Det innebär att koncernbolagen ska tillgodose kundernas behov av attraktiva tittar- och lyssnarupplevelser i marknätet på respektive marknad.

**I yttrandefrihetens tjänst**

SVT är en av Teracom Swedens största kunder. I SVT:s public service-uppdrag ingår att utöva sin sändningsrätt "opartiskt och sakligt med beaktande av en vidsträckt yttrande- och informationsfrihet". För att kunna genomföra detta uppdrag krävs bland annat rätt tekniska förutsättningar.

SVT använder marknätet för sina primära sändningar. Som ett led i att förbättra förutsättningarna för störningsfria sändningar bjöd SVT in Teracom Sweden till en revision. Syftet var att säkerställa ett konstruktivt arbetssätt kring avbrott och störningar, öka förståelsen för Teracom's leverans genom att gemensamt gå igenom nätdesign, processer och rutiner, samt identifiera förbättringsåtgärder och kvalitetshöjande utvecklingsprojekt. Bakgrunden var ett antal störningar i marknätet från hösten 2008 till hösten 2009.

– Först gjorde vi en teoretisk genomgång av hur våra nät är designade och hur våra processer och rutiner ser ut. Sedan genomförde vi en fysisk kontroll där vi tillsammans åkte ut till våra stationer. Ett konkret resultat är en pågående gemensam genomgång av feldefinitioner och felkategorier för att öka uppföljningsmöjligheterna och undvika missförstånd i vår kommunikation med SVT, berättar Magnus Karlsson, kundansvarig för SVT på Teracom Sweden.

Ett annat önskemål var att inrätta ett kvalitetsforum där representanter från Teracom och SVT nu ska träffas två gånger per år. Forumets syfte är att följa upp åtgärder, tjänstekvaliteten samt diskutera nya förbättringsmöjligheter i samarbetet och därmed skapa samsyn i kvalitetsfrågor. Det kompletterar det driftsforum som finns sedan tidigare.

Att ha nöjda kunder som återkommer och talar väl om koncernens produkter är en förutsättning för den långsiktiga överlevnaden. Målet för Teracom Group är därför att ha de mest nöjda kunderna i branschen, bland slutkonsumenter och nätbolagens kunder.

Teracom Group arbetar kontinuerligt med att utveckla nya produkter och investera i den tekniska plattformen för att stärka dess konkurrenskraft i form av täckning, rörlighet, enkelhet, pålitlighet och kostnadseffektivitet. Vid behov kan broadcastplattformen kombineras med andra plattformar för att utveckla nya tjänster.

**Nöjda betal-tv-kunder**

Koncernens betal-tv-verksamhet hade vid årets slut 944 000 kunder i tre länder; 636 000 i Sverige, 244 000 i Finland och 64 000 i Danmark.

Majoriteten av Boxer Swedens kunder abonnerar på Mix-paketet, som innehåller de mest populära betal-tv-kanalerna. Boxers kunder är nöjda. För andra året i rad hamnade bolaget i topp i Svensk Kvalitetsindex mätning om kundernas uppfattning om digital-tv-operatörer.

Boxer i Danmark befinner sig i en uppstartsfas och en stor del av arbetet går ut på att attrahera nya kunder till Boxer och marknätet. Även i Danmark är Boxers kunder nöjda, ungefär i nivå med Sverige.

PlusTV är med sina 244 000 kunder en etablerad aktör på den finska betal-tv-marknaden. Under året har PlusTV arbetat för att öka lojaliteten bland sina kunder. Kundnöjdheten ligger för tillfället något under branschgenomsnittet.

Läs mer om detta i avsnittet om socialt ansvar.

**Mer nöjda företagskunder**

Teracom Sweden har runt 200 kunder. De största kunderna är programbolag som Teracom erbjuder distributionstjänster i marknätet för att nå ut med sina radio- och tv-program till svenska hushåll. Operatörer är en annan kundkategori som använder Teracom's infrastruktur för inplacering av egen utrustning. Flera av dessa köper även servicetjänster.

Sveriges Radio och Sveriges Television har som public servicebolag, förutom utsändning av radio- och tv-program, även ansvar för att kunna nå ut med information i samhället med så kallade viktiga meddelanden till allmänheten (VMA) i händelse av krissituationer. Det är därför mycket viktigt att dessa aktörer har förtroende för Teracom som leverantör av pålitliga kommunikationslösningar.

Resultatet för Teracom Swedens kundundersökning (NKI) är glädjande. Under 2010 ökade kundnöjdheten med sex punkter till 66, efter en nedgång under 2009. Målet är att öka ytterligare och nå upp till 69 under 2011.

## KUNDER



### Boxer har de mest nöjda kunderna

För andra året i rad toppade Boxer Sweden Svenskt Kvalitetsindex nya mätning om kundernas uppfattning om digital-tv-operatörer.

Boxer har enligt undersökningen de nöjdaste kunderna och vinner framför allt på en hög och jämn kvalitet. Kundnöjdheten drivs av produktkvalitet och bland Boxers styrkor märks enkelhet, driftsäkerhet och ett brett programutbud.

För Boxer är det dessutom extra glädjande att avståndet till konkurrenter ökar sedan före-

gående år, särskilt när det gäller hur stor andel av kunderna som inte anser sig ha haft anledning att klaga till sin leverantör.

– Att vi lyckas vinna för andra året i rad är ett kvitto på att vårt arbete med att sätta kunden i fokus ger resultat, säger Niklas Vange, analytiker på Boxer.

Rapporten ger Boxer en bra verktygslåda att jobba vidare med för att fortsätta stärka kundlojaliteten.

# Kunder



### Högre krav på godstransporter

Varje år genomför Teracom Sweden tusentals transporter i egen regi och med hjälp av leverantörer. Det innebär betydande påverkan avseende miljö och trafik-säkerhet. Därför tar bolaget nu för första gången ett samlat grepp i form av en övergripande upphandling för sina godstransporter.

– Vi ställer hårda krav på vår egen miljöpåverkan och vårt säkerhetsarbete. Därför vill vi också kräva samma ansvar av våra leverantörer. Vi hoppas att Teracom Sweden nu kan lyfta nivån på dessa områden och ta vara på kopplingen mellan miljö, arbetsmiljö samt ekonomi. Vi hoppas också kunna utveckla samarbetet med våra leverantörer så att båda parternas effektivitet ökar, säger Anna Hjern, logistikansvarig på Teracom Sweden.

När det gäller trafik-säkerhet handlar kraven om fordon, förare och företag. Leverantörer måste ha policyer och rutiner för till exempel behörighetskontroller, användning av mobiltelefon, kör- och vilotider, bilbälten och regelbundet underhåll, samt tydliga riktlinjer för droger, alkohol och mediciner. Fordonskraven gäller bland annat antisladdsystem, whiplashskydd, lastförskjutningsskydd och första hjälpen-utrustning, samt krav på att följa internationella standarder för fordons-säkerhet (Euro NCAP). Teracom Sweden har som ambition och policy att följa samtliga ställda krav.

På miljösidan krävs ett miljöledningssystem bland annat i form av en miljöpolicy, rutiner för redovisning av miljöprestanda och avvikelser samt uppföljning. Det finns även krav på maximal utsläppsmängd per kilometer för respektive fordonstyp.

– Eftersom det är första gången vi gör en samlad upphandling av godstransporter inom Teracom Sweden behöver vi först säkerställa att leverantörerna kan svara upp emot våra krav, och att de förstår varför vi ställer de här kraven. Sedan måste vi prioritera de områden som är viktigast för oss att ställa krav på, säger Anna Hjern.

## LEVERANTÖRER

### Tydlig kravbild förbättrar dialogen

Teracom Group har ett stort antal leverantörer. Tjänsterna köps oftast in från nordiska företag, medan den tekniska utrustningen i de flesta fall kommer från leverantörer utanför Norden.

Teracom-koncernens leverantörer är avgörande för att koncernen ska kunna leverera produkter och tjänster i tid och med kvalitet till sina kunder. Men de är också en del i hur Teracom Group påverkar omvärlden. Därför är kontinuerlig dialog med leverantörer en självklarhet, och den har sedan länge förts inom frågor kring ekonomi och kvalitet. 2009 fattade koncernen beslut om att mer strukturerat börja se hållbarhetsfrågor vid bedömningar av leverantörer och upphandlingar.

Hållbarhetsbedömningar ger koncernen bättre insyn i leverantörernas arbete och kan på så sätt minska risken för oväntade händelser. Det är också en fråga om trovärdighet för koncernen att i sin tur kunna svara på kundernas frågor. Dessutom stärks relationerna mellan Teracom Group och leverantörerna när hållbarhetsfrågorna blir en del av samarbetet samt att leverantörerna naturligt ökar sitt fokus på dessa frågor.

För att koncernen ska nå sitt uppsatta miljömål är det viktigt att köpa in rätt tjänster och utrustning. Inköpen från koncernen sker både genom väl genomarbetade upphandlingsprocedurer och genom enklare procedurer. Inköpen genomförs av olika delar i koncernen och huvudansvaret ligger på inköpsavdelningen inom Teracom Group. Avdelningen arbetar ständigt med att förbättra dialogen och kravställandet på leverantörerna.

### Leverantörsbedömningar

Teracom Sweden startade 2009 ett omfattande projekt, som har fortsatt under 2010, för att granska de mest betydande av koncernens cirka 2 500 leverantörer utifrån kvalitet, miljöskydd och socialt ansvar. Projektet är ett samarbete mellan sektionerna för kvalitet, miljö och strategiskt inköp. Det har också utvecklats till att koncernens inköpare idag kontinuerligt samarbetar med miljö- och kvalitetsfunktionerna.

Under 2010 ställdes hållbarhetsfrågor till 120 av Teracom Swedens leverantörer. Dessa motsvarar cirka 80 procent av Teracom Swedens totala inköpsvolym. Även vid strukturerade upphandlingar ingår hållbarhetsbedömningen i upphandlingsunderlaget.

Teracom Group vill genom leverantörsbedömningsprojekt säkerställa att koncernens leverantörer arbetar med hållbarhets- och kvalitetsfrågor. Inom projektet ställer Teracom Group nya krav på leverantörernas arbetssätt och rutiner. Förhoppningen är att kraven även sprider sig till leverantörernas underleverantörer, vilket då påverkar hållbarhetsarbetet längre bort i leverantörskedjan. Om en leverantör skulle uppvisa brister leder det inte per automatik till att samarbetet avslutas. Teracom Group vill inte diskvalificera någon leverantör, utan initierar hellre samtal som kan leda till förbättringar.

## LEVERANTÖRER

Inom ramen för leverantörsbedömningsprojektet bedöms de större leverantörerna först. Planen framöver är att även inkludera de mindre leverantörerna. De kommer att prioriteras och bedömas efter resultatet från årligen genomförda riskanalyser inom hållbarhets- och kvalitetsarbete.



### Bedömningar av leverantörer höjer kvaliteten

2009 bestämde sig Teracom Sweden för att göra en hållbarhetsbedömning av sina största leverantörer. Ett antal hållbarhets- och kvalitetsfrågor skickades ut under 2010, och NF-Fleet var en av mottagarna. Företaget är en av de största leverantörerna med ett helhetsavtal runt allt som rör fordon: Från leasing av servicebilar till förmånsbilar och andra transporter, samt administrativa delar som avtal och påminnelser om kontroller. Totalt hyr Teracom Sweden omkring 200 fordon av NF-Fleet, varav cirka 30 är förmånsbilar och resten servicebilar.

– NF-Fleet ger oss bra underlag så att vi kan välja fordon som passar vår verksamhet utifrån våra krav på miljö, säkerhet och kvalitet. Många av våra sändarstationer ligger långt ifrån tätbebyggelse och våra servicebilar måste till exempel kunna ta sig fram i oländig terräng, och vara pålitliga, säkra och prisvärda, berättar Göran Hallne, kontraktansvarig på Teracom Groups inköpsavdelning.

NF-Fleet är miljöcertifierat enligt ISO 14001 med en strikt policy för mätning och uppföljning av utsläpp, och erbjuder exempelvis utbildning i så kallad "eco-driving".

– Vi gör ständiga analyser av vilka produkter kunderna kommer att efterfråga i framtiden så att vi ska kunna erbjuda konkurrenskraftiga bilar. Bilar med fel miljöprofil kommer att vara ointressanta på tre års sikt. Ekonomi, miljö och säkerhet är de områden vi fokuserar på när vi väljer bilfabrikat. Det ligger i vårt intresse att ligga i framkant för att kunna få tillbaka vår investering när leasingperioden är slut, berättar Roger Boström, vd NF-Fleet.

När det gäller terrängbilar släpar miljöanpassningen efter. Elbilar fungerar inte i skogen och fordonen måste klara tung last, vilket innebär avsteg ifrån miljökraven.

– Serviceverksamheten är en central fråga för Teracom Sweden. Snabb och pålitlig service kräver rätt fordon. I alla våra fordon handlar det dessutom om våra medarbetares arbetsmiljö och säkerhet, i kombination med att försöka minimera miljöpåverkan och spara pengar. Det känns bra att NF-Fleet inser att deras miljöpåverkan är ett direkt resultat av deras kunders miljöpåverkan, och att det är viktigt för dem att arbeta vidare med detta, avslutar Göran Hallne.

# Leverantörer

## MILJÖ

## Effektivisering och ny teknik minskar miljöpåverkan

För att använda jordens ändliga resurser hållbart måste vi värna om de naturliga kretsloppen, inte leva över våra tillgångar och minska vår påverkan genom utsläpp.



### Avfallssortering ger nytt liv åt skrot

På Teracom Swedens 54 storstationer runt om i landet produceras årligen en mängd avfall. Det handlar till exempel om uttjänt elektronikutrustning, metallskrot från antenner och annan teknik, emballage och brännbart material. Det har tidigare inte funnits något gemensamt system för hur avfallet ska återvinnas, men sedan januari 2011 följer alla storstationer samma centrala avtal.

Istället för en rad olika leverantörer tar nu Stena hand om hela avfallsflödet. Det förbättrar sorteringsmöjligheterna avsevärt, vilket är en förutsättning för att kunna återvinna material och komponenter som i någon form kan återanvändas. Vid sidan av miljövinster, ger denna mer hållbara avfallshantering förhoppningsvis också en ekonomisk vinst. Detta ska utvärderas under kommande år.

Elektronikskrot och annat miljöfarligt avfall får till exempel inte lagras utomhus i öppna behållare, och rutiner för uppmärkning, sortering och tömning beslutas tillsammans med Teracom:s medarbetare på respektive station.

Teracom Group vill ta sitt ansvar och ligga i framkant inom miljöskyddsarbetet. Det är också en önskan från ägaren, kunderna och medarbetarna. Därför har koncernen arbetat fram en miljöpolicy, och ett av koncernens övergripande mål är att minska miljöpåverkan.

Koncernens olika bolag har kontor, anläggningar och nät som alla inverkar på miljön på ett eller annat sätt. Sedan 2008 har det pågått ett arbete med att kartlägga på vilka sätt koncernen påverkar miljön mest. Idag finns en god bild av verksamhetens utsläpp i organisationen och vilka förbättringsområden man ska arbeta med.

Teracom Group påverkar miljön framför allt inom tre områden:

- Elförbrukning
- Bränsleförbrukning
- Utsläpp från inköpta varor och tjänster, däribland tjänstresor och transporter.

Teracom Groups miljösmål är att koncernen årligen ska minska sin miljöpåverkan. Koncernens bolag ska minska utsläppet av växthusgaser med i genomsnitt 3 procent per år fram till 2020.

För att åstadkomma dessa minskningar är Teracom-koncernens huvudprincip att effektivisera verksamheten. Att successivt byta till förnyelsebara energikällor och modernare teknik kommer också att bidra till att Teracom Group når det satta miljömålet. I sista hand får kompensation för utsläppen övervägas.



### Miljöbonus uppmuntrar till att lämna bilen hemma

För att nå målet om att minska koncernens årliga utsläpp införde Boxer Sweden och Boxer Danmark en miljöbonus 2008. Syftet är att uppmuntra medarbetarna att åka kommunalt och lämna bilen hemma. 2010 valde ungefär 40 procent av de svenska medarbetarna att utnyttja miljöbonusen, och Ulrika Nerman på Boxer Sweden är en av dessa.

– Jag tycker att det är en väldigt bra förmån, både för mig och miljön! Sedan vi flyttade kontoret från

Sundbyberg in till stan är det fler som åker kommunalt. Man slipper bilköer och att leta parkeringsplatser, och det går till och med att jobba på bussen.

Medarbetarna kan även välja att växla mellan att ta bilen vissa månader och åka kommunalt andra tider på året.

– De 500 kronor man får täcker dessutom nästan hela månadskostnaden för SL-kortet, avslutar Ulrika.

## MILJÖ

Under 2010 genomfördes en rad aktiviteter med syftet att kartlägga koncernens miljöpåverkan, få bättre kontroll över den samt utveckla dialogen med intressenterna:

- För att få bättre kontroll över Teracom Swedens avfallshantering har bolaget tagit fram ett centralt avtal till alla kontor och stationer i Sverige. Implementeringen kommer att fortgå under 2011.
- Sedan 2009 har ett leverantörsbedömningsprojekt pågått, och koncernen har arbetat in detta som en naturlig del vid inköp. Här ställs frågor om till exempel miljö och kvalitet.
- Koncernen har genomfört en kartläggning av sin påverkan genom transporter.
- Teracom Sweden har sökt tillstånd för att få transportera farligt avfall som en del av verksamheten. Det handlar framför allt om använda batterier innehållande bly.
- Boxer har fortsatt att uppmuntra sina medarbetare att lämna bilen hemma genom att dela ut miljöbonus.

För att Teracom Group ska nå det övergripande miljömålet 2011 formulerar bolagen konkreta förbättringsaktiviteter. Några planerade åtgärder inför det nya verksamhetsåret för Teracom Sweden är att:

- Minska körsträckor genom effektivare planering
- Arbeta med att förbättra reserutiner
- Koordinera godstransporter
- Se över möjligheterna att byta elabonnemang
- Byta till ny och mer effektiv utrustning på vissa områden
- Ställa högre miljö- och energianvändningskrav vid inköp

### Videokonferenser bidrar till miljömålet

– Det är självklart för oss att göra vår del för att ta ansvar för miljön. Genom att sätta upp mål kan vi följa våra framsteg, säger Teracom Groups koncernchef Crister Fritzon.

Under 2010 antog Teracom Group följande klimatmål för sin verksamhet:

Koncernen ska årligen (mellan 2011 och 2020) minska utsläppet av koldioxidequivaler\*.

Bakgrunden till de uppställda målen är att den svenska regeringen har som mål att minska Sveriges koldioxidutsläpp med 40 procent från 1990 till 2020. Den har även en långsiktig vision om ett koldioxid-neutralt Sverige år 2050. Som ett statligt bolag ska Teracom Group givetvis ligga i framkant i denna utveckling. Därför följer våra nya miljömål de mål som regeringen har ställt upp.

För att nå målet måste vi minska påverkan från alla delar av verksamheten.

Det handlar i första hand om att effektivisera och samordna verksamheten. Vi ska även successivt byta till ny teknik och förnyelsebara bränslen på områden där det är möjligt. I sista hand ska vi kompensera, exempelvis genom att investera i projekt som minskar klimatpåverkan globalt.

Konkret handlar det bland annat om att minska emissionerna från transporter genom att välja energieffektivare fordon och fordon med förnyelsebara drivmedel. Med videokonferenser istället för fysiska möten minskar vi antalet tjänsteresor. För att minska utsläppen från el, kyla och värme krävs också en högre energieffektivitet, samt ett ökat användande av förnyelsebar energi. Vi ser även en vinst i att uppmuntra våra medarbetare att åka kommunalt till arbetet.

\* För att kunna summera alla växthusgaser räknas de om till koldioxidequivaler (CO<sub>2</sub>-ekv). Exempelvis värmer ett ton metangas upp atmosfären 21 gånger mer än ett ton koldioxid.



ÄGAREN

## Ansvar och affärsmässighet i fokus

Teracom ägs av svenska staten och förvaltas av Finansdepartementet. Ledord för statens förvaltning av de helägda företagen är öppenhet, aktivt ägande samt ordning och reda. För Teracom Group betyder det att företaget ska vara ett föredöme för andra och agera ansvarsfullt i alla delar av sin verksamhet.

Staten anger de generella ramarna för de statliga bolagens verksamhet, liksom syfte och mål med koncernens verksamhet i synnerhet. Teracom Group ska bedriva utsändning och överföring av radio och tv samt därmed förenlig verksamhet. Koncernen ska dessutom i alla lägen agera affärsmässigt.

Ägaren anger också följande ekonomiska mål och utdelningspolicy för Teracom-koncernen:

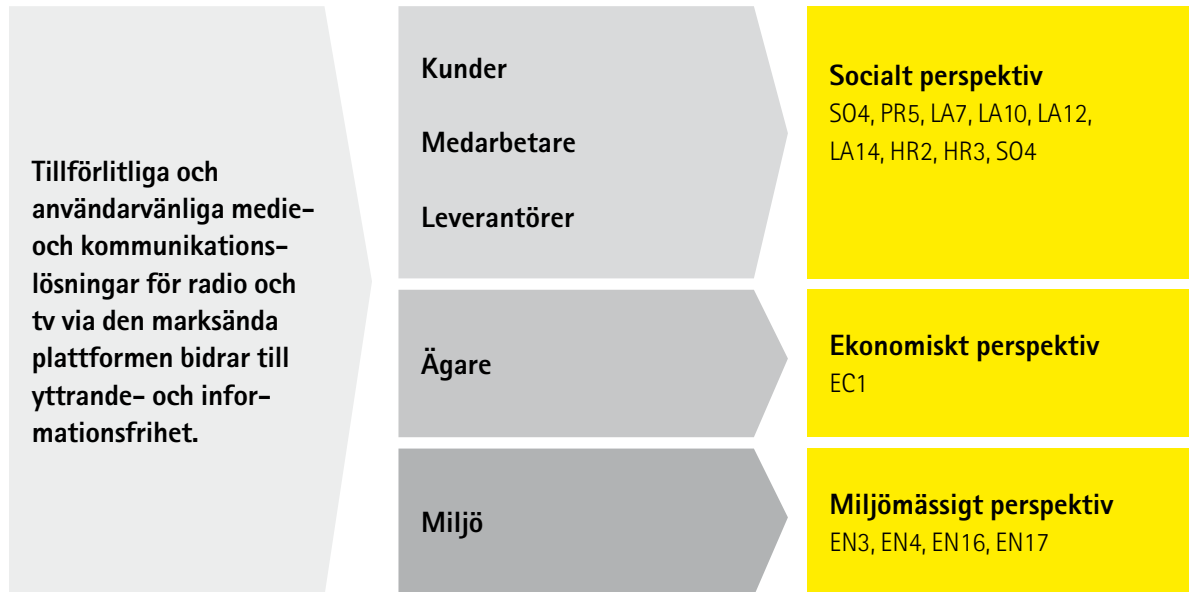
- Soliditet på 30 procent.
- Avkastningen ska relateras till det schablonbeskattade resultatet efter finansnetto i förhållande till genomsnittligt justerat eget kapital. Målet är att avkastningen långsiktigt uppgår till 17 procent på eget kapital.
- Utdelningsandel om mellan 40 och 60 procent av nettoresultatet under förutsättning att soliditetsmålet har uppnåtts.

Vidare vill ägaren att de företag som ägs och förvaltas av staten ska vara föredömen avseende hållbarhetsfrågor. Sålunda finns det krav på en genomtänkt strategi för dessa frågor.

Sedan 2008 arbetar Teracom Group mer strukturerat än tidigare med hållbarhetsarbetet. Det är en lärande process, där koncernen drar nytta av bolagens erfarenheter och hela tiden arbetar med att förbättra och förnya sig.

## Redovisning enligt GRI:s riktlinjer


Tabellen nedan tydliggör övergången från Teracom Groups prioriterade hållbarhetsområden till de resultatindikatorer från GRI-ramverket som koncernen väljer att redovisa.



Teracom Group anser sig ha en lång historia som trygg, pålitlig och ansvarstagande partner och leverantör av samhällsnyttiga medietjänster. Under 2010 fortsatte satsningen på ett mer systematiskt arbete med hållbarhetsfrågor som är viktiga i verksamheten samt för de intressenter som berörs av den. Hållbarhetsredovisningen beskriver hur arbetet har fortskridit och vilka mål som formulerats inom koncernen.

Teracom Group följer Global Reporting Initiatives (GRI G3) riktlinjer för hållbarhetsredovisning. Redovisningen omfattar räkenskapsåret 2010 och ligger på nivå C+. Plustecknet visar att redovisningen har genomgått en extern översyn. Bestyrkandereporteringen från den auktoriserade revisionsbyrån PwC finns på sidorna 34–35. Teracoms hållbarhetsredovisning för 2009 publicerades tillsammans med årsredovisningen i mars 2010. Hållbarhetsredovisningen kommer även fortsättningsvis att publiceras en gång per år tillsammans med koncernens årsredovisning.

Ett index över den standardinformation och de resultatindikatorer som Teracom redovisar i enlighet med GRI G3 samt sidhänvisningar finns på sidorna 32–33. En ny indikator i årets rapport är EN17. Hur insamlingen av informationen går till beskrivs i anslutning till respektive område och resultatindikator.

 Denna symbol markerar redovisning av en GRI-resultatindikator och anger samtidigt vilken indikator som avses.

Mer information om GRI, riktlinjer och indikatorer finns på [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

### Avgränsningar i redovisningen

Denna hållbarhetsredovisning omfattar Teracom Group. Under 2010 fortsatte internationaliseringen av koncernen. PlusTV, som förvärvades 2009 och där koncernen äger 53 procent av bolaget, ingår nu fullt ut i 2010 års rapport. Den danska nätoperatören Broadcast Service Denmark A/S (BSD) förvärvades sent på hösten 2010 och ingår inte i hållbarhetsredovisningen för 2010.

Som ett led i att fokusera på kärnaffären har koncernen valt att lägga följande tjänster på externa leverantörer:

- Kundtjänst för betal-tv-kunder och privatpersoner
- Löneadministration
- Kontorsdrift och lokalvård
- Tjänstebilshantering

Dessutom hanteras betal-tv-verksamhetens logistik och lagerhantering av tv-mottagare av extern part.

It-helpdesk utförs nu åter med koncernens egna resurser.

## VÅRA INTRESSENTER

## Verksamhet med många intressenter

I stort sett alla hushåll i Sverige och Danmark samt en växande andel i Finland tar på något sätt del av Teracom-koncernens tjänster. Allmänheten i form av radiolyssnare och tv-tittare är den viktigaste intressenten, men intressenter är också medarbetare, kunder, leverantörer, ägare, samarbetspartner, myndigheter/departement och media. Dessa grupper bidrar till och påverkar koncernens verksamhet på olika sätt. Därför sker det ett kontinuerligt informationsutbyte med koncernens intressenter kring bolagens verksamhet, tjänster och framtida utveckling.

### TERACOM GROUPS INTRESSENTER

Teracom Group	
Ägare	Löpande dialog, rapportering
Kunder	Löpande dialog, kundundersökningar, seminarier
Medarbetare	Medarbetarsamtal, undersökningar
Leverantörer	Inköpspolicy, löpande utvärdering
Samarbetspartners	Löpande dialog
Media	Kontakten ska präglas av saklighet, tillgänglighet, relevans och ärlighet
Myndigheter/departement	Löpande dialog, remissvar
Allmänheten	Kundtjänst, webb

#### Väsentlighetsanalys

När Teracom Groups strukturerade hållbarhetsarbete inleddes 2008 genomförde den då bildade arbetsgruppen en relevansanalys. Där identifierades intressenter, koncernens grad av inflytande och kontroll på intressenterna samt vilket genomslag intressentrelationen har ur ett hållbarhetsperspektiv. Resultatet blev den sammanställning av viktiga målgrupper som finns uppräknade i tabellen ovan. Vid samma tillfälle genomfördes också en relevansanalys av hållbarhetsfrågeställningar som utgjorde grunden för val av indikatorer samt val av områden att redovisa styrning av.

Prioriterade frågor för koncernens hållbarhetsarbete har sedan årligen analyserats och utvecklats via beslut av styrgruppen. Dessa beslut har tillsammans med handlingsplanen utgjort vägledning för det fortsatta hållbarhetsarbetet.

#### Medarbetare

Ett strukturerat hållbarhetsarbete börjar i den egna organisationen. En trivsamt arbetsplats med möjligheter att utmanas och utvecklas är vad som förväntas av Teracom-koncernen som arbetsgivare. För att ta reda på hur medarbetarna upplever sin arbetssituation genomförs årliga medarbetarundersökningar, som från och med 2011 kommer att genomföras på samma sätt i hela koncernen.

Utbildningar och tillfällen till dialog är andra viktiga kontaktytor med medarbetarna. Teracom Sweden, till exempel, genomförde 2009 en webbutbildning i hållbarhet, miljöskydd och arbetsmiljö. Den följdes upp genom att cheferna genomförde samtal i sina respektive arbetsgrupper. Cirka en tredjedel av medarbetarna deltog i en sådan dialog. De frågor som de prioriterade högst var minskad miljöpåverkan, hur företaget säkrar leverantörernas ansvarstagande samt socialt ansvar och arbetsmiljö.

Inom betal-tv-verksamheten gällde den interna dialogen främst det interna värderingsarbetet som påbörjades under 2008.

#### Kunder

För Teracom's kunder är tillgänglighet till hushåll samt en säker drift, det vill säga utan avbrott och störningar, centrala frågor. Diskussionerna med kunderna kretsar mycket kring begrepp som redundanta system och reservvägar, som syftar till att säkerställa att de alltid kan nå ut med sitt innehåll. Det ska också vara enkelt och prisvärt att ta till sig ett bredare tv-utbud utöver de fri-tv-kanaler som distribueras.

I nära, kontinuerlig dialog med kunderna arbetar Teracom Group med att utveckla nya produkter och investera i den tekniska plattformen för att stärka dess konkurrenskraft i form av täckning, rörlighet, enkelhet, pålitlighet och kostnadseffektivitet.

Koncernen gör löpande avstämningar med kunderna om att man lever upp till tillgänglighet och servicenivåer. Teracom Sweden, till exempel, mäter regelbundet kvaliteten i distributionsnäten. Under 2011 kommer även en ny modell för beräkning av nätkvaliteten att implementeras som bygger på avbrottsfrekvensen i näten, antalet larm i systemen och antalet samtal till kundtjänst. Likaså kommer ett nytt leveransindex att redovisas inom Teracom Sweden under 2011. Det mäter antal uppdrag som levererats inom avtalad tid, SLA (Service Level Agreement).

Dessutom genomför varje marknadsbolag Nöjd kund-undersökningar för att få en uppfattning om vad kunderna anser om dem samt underlag till fortsatt förbättringsarbete. Läs mer om de under 2010 genomförda kundundersökningarna på sidorna 25–26.

### Ägare

Teracom för samtal med ägaren, Finansdepartementet, genom ett antal olika kanaler.

I grunden för koncernens verksamhet finns Statens ägar-policy, liksom bolagsordning och ägardirektiv. Ägaren har också en representant i Teracom:s styrelse, liksom en representant vid varje bolagsstämma. Teracom redovisar hur verksamheten utvecklas i års- och hållbarhetsredovisningar samt kvartalsrapporter.

Utöver hållbarhetsrapportering enligt GRI:s riktlinjer (som granskas av extern part) bevakar ägaren också de hållbarhetsrelaterade frågorna genom sin representation i styrelsen och vid årsstämorna.

Under 2010 har representanter, som på olika sätt arbetar med hållbarhetsfrågor i Teracom-koncernen, fortsatt att delta i nätverksträffar för bolag med statligt ägande som ordnas av Finansdepartementet. Vid dessa möten har gemensamma frågor kopplade till rapportering av hållbarhetsarbetet diskuterats och representanter för de närvarande bolagen har också redovisat goda exempel. Departementet har redovisat ägarens ambition med kravet på hållbarhetsredovisning samt svarat på frågor om rapporteringens nivå.

Vid tidigare möten har det diskuterats vad ägaren specifikt vill uppnå med Teracom-koncernens hållbarhetsarbete och rapporteringen av detta arbete.

Under året har även nya nätverk för hållbart resande och hållbara transporter initierats där Teracom Group deltar.

### Leverantörer

Teracom Group har omkring 2 500 leverantörer. Leverantörerna är avgörande för att Teracom-koncernen ska kunna leverera produkter och tjänster i tid och med kvalitet till sina kunder. Men de är också en del i hur Teracom Group påverkar omvärlden. Därför är kontinuerlig dialog med leverantörer en självklarhet, och har sedan länge förts inom ekonomiska och kvalitetsfrågor. 2009 fattade koncernen beslut om att mer strukturerat även börja ställa hållbarhetsfrågor vid bedömningar av leverantörer. Teracom Sweden har genomfört bedömningar på delar av sina leverantörer för att i ett första steg kartlägga i vilken utsträckning de arbetar med hållbarhetsfrågor och påbörja en dialog om detta. Teracom-koncernen gör även hållbarhetsbedömningar på strukturerade inköp och upphandlingar.

Under 2011 fortsätter koncernen att arbeta med att se över de övriga koncernbolagens leverantörer och att prioritera bedömningarna genom att ha olika hållbarhetsområden som fokus. Riskanalyser hjälper till att avgöra inom vilka branscher risken är störst för bristande kvalitet och hållbarhetsarbete.

## Styrning för ökad lönsamhet och ett hållbart samhälle

### Policyer och riktlinjer

För att definiera koncernens värdegrund var en av många gemensamma aktiviteter under 2010 att ta fram uppdaterade och delvis nya koncernövergripande policyer, som styrelsen fattade beslut om:

- Etikpolicy
- Informationspolicy
- Investeringspolicy
- Säkerhetspolicy
- Ersättningspolicy

Utöver dessa ansvarar styrelsen för följande policyer:

- Mångfaldspolicy
- Miljöpolicy
- Informationssäkerhetspolicy

Etikpolicyn är överordnad övriga policyer och andra styrdokument i koncernen och i bolagen. De nya policyerna är viktiga särskilt med tanke på den påbörjade expansionen. De utgör också grunden för hållbarhetsarbetet och har därför vidareutvecklats och omarbetats för att vara internationellt gångbara.

Etikpolicyn har uppdaterats under året och syftar till att ge stöd och vägledning till ledning och medarbetare. Policyn grundar sig på OECD:s riktlinjer för multinationella företag och FN:s Global Compacts tio principer som innefattar bland annat mänskliga rättigheter, miljö, mångfald, information och arbetsmiljö. Den ska säkerställa att Teracom-koncernens alla bolag och medarbetare agerar på sätt som stärker verksamhetens lönsamhet, samtidigt som bolagen verkar för långsiktig hållbarhet utifrån socialt, miljömässigt och ekonomiskt perspektiv. Teracom anser sig till exempel ha en väl strukturerad inköpsprocess för att minska risken för oegentligheter, och som ett absolut minimum krävs alltid ett godkännande av minst två personer för att genomföra ett inköp. I etikpolicyn beskrivs även hur koncernens "whistle blower-system" fungerar. Varje medarbetare har möjlighet att rapportera händelser som avviker från etikpolicyn eller från underliggande styrdokument och instruktioner, utan att på något sätt diskrimineras eller straffas.

Utöver detta tillkommer att koncernchefen under 2010 fattade beslut om följande koncernövergripande policyer:

- Förmånsbilspolicy
- Försäkringspolicy

De i koncernen ingående bolagen kompletterar i begränsad utsträckning med lokala bolagsspecifika policyer som:

- Kvalitetspolicy, arbetsmiljöpolicy och nätsäkerhetspolicy.

### Implementeringen av koncerngemensamma policyer

Det är förmågan att förstå och i vardagen leva upp till policyerna som ger verklig nytta för affärer och verksamheter, liksom koncernens intressenter. Därför är det viktigt att hitta former för en implementering som når alla medarbetare. Implementeringen av ovanstående policyer är inte klar, vilket medför att utvärdering och slutsatser från detta arbete kommer att redovisas i hållbarhetsrapporten för 2011.

### Miljö

Inom koncernen pågår ett arbete för att utforma en koncernövergripande organisation för miljöarbetet. Ett första steg är koncernens beslutade miljöpolicy som ligger till grund för miljöarbetet. Det faller på de ansvariga för de olika verksamheterna att inom sina områden se till att policyn omsätts till praktisk handling. Ytterst ansvarig för koncernens miljöpolicy är styrelsen som årligen ska revidera denna. Policyn fastslår övergripande principer för hur koncernen ska arbeta för ett miljömässigt mer hållbart samhälle. Huvudprincipen är att respektive bolag ska bryta ner koncernens påverkan på miljön till ett mer detaljerat arbete och införa det som en naturlig del i sin verksamhet. Påverkan ser olika ut i de olika bolagen, men koncernen och bolagen ska gemensamt minimera påverkan på miljön och, enligt miljöpolicyn, arbeta proaktivt genom att:

- På koncernnivå arbeta långsiktigt och förebyggande för en hållbar samhällsutveckling där miljö är en viktig del.
- På respektive företag identifiera de områden som belastar miljön, prioritera och arbeta med de frågor som gör att den samlade miljöbelastningen minskar.

- Metodiskt sätta mål och handlingsplaner, följa upp och utvärdera resultatet av miljöarbetet för att höja effektivitet, kvalitet och främja ständig förbättring.
- Alltid uppfylla lagkrav genom att ta fram och följa interna instruktioner avseende miljön.
- Behandla miljöfrågor med stor öppenhet, utveckla hållbarhetsredovisningen samt vara aktiv i kommunikationen med omvärlden för att samarbeta och bli bättre.
- Säkerställa att alla medarbetare känner till sitt eget ansvar för att verka för minskad miljöpåverkan samt har kännedom och tillgång till miljöpolicyen.

För att systematiskt arbeta med att minska Teracom Groups miljöpåverkan har koncernen tagit fram ett miljömål. Teracom Sweden, som sedan tidigare arbetar efter ett ledningssystem som bygger på ISO 14001, har kartlagt de aktiviteter i verksamheten som har störst miljöpåverkan.

Under 2011 kommer miljöförbättrande aktiviteter, som bygger på miljömålet och kartläggningen, att antas och genomföras inom bolagen.

I Teracom Group är det respektive bolags vd som har det yttersta juridiska ansvaret för miljöarbetet. Teracom Groups miljöenhet bevakar lagar och krav samt stöttar ansvariga chefer att omsätta dessa till rutiner för verksamheten. Resultatet av arbetet ska rapporteras i respektive företagsledning samt till koncernledningen. I miljöpolicyen framgår att alla medarbetare i koncernen har ansvar för att verka för minskad miljöpåverkan.

Miljöenheten på Teracom Group är också ansvarig för att vid miljöhändelser inom koncernen utreda, föreslå förbättringar och redovisa resultat för ledningen. Detta bidrar till att göra övervakningen mer systematisk och förenkla kontinuerlig uppföljning.

Den del av verksamheten som är rapporterings- eller tillståndspliktig enligt miljöbalken är köldmediehanteringen för kylaggregaten på sändarstationerna, transport av farligt avfall samt ett tillstånd för vattenverksamhet i samband med en sjökabeldragning. Alla delar finns inom Teracom Swedens verksamhet.

### Arbetsmiljö och säkerhet

Teracom Group tar stort ansvar för medarbetarnas säkerhet, liksom för deras arbetssituation i övrigt. Därför bedriver koncernen sedan länge ett strukturerat arbetsmiljöarbete. För riskfyllda arbetsuppgifter krävs utbildning och rätt skyddsutrustning. Allt arbetsmiljöarbete följs upp fyra gånger per år i Teracom, PlusTV:s respektive Boxers skyddskommittéer. Skyddskommittén, som består av chefer och skyddsombud, har ständig tillgång till aktuell kunskap och krav via koncernfunktionen miljö, som har kompetens inom arbetsmiljö och miljöskydd. Arbetsmiljö- och miljöskyddsfrågor av företagsövergripande karaktär hanteras av respektive företagsledning. Skyddskommittén i Teracom Sweden redovisar alla eventuella miljö- eller arbetsmiljöincidenter i bolaget, samtidigt som den fungerar som samrådsorgan. Skyddskommittéernas slutsatser är vägledande beslut om åtgärder fattas på respektive behörig nivå i bolagen.

### Krisorganisation

Säker drift av Teracom Swedens tjänster och god servicenivå är viktigt. Vid kriser och allvarliga störningar aktiverar Teracom Sweden en väl etablerad organisation för att effektivt begränsa uppkommen skada och återställa störningar. Inom digital-tv och FM-radio är kraven särskilt höga. Förutom den demokrati-fråga som tillgången till public service utgör finns tjänster som är av samhällsviktig betydelse. Viktigt meddelande till allmänheten, VMA, måste vara en tillgänglig tjänst när allmänheten ska varnas vid allvarliga händelser. Även tjänsten radiotidningar där Teracom tillhandahåller den tekniska plattformen är av stor betydelse. Den bidrar till att göra dagstidningar tillgängliga för personer med olika typer av funktionshinder.

Mer information om Teracom-koncernens styrning finns i bolagsstyrningsrapporten som ingår i koncernens årsredovisning för 2010 (sidorna 46-53 samt på [www.teracom.se](http://www.teracom.se)).

## SOCIALT ANSVAR

## Ansvar som aktör i samhället

Marknaden för medie- och kommunikationstjänster utvecklas ständigt. För Teracom-koncernen är det mycket viktigt att medarbetarna kontinuerligt stärker sin kompetens för att kunna bidra till koncernens utveckling. Det är också en förutsättning för att kunna ha nöjda kunder, goda leverantörsrelationer och att agera ansvarsfullt.

### Utbildning

Möjligheterna till utbildning och kompetensutveckling är viktiga för att öka medarbetarnas motivation och arbetsglädje. Teracom Swedens riktlinjer för kompetensutveckling innebär bland annat att varje medarbetare deltar i någon form av utbildning i genomsnitt fem dagar per år. Minst en av de fem dagarna ska vara praktik på annan avdelning eller i annan befattning. Exempel på det som Teracom Sweden räknar som kompetensutveckling är:

- Interna eller externa utbildningar och kurser
- Föreläsningar, seminarier
- Deltagande i nätverk
- Studiebesök, internt och externt
- Deltagande i mentorskapsprogram och coaching
- Praktik

**LA10** Utfallet undersöktes i medarbetarundersökningen som genomfördes i september 2010. Där angav medarbetarna att de i snitt haft 34 timmar kompetensutveckling under den senaste ettårsperioden. Motsvarande uppskattning för 2009 var 24 timmar. En grövre indelning av svarsalternativ i 2009 års undersökning medför en viss underrapportering, vilket gör att de två årens resultat inte är direkt jämförbara.

Boxer erbjuder 40 timmars kompetensutveckling per medarbetare och år. Aktiviteten ska öka individens kompetens på ett sätt som tillför nytta till Boxers verksamhet och den fastställs vid samtal mellan chef och medarbetare. Under 2010 har personalen fortsatt att lära sig mer om kundfrågor genom att praktisera en halv dag var på det kundservicebolag som Boxer anlitar. Chefer på Boxer ska ägna en heldag till samma praktik. Det har inte genomförts någon uppföljning på faktisk genomförd utbildningstid på Boxer under året.

### Utbildning i hållbarhet

**HR3**

Teracom anser att det finns god medvetenhet bland medarbetarna om frågor som berör etik, miljö och arbetsmiljö. Under 2009 genomförde 272 medarbetare en utbildning om den påverkan verksamheten har. Utbildningen berörde även mänskliga rättigheter. Det motsvarade en total utbildningstid på 68 timmar. Andelen av medarbetarna vid Teracom Sweden som genomgick utbildningen 2009 var 57 procent (272/478).

Boxer har också påbörjat dialogen med medarbetarna om hållbarhetsarbetet. I dialogen har de resonerat om syftet med ett systematiskt hållbarhetsarbete samt inlett en intern diskussion om på vilka sätt Boxer kan integrera hållbarhetsarbetet i verksamheten.

### Medarbetarsamtal

Teracom Group arbetar med målstyrning på alla nivåer i koncernen. Det innefattar kontinuerlig uppföljning och återkoppling kring prestation mot uppsatta mål och kompetensutveckling. Uppföljningen görs genom regelbundet återkommande medarbetarsamtal.

I 2010 års medarbetarundersökning för Teracom Sweden, som besvarades av 85 (87) procent av medarbetarna, anger 91 (96) procent att de har haft medarbetarsamtal. **LA12**

I Boxers medarbetarundersökning 2010 anger 83 (85) procent av medarbetarna i Sverige att de har haft medarbetarsamtal. Motsvarande andel i Danmark är 93 (91) procent för 2009. Utvecklings- och uppföljningssamtalen ingår i den samlade måluppföljningen på Boxer. I PlusTV anger 88 procent att de har haft ett medarbetarsamtal de senaste tolv månaderna.

### Mångfald och jämställdhet

Mångfald är en framgångsfaktor genom att varje individs kompetens och utvecklingsmöjligheter tas till vara. Olikheter ger en möjlighet till utveckling för såväl företaget som medarbetarna och bidrar till ett dynamiskt, kreativt och trivsamt arbetsklimat. Det är viktigt att Teracom-koncernen även på sikt kan attrahera sökanden oavsett kön, ålder, etnisk tillhörighet, trosuppfattning, funktionshinder, utseende, sexuell läggning eller andra faktorer. Teracom Group antog i slutet av 2009 en koncernövergripande mångfalds- och jämställdhetspolicy.

## SOCIALT ANSVAR

Policyn kompletteras på bolagsnivå med mångfaldsplaner. Som exempel gäller nuvarande mångfalds- och jämställdhetsplan för Teracom Sweden för perioden 2009–2012.

Viktiga rubriker i mångfalds- och jämställdhetspolicy är:

- Rekrytering
- Arbetsförhållanden
- Trakasserier och diskriminering
- Föräldraskap
- Lön
- Uppföljning av jämställdhetsplanen

Vid medarbetarenkätens båda senaste mättillfällen på Boxer Sweden har det konstaterats att inga trakasserier enligt diskrimineringslagen har förekommit.

Womentor är ett mentorprogram för kvinnor i början av sin chefskarriär inom IT- och telekombranschen. Teracom har varit med från start och deltog under det senaste året med två mentorer och en adept. Womentor startade 2005 och drivs idag av Almega IT- och Telekomföretagen. Syftet med Womentor är att öka mångfalden inom IT- och telekombranschen.

#### *Lönesättningsprinciper och årlig lönekartläggning*

Inför lönerrevisionen kartlägger Teracom Sweden samt koncernfunktioner regelbundet löneskillnaderna mellan kvinnor och män med likvärdiga arbeten. Följande yrkeskategorier finns på Teracom: ledande befattningshavare exklusive vd, övriga chefer, administrativa specialister, tekniska specialister, säljare, serviceingenjörer i fält, driftledning och kundsupport. I grupperna säljare respektive serviceingenjörer i fält finns inga kvinnliga medarbetare, varför ingen lönejämförelse kan ges.

Resultaten baseras på totalt 512 (478) tillsvidareanställda, det vill säga enstaka arbetsbefriade med avtalsuppgörelse ingår inte.

Även Boxer har genomfört en lönekartläggning mellan kvinnor och män med lika eller likvärdiga arbeten. Resultatet av lönekartläggningen ligger till grund för lönerrevisionen under våren 2011.

## SOCIALT ANSVAR

LA14	Antal män	Antal kvinnor	Relativt löneläge mellan kvinnor och män i %*
<b>Teracom Sweden samt koncernfunktioner</b>			
Ledande befattningshavare	6 (5)	3 (3)	96,4 (100,8)
Övriga chefer	27 (30)	13 (15)	92,2 (95,9)
Administrativa specialister	49 (56)	59 (61)	79,7 (84,5)
Tekniska specialister	95 (84)	14 (6)	92,3 (99,8)
Säljare	9 (7)		
Serviceingenjörer	195 (161)		
Driftledning och kundsupport	27 (36)	15 (14)	99,0 (97,2)
<b>Boxer Sweden</b>	<b>54</b>	<b>38</b>	<b>97</b>
<b>Boxer Danmark</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>87</b>

\* En siffra under 100 procent betyder att män har högre medellön än kvinnor.

### Medarbetarundersökningar

Teracom Group genomför regelbundet medarbetarundersökningar för att utvärdera arbetstillfredsställelsen och identifiera områden som går att förbättra.

Resultatet sammanfattas bland annat genom ett Nöjd-Medarbetar-Index, NMI.

Mätningen i september 2010 för Teracom Sweden visade ett NMI på 64, vilket är en minskning med nio procentenheter från förra årets mätning (73). Målet för 2010 sattes till 73. Själva NMI-indexet baseras på tre frågor kring helhetsbilden av Teracom Sweden som arbetsgivare. Svarefrekvensen var 85 (87) procent, vilket anses vara en normal nivå.

För att hantera den oönskade nedgången har cheferna under första kvartalet 2011 arbetat inom respektive enheter för att identifiera förbättringsåtgärder. Utöver det specifika gruppresultatet, har alla enheter diskuterat tre frågor: Hur vill medarbetarna att företagsledningen prioriterar, hur ska avdelningschefen prioritera samt hur ska medarbetarens enhet förbättra sitt arbetssätt gentemot andra enheter. Denna diskussion med medarbetarna har sammanställts och kommer att leda till fokuserade förbättringsåtgärder beslutade av Teracom Swedens företagsledning.

Betal-tv-bolagen genomförde en gemensam medarbetarundersökning 2010. I tabellen nedan visas utvecklingen av NMI i Boxer och PlusTV.

Bolag	2010	2009
Boxer Sweden	67	72*
Boxer Danmark	76	74*
PlusTV Finland	60	63*

\* Ej helt jämförbar siffra.

### Arbetsmiljö och säkerhet

För att leva upp till arbetsmiljöansvaret genomför koncernen bland annat:

- Utbildningar i arbetsmiljö för chefer, första hjälpen med hjärt-lungräddning, nedtagning av skadade ur mast, masthiss- och skyliftmanövrering, arbete på höjd, säker bilkörning med eco-driving, brandskydd och breddutbildning i arbetsmiljö och miljöskydd.
- Medarbetarna erbjuds regelbundna hälsokontroller.
- De som arbetar i mast genomgår obligatorisk medicinsk undersökning i enlighet med Arbetsmiljöverkets föreskrifter.

Koncernens friskvårdsarbete grundar sig på en personlig friskvårdssubvention och på olika aktiviteter inom ramen för lokala friskvårdsgupper. I Danmark tillåter inte skattereglerna individuell friskvårdssubvention och därför görs friskvårdsinsatserna istället som gemensamma aktiviteter.

### Sjukfrånvaro och incidenter

Sjukfrånvaron inom koncernen är låg. För 2010 var den för Teracom Sweden samt koncernfunktioner 1,72 (2,0) procent och för Boxer 1,65 (1,81) procent. Uppdelat på män och kvinnor var sjukfrånvaron i Teracom Sweden samt koncernfunktioner 1,42 (1,8) procent respektive 2,83 (2,6) procent och i Boxer 0,90 (1,24) respektive 3,00 (2,71) procent.

Under 2010 inträffade två arbetsmiljöincidenter på Teracom Sweden som rapporterades till Arbetsmiljöverket. Vid undanskaffning av gammal utrustning kom det fram en misstanke om att personal och entreprenörer hade exponerats för asbest. En utredning visade dock att det inte hade förekommit asbest fritt i luften i lokalen. En påkörningsolycka i ett garage orsakade svåra klämskador och fraktur på en medarbetare med långre sjukhusvistelse och rehabilitering som följd.

I tabellen på nästa sida anges arbetsmiljöincidenter enligt en rad kategorier för Teracom Sweden och koncernfunktionerna.

## OLYCKSFALLSFREKVENNS 2010

LA7

År	Tillbud	Färd-olycksfall	Olycka utan frånvaro	Olycka frånvaro > 1 dag	Rapporterad arbetssjukdom	Förlorade arbetsdagar pga olycka/miljon arbetstimmar	Olycka med frånvaro > 1 dag/miljon arbetstimmar	Miljoner arbetstimmar
2010	10	4	4	1	0	82*	0,9	1,094
2009	11	4	3	1	0	87	0,9	1,105

\* För ett allvarligt olycksfall anges förlorade arbetsdagar till 90.

## PR5 Nöjda medarbetare ger nöjda kunder

Att ha nöjda kunder som återkommer och talar väl om koncernens produkter och tjänster är avgörande för en långsiktigt hållbar verksamhet. För Teracom Group är målet därför att ha de mest nöjda kunderna i branschen, såväl när det gäller slutkonsumenter som nätbolagens kunder. Återkommande kundundersökningar är viktiga för att mäta kundnöjdheten.

I Sverige har Svenskt Kvalitetsindex (SKI) för tredje gången genomfört studien "Digital-TV", där man analyserat hur svenska digital-tv-kunder upplever sina leverantörer. Boxer förbättrar sitt resultat från förra året och får sammantaget bäst resultat bland digital-tv-operatörerna 2010. Boxer har en hög och jämn kvalitet snarare än att dominera något enskilt bedömningsområde. Högst poäng i jämförelse med branschen noteras emellertid när det gäller upplevd servicekvalitet och kundnöjdhet. Ytterligare en utmärkande skillnad gentemot de övriga operatörerna gäller hur stor andel av kunderna som inte har ansett sig ha anledning att klaga till sin leverantör. Störst förbättringspotential finns inom områdena image och upplevd prisvärdhet.

De kunder som har valt Boxer Denmark är nöjda. Den senaste kundundersökningen visar att Boxer i Danmark, precis som i Sverige, i genomsnitt har branschens nöjdaste kunder. Boxer särskiljer sig framför allt genom att ha en positiv image om att man bryr sig om sina kunder och erbjuder dem valfrihet. Dessutom är kunderna särskilt nöjda med tillgängligheten i kundservice.

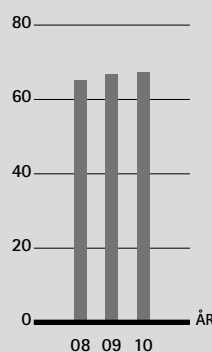
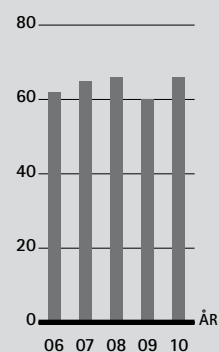
PlusTV i Finland, å andra sidan, har en genomsnittlig kundnöjdhet som ligger under branschgenomsnittet. Undersökningar under 2010 visar att lägre prispunkter skulle locka fler, vilket gör att bolaget har lagt stor möda på att skapa billigare paket som lanseras under 2011.

Under året har PlusTV även arbetat för att öka lojaliteten bland sina kunder. Det har främst gjorts genom en tätare koordinering av teleförsäljningen och anti churn-arbete i kund-

service. Genom förbättrade försäljningsinsatser har färre kunder ångrat sig, och genom bättre erbjudanden i kundservice har fler kunder som önskat hoppa av, ändå valt att stanna.

*Teracom Swedens kunder är mer nöjda än förra året*

Under 2010 genomfördes undersökningen NKI, Nöjd-Kund-Index. En nedgång i resultatet 2009 innebar att en mängd aktiviteter initierades och genomfördes under året. Resultatet i 2010 års undersökning visar på att Teracom Sweden åter ökar sitt förtroende hos kunderna, då index har stigit med sex punkter till 66.

Kundnöjdhet  
Boxer SwedenKundnöjdhet  
Teracom Sweden

Läs mer om undersökningen på [www.kvalitetsindex.se](http://www.kvalitetsindex.se)

**Kundnöjdhet Boxer Denmark 67,0**

Läs mer på [www.wilke.dk](http://www.wilke.dk)

**Kundnöjdhet PlusTV Finland 63,4**

Läs mer på [www.epsi-finland.org](http://www.epsi-finland.org)

## SOCIALT ANSVAR

Undersökningen visar på en rad styrkor och svagheter hos Teracom Sweden. Kundrelationer och de befintliga produkterna upplevs som goda och kunderna upplever Teracom som:

- Pålitlig
- Kompetent och erfaren
- Tekniskt kunnig
- Trygg, stabil

Kunderna ser även förbättringspotential hos Teracom inom områden som proaktivitet och driftighet. För att förbättra resultatet inom dessa områden har en analysgrupp tagit fram två fokusområden för 2011, som det planeras och genomförs aktiviteter kring:

- Agera alltid utifrån kundens affär
- Kundnytta i all utveckling

**Fakta Teracom Sweden NKI:**

**Antal respondenter:** 104 webbenkäter med 72 procents svarsfrekvens samt 27 djupintervjuer.

**Genomförande:** Ärligen, resultatet som presenteras baseras på undersökningen som genomfördes i januari–februari 2010.

**Metod:** Webbaserad enkät, intervjuer med ett urval av kunderna.

**Samtal med leverantörer****HR2**

För att kartlägga, och förhoppningsvis säkerställa, att koncernens leverantörer arbetar med hållbarhets- och kvalitetsfrågor har Teracom Sweden genomfört 120 leverantörsbedömningar under 2010. Av dessa leverantörer har samtal genomförts med 5/6, vilket betyder 100 stycken. Eftersom rutinen för leverantörsbedömningar nu är väl inarbetad i samband med upphandlingar kommer alla de framtida stora leverantörerna att bedömas vartefter. De 120 leverantörerna som har fått frågan i år står för cirka 80 procent av Teracom Swedens inköpsvolym. Det innebär att Teracom Swedens mest betydande leverantörer har granskats med hänsyn till efterlevnad av bland annat mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö, korruptionsfrågor samt vidtagna åtgärder.

Svaren på bedömningarna visar att vissa leverantörer har kommit långt, medan frågorna är nya för andra. Teracom Group ser att bedömningar kan ge möjligheter till förbättringar både hos leverantörerna och inom Teracom:s samarbete med leverantören. Skulle det däremot visa sig att en leverantör inte alls är intresserad av de här frågorna eller dialogen med Teracom Group kan samarbetet avbrytas.

Under 2011 fortsätter koncernen att arbeta med att få med de övriga koncernbolagens leverantörer och att prioritera bedömningarna genom att ha olika hållbarhetsområden som fokus. Riskanalyser hjälper till att bedöma inom vilka branscher risken är störst för bristande kvalitet, miljöskydd och andra hållbarhetsområden.

De företag som vill vara underleverantörer till Teracom Sweden får redovisa:

- om de är certifierade enligt kvalitetsledningssystemet ISO 9001 eller berätta om sitt motsvarande kvalitetsarbete,
- om de är certifierade enligt miljöledningssystemet ISO 14001 eller berätta om sitt motsvarande arbetssätt inom miljöområdet,
- hur de arbetar utifrån Global Compacts tio principer kring mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och mot korruption samt OECD:s riktlinjer för multinationella företag,
- hur de arbetar med hållbarhet.

Det är viktigt att koncernens bolag uppfattas som en seriös affärspartner både som kund och leverantör. Etikpolicyn har sin grund i Global Compact där förebyggande av korruption är viktig för hur bolagens medarbetare ska agera vid affärskontakter. Därför är det också varje medarbetares ansvar att rapportera oegentligheter till sin chef, HR-avdelningen eller till säkerhetschefen. Om en medarbetare är osäker på vad som är lämpligt ska denne konsultera sin chef för besked om hur situationen ska hanteras. Grund för dessa avväganden ska då ligga i Etikpolicyn och därtill kopplade styrdokument.

**S04** Under 2010 har inget korruptionsärende rapporterats inom koncernen.

## Koncernens miljöpåverkan

Teracom Groups största miljöpåverkan uppstår vid förbrukning av bränsle och energi. Förbrukningen har även direkt inverkan på koncernens driftskostnader och ger en ekonomisk sårbarhet för variationer i energitillgång och priser.

För att minska koncernens bränsle- och energiförbrukning har olika besparingar gjorts genom energieffektiviseringar. Den direkta och indirekta energiförbrukningen har även sammanställts och räknats om till CO<sub>2</sub>-ekvivalenter. Nytt för 2010 är att även koncernens transporter har kartlagts och räknats om till CO<sub>2</sub>-ekvivalenter för att kunna åskådliggöra koncernens klimatpåverkan, sätta mål och ta fram konkreta förbättringsaktiviteter.

### Koncernens bränsleförbrukning

Koncernens direkta energianvändning är det bränsle som förbrukas i de olika förbränningsmotorerna som ägs eller hyrs av koncernbolagen. Under 2010 har förbrukningen av drivmedel ökat till följd av en utökad serviceaffär. Koncernens direkta energianvändning sker till exempel genom användningen av:

- Tjänstebilar, förmånsbilar, skotrar, fyrhjulingar, terrängfordon med mera som drivs med diesel, bensin och etanol. (Alla bolag inom koncernen)
- Masthissar och mobila elverk som drivs med bensin. (Teracom Sweden)
- Reservelverk som drivs med diesel. (Teracom Sweden)

### Miljöbonus vid pendling

För att minska påverkan från personalens resor till och från jobbet har Boxer infört en miljöbonus för den som väljer att lämna bilen hemma. Bonusen är på 500 SEK per anställd och månad. Den anställda ansöker personligen om att få ta del av denna bonus. I december 2010 hade 39 personer av totalt 95 anställda utnyttjat denna bonus. (I totalen ingår även de som har tjänstebilar och Boxer Denmarks anställda.) Procentuellt sett är användningen 41 (59) procent, vilket är en minskning från 2009.

### Koncernens elförbrukning

Att driva rikstäckande marknät för tv-sändningar är en elintensiv verksamhet. Teracom Group har kontor och stationer som förbrukar energi i form av el och värme. Nedan redovisas koncernens sammanlagda konsumtion av direktköpt el och värme från producenter samt från vilka energikällor denna har utvunnits. Koncernens indirekta förbrukning av energi sker genom användningen av el och fjärrvärme för uppvärmning av lokaler (Teracom Swedens stationer) samt el till utrustning (Teracom Swedens användning av sändare, datorer, servrar och så vidare på stationerna).

**EN4** Den indirekta energianvändningen uppgick under 2010 till cirka 111 GWh (107 GWh) vilket är cirka 400 TJ (386 TJ). Det ger upphov till cirka 806 (726) ton CO<sub>2</sub>-ekvivalenter, vilket är ungefär en tredjedel av den totala mängden växthusgaser från hela verksamheten.

## MILJÖMÄSSIGT ANSVAR

Cirka 99 procent av Teracoms direktinköpta el kommer från Vattenfall där produktionsenergimixen (de primära energikällorna) består av: 53 procent förnyelsebara energikällor och 47 procent icke förnyelsebara energikällor. De förnyelsebara är huvudsakligen vattenkraft och en mindre del vindkraft. Icke förnyelsebara är nästan uteslutande kärnkraft. Siffrorna är tagna från produktionsenergi mixen för Vattenfall för 2009, vilket gör att emissionerna, som baseras på denna mix, är preliminära för 2010. Elabonnemanget har en föränderlig produktionsmix från år till år vilket gör att Teracom-koncernens utsläpp förändras på samma sätt. Vid överföring från kraftverk till Teracoms anläggningar sker en elförlust på cirka 3–9 procent. Övrig del av den totala elförbrukningen, cirka 1 procent, köps in från närliggande företag eller värmeproducenter.

Jämfört med föregående år ökade förbrukningen med cirka 4 GWh, vilket bland annat beror på en fortsatt utbyggnad av verksamheten med mux 6 och 7.

Teracom-koncernen har valt att redovisa energi som köps direkt från energiproducenter. Energi som förbrukas i hyrda

lokaler där betalningen går via hyresvärdar har avgränsats bort från indikator EN4 och återfinns istället i EN17. Denna elförbrukning är försvinnande liten i jämförelse med elen för utsändning av Teracom Swedens produkter. Hela Boxers energiförbrukning köps indirekt av hyresvärderna och redovisas därför inte. Av samma anledning redovisas inte elförbrukningen från Teracoms kontor med undantag av kontoret i Malmö där Teracom köper el och värme direkt av en producent.

*Spillvärme från Teracom Swedens sändare*

Teracom Sweden har arbetat aktivt för att återvinna den spillvärme som tv-sändarna genererar. Teracom har utvecklat en teknisk lösning för att värma upp sändarstationernas lokaler genom att tillvarata värme från sändarutrustningen. Detta har gett årliga besparingar på cirka 7 000 000 kWh samt den miljöpåverkan som skulle ha uppstått vid borrning för mer bergskyla för att kyla sändarutrustningen. Omräknat i kronor innebär det en kostnadsbesparing på cirka 5,1 miljoner SEK per år.

## DIREKT ENERGIANVÄNDNING OCH KOLDIOXIDEMISSION

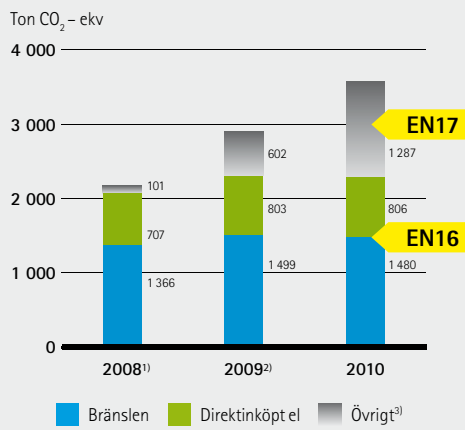
EN3

	2008		2009		2010	
	Energi* (GJ)	CO <sub>2</sub> -ekv (ton)	Energi (GJ)	CO <sub>2</sub> -ekv (ton)	Energi (GJ)	CO <sub>2</sub> -ekv (ton)
<b>Icke förnyelsebara energikällor</b>						
Diesel för reservverk	2 261	169	2 319	173	2 078	155
Diesel för fordon	6 840	487	6 864	502	8 988	641
Bensin	9 424	697	10 449	811	9 479	675
Fordonsgas	i.u.	i.u.	i.u.	1	127	3
<b>Summa icke förnyelsebara energikällor</b>	<b>18 525</b>	<b>1 353</b>	<b>19 632</b>	<b>1 487</b>	<b>20 672</b>	<b>1 474</b>
<b>Förnyelsebara energikällor</b>						
Etanol	857	13	789	12	581	8
<b>Totalt</b>	<b>19 381</b>	<b>1 366</b>	<b>20 421</b>	<b>1 499</b>	<b>21 253</b>	<b>1 482</b>

\* Utan Boxer Denmark och PlusTV

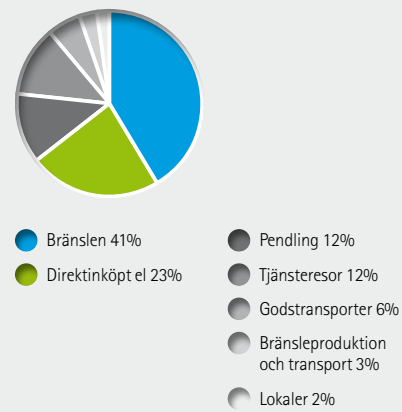
Tabellen ovan visar koncernens använda energimängd från direkta energikällor uppdelade på förnyelsebara energikällor och icke förnyelsebara energikällor. För att räkna ut energimängden har data över energiinnehållet använts från KTHs emissionsdatablad. Uppgifter för 2008 har justerats efter de nya omvandlingsfaktorerna från KTH.

### Totalt CO<sub>2</sub>-utsläpp

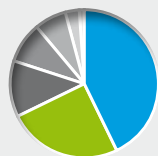


1) Siffrorna för el och bränsle är ej jämförbara med 2010 års data då Boxer Denmark och PlusTV inte var med. Posten Övrigt innehåller endast Bränsleproduktion och transport.  
 2) Posten Övrigt är inte jämförbar med posten Övrigt 2010.  
 3) I posten Övrigt ingår Pendling, Tjänsteresor, Godstransporter, Bränsleproduktion och transport samt Lokaler.

### Koncernens fördelning av CO<sub>2</sub>-utsläpp, 2010



#### Teracom Sweden och koncernfunktioner



- Bränslen 43%
- Direktinköpt el 25%
- Pendling 12%
- Tjänsteresor 9%
- Godstransporter 7%
- Bränsleproduktion och transport 3%
- Lokaler 1%

#### Boxer Sweden



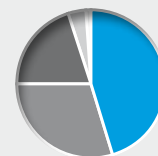
- Tjänsteresor 45%
- Bränslen 20%
- Pendling 20%
- Lokaler 6%
- Bränsleproduktion och transport 6%
- Godstransporter 3%

#### Boxer Denmark



- Tjänsteresor 34%
- Bränslen 24%
- Godstransporter 18%
- Pendling 11%
- Lokaler 11%
- Bränsleproduktion och transport 2%

#### PlusTV Finland



- Bränslen 46%
- Tjänsteresor 30%
- Pendling 20%
- Bränsleproduktion och transport 4%
- Lokaler 1%

## MILJÖMÄSSIGT ANSVAR

**Koncernens utsläpp av växthusgaser**

Koncernens påverkan på klimatet speglar en stor del av verksamhetens totala miljöpåverkan. För att få kontroll på denna påverkan och se vilka delar som koncernen kan förbättra har koncernens totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser sammanställts och räknats ut genom att omvandla energianvändningen till CO<sub>2</sub>-ekvivalenter. Under 2010 genomfördes en vidare kartläggning där påverkan från transporter (godstransporter, tjänsteresor och pendling till och från arbetet), bränsletillverkningen samt påverkan från koncernens hyrda kontor genom energianvändning inkluderades. Teracom Sweden står för cirka 89 procent av koncernens utsläpp av växthusgaser. Boxer Sweden står för 4 procent, Boxer Denmark för 3 procent och PlusTV i Finland för 5 procent av de totala utsläppen. Arbetet fortsätter att utvecklas under 2011 med bland annat påverkan från koncernens avfallshantering.

**Återvinning av analogsändare och övrig avfallshantering**

Avfallshantering är ett annat prioriterat område och ett projekt pågår för att förbättra kontrollen av avfallshantering inom koncernen. För att förbättra insynen i hanteringen och rapporteringen av påvekan från Teracom Swedens samlade avfall i Sverige har ett centralt avtal med en leverantör tagits fram. Införandet av avtalet var klart till årsskiftet. Under 2010 har de gamla analogsändarna demonterats kontinuerligt av både

Teracom Swedens personal och av återvinningsentreprenörer och skickats för behandling som elektronikskrot hos certifierade återvinningsföretag.

**Kontroll av elektromagnetiska fält från Teracom Swedens master**

I anslutning till antennerna skapas högfrekventa elektromagnetiska fält vid radio- och tv-utsändningar. Strålningen är knappt mätbar på marknivå eftersom antennutrustningen är placerad högt upp i master och styrkan snabbt avtar i takt med avståndet. Teracom har specialutbildad personal för att mäta och tolka de elektromagnetiska värdena. I alla områden och på alla platser som är tillgängliga för allmänheten är strålningsnivån från Teracom verksamhet påtagligt lägre än de rekommendationer som anges i riktlinjerna från ICNIRP (International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection) som utgör grunden för nuvarande EU-rekommendationer på området.

**Miljösanktionsavgift**

Under 2010 har Teracom Sweden fått en miljösanktionsavgift på grund av ett för sent inskickat protokoll av köldmediekontroll i Kaknästornet. Rutinerna för att skicka in dessa är nu reviderade.

## Samhällsutveckling och ekonomiska värden

Samtliga av Teracom Groups bolag agerar på en öppen och starkt konkurrensutsatt marknad. Bolagens erbjudanden ger kunderna tillgång till bred och varierad information och underhållning. Koncernen bidrar även till prispress där olika tekniska lösningar konkurrerar med varandra, vilket gynnar kunderna.

Under 2010 har Teracom-koncernen fokuserat på nät- och betal-tv-tjänster via marknät. Därför fattades beslut om att avveckla Boxer Swedens iptv-erbjudande (tv via bredband).

Teracom Sweden har ett heltäckande radio- och tv-nät för nationell och regional utsändning. Tv-tjänsterna sänds via marknätet och innehållet kan diversifieras och delas upp i regionala sändningar. Teracom erbjuder även nationell och lokal sändning av FM-radio. Utöver dessa tjänster erbjuder bolaget inplaceringar och service till telekombolag. Priset på utsändning av fri-tv och nationell FM-radio är reglerad av PTS (Post och Telestyrelsen) och är baserat på en kostnadsorienterad prismodell.

Under 2010 förvärvades Broadcast Service Danmark (BSD), vars namn ändrades till Teracom Denmark A/S under januari 2011. Teracom A/S äger det danska marknätet för radio och tv. Det marksända tv-nätet är helt digitaliserat sedan 2009 och

förutom distribution av tv och analog respektive digitalradio erbjuds telekomtjänster till danska telekomoperatörer.

De tre betal-tv-bolagen i Teracom Group utvecklar, paketerar, prissätter, marknadsför och administrerar betal-tv-paket i marknätet på sina respektive marknader. Under 2010 lanserades hdtv i det svenska marknätet och fem kanaler påbörjade sina sändningar. Ytterligare kanaler har tillstånd och förväntas komma igång med sina sändningar under 2011. Under 2011 kommer Boxer Sweden att introducera en ny video-on-demand-tjänst, som gör det möjligt för tv-tittare att se program när de vill.

### Teracom Group skapar värde

Under 2010 var koncernens lönsamhet och den finansiella ställningen god. En god finansiell ställning är en förutsättning för att koncernen kan fortsätta verka framgångsrikt. För att koncernen ska ha möjlighet att utveckla såväl befintliga som nya affärer krävs en tillfredställande soliditet. 2010 uppgick soliditeten till 31 procent.

I matrisen nedan illustreras koncernens ekonomiska värdeskapande uppdelat på ett antal intressenter.

### EC1

MSEK	Intressent	2010	2009	2008	2007	2006
<b>Genererade värden</b>						
Intäkter	Kunder	3 852	3 408	2 991	3 361	3 015
<b>Distribuerade värden</b>						
Kostnader för inköpta varor och tjänster	Leverantörer	-2 648	-2 168	-1 650	-1 732	-1 655
Löner och ersättningar	Anställda	-543	-534	-438	-506	-464
Betalningar till kapitalförsörjare	Kreditgivare	-22	-16	-3	-5	-16
	Ägaren	-110	-150	-400	-350	-150
	Minoriteten	0	0	-80	-86	-30
Skatter	Offentlig sektor	-165	-251	-214	-193	-42
<b>Distribuerade värden totalt</b>		<b>-3 488</b>	<b>-3 119</b>	<b>-2 785</b>	<b>-2 872</b>	<b>-2 357</b>
Medel kvarhållna i verksamheten		364	289	206	489	658

## GRI-INDEX

## GRI G3-index

	Läshänvisning	Kommentar
<b>1. STRATEGI OCH ANALYS</b>		
1.1 Vd om betydelsen av hållbarhet för verksamheten och dess strategier.	Sidan 2.	Fullt redovisad.
<b>2. ORGANISATIONSPROFIL</b>		
2.1 Organisationens namn.	Omslag	Fullt redovisad.
2.2 Huvudsakliga produkter, tjänster och varumärken.	Sidorna 13–26 i ÅR.	Fullt redovisad.
2.3 Organisationsstruktur.	Omslagets insida.	Fullt redovisad.
2.4 Huvudkontorets säte.	Omslagets insida.	Fullt redovisad.
2.5 Länder som organisationen verkar i.	Omslagets insida.	Fullt redovisad.
2.6 Ägarförhållanden.	Omslaget insida.	Fullt redovisad.
2.7 Marknader som organisationen är verksam på, inklusive geografisk uppdelning, sektorer man är verksam i och typ av kunder.	Sidorna 13–26 i ÅR.	Fullt redovisad.
2.8 Organisationens storlek.	Omslagets insida.	Fullt redovisad.
2.9 Väsentliga förändringar under redovisningsperioden vad det gäller storlek, struktur eller ägande.	Sidan 17.	Fullt redovisad.
2.10 Utmärkelser som organisationen erhållit under redovisningsperioden.	Inga priser eller utmärkelser har mottagits under perioden.	Fullt redovisad.
<b>3. INFORMATION OM REDOVISNINGEN</b>		
3.1 Redovisningsperiod.	Sidan 17.	Fullt redovisad.
3.2 Tidpunkt för senaste redovisning.	Sidan 17.	Fullt redovisad.
3.3 Redovisningscykel.	Sidan 17.	Fullt redovisad.
3.4 Kontaktperson för frågor om redovisningen och dess innehåll.	Omslagets insida.	Fullt redovisad.
3.5 Process för att ta fram redovisningens innehåll.	Sidorna 17–18.	Fullt redovisad.
3.6 Redovisningens omfattning.	Sidan 17.	Fullt redovisad.
3.7 Särskilda begränsningar i redovisningen.	Sidan 17.	Fullt redovisad.
3.8 Princip för redovisningen av joint ventures, dotterbolag, hyrda anläggningar, utlokaliserade verksamheter och andra enheter som väsentligt kan påverka jämförbarheten mellan olika tidsperioder och/eller organisationer.	Sidan 17.	Fullt redovisad.
3.9 Grunder och antaganden för beräkningar.	I anslutning till respektive indikator.	Fullt redovisad.
3.10 Förklaring till förändring av tidigare angiven information och skälen till dessa.	Sidan 17.	Fullt redovisad.
3.11 Större förändringar sedan föregående redovisningsperiod vad gäller avgränsning, omfattning eller mätmetoder.	Sidan 17.	Fullt redovisad.
3.12 GRI-index.	Sidorna 32–33.	Fullt redovisad.
3.13 Policy och tillämpning avseende extern granskning.	Sidorna 17, 34–35.	Fullt redovisad.

## GRI-INDEX

	Läshänvisning	Kommentar
<b>4. STYRNING</b>		
4.1 Struktur för bolagsstyrning.	Sidorna 20–21.	Fullt redovisad.
4.2 Styrelseordförandens roll/roller i organisationen.	Sidorna 46–53 i ÅR.	Fullt redovisad.
4.3 Antal oberoende, ej verkställande styrelseledamöter.	Sidorna 36–37 i ÅR.	Fullt redovisad.
4.4 Möjligheter för aktieägare och anställda att ge rekommendationer eller vägledning till styrelsen eller företagsledningen.	Sidorna 18–19.	Fullt redovisad.
4.8 Internt utvecklade affärsidéer eller grundläggande värderingar, uppförandekod och principer för ekonomiskt, miljömässigt och socialt uppträdande, samt hur väl dessa införts i organisationen.	Sidorna 20–21.	Fullt redovisad.
4.9 Styrelsens rutiner för att utvärdera organisationens hållbarhetsarbete.	Sidorna 20–21.	Fullt redovisad.
4.14 Organisationens intressenter.	Sidorna 18–19.	Fullt redovisad.
4.15 Tillvägagångssätt för att identifiera intressenter.	Sidan 18.	Fullt redovisad.
4.16 Typ av dialog med intressenter.	Sidorna 18–19.	Fullt redovisad.
4.17 Frågeställningar som framkommit i dialog med intressenter.	Sidorna 18–19.	Fullt redovisad.

<b>5. RESULTATINDIKATORER</b>		
EC1 Direkt ekonomiskt värde som genererats och distribuerats - inklusive intäkter, driftskostnader, ersättning till anställda, donationer och andra samhällsinvesteringar, balanserad vinst samt utbetalningar till finansärer och myndigheter/regeringar.	Sidan 31.	Fullt redovisad.
EN3 Direkt energiförbrukning uppdelat på huvudsakliga energikällor och leverantörer.	Sidan 28.	Fullt redovisad.
EN4 Indirekt energiförbrukning uppdelat på huvudsakliga energikällor och leverantörer.	Sidan 27.	Redovisad. Ej effektivitetsförluster vid omvandling av primärbränsle till el.
EN16 Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt (CO <sub>2</sub> -ekvivalenter).	Sidan 29.	Fullt redovisad.
EN17 Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt.	Sidan 29.	Fullt redovisad.
PR5 Rutiner för kundnöjdhet, inklusive resultatet från undersökningar gällande kundnöjdhet.	Sidan 25.	Fullt redovisad.
HR2 Procenttal av viktiga leverantörer och entreprenörer som genomgått kontroll gällande mänskliga rättigheter och vilka åtgärder som vidtagits.	Sidan 26.	Fullt redovisad.
HR3 Totalt antal timmar som personalen genomgår utbildning i de policyer och rutiner gällande mänskliga rättigheter som är av vikt för verksamheten, inklusive procenttal på antalet utbildade anställda.	Sidan 22.	Fullt redovisad.
LA7 Grader av skador, arbetsjukdomar, sjukdagar, frånvarotid samt det totala antalet arbetsrelaterade dödsfall, listat efter region.	Sidan 25.	Redovisad. Frekvens angiven/miljon arbetstimmar.
LA10 Genomsnittligt antal utbildningstimmar per år och anställd, listat efter anställningskategori.	Sidan 22.	Redovisad. Ej kategoriindelad.
LA12 Procenttal på anställda som erhåller regelbundna bedömningar av prestationer och karriärutveckling.	Sidan 22.	Redovisad. Data hämtade från NMI-undersökning.
LA14 Grundlöneförhållande mellan män och kvinnor listat efter anställningskategori.	Sidan 24.	Redovisad. Grundlön/kategori ej redovisad.
SO4 Åtgärder som vidtagits som reaktion på korruptionsärenden.	Sidan 26.	Fullt redovisad.

## Revisors rapport över översiktlig granskning av hållbarhetsredovisning

### TILL LÄSARNA AV TERACOMS HÅLLBARHETSREDOVISNING

Vi har fått i uppdrag av ledningen i Teracom AB (publ) att översiktligt granska innehållet i Teracoms hållbarhetsredovisning 2010. Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för det löpande arbetet inom miljö, arbetsmiljö, socialt ansvar och hållbar utveckling samt för att upprätta och presentera hållbarhetsredovisningen i enlighet med tillämpliga kriterier. Vårt ansvar är att uttala en slutsats om hållbarhetsredovisningen grundad på vår översiktliga granskning.

### Den översiktliga granskningens inriktning och omfattning

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med RevR 6 Bestyrkande av hållbarhetsredovisning utgiven av FAR. En översiktlig granskning består av att göra förfrågningar, i första hand till personer som är ansvariga för upprättandet av hållbarhetsredovisningen, att utföra analytisk granskning och att vidta andra översiktliga granskningsåtgärder. En översiktlig granskning har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt IAASB:s standarder för revision och kvalitetskontroll och god revisionsred i övrigt har. De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning gör det inte möjligt för oss att skaffa oss en sådan säkerhet att vi blir medvetna om alla viktiga omständigheter som skulle kunna ha blivit identifierade om en revision utförts. Den uttalade slutsatsen grundad på en översiktlig granskning har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

De kriterier som vår granskning baseras på är de delar av Sustainability Reporting Guidelines G3, utgiven av Global Reporting Initiative (GRI), som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt de redovisnings- och beräkningsprinciper som företaget särskilt tagit fram och angivit. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen.

## BESTYRKANDERAPPORT

Vår översiktliga granskning har, utifrån en bedömning av väsentlighet och risk, bland annat omfattat följande:

- a. uppdatering av vår kunskap och förståelse för Teracoms organisation och verksamhet,
- b. bedömning av resultatet av företagets intressentdialog,
- c. intervjuer med ansvariga chefer på koncernnivå och på utvalda enheter i syfte att bedöma om den kvalitativa och kvantitativa informationen i hållbarhetsredovisningen är fullständig, riktig och tillräcklig,
- d. tagit del av interna och externa dokument för att bedöma om den rapporterade informationen är fullständig, riktig och tillräcklig,
- e. utvärdering av design för en del av de system och processer som använts för att inhämta, hantera och validera hållbarhetsinformation,
- f. analytisk granskning av rapporterad information,
- g. avstämning av finansiell information mot företagets årsredovisning för år 2010,
- h. bedömning av företagets uttalade tillämpningsnivå avseende GRI:s riktlinjer,
- i. övervägande av helhetsintrycket av hållbarhetsredovisningen, samt dess format, därvid övervägande av informationens inbördes överensstämmelse med tillämpade kriterier.

**Slutsats**

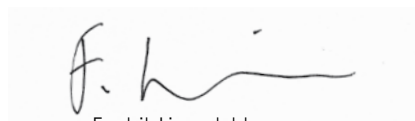
Grundat på vår översiktliga granskning har det inte kommit fram några omständigheter som ger oss anledningen att anse att hållbarhetsredovisningen inte, i allt väsentligt, är upprättad i enlighet med de ovan angivna kriterierna.

Stockholm den 16 mars 2011

PricewaterhouseCoopers AB



Sten Håkansson  
Auktoriserad revisor



Fredrik Ljungdahl  
Specialistmedlem i FAR

## ORDLISTA

## Förklaringar och definitioner

**CO<sub>2</sub>-ekvivalenter** Olika gasers växthuseffekt omräknat till motsvarande mängd koldioxidutsläpp.

**CO<sub>2</sub>-emissioner** Utsläpp av växthusgasen koldioxid.

**Corporate Social Responsibility (CSR)** Med företagets sociala ansvarstagande avses ansvaret för verksamhetens effekter på miljö, samhälle och ekonomi. Denna skyldighet anses sträcka sig längre än att enbart följa lagstiftningen och till att frivilligt vidta ytterligare åtgärder för att främja hållbar utveckling i samhället.

**Elektromagnetisk strålning** Elektromagnetisk strålning (ems) är en vågrörelse som fortplantas i tid och rum och som består av en elektrisk och en magnetisk komponent. De frekvenser som används för radioteknik och telekommunikation är ickejoniserande, vilket innebär att eventuell påverkan på organismer består i uppvärmning av vävnad.

**Etikpolicy** Riktlinjer som beskriver hur en organisation bedriver sin verksamhet på ett etiskt, socialt och/eller miljömässigt riktigt sätt.

**Förnyelsebara energikällor** Förnyelsebara energikällor är energikällor som ständigt förnyas sig. Solstrålning kan användas direkt eller indirekt via vind-, vatten- och bioenergi. Tidvatten uppstår i växel-spelet mellan jordens, månens och solens rörelser.

**Global Compact** Global Compact är ett FN-initiativ för att föra samman företag med FN-organ, fackföreningar och det civila samhället. Initiativet stödjer tio principer kring mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och mot korruption. Visionen är en mer hållbar ekonomi som inte marginaliserar vissa samhällsgrupper eller påverkar miljön negativt.

**Global Reporting Initiative (GRI G3)** Global Reporting Initiative (GRI) tillhandahåller världens mest använda ram för hållbarhetsredovisning. I ramen fastställs principer och indikatorer som organisationer kan använda för att mäta och rapportera sina ekonomiska, miljömässiga och sociala prestanda.

**Icke förnyelsebara energikällor** Fossila bränslen (kol, olja och naturgas) räknas som icke förnyelsebara eftersom de förnyas under oöverskådligt lång tid. Användningen av dessa är orsaken till den nuvarande dramatiska ökningen av växthusgaser i atmosfären. Till gruppen icke förnyelsebar energi räknas även kärnkraft.

**ICNIRP** International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection är en icke vinstdrivande organisation som stöds av WHO, IRPA, olika länders regeringar samt europeiska kommissionen. ICNIRP finansieras inte av företag. Rapporten från ICNIRP utgör idag grunden för EU:s direktiv och rekommendationer för säker ickejoniserande strålmiljö.

**Köldmediehantering** Vissa media som används i kylanläggningar har skadlig inverkan på stratosfärens ozonlager och har samtidigt en hög växthusgasfaktor. Därför finns föreskrifter för hantering av kylanläggningar som innehåller sådana media. Bland annat regleras krav på återkommande besiktning och rapportering till kommuner om utförd besiktning.

**Miljöbalken** Den delen av svensk lag som behandlar skyddet av människors hälsa och miljö. Arbetsmiljö behandlas i separat lagstiftning.

**Svenskt Kvalitetsindex (SKI)** System för att samla in, analysera och sprida information om kunders förväntningar, upplevd kvalitet och värdering av varor och tjänster.

**Whistle blower-system** Möjligheten att uppmärksamma felaktiga beteenden eller missförhållanden i en organisation utan att riskera bestraffning.

## TEKNISK ORDLISTA

**Betal-tv** Kanaler som kräver ett särskilt abonnemang.

**Hdtv (High Definition tv)** Högupplöst tv som ger skarpare bild än standard-tv.

**Inplacering** Innebär att företag och organisationer hyr plats i en nätoperatörs master och stationer. Utrustningen är vanligtvis kundens egen.

**Iptv** Bredbands-tv som distribueras via exempelvis fiber eller adsl.

**Mux (multiplex)** Frekvensutrymme för digitalt komprimerad signal. En mux utnyttjar en frekvenskanal vid utsändningen.

**Radiotidningar** Inläst tidning för synskadade och dyslektiker, vilken distribueras via FM-nätet.

**VMA** Viktigt meddelande till allmänheten är samhällets informationskanal för att nå ut till berörda människor vid riktigt stora olyckor och händelser.

## FINANSIELLA DEFINITIONER

**Genererade värden** Nettointäkter samt finansiella intäkter.

**Distribuerade värden** Kostnader för inköpta varor och tjänster, löner och ersättningar, betalda skatter, räntor till kreditgivare samt utdelning till ägare och minoritet.

**Medel kvarhållna i verksamheten** Genererade värden minus distribuerade värden.

**Rörelsemarginal** Rörelseresultatet uttryckt i procent av rörelsens intäkter.

**Soliditet** Eget kapital uttryckt i procent av balansomslutningen.

#### KONTAKTUPPGIFTER:

**Teracom AB**  
Box 1366  
172 27 Sundbyberg  
Besöksadress:  
Esplanaden 3C, 1 tr  
Sundbyberg  
Tel: +46 8 555 420 00  
Fax: +46 8 555 420 01  
[www.teracom.se/Teracom-koncernen/](http://www.teracom.se/Teracom-koncernen/)  
**Organisationsnummer: 556441-5098**

**Teracom Sweden**  
Box 1366  
172 27 Sundbyberg  
Besöksadress:  
Esplanaden 3C, 1 tr  
Sundbyberg  
Tel: +46 8 555 420 00  
Fax: +46 8 555 420 01  
Kundtjänst tel: 0771-91 00 85  
[www.teracom.se](http://www.teracom.se)

**Teracom A/S**  
Banestrøget 19-2  
DK-2630 Taastrup  
Besöksadress:  
Banestrøget 19-2  
Taastrup  
Tel: +45 7011 80 11  
Fax: +45 4371 11 43  
[info@teracom.dk](mailto:info@teracom.dk)  
[www.teracom.dk](http://www.teracom.dk)

**Boxer TV-Access AB**  
Box 6239  
102 34 Stockholm  
Besöksadress:  
S:t Eriksgatan 117, 5 tr, Stockholm  
Tel: +46 8 587 899 00  
Fax: +46 8 587 899 99  
Kundtjänst tel: 0771-21 10 00  
[kundtjanst@boxer.se](mailto:kundtjanst@boxer.se)  
[www.boxer.se](http://www.boxer.se)

**Boxer TV A/S**  
Postbox 118  
DK-1004 København K  
Besöksadress:  
Langebrogade 6E, 1. sal  
København K  
Tel: +45 7025 1588  
[info@boxertv.dk](mailto:info@boxertv.dk)  
Kundtjänst tel: +45 7033 2033  
[kundeservice@boxertv.dk](mailto:kundeservice@boxertv.dk)  
[www.boxertv.dk](http://www.boxertv.dk)

**Digi TV Plus Oy**  
Pasilankatu 2  
00240 Helsinki, Finland  
Besöksadress:  
Pasilankatu 2 (Huolintatalo) Helsingfors  
Tel: +358 10 387 3001  
Fax +358 10 387 3088  
Kundtjänst tel: +358 10 309 8008  
[asiakaspalvelu@plustv.fi](mailto:asiakaspalvelu@plustv.fi)  
[www.plustv.fi](http://www.plustv.fi)



