



Éves Fenntarthatósági Jelentés 2004

Találkozás a holnap igényeivel

A GRI 2002-es irányelveinek megfelelően

Magyar
Telekom **T** . . .

Tartalomjegyzék

GRI-indikátorkódok	ii
Bevezető	1
Az elnök-vezérigazgató levele	1
A Jelentésről	3
A vállalatcsoport	4
Bemutakozás	4
Tulajdonosi szerkezet	7
A Csoport szervezeti felépítése	8
A Csoport gazdasági és működési kulcsadatai 2004-ben	10
Felsővezetés	12
Vállalatirányítás	13
Politikák, stratégiák	14
Küldetés	14
T-Spirit	14
A Csoport stratégiája	15
Emberierőforrás-stratégia	18
Társadalmi szerepvállalás stratégia	19
Csoport Környezetvédelmi Politika	21
Csoport Környezetvédelmi Stratégia	22
Menedzsmentrendszerek	23
Minőségirányítás	23
Környezetirányítás	24
Érdekeltek felek	25
Piaci érdekelt felek	25
Nem piaci érdekelt felek	35
Tevékenységek a fenntartható fejlődés megközelítéseinek tükrében	39
Első Európai Távközlés és Fenntarthatóság Konferencia 2004	39
Információs társadalom – „Digitális Híd”	45
Gazdasági aspektus	47
Társadalmi-szociális aspektus	53
Környezetvédelmi aspektus	69
Rövidítések jegyzéke	95
Tanúsítás	97

GRI-indikátorkódok

Jövőkép és Stratégia	
GRI szekciók	oldal
1.1	1-2
1.2	1-2

Profil	
GRI szekciók	oldal
A Szervezet profilja	
2.1	5
2.2	5, 8-9
2.3	8
2.4	5-7
2.5	5-8
2.6	7-8
2.7	5, 8-9
2.8	10-11, 50
2.9	25-38
A jelentés alkalmazási területe	
2.10	98
2.11	3
2.12	1-3
2.13	3-4, 8
2.14	1-2, 3-4, 8
2.15	3-4, 8
2.16	3-4
A jelentés profilja	
2.17	3-4
2.18	3-4, 47, 53, 69
2.19	3-4
2.20	3-4, 15-16, 23-24
2.21	3-4, 97
2.22	5, 14, 21, 28, 52, 97-98

Vezetési struktúra és menedzsment rendszer	
GRI szekciók	oldal
Struktúra és vezetés	
3.1	12-14
3.2	12
3.3	13-14
3.4	13-14
3.5	30
3.6	14
3.7	15-22
3.8	13-14, 29
Érdekelt felekkel szembeni kötelezettségek	
3.9	25
3.10	25-38
3.11	25-38
3.12	25-38

GRI szekciók	oldal
Témákon átvívelő politikák és menedzsment rendszerek	
3.13	47
3.14	1-2, 25, 28-29, 39, 45, 47, 53, 63, 66, 67, 91-92,
3.15	35-36
3.16	23-24, 32-33, 67-68, 69-74
3.17	1-2, 15-22, 45-46
3.18	1-2, 8
3.19	47-49, 53-54, 64-66, 69-74
3.20	23-24, 47, 58-59, 63
GRI tartalommutató	
4.1	II

Gazdasági			
Alap	Kiegészítő		
Indikátor	oldal	Indikátor	oldal
Ügyfelek			
EC1	50		
EC2	8		
Szállítók			
EC3	50-51		
EC4	33		
Alkalmazottak			
EC5	51, 54-56		
A tőke biztosítói			
EC6	52		
EC7	50-52		
Nyilvános szektor			
EC8	51-52	EC12	64-66
EC9	51-52		
EC10	64-66		
Közvetett gazdasági hatások			
		EC13	1, 43-44, 49

Környezeti			
Alap	Kiegészítő		
Indikátor	oldal	Indikátor	oldal
Anyagok			
EN1	79-80, 85		
EN2	79-80		
Energia			
EN3	80-87	EN17	83-84
EN4	80-87	EN19	86-87
Víz			
EN5	88		
Biológiai sokféleség			
EN6	88	EN29	88-90
EN7	88-90		

Alap Indikátor	oldal	Kiegészítő Indikátor	oldal
Emisszió, szennyvíz és hulladék			
EN8	86-87, 90	EN30	86-87, 90
EN9	90		
EN10	90		
EN11	92-94		
EN12	90-91		
EN13	90-91		
Szállítók			
		EN33	32-33
Termékek és szolgáltatások			
EN14	91-92		
EN15	80		
Megfelelés			
EN16	71		
Szállítás			
		EN34	87
Összesítő			
		EN35	75

Szociális			
Alap Indikátor	oldal	Kiegészítő Indikátor	oldal
Foglalkoztatottság			
LA1	30, 57-58	LA12	54-56
LA2	53, 58		
Munkaerő / Menedzsment kérdések			
LA3	34, 56	LA13	34
LA4	30-31, 34		
Egészség és Biztonság			
LA5	59-61	LA15	60-61
LA6	59-61		
LA7	60		
LA8	61		
Oktatás és képzés			
LA9	62	LA16	53, 59
		LA17	53-54, 61-63
Sokszínűség és esélyegyenlőség			
LA10	57, 59		
LA11	12, 59		
Stratégia és Vezetés			
HR1	53, 63	HR8	58
HR2	33, 34, 47		
HR3	33, 34		
Diszkrimináció-mentesség			
HR4	53, 63		
Egyesülés és kollektív szerződés szabadsága			
HR5	56, 63		
Gyermekmunka			
HR6	63		
Kényszermunka és munkakényszer			
HR7	63		
Közösség			
SO1	15-16, 19-20, 64-66	SO4	38

Alap Indikátor	oldal	Kiegészítő Indikátor	oldal
Megvesztegetés és korrupció			
SO2	34		
Politikai közreműködés			
SO3	31	SO5	31
Verseny és Árképzés			
		SO7	34, 47
Az ügyfelek egészsége és biztonsága			
PR1	21-22, 67-68		
Termékek és szolgáltatások			
PR2	67-68		
Privát szféra figyelembevétele			
PR3	67-68		

Távközlési specifikus indikátorok	
Indikátor	oldal
Belső működés	
Befektetések	
IO1	50-51
IO2	26
Egészség és biztonság	
IO3	59
IO4	91-92
IO5	91-92
IO6	91-92
Infrastruktúra	
IO7	89-90,91-92
IO8	89
Hozzáférés biztosítása	
Távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés	
PA1	25-26, 45-46
PA2	25-26, 45-46
PA3	26-27
PA4	11
PA5	25-26
PA6	25-26, 35
A tartalomhoz való hozzáférés	
PA7	28-29
Ügyfél kapcsolatok	
PA8	91-92
PA9	91-92
PA10	26-27
PA11	39-44, 46
Technológiai alkalmazások	
Erőforrás hatékonyság	
TA1	80, 86
TA2	80, 86
TA3	43, 77-78, 79-80
TA4	79-80
TA5	29, 68

Forrás: GRI (Global Reporting Initiative) 2002. évi útmutatója
(www.globalreporting.org)

Bevezető

Az elnök-vezérigazgató levele

Kedves Olvasó!

Amikor ezt a jelentést publikáljuk, a Magyar Telekom Csoport már új névvel, új szervezeti modellel és új, a környezetvédelmi stratégiát felváltó és magában foglaló Csoport fenntarthatósági stratégiával rendelkezik. Célunk, hogy a Magyar Telekom a jövő igényei alapján az információs és kommunikációs technológia nyújtotta szolgáltatásokat úgy biztosítsa, hogy a fenntartható fejlődést támogató információs társadalom alakuljon ki. Ennek érdekében 2005 januárjában a Csoport felső-vezetése elfogadta a három évre szóló fenntarthatósági stratégiánkat.

Az Igazgatóság 2005. január 20-án hozta meg döntését a Matáv nevének Magyar Telekomra történő változtatásáról, amelyet a rendkívüli Közgyűlés 2005. február 22-én jóváhagyott. A döntés eredménye egyúttal a „T” márka teljes körű hazai bevezetése. A Magyar Telekom Csoport márkastruktúrája a Deutsche Telekom Csoport márkastruktúráját követi. A világszerte jelen lévő Deutsche Telekom Csoporttal való szoros partneri viszony és a „T” márka teljes körű bevezetése növeli cégünk értékét és versenyképességét. A „T” a minőség, a hatékonyság és az innováció jelképe; a márka ereje az anyavállalat és a tagvállalatok szoros kapcsolatában, valamint a Csoportunkon, a távközlés vezető erején belüli szinergiákban rejlik. 2005-ben részvényeseinkkel és ügyfeleinkkel együtt találkozunk a holnappal.

A tavaly publikált első Fenntarthatósági jelentésünk, amely elsősorban leltár volt önmagunk számára, segített minket a fenntarthatósági stratégia kialakításában. Idén újabb javulást mutatunk fel. A Global Reporting Initiative (GRI) fő indikátorainak mindegyikéről, valamint idén először a távközlési kiegészítő indikátorokról is számot adunk. Ez a jelentés a 2002-es GRI-irányelveknek megfelelően készült. Bemutatja szervezetünk gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményének kiegyensúlyozottságát és ésszerűségét.

2004-ben elnyertük a „Superbrands Magyarország” Társadalmi Felelősségvállalás díjat. Ez és további sikereink megerősítettek minket abban, hogy jó úton járunk. Az Első Európai Távközlés és Fenntarthatóság Konferencia megrendezése Budapesten, a hetedik alkalommal teljes csoport-szinten megrendezett Környezetvédelmi kerekasztal-beszélgetés, a kistélepüléseken kísérleti jelleggel rendezett, egyéni igényekre szabott internetoktatások, az infokommunikációs szolgáltatások klímaváltozással szembeni jelentős lehetőségét bizonyító, általunk menedzselt ETNO projekt – hogy csak néhányat említsek – mind olyan,

elismeréssel nyugtázott akciók, amelyek újabb inspirációt jelentettek a továbblépésre.

Engedje meg, hogy jelentésünk néhány elemét kiragadjam a fenntarthatóság hármas pillérének alapján.

A Magyar Telekom Csoport gazdasági érdeke fontos egyrészt a profit és így befektetőink szemszögéből, másrészt pedig gazdasági környezetünk szempontjából.

Üzleti ügyfeleink a tevékenységüket támogató szolgáltatásaink révén hatékonyabban működhetnek, ezzel közvetve járulunk hozzá a régió gazdasági fejlődéséhez. A 2004-es pénzügyi és működési eredményeink – mint arról az Éves jelentésben beszámoltunk – az éves várakozásoknak megfelelően alakultak. A bevételek az iránymutatással összhangban 601,4 milliárd forintot tettek ki, míg a beszámoló szerinti EBITDA-ráta 37,1% volt.

A Csoport a Magyarországon 2004 januárjában hatályba lépett egységes hírközlési törvénnyel összhangban tevékenykedett. Az év végére ADSL-előfizetőink száma meghaladta a tervezett 200 ezret, megkésztettük az ADSL-szolgáltatásokkal ellátott települések számát; ez a szélessávú szolgáltatás 375 településre jutott el, ahol a lakosság 80%-a él.

A T-Mobile Magyarország 4 millió ügyfelével megőrizte hazai vezető szerepét a mobilpiacon, sikeres márkaváltást hajtott végre, és 2004 decemberében jogosultságot szerzett a harmadik generációs UMTS-mobilszolgáltatások nyújtására.

Macedóniában a MakTel továbbra is helytállt a nehéz makrogazdasági helyzetben, a mobilszolgáltató MobiMak pedig jelentősen növelte ügyfélkörét a 2004 végére 49%-os penetrációjú macedón mobilpiacon.

Társadalmi hatásunk szintén több szempontból jelentős. Közvetlen hatása van a társadalomban betöltött szerepünknek, adományozási és szponzortevékenységünknek, valamint emberierőforrás-menedzsmentünknek.

Szolgáltatásaink révén a társadalomra gyakorolt közvetett hatásunk talán még ennél is jelentősebb. Az Európai Unió lisszaboni stratégiája a tudásalapú társadalmat tűzte ki célul. Törekvésünk, hogy e cél megvalósításához mi is hozzájáruljunk. Szintén indirekt módon tudunk hatni az üzleti szférára az etikus, embert és környezetet tisztelő magatartásunkkal.

Társadalmi szerepvállalásunk eredményei között ki kell emelni, hogy vállalatunk 2004-ben másodszor nyerte el „Az Év Vállalati Adományozója” címet. Pályázatunkon egyéves díjmentes ADSL-hozzáférést nyert el több mint 400 civil szervezet, és együttműködés vette kezdetét a WWF Magyarországgal a madárvédelmi programban.



Fenntarthatósági jelentésünk sikere, hogy a közép-európai környezetvédelmi jelentések versenyén (CEERA) ismét a második helyezést érte el.

Tavaly indítottuk el a 2006 végén záruló hatékonyságnövelési programunkat. Ennek része az Esély program is, amely az elbocsátottak újbóli elhelyezkedését támogatja. 2004-ben megújítottuk a Csoport Etikai Kódexet, amely a Sarbanes-Oxley-törvénynek is megfelel, és amelyet beszállítóinkkal való kapcsolatunkban is érvényesítünk. Az esélyegyenlőség és sokszínűség érdekében több kezdeményezést is indítottunk, többek között a Mindentudás Egyetemén, ahol tavaly megkezdődött az 5. szemeszter.

A közvetlen környezeti hatások kategóriájába sorolható a természeti erőforrások használata, amelynek talán a legjelentősebb eleme az energiafogyasztás, valamint a kibocsátásaink. Bár az információs és kommunikációs technológia (ICT) közvetett környezeti hatásainak ma még mindig nem tulajdonítanak kellő fontosságot, ezek jelentős pozitív értéket képviselnek, gondoljunk csak például az utazások kiváltására és a gazdasági folyamatok függetlenítésére az anyag-, és az energia felhasználástól (dematerializáció).

2004-es környezeti mutatóink változatos képet mutatnak. Az elmúlt évben több beruházás vette kezdetét, ami növelte a különböző erőforrások felhasználását. Rendkívüli pozitív eredményeket értünk el azonban az anyagfelhasználás csökkentésében mind a papíralapú telefonkönyvek kiváltásának, mind pedig a belső használatú elektronikus

szolgáltatásoknak köszönhetően, így – kiragadva a papírfelhasználást – 23%-os csökkenést értünk el 2003-hoz képest.

A nemzetközi együttműködés terén ki kell emelni az Európai Távközlési Hálózatüzemeltetők Egyesületén belül általunk vezetett projektet, amely az információs és kommunikációs technológiák szén-dioxid-emisszióra gyakorolt hatását vizsgálta az előző években. A – szintén általunk vendégül látott – Első Európai Távközlés és Fenntarthatóság Konferencián novemberben bemutatott eredmények ismeretében a WWF Svédország együttműködést kezdeményezett azzal a céllal, hogy az ICT a klímaváltozás leküzdését szolgáló megoldás részeként ismertté váljon Európában; és hogy konkrét ICT – Klímaváltozás programok induljanak Európában 2007-ig.

Bízom benne, hogy jelentésünk az Ön számára is igazolja elkötelezettségünket a holnap igényeivel szemben. Ahhoz, hogy együtt formálhassuk a jövőt, szükségünk van az elvárások és vélemények megismerésére, a visszacsatolásokra. Kérem, működjön velünk együtt, és írja meg nekünk véleményét, elképzeléseit, elvárását, hogy együtt találkozzunk a holnap igényeivel.

Budapest, 2005. szeptember 22.

Straub Elek
elnök-vezérigazgató

A Jelentésről

A 2003-ban publikált Csoport környezetvédelmi, majd a legutóbb, 2004-ben publikált Csoport Fenntarthatósági Jelentésünk után idén újabb fejlődést tudunk felmutatni: a GRI fő indikátorai mindegyike mellett alkalmaztuk a távközlési szektorra vonatkozó kiegészítő indikátorokat is. A jelentés készítése során törekedtünk a GRI 11 alapelvének követésére. Eszerint jelentésünk keretét az átláthatóság, teljesség és auditálhatóság adja. Az információtartalom közlésekor a teljességre, a jelentőségre és a fenntarthatósági kontextusra törekedtünk. A jelentésben közölt információk minőségére és megbízhatóságára vonatkozóan kijelenthetjük, hogy azok az alaposságra, semlegességre és összehasonlíthatóságra vonatkozó iránymutatásoknak megfelelnek. A jelentést az interneten tesszük közzé, ami által a legtöbb érdekelt fél számára elérhetővé válik, és évente publikáljuk, amivel a világosság és időszerűség alapelvek szerint járunk el. A hitelesség biztosítása érdekében külső, független harmadik fél közreműködését vettük igénybe. Idén is a Deloitte vizsgálta meg a jelentést, és nyilatkozott az abban szereplő információk megbízhatóságáról. Az erről szóló tanúsítvány a „Tanúsítás” című fejezetben található.

A közölt adatok a következő időszakok és forrás szerint csoportosíthatók:

- A gazdasági adatok az Éves jelentésből származnak, és a 2004-es pénzügyi évre vonatkoznak.
- A társadalmi adatok egyrészt az Éves jelentésben közöltek, másrészt a Csoporton belüli adatszolgáltatások alapján kerültek beépítésre, és a naptári évre vonatkoznak.
- A környezetvédelemmel kapcsolatos adatok a naptári évet fedik le, és a Csoporton belüli rendszeres adatszolgáltatási folyamat eredményeként születtek meg.

Minden fejezet tartalmi megfeleléséért az érintett vezetők felelősséget vállaltak. Amely fejezetek, adatok esetén az előző jelentéshez képest változás volt, ott azt külön megemlítjük.

A felépítésben törekedtünk a fenntarthatóság hármas pillérének követésére úgy, hogy a 2004-es szervezeti modell minden szereplőjének adatai feltüntetésre kerüljenek. A Csoport szervezeti modelljét a „Bemutakozás” fejezetben ismertetjük. Amennyiben egyes vállalatokra vonatkozóan az adatok nem elérhetők vagy nem értelmezhetők, úgy azt feltüntetjük. A jelentés eszerint általában két országot fed le, Magyarországot és Macedóniát. Mindkét területen országos kiterjedésű

vállalatról beszélünk. A vállalatcsoport struktúrája, mérete és szolgáltatási köre, így a jelentés alapja lényegében nem változott a 2003. évihez képest. A 2004. évi adatokat és fejlődést azonban a jobb áttekinthetőség kedvéért „A vállalatcsoport” című fejezetben ismertetjük. Itt kitérünk a 2005-ben bekövetkezett jelentős változásokra is, hogy olvasóink a jelenlegi szervezeti modell és márkanevek tükrében is követni tudják a változásokat.

A folytonosság és a jobb áttekinthetőség kedvéért azon adatoknál, ahol lényegesnek éreztük, megjelenítjük nemcsak a 2003. évhez képest tapasztalható változást, de az azt megelőző éveket is. Ilyenek az elsősorban a társadalmi és környezeti aspektusokat tárgyaló fejezetek, ahol az egyes akciók eredményei hosszabb időintervallum feltüntetésével mutathatóak ki.

A jelentés felépítése főfejezetként a következő elemeket fedi le:

- „A vállalatcsoport” című fejezetben, mint azt már fentebb említettük, bemutatásra kerül a Csoport tulajdonosi szerkezete, szervezeti felépítése (amelybe a könnyebb azonosíthatóság végett beépítettük az idei márkaváltás által bekövetkezett változásokat), bemutatásra kerülnek a 2004-es üzleti kulcsadatok és fejlődések, valamint a felsővezetés és a vállalatirányítás.
- A „Politikák, stratégiák” fejezet a vállalatcsoport azon megközelítéseit ismerteti, amelyeknek minden tevékenységünket át kell járniuk működésünk során.
- A „Menedzsmentrendszerek” fejezetben kerülnek felsorolásra azok a minőség- és környezetirányítási folyamatok, amelyek jelentésünk megbízhatóságának is egyik alappilléreül szolgálnak.
- Az érdekelt feleinkkel való kapcsolattartás szoros összefüggésben áll a fenntarthatóság hármas rendszerével, ezért ennek szintén önálló fejezetet szentelünk.
- A „Tevékenységek a fenntartható fejlődés megközelítéseinek tükrében” című fejezet az előző jelentésünkkel azonos struktúrát követi, amely alapját képezi teljesítményünk kiértékelhetőségének.
- A jelentés része a független harmadik fél által kibocsátott tanúsítás, amely a hitelességet hivatott tükrözni.



Jelentésünket idén is az interneten publikáljuk, illetve igen limitált darabszámban (50 példányban) érdekelt feleink kérésére papíralapon is.

A vállalati honlapról 2004. október és 2005. augusztus között előző jelentésünk magyar verzióját 1618-szor, az angol verziót pedig 4454-szer töltötték le.

A csoportszintű környezetvédelmi működés csak a 2002. év végén kezdődött meg, mégis 2005-ben, Fenntarthatósági jelentésünk publikálásakor már fenntarthatósági stratégiánk teljesítésén dolgozunk. Társadalmi felelősségvállalást mutató, meghatározó gazdasági szereplő és innovatív infokommunikációs vállalatcsoportként felvállaltuk a jövő generációinak érdekeit képviselő célokat, amelyekhez az irányvonalakat 2004-ben meghatároztuk, és idén év elején elfogadtattuk – amint erről a következő jelentésünkben, 2006-ban részletesen be is számolunk.

Peter Janeck

a Hálózati Rendszerek divízió vezetője,
a fenntarthatósági stratégia érdekében az ÜB nevében eljáró vezető

Szomolányi Katalin

a Csoport környezetvédelmi koordináció osztály vezetője,
a Csoport Fenntarthatósági Stratégia szakmai irányítója

A vállalatcsoport

Bemutakozás

A Matáv Csoport 2004-ben is megőrizte Magyarország legnagyobb távközlési szolgáltatói pozícióját. A távbeszélő-, adatátviteli és értéknövelt szolgáltatások széles körét nyújtja, és leányvállalatai révén Magyarország vezető mobiltávközlési és internet-szolgáltatója. 100%-os részesedéssel rendelkezik a Stonebridge Communications AD-ben, amely többségi tulajdonosa a MakTelnek, Macedónia kizárólagos vezetékes és vezető mobilszolgáltatójának.

Az 1991-ben alapított Matáv Magyar Távközlési Rt-t 1993-ban privatizálták. Többségi tulajdonosa (59,21%) a MagyarCom Holding GmbH, amely a Deutsche Telekom AG kizárólagos tulajdonában van. A részvények fennmaradó részéből 40,32%-a nyilvános forgalomban van, visszavásárolt saját részvény pedig 0,47%.

A Matáv-részvények hazai és nemzetközi tőzsdei bevezetésére Budapesten és New Yorkban került sor 1997-ben. A gyors ütemű, töretlenül folytatódó növekedésével jelentős értéket teremtett az ügyfelek milliói és a részvényesek számára.

A Matáv Csoport korszerű távközlési szolgáltató, amely szinte minden kommunikációs igény kielégítésére képes, kiaknázva a vezetékes-mobil konvergencia és az IP-technológia lehetőségeit is, emellett a közép- és kelet-európai régió egyik legfejlettebb és legeredményesebb vállalata, nemzetközi szinten is vonzó piaci szereplő. A Csoport termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatos bővebb információk elérhetők a „Matáv Csoport 2004 Éves Jelentés”-ben, és megtalálhatóak a vállalat honlapján, illetve az ügyfélszolgálatokon (<http://www.magyartelekom.hu>).

A 2001-es piaci liberalizációt követően is a Matáv Csoport a magyar távközlési iparág meghatározó és stabil részét adta. A Csoporton belül a 2004-ben meglévő szervezeti felépítésben négy üzletág képezte a működés alapját, melyek mindegyikében piacvezető pozícióban volt: Üzleti Szolgáltatások, Lakossági Szolgáltatások, Internet és Mobil.

A vezetékes vonalak száma 2004 végére mintegy 2,9 millió volt, a szélessávú ADSL-csatlakozások száma 2004 végére meghaladta a 204 ezret, és gyorsan növekszik.

A mobiltelefon-ügyfelek száma túllépte a 4 milliót, az internet-előfizetők száma közel 266 ezerre, a kábeltévé-előfizetők pedig 384 ezerre nőtt 2004 folyamán.

Cégtörténet

1989–1993

Matáv – a kezdetek

A Matáv, azaz Magyar Távközlési Rt. 1991. december 31-én alakult meg, a Magyar Posta három részre válásával 1989 decemberében létrejött önálló távközlési vállalat jogutódjaként. A társaság 1993 végéig 100%-os állami tulajdonban maradt.

Privatizációs pályázat

1993. július 1-jén hatályba lépett a távközlési törvény, amely koncessziós szolgáltatásnak minősítette a közcélú távbeszélő-, a mobiltelefon-, valamint a közcélú személyhívó-szolgáltatást. Így lehetőség nyílt a Matáv privatizációs pályázatának kiírására, amely az országos távbeszélő koncessziós jog megszerzésére és a Matáv részvényeinek megvásárlására egyaránt vonatkozott. Az 1993. december 22-én megkötött szerződések értelmében a Deutsche Telekom és az Ameritech International távközlési vállalatokból álló MagyarCom konzorcium – 875 millió dolláros vételár ellenében – a Matávra kötelezően átruházott országos telefonkoncessziónak és a megnövelt alaptőke 30,1%-ának tulajdonosává vált.

1994–1995

Területi koncessziós pályázatok, további privatizáció

1994 februárjában, a területi koncessziós pályázat eredményének kihirdetése után létrejöttek a helyi koncessziós társaságok. A Matáv szolgáltatási területe – Magyarország területének mintegy 70%-át és a lakosság 72%-át lefedve – 36 primer körzetre terjed ki, melyekben a vállalat helyi távbeszélő-szolgáltatást nyújt. A Matáv privatizációjának második fordulójában a MagyarCom a Matáv többségi tulajdonosává vált. Az 1995. december 22-én aláírt szerződés értelmében a konzorciumot alkotó két vállalat tulajdonrészre 852 millió dollár vételár ellenében 67,3%-ra emelkedett. A Matáv privatizációja – a két forduló együttes értéke alapján – a közép- és kelet-európai térség addigi legnagyobb privatizációja volt, egyben a legnagyobb külföldi beruházás Magyarországon.



1997-2000

Részvényjegyzés, Deutsche Telekom többségi tulajdonszerzés

1997. november 14-én Budapesten és New Yorkban egyidejűleg kezdődött meg a Matáv-részvények kereskedése a részvények 26,31%-ának forgalomba hozatalával, mely az addigi legnagyobb magyarországi részvényjegyzés volt. Ezzel a Matáv lett az első közép-európai cég, amelynek papírjait a New York-i Tőzsdén jegyezték. 1999 júniusában az ÁPV Rt. értékesítette a magyar állam utolsó, 5,75%-os részvénycsomagját, de továbbra is rendelkezett az Aranyrészvénnyel. 2000. július 3-án az SBC és a Deutsche Telekom közötti részvényesi megállapodásnak megfelelően a Deutsche Telekom megvásárolta az SBC 50%-os MagyarCom-ban meglévő részesedését. A MagyarCom tulajdonosi szerkezetében történt változás következtében a Deutsche Telekom Matáv-beli tulajdona 59,52%-ra növekedett, a fennmaradó 40,48% közkészhányad, míg az Aranyrészvény a magyar állam tulajdonát képezte.

2001-2002

Távközlési vállalatcsoport, liberalizáció, új üzletágak

2001-től lehetőség nyílt arra, hogy a Matáv nemzetközi távközlési vállalatcsoporttá váljon. A Matáv vezette konzorcium ekkor vásárolta meg Macedónia nemzeti távközlési cége, a Makedonski Telekomunikacii (MakTel) többségi tulajdonrészét, így a MakTel is a Csoport konszolidált leányvállalata lett. A stratégia további lépéseként a Matáv megvásárolta az Emitel Rt. maradék

50%-os tulajdonrészét, így az Emitel 2001 júliusában kizárólagos Matáv-tulajdonba került, konszolidált leányvállalként, mely a dél-alföldi régióban nyújt lakossági és üzleti telekommunikációs szolgáltatásokat. A Matáv a Deutsche Telekommal kötött megállapodás alapján 2001 decemberében megszerezte a Westel és a Westel 0660 fennmaradó 49%-át is.

A Matáv 2001-től a lakossági és üzleti előfizetők igényeihez igazodó díj- és szolgáltatáscsomagokat, 2002-től pedig az internetezőknak szóló új kedvezményes csomagokat vezetett be. 2001. december 23. volt a magyar távközlési piac teljes liberalizációjának hivatalos időpontja. A vezetékes telefonía területén a távközlés utolsó szegmenseként került sor a piacnyitásra. A Csoport vállalatai vezető pozíciót harcoltak ki a mobiltelefon-, internet- és üzleti adatkommunikációs piacon, a vezetékes telefonpiacon pedig 80% feletti volt a részesedése. A 2000 decemberében bejelentett szerkezetátalakítás eredményeként 2001 végén elfogadták a Csoport új irányítási struktúráját, amely a stratégiai célok megvalósítását és a sikeres üzleti tevékenységet szolgálja a hatékony működés biztosításával.

2002 januárjától új vállalati struktúra került bevezetésre, melynek értelmében négy üzleti terület képezte a működés alapját: Lakossági Szolgáltatások, Üzleti Megoldások, Internet, Mobil.

A Matáv Csoport 2002 decemberében az SGS (Société Générale de Surveillance SA), a világ legnagyobb független minőségellenőrző és tanúsító testülete által tanúsított csoportszintű ISO 9001:2000 szerinti tanúsítást szerzett.

2003–2004

Dinamikus szélessáv, Westelből T-Mobile, EU-konform piaci verseny

A Matáv 2003 decemberében bejelentette a százezredik ADSL-csatlakozás bekapcsolását. Az év során 128-ra – az addigi háromszorosára – emelkedett a szolgáltatással ellátott helységek száma.

2004. január 1-jétől – az EU-konform piaci szabályozást bevezető elektronikus hírközlési törvény életbe lépésétől – lehetséges Magyarországon a vezetékes számhordozhatóság, azaz ha az előfizető telefonszolgáltatót vált, meglévő telefonszámát megtarthatja. Május 1-jével a mobilszolgáltatók is bevezették a számhordozhatóságot, mely az Informatikai és Hírközlési Minisztérium támogatásával valósul meg.

A Matáv Igazgatósága 2004 márciusában döntött arról, hogy a Westel nevet vált és csatlakozik a világ egyik vezető mobilmárkájához, a T-Mobile-hoz. A társaság hivatalos neve 2004 májusától T-Mobile Magyarország Rt., és változatlanul a Matáv Csoport 100%-os tulajdonú tagvállalata.

A Matáv Csoport már Magyarország 2004. májusi Európai Unió csatlakozását megelőzően is elismert, proaktív közreműködéssel segítette elő az EU-konform, piacorientált és fogyasztóközpontú szabályozási környezet kialakítását.

2005–

Matávból Magyar Telekom, a „T” márka bevezetése

A Matáv, hatékonyságnövelő programja részeként 2005. január 1-jei hatállyal átalakította a cégcsoport szervezetét. Az újonnan létrejött Vezetékes Szolgáltatások Üzletág integrálta a korábbi Lakossági Szolgáltatások Üzletág, Internet Üzletág, valamint Hálózati Rendszerek Üzletág tevékenységét.

A Telekom Montenegro, a montenegrói távközlési társaság megvásárlására kiírt nyilvános pályázaton, amelyre 2004 decemberében ajánlatot nyújtott be a Matáv, első helyezett-ként 2005. márciusában megszerezte a 73%-os többségi tulajdonrészt. Ez a siker ismét igazolta, a nemzetközi stratégiai befektetőként felmutatott tapasztalatot, amely elismert a dél-kelet-európai döntéshozók körében.

A Matáv Csoportot – az országban zajló eddigi legnagyobb márkaváltás keretében – 2005. május 6-án a Magyar Telekom Csoport váltotta fel. A névváltoztatás és a „T” márka teljes körű hazai bevezetése egyúttal egy új kommunikációs korszak kezdetét is jelentette.

Az integrációval lehetővé vált, hogy a Deutsche Telekom Csoport tapasztalatának köszönhetően a globális háttérrel járó előnyök a magyar ügyfelek részére is közvetlenül elérhetővé váljanak.

A Magyar Telekom Csoport tagjai – a T-Com (korábban a Matáv Vezetékes Szolgáltatások Üzletága), a T-Online (az Axelero utódja), a T-Mobile, a T-Systems (a korábbi Matáv Üzleti Szolgáltatások Üzletág) és a T-Kábel (korábban MatávkábelTV) – együttesen a távközlés teljes spektrumát kínálják az egyéni, a kis-, közép- és nagyvállalati ügyfeleknek.

Tulajdonosi szerkezet

A Matáv Csoport tulajdonosi szerkezete megegyezően a 2003. évvel 2004. december 31-én:

	2004
Magyar Állam	az Aranyrészvény birtokosa
MagyarCom Holding GmbH (a Deutsche Telekom AG tulajdona)	59,21 %
Nyilvános forgalomban	40,32 %
Visszavásárolt saját részvény	0,47 %

A Csoport szervezeti felépítése

A Csoport szervezeti modellje – változás 2004-ről 2005-re

2004-ben az előző Fenntarthatósági Jelentésben közölt szervezeti modell működött.

2005 folyamán az előzőekben bemutatott márkaváltással és szervezeti felépítés átalakításával a Csoport tevékenysége révén három üzleti területet fed le: a mobilkommunikációt, az üzleti ügyfeleknek nyújtott szolgáltatásokat és a vezetékes szolgáltatásokat.

A Magyar Telekom Csoport jelentősebb tagvállalatai és társult vállalatai:

T-Com – Vezetékes szolgáltatások (2004-ben: Lakossági szolgáltatások üzletág)
T-Online (2004-ben Axelero)
T-Kábel (2004-ben MatávKábelTV)
Emitel
EPT
InvesTel

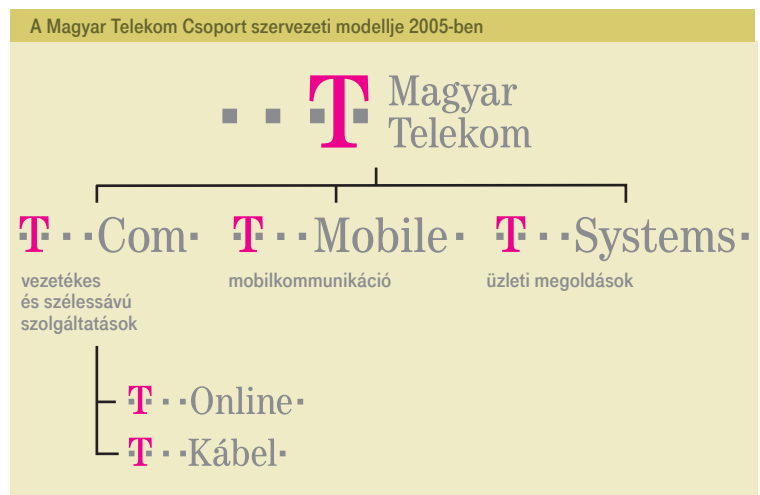
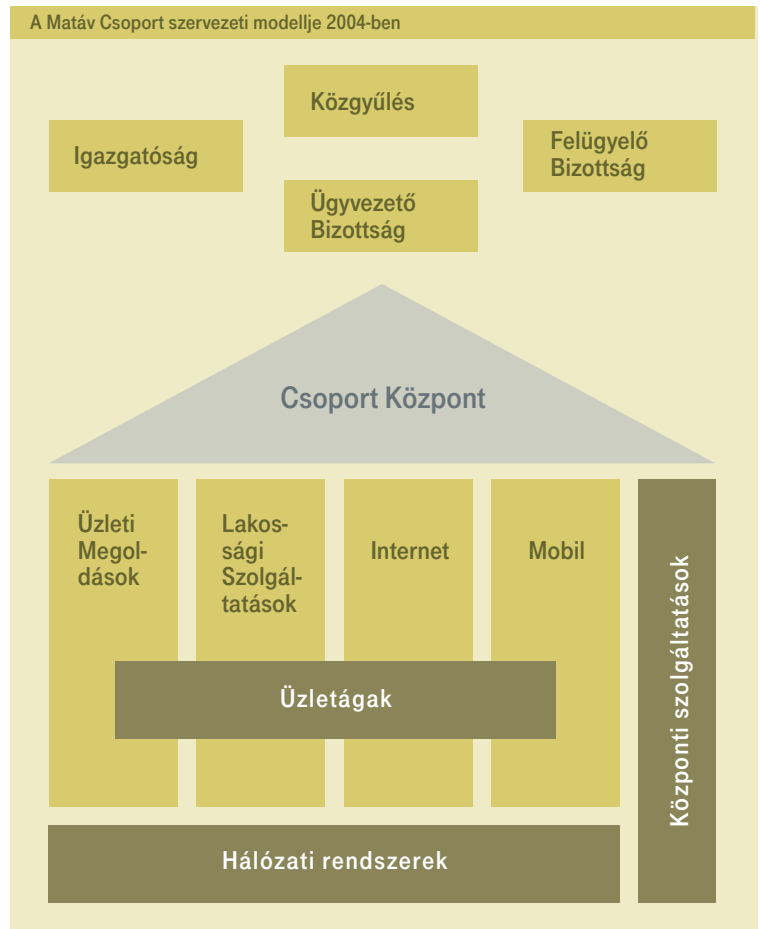
T-Systems – Üzleti szolgáltatások (2004-ben Üzleti megoldások üzletág)
BCN Rendszerház (2004 decemberében a MatávCom és BCN egyesítésével jött létre)
Integriss Rendszerház
Cardnet

T-Mobile – Mobil szolgáltatások
T-Mobile Magyarország

Nemzetközi tagvállalatok
MakTel (Makedonski Telekomunikacii)
MobiMak
Stonebridge
Telekom Montenegro (Telekom Crne Gore) (2005 márciusától)
Monet (2005 márciusától)
Internet CG (2005 márciusától)
Montenegro Card (2005 márciusától)

Társult vállalatok
Hunsat
IKO-Telekom
Tele Data
T-Systems Hungary

2004 folyamán a Matáv informatikai terület 9 munkatársa outsourcing keretében a T-Systems Hungary állományába került.



A Matáv Csoport üzletágai

Üzleti szolgáltatások

Vezető pozíció az üzleti kommunikációs piacon
Részesedés: 62% ^(a)

- Új értékesítési stratégia: megoldásszállítás a kiemelt partnereknek, hosszú távú szerződések
- Az országos Közháló program kiemelt szállítója (szolgáltatás, telepítés, üzemeltetés)
- Piacbővítés: outsourcing, adatkommunikáció, informatika (BCN, Integris)
- Stratégiai partnerségek a DT Csoporton belül (T-Systems International, T-Systems Hungary)
- Ajánlatok a versenytársak területén (hang- és adatszolgáltatások, közvetítőválasztás)

Lakossági szolgáltatások

Vezető pozíció a vezetékes telefonpiacon
Részesedés: 81% ^(b)

- 2,9 millió vezetékes vonal, a csökkenés megállítása (bővülés a 4. negyedévben)
- Tömegtermékek széles sávon: 204 ezer ADSL, 384 ezer kábeltelevíziós ügyfél
- Innovatív árak: 1,7 millió lakossági ügyfél használ díjcsomagot (58%)
- Innovatív ajánlatok kis- és középvállalatoknak: Üzleti Felező, Flotta ADSL, Háttértár
- Ajánlatok a versenytársak területén (Csevegő Partner, 1515 Előhívó, Ritmus Partner, Ritmus Előhívó)

Internet

Vezető pozíció az internetes piacon
Részesedés: 42% ^(c)

- 266 ezer előfizető, 58% szélessávú kapcsolattal
- Multimédiás tartalom-szolgáltatások: [origo>play], zene-áruház, [origo] téka
- Új internetcsomagok: ADSL Play, Internetutalvány
- [origo] a vezető portál: átlagosan napi 1 millió látogatás, 1,9 millió [freemail] felhasználó
- Ajánlatok a versenytársak területén (Kombi csomagok)

Mobil

Vezető pozíció a mobilpiacon
Részesedés: 46,2%

- Több mint 4 millió ügyfél
- Sikeres márkaváltás: fél év alatt közel 100%-os ismertség
- Új díjcsomagok és hűségprogramok: Relax, K.A.P., GPRS 300
- Mobilinternet és multimédia: EDGE és HotSpot szolgáltatás, t-zones portál
- UMTS harmadik generációs mobilszolgáltatási jogosultság

Nemzetközi tevékenység

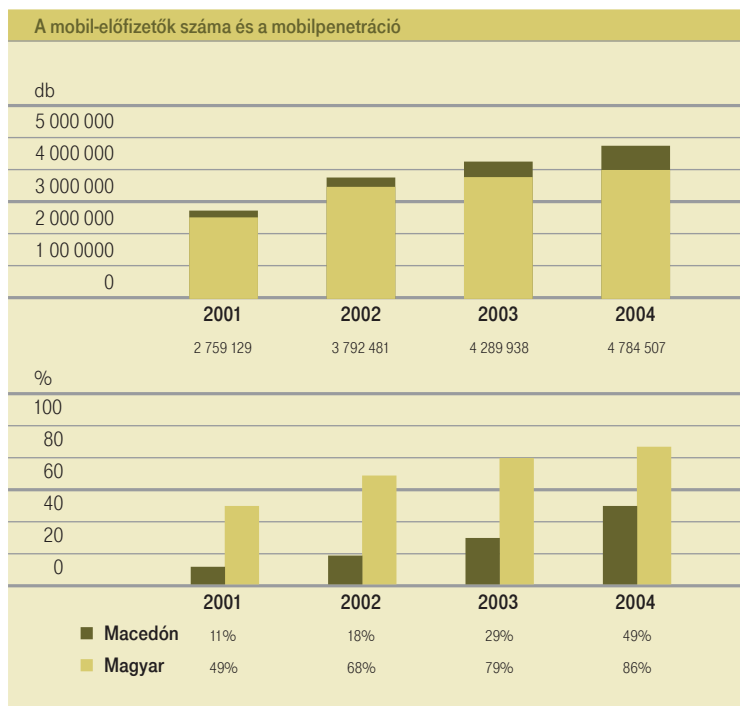
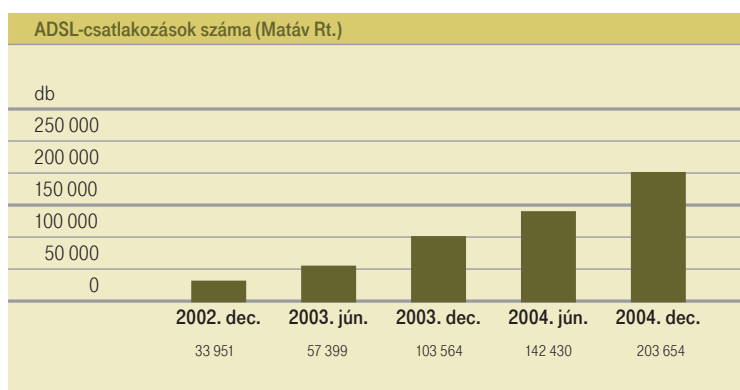
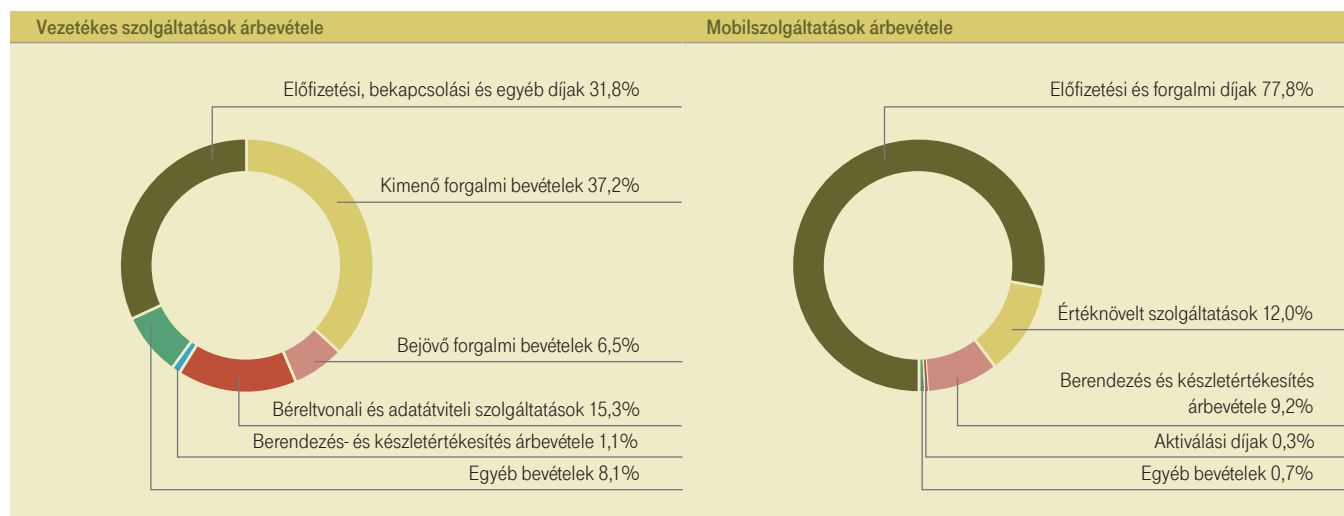
- A MakTel vezetékes vonalainak száma 2004 végén 626 ezer volt
- ADSL-szolgáltatások értékesítése, az év során közel 2500 csatlakozás
- A Mobimak ügyfeleinek száma 2004 végén meghaladta a 752 ezret, ami éves szinten 44%-os növekedést jelent
- A Mobimak megtartotta erős piacvezető pozícióját 76%-os részesedéssel, a mobilellátottság több mint 48%-ra nőtt
- A kapcsoltvonalai internet-előfizetők száma éves szinten több mint 32%-kal, 65 ezerre nőtt
- Az internetes üzletág, az MTnet működteti az ország legnépszerűbb hírportálját Idividi néven

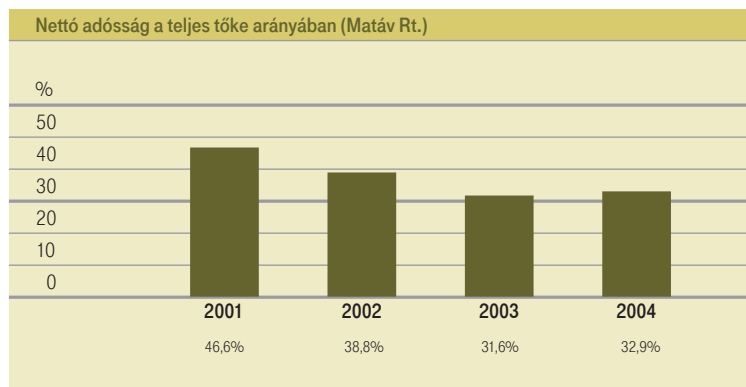
(a) Az üzleti kommunikációs piaci bevételek alapján.

(b) Matáv és Emitel együttes részesedése a vezetékes vonalszámban.

(c) A kapcsoltvonalai internetszolgáltatók között.

A Csoport gazdasági és működési kulcsadatai 2004-ben





A Matáv Csoport összefoglaló működési adatai			
	2003. dec. 31.	2004. dec. 31.	Változás %
Bekapcsolt vezetékes vonalak:			
egyéni	2 012 672	2 015 934	0,2
üzleti	261 642	256 321	(2,0)
nyilvános	28 799	27 059	(6,0)
ISDN-fővonalak (B csatorna)	527 728	525 346	(0,5)
Vezetékes vonalak száma összesen	2 830 841	2 824 660	(0,2)
Vezetékes vonalak ISDN-nel együtt, Emitel	78 638	77 705	(1,2)
Vezetékes vonalak ISDN-nel együtt, MakTel	619 236	625 858	1,1
A hálózat digitalizáltsága ISDN-nel együtt	89,9%	92,9%	n.a.
Vezetékes vonalsűrűség* (Matáv Rt. szolgáltatási terület, db/100 lakos)	37,5	37,5	n.a.
Csoport alkalmazottak száma (záró)	14 710	13 724	(6,7)
Vezetékes hálózati alkalmazottak száma (záró, Matáv Rt.)	8 071	7 740	(4,1)
Vezetékes vonalszám alkalmazottanként (Matáv Rt.)	350,7	364,9	4,0
Mobiltelefon-előfizetők száma, T-Mobile Magyarország	3 766 274	4 032 045	7,1
Mobiltelefon-előfizetők száma, MakTel	523 664	752 462	43,7
Mobiltelefon-ellátottság (Magyarország, db/100 lakos)	78,5	86,4	n.a.
Internet-előfizetők száma	210 680	266 020	26,3
Internet-előfizetők száma, MakTel (kártyás ügyfelekkel 2004. január 1-jétől)	49 040	64 944	32,4
Kábeltévé-előfizetők száma	362 366	383 904	5,9
Menedzselt bérelt vonalak száma (Flex-Com)	11 480	10 467	(8,8)
Belföldi kimenő forgalom (1000 perc)	7 958 292	7 670 611	(3,6)
Nemzetközi kimenő forgalom (1000 perc)	138 485	131 516	(5,0)
Belföldi kimenő forgalom, Emitel (1000 perc)	152 614	139 846	(8,4)
Nemzetközi kimenő forgalom, Emitel (1000 perc)	2 253	2 257	0,2
Egy előfizetőre jutó havi forgalom, T-Mobile Magyarország (perc)	114	115	0,9
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel, T-Mobile Magyarország (Ft)	5 261	4 945	(6,0)

* A 2003. évi penetráció eltérő a korábban közzétett értéktől, mivel a Matáv Rt. szolgáltatási területének lakosság száma módosításra került a KSH által közölt aktuális lakosság szám alapján.

Felsővezetés

A Matáv Igazgatósága 2004 decemberében döntött arról, hogy hatékonyságnövelő programja részeként 2005. január 1-jével átalakítja a cégcsoport szervezetét. A változás eredményeként a Matáv Csoport szervezeti felépítése egyszerűsödött, és működése hatékonyabbá vált. A Matáv Csoport a tagvállalatok összehangolt tevékenysége révén három üzleti területet fed le: az üzleti ügyfeleknek nyújtott szolgáltatásokat, a vezetékes szolgáltatásokat és a mobiltelefoniat. Az új szervezeti struktúrában létrejött a Vezetékes Szolgáltatások Üzletág, amely integrálja a Lakossági Szolgáltatások Divízió, az Internet Szolgáltatások Divízió és a Hálózati Rendszerek Divízió tevékenységét. Megszűnik a szolgáltatási és logisztikai vezérigazgató-helyettes pozíciója, e terület tevékenységei átalakításra és átcsoportosításra kerülnek. Az Igazgatóság korábban, 2004. május 31-ével megszüntette a stratégiai és nemzetközi vezérigazgató-helyettesi pozíciót. A Csoport operatív irányítást ellátó Ügyvezető Bizottság tagjainak száma 6 főre csökkent.

Ügyvezető Bizottság

Az Ügyvezető Bizottság tagja 2005. január 1-től
Az előző jelentésnek megfelelően a kiadás évének megfelelően kerülnek a tagok ismertetésre.

Straub Elek

Elnök-vezérigazgató, az Ügyvezető Bizottság elnöke

dr. Klaus Hartmann

Gazdasági vezérigazgató-helyettes, az Ügyvezető Bizottság elnökhelyettese

Christopher Mattheisen

Vezérigazgató-helyettes, Vezetékes Szolgáltatások Üzletág

dr. Pásztor Tamás

Emberi erőforrás és jogi vezérigazgató-helyettes

Sugár András

Vezérigazgató, T-Mobile Magyarország

Tankó Zoltán

Vezérigazgató-helyettes, Üzleti Szolgáltatások Üzletág.

A Csoport Ügyvezető Bizottságának két tagja, az elnök-vezérigazgató és a gazdasági vezérigazgató-helyettes az Igazgatóságnak is tagjai. A Felügyelő Bizottság tagjai függetlenek az Igazgatóságtól.¹

Igazgatóság és Felügyelő Bizottság

Az Igazgatóság tagjai

2007. május 31-ig, illetve a 2006. gazdasági évet lezáró Közgyűlés napjáig.

A 2004. április 28-ai és a 2005. április 27-i éves rendes Közgyűlés határozatai alapján.

Igazgatósági tagok, akik vezető tisztségviselők a vállalatnál

Straub Elek

Elnök-vezérigazgató

dr. Klaus Hartmann

Gazdasági vezérigazgató-helyettes

Igazgatósági tagok, akik nem vezető tisztségviselők a vállalatnál

dr. Földesi István*

Nemzetközi üzleti tanácsadó

Achim Berg

(2004. április 28-tól 2005. április 27-éig)

Michael Günther

T-Mobile International leányvállalatok irányításáért felelős igazgatósági tagja

Horst Hermann

Aelnök, T-Com

Gerhard Viktor Mischke

Aelnök, pénzügy és nemzetközi befektetések, Deutsche Telekom (2005. április 27-től)

Dr. Patai Mihály

Elnök-vezérigazgató, Allianz Hungária Biztosító Rt.

Dr. Ralph Rentschler

T-Com pénzügyekért felelős igazgatósági tagja

Dr. Surányi György

Elnök, CIB Bank Rt.

*Aranyrészes képviselője

A társaság 2005. április 27-én megtartott Éves Rendes Közgyűlése a Felügyelő Bizottság létszámát a korábbi 9 főről 12 főre emelte annak érdekében, hogy a Magyar Telekom megfelelhessen mind a New York-i Tőzsdén jegyzett társaságok Ellenőrző Bizottságának összetételére vonatkozó speciális követelményeknek, mind a magyar jogszabályok vonatkozó előírásainak.

¹ A Budapesti Értéktőzsde Részvénytársaság Ajánlása 1.5.2. pontja alapján a társaságtól függetlennek minősülő igazgatósági tagok aránya az Igazgatóság teljes létszámára vetítve 77%.

A Budapesti Értéktőzsde Részvénytársaság Ajánlása 1.5.5. pontja alapján a társaságtól függetlennek minősülő felügyelő bizottsági tagok aránya a Felügyelő Bizottság teljes létszámára vetítve 66%.

A Felügyelő Bizottság tagjai

2007. május 31-ig, illetve a 2006. gazdasági évet lezáró Közgyűlés napjáig a 2004. április 28-ai és a 2005. április 27-i éves rendes Közgyűlés határozatai alapján:

Böhm Géza

Magyar Távközlési Ágazati Szakszervezet elnöke

Csizmadia Attila*

Főtanácsadó, Pénzügyminisztérium

Dr. Farkas Ádám

egyetemi adjunktus, Budapesti Közgazdaságtudományi és Államigazgatási Egyetem (2005. április 27-től)

Arne Freund

Ügyvezető alelnök, T-Com

Wolfgang Hauptmann

Ügyvezető alelnök, T-Com

Kadlót Gellért

Központi Üzemi Tanács tagja

Wolfgang Kniese

Ügyvezető alelnök, számviteli és társasági pénzügyek, T-Mobile International (2005. április 27-től)

Dr. Thomas Knoll

Ügyvezető alelnök, Belső Ellenőrzés, Deutsche Telekom (2005. április 27-től)

Joachim Kregel

(2004. szeptember 30-áig)

Dr. Klaus Nitschke

Ügyvezető alelnök, Stratégia, T-Com

Dr. Pap László

Professzor a Budapesti Műszaki Egyetem Villamosmérnöki Karán

Varju György

Műszaki Szolgáltatások Üzemi Tanácsának elnöke, Központi Üzemi Tanács tagja (2005. április 27-től)

Vermes Péter

A Magyar Telekom Központi Üzemi Tanácsának elnöke

* Aranyrészvényes képviselője

A javadalmazási bizottság tagjai

Horst Hermann

Dr. Patai Mihály

Dr. Ralph Rentschler

Az ellenőrző bizottság tagjai

Wolfgang Hauptmann (2005. június 2-áig)

Arne Freund (2004. október 25-től 2005. június 2-áig)

Joachim Kregel (2004. szeptember 30-áig)

Dr. Farkas Ádám (2005. június 2-ától)

Vermes Péter (2005. június 2-ától)

Dr. Pap László

Vállalatirányítás

A nyilvános, tőzsdén jegyzett cégektől elvárja a szakmai közvélemény és a befektetői társadalom, hogy tegyék egyértelművé milyen irányítási modellt követnek és hogyan valósul meg ennek a gyakorlati alkalmazása. A Budapesti Értéktőzsdén és a New York Stock Exchange-en egyaránt jegyzett cégeként kiemelten fontos számunkra, hogy ezen elvárásnak, valamint a vonatkozó törvényi és tőzsdei előírásoknak megfeleljünk.

A társaság saját felelős vállalatirányítási kódexszel rendelkezik, melynek elemei az Alapszabály és az Igazgatóság, valamint a Felügyelő Bizottság ahhoz kapcsolódó ügyrendje.

Az Igazgatóság ügyrendje rendelkezik az Alapszabályban foglalt feladatok végrehajtásáról, többek között az irányítási és az üzletmenettel kapcsolatos kérdésekről, a pénzügyi és üzletpolitikai kérdésekre vonatkozó döntési hatáskörökről, az Ügyvezető Bizottság létrehozásáról, a munkáltatói jogok gyakorlásáról, a szervezet átalakítási és a Szervezeti és működési szabályzattal (SZMSZ) kapcsolatos kérdésekről. Szabályozza továbbá a tőke-, és pénzmozgással, a tárgyi eszközökkel, a társaság alapítással és befektetésekkel,

a leányvállalatokkal, a stratégiai és üzleti tervezéssel, a vezetőkhöz köthető munkáltatói jogokkal kapcsolatos hatásköröket.

A magyar törvények szerint az Igazgatóság felelős a társaság irányításáért, és dönt minden olyan kérdésben, melyben a részvényeseknek nincsen kizárólagos hatáskörük. Az Igazgatóság évente jelentést készít a részvényeseknek az éves rendes közgyűlésre, negyedévente pedig a Felügyelő Bizottságnak a társaság gazdálkodásáról, vagyonáról és üzletpolitikájáról. A társaság Alapszabályában a közgyűlés úgy rendelkezett, hogy az Igazgatóság legalább 6, de legfeljebb 11 tagból áll, akiket a közgyűlés három éves időszakra választ. A jelenlegi tagok közül egyet az Alapszabályban írottaknak megfelelően a B részvényes jelölt; hat tagot a MagyarCom és kettőt a társaság egyéb részvényesei javaslatára választott a közgyűlés. Az Igazgatóság üléseit évente legalább négy alkalommal tartja. Az Igazgatóság ülése akkor határozatképes, ha azon legalább hat igazgatósági tag jelen van. Minden igazgatósági tagnak egy szavazata van. Az Igazgatóság határozatainak meghozatalához egyszerű többség szükséges.

A Felügyelő Bizottság ellenőrzi a társaság ügyvezetését, és biztosítja, hogy a társaság eleget tesz a magyar törvényi előírásoknak, illetve az irányítását szabályozó saját rendelkezéseknek. A Felügyelő Bizottság megvizsgál minden, a közgyűlés elé terjesztendő jelentést, az Igazgatóság beszámolóit, a pénzügyi jelentéseket és a nyereség felosztására vonatkozó javaslatot. A Felügyelő Bizottság ezen témákról jelentést készít az éves mérleg elfogadására hivatott közgyűlés részére.

A társaság Alapszabályának megfelelően a Felügyelő Bizottság minimum három, maximum tizenöt tagból áll, akiket az évi rendes közgyűlés választ meg hároméves időtartamra. Jelenleg a Felügyelő Bizottság nyolc tagból áll. Az Üzemi Tanács jelöli a Felügyelő Bizottság tagjainak egyharmadát a munkavállalók megválasztására vonatkozó irányelvek figyelembevételével. A B sorozatú részvény tulajdonosának joga van egy tagot jelölni a Felügyelő Bizottságba. A Felügyelő Bizottság ülése akkor határozatképes, ha azon legalább hat tag jelen van.

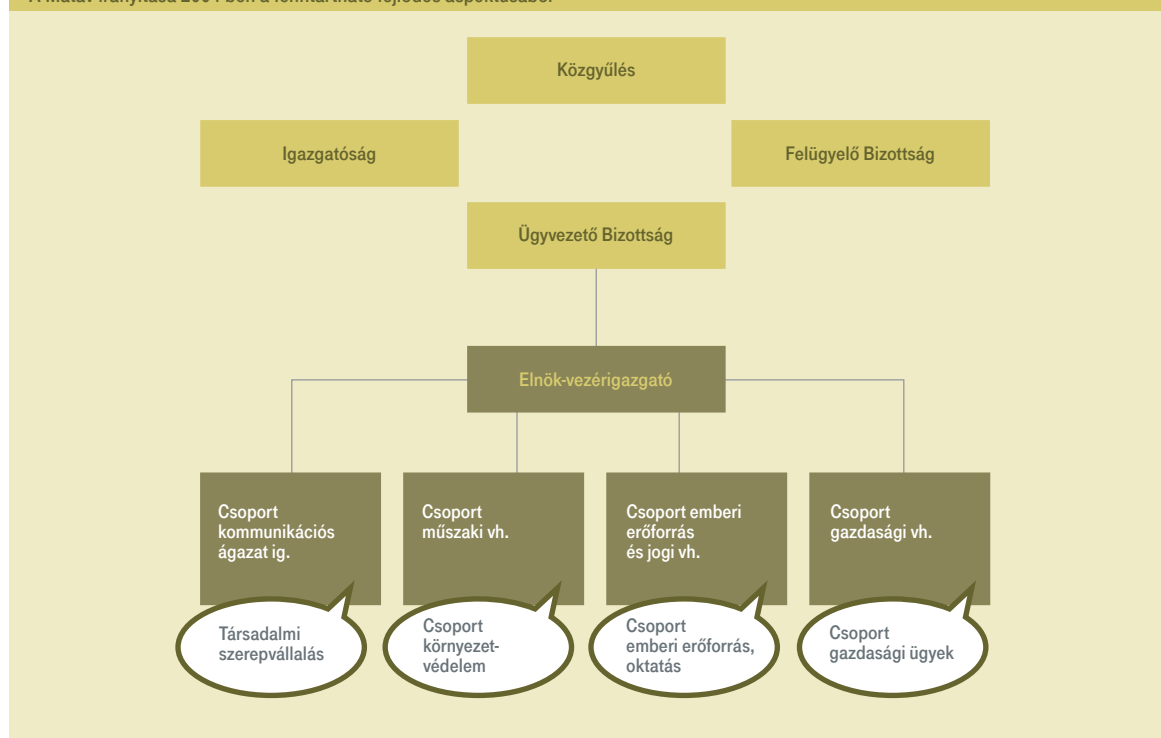
A társaság Alapszabályában, illetve az Igazgatóság ügyrendjében foglaltaknak megfelelően a Matáv Rt. Igazgatósága 2000-ben létrehozta az Ügyvezető Bizottságot, melyet felhatalmazott, hogy működését az éves üzleti tervnek megfelelően végezze.

A Matáv Felügyelő Bizottságának Ellenőrző Bizottsága 2004. december 8-án hagyta jóvá ügyrendjét és előzetes jóváhagyási eljárását. Ez előírja, hogy minden, a társaság független könyvvizsgálója által végzett szolgáltatást előzetesen jóvá kell hagyni. Ez történhet egyedi vizsgálat nélkül, általános előzetes elfogadással vagy egy adott esetre vonatkozó előzetes elfogadással. A társaság független könyvvizsgálója által végzett minden szolgáltatás a jóváhagyási eljárásnak megfelelően előzetesen elfogadásra került. Az Ellenőrző Bizottság rendszeresen információt kap a végzett szolgáltatásokról és azokért fizetett díjakról. A független könyvvizsgálóval kapcsolatos további információk az alábbi oldalon olvashatóak. (<http://www.magyartelekom.hu/befektetoknek/vallalatiranyitas/konyvvizsgalo.vm>)

A fenntarthatósági elvek Csoportszintű támogatása 2004-ben az alábbi irányítással valósult meg.

Szükséges megemlíteni, hogy a Jelentés készítésének idejére a Magyar Telekom Csoport rendelkezik a felsővezetés által jóváhagyott Fenntarthatósági Stratégiával, amelynek koordinálásával teljes felelősségi és hatáskörrel a volt Csoport műszaki vezérigazgató-helyettest, jelenleg Hálózati Rendszerek Divízió vezetőjét bízta meg a Csoport Környezetvédelmi Koordinációs Osztály szakmai irányításával.

A Matáv irányítása 2004-ben a fenntartható fejlődés aspektusából



Politikák, stratégiák

Küldetés

A Matáv küldetése, hogy az információs társadalom meghatározó szereplője legyen, megtartva a közép- és kelet-európai régióban kivívott vezető pozícióját.

A távközlési és informatikai fejlődés vívmányait az ügyfelek legszélesebb köre számára tesszük elérhetővé. Olyan megoldásokat nyújtunk, amelyekkel támogatni tudjuk ügyfeleinket egy tartalmasabb, eredményesebb és emberibb jövő megteremtésében.

T-Spirit

A Deutsche Telekom a vállalati kultúraváltás keretében átdolgozta vállalati értékeit és kialakította új jövőképét, majd 2003 nyarán T-Spirit néven meghirdette az egész Deutsche Telekom Csoport számára. A T-Spirit minden betűje külön-külön jelentést és tartalmat hordoz.

A 2001-ben bevezetett Matáv-alapértékek és a DT Csoport számára meghirdetett T-Spirit a mindennapi munkavégzéssel, a kollégák munkahelyi aktivitásával és magatartásával szembeni elvárásaiban gyakorlatilag alig különbözik egymástól. Mindkettő ugyanazt a mentalitást fogalmazza meg, melynek fő elemei az alábbiak (elsőként a T-Spirit, másodikként a Matáv alapértékei olvashatók):

Superior Value – Legfőbb érték

Folyamatosan növeljük a Deutsche Telekom értékét

A fejlődésben kulcsszerepre törekvő

Az elmúlt évtizedben a Matáv világszínvonalra emelte a magyar távközlést; ennek megfelelően az információs társadalom motorjaként a jövőben is elsőként teszi majd elérhetővé a technológiai fejlődés előnyeit ügyfelei számára.

Passion for our customers – Ügyfeleink iránti elkötelezettség

Kitűnő termékekkel és szolgáltatásokkal szerzünk örömet ügyfeleinknek

Megértő és megbízható partner

Ügyfeleit partnernek tekinti, és célja, hogy megnyerje bizalmukat. Ennek érdekében – megbízható technológiai háttérre építve – úgy dolgozik, hogy figyelembe veszi élethelyzetüket, igényeiket és az előttük álló kihívásokat.

A hazai távközlési piacon szerzett egyedülállóan gazdag tapasztalatainkra és elért jelentős eredményeinkre építve dolgozunk azon, hogy céljainkat elérjük, ügyfeleink igényeit kielégítsük, és befektetőink elvárásainak megfeleljünk.

Fejlődésünk legfőbb zálogát jól képzett és elhivatott szakembereink jelentik, akiket vállalatunk kiemelkedő értéként becsül meg.

Innovation – Innováció

Olyan innovációs kultúrát teremtünk, melyben élvezet a munka

Mindig új utakra tör

A Matáv nem elégszik meg azzal, hogy megteremtette Magyarországon a XXI. század távközlésének alapjait, hanem a jövő problémáinak megoldása érdekében folyamatosan megújul.

Respect – Tisztelet

Kiaknázuk kulturális sokszínűségünket, tiszteljük és segítjük egymást

Értékteremtő

Új, az emberek és a vállalkozások életminőségét és munkáját a kommunikáció eszközeivel segítő, gazdagító termékeket és szolgáltatásokat hoz létre, amelyekkel újabb értékek születéséhez járul hozzá.

Integrity – Integritás

Nyíltan és becsületesen kommunikálunk, betartjuk ígéreteinket

Orientál és támogat a folytonosan változó világban

Segítséget nyújt, tanácsokat ad, megoldásokat, mintákat és választási lehetőségeket kínál a világ dolgaiban való eligazodáshoz, tanítja ügyfeleit.

Top Excellence – Kimagasló teljesítmény

Határozottan gondolkodunk és cselekszünk, állandóan nagyobb hatékonyságra törekszünk, minden feladatra a legmegfelelőbb embert választjuk. A jó teljesítményt következetesen jutalmazuk, miközben fellépünk a helytelen magatartással szemben

Belső erő és elhivatottság hajtja a mind jobb teljesítmény felé

Nem éri be az elért eredményekkel, állandóan új kihívásokat keres, fejleszti magát, hogy minél többet adhasson az ügyfeleknek.

A T-Spirit védnökei 2005-ben a Csoportnál a következő vezetők

Superior Value/Legjobb érték	Dr. Klaus Hartmann
Passion for our customers/Ügyfeleink iránti elkötelezettség	Christopher Mattheisen
Passion for our customers/Ügyfeleink iránti elkötelezettség	társvédnök: Simó György
Innovation/Innováció	Tankó Zoltán
Innovation/Innováció	társvédnök: Peter Janeck
Respect/Tisztelet	Dr. Pásztory Tamás
Integrity/Integritás	Sugár András
Integrity/Integritás	társvédnök: Balogh András
Top Excellence/Kimagasló teljesítmény	Straub Elek

A Csoport stratégiája

Értékteremtőprogram: középtávú stratégia 2005–2006 - ra

A Matáv 1997-es tőzsdei bevezetése óta megőrizte vezető pozícióját a hazai vezetékes és mobiltávközlési piacon – a teljes liberalizációt követő intenzív versenyhelyzetben is. A sikeres hazai és nemzetközi akvizíciói hozzájárultak a stabil pénzügyi eredményeihez. Részletes elemzések alapján 2004 augusztusában véglegesítésre került a 2005–2006. évi középtávú stratégiai program, és megkezdődött annak végrehajtása. A középtávú stratégia a hatékonyságnövelést helyezi előtérbe annak érdekében, hogy tovább erősítse a versenyképességet, még vonzóbb termékeket kínálhasson ügyfeleinek, ezáltal fenntartsa a Csoport növekedését. Az értékteremtő program három fő eleme a belső hatékonyság javítása, a csoportszinergiák kihasználása, valamint az akvizíciók nyújtotta növekedési lehetőségek kiaknázása.

ADSL gyors elterjesztésének kulcsfontosságú szerepe van a vezetékes vonalszám megőrzésében. A Matáv, miután 2004-ben elérte a közel 204 ezres ügyfélszámot, további intenzív bővülést tervez, így az ADSL-előfizetők száma 2006-ra várhatóan meghaladja a 400 ezret. A Matáv Csoport mobil üzletága, a T-Mobile Magyarország stratégiai célja az erős piacvezető pozíció fenntartása. Ennek eszközei a világos árazási stratégia, az egyedülálló ügyfélérték-kezelési rendszer, a nagyobb forgalmat generáló előfizetési ügyfelek magas aránya, valamint a T-Mobile nemzetközi termékportfóliója és a névváltással elérhetővé vált többletelőnyök. A stratégia egyik fő eleme a Matáv Csoport belső hatékonyságának javítása, a költségek jelentős csökkentése. Ennek része a létszám-racionalizálás és a munkaerő-hatékonyság növelése is, amelynek eredményeként a Matáv Rt-nél az egy alkalmazottra jutó vezetékes vonalak száma 2006 végére 500 fölé emelkedik.

Organikus fejlődés és teljesítménynövelés

Az értékteremtő program valamennyi üzletág teljesítményének növelését magában foglalja. A vezetékes üzletágban – miután sikerült megállítani az előfizetések lemorzsolódását – cél a vezetékes vonalak számának megőrzése és az üzletág fellendítése új, versenyképes termékek és díjcsomagok bevezetésével. A Matáv nemcsak saját, hanem a versenytársak területén is kedvező konstrukciókkal jelenik meg. Az internet-penetráció növelésének, ezen belül a szélessávú internetezés, az

Integráció és szinergiák a DT csoporton belül

Integrált távközlési szolgáltatóként a Matáv Csoport pozíciója a Deutsche Telekom Csoporton belül lehetővé teszi, hogy a szinergiákat kihasználva csökkentse a költségeket, többletbevételekhez jusson, és javítsa versenypozícióját.

Ennek jó példája a Matáv és a T-Systems International 2004. márciusi partneri megállapodása, majd vegyesvállalatuk, a T-Systems Hungary létrehozása 2004 júliusában. A Matáv és a T-Systems Hungary



együttműködése többletértéket teremt a kiszervezési (outsourcing) és a rendszerintegrációs piacokon való terjeszkedés, valamint a nemzetközi hívásforgalom további növekedése révén. A Matáv és a T-Com, valamint a T-Mobile International között 2004 októberében született stratégiai megállapodás a DT Csoporton belüli szinergiák kiaknázása érdekében. A pénzügyi területen 2005 januárjától működik a pénzügyi szolgáltató központ (Shared Service Center, SSC), amely integrálja a Matáv Csoport tagvállalatainak pénzügyi és számviteli folyamatait. Az új üzleti megoldás eredményesen használható a különböző egységekben végzett azonos tevékenységek összevonására.

Akvizíciókkal a növekedésért

Elsődleges cél marad a jövőben is, hogy további értékteremtő akvizíciókkal növekedést érjen el a vállalat. A sikeres akvizíciók révén nemzetközi cégcsoporttá vált, és további akvizíciók célpontokat keres, amelyek növelik a részvényesi értéket. A cég a bővülő piacokkal rendelkező délkelet-európai térségben igyekszik vonzó, értékteremtő befektetési lehetőségeket találni. Régióbeli jelenléte és tapasztalata a monopolhelyzetű vállalatok piacorientált szolgáltatóvá történő átalakításában kedvező alap számára, hogy Macedóniához hasonlóan sikeres legyen más országokban is. Növekedési lehetőséget biztosító nemzetközi akvizíciónak ígérkezik a Telekom Crne Gore AD (TCG) montenegrói távközlési társaság privatizációja,

amelyre a Matáv sikeres ajánlatot nyújtott be, majd a pályázat első helyezettjeként 2005 márciusában 73%-os többségi részesedést szerzett a TCG-ben.

Erősödő jelenlét a nemzetközi piacokon

2004-ben tovább bővült a Matáv nemzetközi piaci jelenléte az újabb hálózati csatlakozási pontok létrehozásával. A délkelet-európai régióban ennek révén is növelni kívánja piaci részesedéseit a nemzetközi nagykereskedelmi távközlési szolgáltatások értékesítésében. A Matáv és a T-Systems International 2004 júliusában megállapodott arról, hogy közös nemzetközi hálózati és forgalmi szolgáltatásokat nyújtanak a délkelet-európai hálózati csatlakozási pontokon keresztül. A Matáv a T-Systems Hungary stratégiai partnereként a nemzetközi tevékenységet folytató vállalatok magyarországi kiszolgálásával is növelheti nemzetközi hatókörét és portfólióját. Az együttműködés időben egybeesett Magyarország EU-csatlakozása révén bekövetkezett jelentős piacbővüléssel.

Emberierőforrás-stratégia

Emberierőforrás- menedzsment – új jövőképpel

Az emberierőforrás-terület 1998-ban kialakított küldetés-jövőkép-stratégiáját az ügyfél-szervezet-alkalmazott koncepcionális kereten belül határozta meg. Ennek első felülvizsgálata és fejlesztése a 2001–2002. évekre vonatkozó stratégia alkotásakor történt. 2003-ban a Matáv Csoport megfogalmazta emberierőforrás-jövőképét, összhangban a küldetéssel és stratégiával: „Az elkötelezett, önállóan kezdeményező szakemberek jelentik a Matáv Csoport üzleti eredményességének legfontosabb sikertényezőjét”. Legfőbb cél, hogy a Matáv Magyarország legprofesszionálisabb emberierőforrás-szervezetével rendelkezzen, amelyre ügyfelei belső partnerként és tanácsadóként tekintenek, és amelyhez más cégek is bizalommal fordulnak, ha tapasztalatot kívánnak szerezni. Az EF-stratégia alkotása, fejlesztése, aktualizálása team munka formájában történik az emberierőforrás-terület és az oktatási terület vezetőinek bevonásával. A stratégia-alkotó team workshopok, brainstorming formájában dolgozik együtt, és a sorozatos egyeztetések után elkészíti a szakmai javasla-

tot. A végleges emberierőforrás-stratégiát a terület vezérigazgató-helyettese hagyja jóvá, és azt évente felülvizsgálják. A Matáv Csoport emberierőforrás-stratégiája elsősorban a vállalati szintű stratégiából kerül levezetésre. Mindemellett fontos tényező a tulajdonosi elvárások fő hordozója, a Deutsche Telekom által meghatározott EF-stratégia is.

A stratégia alkotásához az alábbi információkat elemezzük:

- munkaerőpiacra vonatkozó felmérések
- fejadász cégektől származó információk
- nemzetközi konferenciákon szerzett tapasztalatok
- munkatársi elégedettségi felmérés (Tükör)
- dolgozói fórumok, intranetes fórumok
- belső ügyfél-elégedettségi felmérés az emberierőforrás-menedzseléssel és szolgáltatásokkal kapcsolatban

A 2003–2005 időszakra megfogalmazott emberierőforrás-stratégia 5 fókuszpont köré csoportosul, a Deutsche Telekom EF-stratégiájával összhangban:

A Matáv emberierőforrás-stratégiájának elemei

1. Sokféleség
kezelése

Törekszünk a csoportszintű szinergiák kihasználására a maximális üzleti eredményesség érdekében

2. Személyügyi
költséggazdálkodás

Célunk a piaci információkon és a legjobb nemzetközi gyakorlaton alapuló költségghatékony személyügyi gazdálkodás

3. Teljes körű
javadalmazás

Célunk a teljesítményen alapuló és a piacon is versenyképes javadalmazás biztosítása

4. Képességek,
készségek menedzselése

Kiemelten kezeljük a tudás és a készségek felkutatását, menedzselését, valamint a tehetségek támogatását

5. HR hatékonyság
és minőség

Célunk az ügyfelek igényeihez igazodó, magas szintű EF-szolgáltatások nyújtása

Társadalmi szerepvállalás stratégia

A vállalati kultúra szerves része a társadalmi szerepvállalás, és a jótékonyosság. A cégcsoport jelentős gazdasági szerepe okán felelősséggel tartozik nemcsak ügyfeleinek, hanem az egész társadalomnak. Ezért igyekszik a lehető legtöbb módot megtalálni arra, hogy megmutassa emberi arcát, hogy hol a kultúra és a sport támogatásával, pénzadománnyal, hol karitatív szolgáltatással, vagy akár saját kétféle munkával járuljon hozzá ahhoz, hogy a magyar társadalom jobban, szebben élhessen, és persze nem érdek nélkül: hiszen ez mindannyiunk érdeke.

Szponzorálás

A Csoport a magyar kulturális és közélet kiemelkedő támogatójaként szívesen áll olyan események, előadók, és produkciók mellé, amelyek saját területükön, műfajukon belül a legmagasabb színvonalat képviselik, és gazdasági szerepéhez méltó módon és mértékben vállal szerepet társadalmi célú kezdeményezések megvalósításában szponzori tevékenysége során.

A Matáv klasszikus, jazz- és értékes könnyűzenei eseményeken, színházi produkciókban, tömegsport- és szabadidős családi rendezvényeken jelent meg támogatóként.

Büszke arra, hogy az elmúlt évek során a „Harmóniában a Matávval” vagy „A Matáv bemutatja” szlogennel meghirdetett zenei események, a „Matáv színházi esték” címszó alatt futó színházi előadások, a közönség előtt ismertté és kedvelté váltak.

A Mindentudás Egyeteme a Matáv, az Axelero Internet és a Magyar Tudományos Akadémia közös, nagy sikerű népszerűségnek örvendő kezdeményezése az ismeretterjesztést szolgáló nagy fontosságú és sikeres programnak bizonyult.

A „Matáv Vivicitá” városvédő futóversenyek vagy a „Matáv Gyerek Sziget” olyan hagyományos sport- és családi rendezvények lettek, amelyek minden korosztálynak biztosítják a szabadidő egészséges és kellemes eltöltését. A cél, hogy szponzori tevékenységén keresztül minél több kellemes élményt és értékes szórakozási lehetőséget szerezzen ügyfeleinek.

A T-Mobile 2004-ben is kulturális-, sport-, társadalmi események, tudományos és szakmai konferenciák, kiállítások, divatbemutatók, bálók, komoly- és könnyűzenei koncertek megrendezésében egyaránt társadalmi és gazdasági súlyához méltó jelentős szerepet vállalt. Valamennyi támogatási formánál törekszünk a mobil-kommunikációs érdekeink minél szélesebb körű érvényesítésére (T-Mobile-os készülék és szolgáltatás

igénybe vétele, SMS, MMS, WAP használata, a vállalati márka értékek és image elemek, logó és szlogen megjelenítése), melyekhez minden esetben média megjelenések is társulnak.

A nemzetközi rendezvények támogatásával cél, hogy a márkanév és a tevékenység az ország határain túl is ismertté váljon és megerősödjön.

Ilyen támogatott események közé tartoznak az alábbiak:

- Fedettpályás Atlétikai Világ bajnokság – Budapest (Nemzeti Kommunikációs Partnerség)
- Euroliga Vízilabda Final Four (névadó szponzor)
- Fogathajtó Világ bajnokság – Kecskemét
- Kékszalag Vitorlás Verseny (Közép-Kelet Európa legnagyobb versenye)
- Tudományos Akadémiai Konferencia – Budapest (50 előadó, négy kontinens, 16 országból a mobil kommunikációról)
- Nemzetközi Opera Fesztivál – Miskolc, stb.

Intézményi mecenatúra

Matáv Szimfonikus Zenekar

A vállalat kulturális támogatói tevékenységének minden szempontból legjelentősebb eleme a Matáv Szimfonikus Zenekar fenntartása.

Postai és Távközlési Múzeumi Alapítvány, Telefónia Múzeum

Az 1990-ben alapított Postai és Távközlési Múzeumi Alapítvány célja az országban kilenc múzeum fenntartásának biztosítása. A múzeumok állandó és időszakos kiállításai a magyar posta, távközlés és műsorszórás történetével ismertetik meg a múzeumlátogatókat.

Postamúzeum – Budapest

Az 1890-ben alapított Postamúzeum gyűjteményei 1972 óta az egykori Saxlehner bérpalota első emeleti lakosztályának termeiben tekinthetők meg.

Puskás Tivadar Távközlési Technikum

Az iskola hosszú és színvonalas szakmai múltja tekint vissza, hiszen 1906-ban az akkori Magyar Királyi Posta építette fel a tanonciskolát, a hozzátartozó műhelyt, valamint a kísérleti állomást. A Matáv az iskola fenntartásán keresztül az új évezred távközlési és informatikai szakembereinek színvonalas képzéséhez járul hozzá.

„Telefonnal a rászorultakért” Kiemelkedően Közhasznú Alapítvány

Az alapítvány 1990-ben jött létre azzal a céllal, hogy a mozgáskorlátozottakat, vakokat, gyengén látókat, az egészségügyi és szociális okból fokozottan rászorulókat a távközlési szolgáltatás eléréshez hozzásegítse.

2004 májusában a T-Mobile Magyarország megkapta az „Év Mecenása” díjat a társadalom iránti elkötelezettségéért és egyidejűleg beválasztották a Magyar Mecenások Klubjának tíz tagja közé.

Példák a mecénási tevékenységre:

- Telefonnal a Rászorultakért
- Mellrák Megelőzési Alapítvány
- Magyar Rákellenes Liga
- Kéz-a-Kézben Alapítvány (fizikailag vagy szellemileg sérült gyermekek számára)
- Magyar Máltai Szeretetszolgálat

A T-Mobile Magyarország a szakmai, tudományos támogatásainak eredményeképpen túllépett az országos kereteken. Az említett példák nemzetközi vonatkozásban is figyelmet keltenek:

- Budapesti Műszaki Egyetem Mobil Technológiai és Informatikai Tanszék (mobil-technológiai kutatások és fejlesztések)
- Budapesti Államigazgatási és Közgazdaságtudományi Egyetem (informatikai szolgáltatás, szakmai előadások)
- Magyar Tudományos Akadémia Filozófiai Kutatóintézete (többéves kutatási együttműködés a mobilkommunikáció társadalmi hatásairól, könyvkiadás)
- A T-Mobile a magyarországi nagyvállalatok közül az egységes környezetvédelmi szemlélet következetes képviselőjének számít. Elnyerte és folyamatosan megvédi az ISO 14001-es minősítését

Pénzadományok

Adományozási stratégia legfontosabb feladataként a legsúlyosabb társadalmi és egészségügyi problémák megoldását célozza. Azoknak a problémáknak a megoldását támogatja, amelyeket a magyar statisztikai adatok az idő előtti halálozások legfőbb okaként említenek, vagyis a dagados megbetegedések szűrését és gyógyítását, a szív- és érrendszeri betegségek gyógykezeléséhez szükséges feltételek biztosítását. Kiemelt adományozási terület továbbá a gyermekek egészségügyi és szociális problémáinak kezelése, a hátrányos helyzetűek sporttevékenysége és – telekommunikációs vállalatról lévén szó – nem utolsósorban a testi fogyatékoság miatt kommunikációs problémákkal élők támogatása.

„A Matáv Hozzáad” program a következő támogatási formákat foglalja magában:

Jótékony számok

A Matáv Adományvonal – 1788 egyszerűen és átlátható módon szervezi a rászorulókat megsegítését.

A 1788-as szám hívásával bárki 100 forintot tud adományozni a meghirdetett támogatási célra, minden esetben társadalmi szintű problémák megoldásán fáradozó közhasznú szervezet munkájához segítséget nyújtva.

Karitatív szolgáltatások

A Civil Díjcsomaggal az országon belül kezdeményezett vezetékes távközlési szolgáltatásokat átlagosan 30%-os kedvezményrel nyújt közhasznú alapítványoknak, egyesületeknek. A szervezetek az így megtakarított forintokat olyan célokra tudják fordítani, amely valóban a rászorulókat javát szolgálja.

Munkatársak adományai

A Kiegészített Egyéni Adomány (KEA) program lényege, hogy a társadalom iránt felelősen gondolkodó munkatársak egyéni adományait a vállalat meghatározott összeggel kiegészíti. Ezzel lehetőséget biztosít a társadalom problémái iránt érzékeny dolgozók számára, hogy felelős döntést hozzanak a vállalati adományozásról.

További munkatársi programok: ruhagyűjtés, önkéntes munka.

Matáv Galéria

A Matáv Galéria 2000 októberében jött létre azzal a céllal, hogy a már befutott művészek és a még kevésbé ismert tehetségek kiállításainak adjon helyet. Azóta minden évben öt alkalommal kerül megrendezésre kiállítás. Az aktuális kiállítások egy hónapon keresztül díszítik a székház auláját.

Csoport Környezetvédelmi Politika

A Csoportszintű környezetvédelmi politikát 2003. február 19-én hagyta jóvá a Csoport felsővezetése.

A Csoport Környezetvédelmi Politika kötelező érvényű a Csoport minden tagvállalatára, valamint minden munkatársnak ebben a szellemben kell viszonyulnia a környezet- és természetvédelmi kérdésekhez, a fenntartható fejlődés irányelveihez, melyet a vállalatcsoport felsővezetői aláírásukkal hitelesítettek.

A Csoport Környezetvédelmi Politika ad keretet a szervezetek saját Környezetvédelmi Politikáihoz, amelyek ezzel konzisztensek.

A Politika éves rendszerességgel felülvizsgálata 2004-ben megtörtént, de módosítás nem vált szükségessé.

(http://www.magyartelekom.hu/rolunk/doc/kornyezetvedelmi_politika.pdf)

A Matáv Csoport Környezetvédelmi Politikája

A Matáv Csoport környezetvédelmi politikája

A Matáv Csoport, mint Közép-Európa vezető info-kommunikációs szolgáltatója, és mint a magyar gazdaság egyik vezető szereplője kötelezettséget vállal a természet és környezet megővéására, valamint a környezeti állapot javítására. Küldetésünkkel összhangban, az információs társadalomban betöltött szerepünk révén felelősséget érünk a fenntartható fejlődés alapelveivel történő harmonizáció iránt. Csoportszinten és egyénileg, tagvállalati szinten is arra törekszünk, hogy az érvényes jogszabályok betartásán túl előre menjünk az általános társadalmi és környezetvédelmi elvárásoknak. Célkitűzésünk, hogy környezeti terhelésünk csökkentése mellett környezeti teljesítményünket javítsuk. Távközlési és informatikai szolgáltatásaink fejlesztése, terjesztése és használatba vétele segítségével ügyfeleink és magunk számára is lehetőséget nyújtunk a környezetvédelem általános hatékonyságának javítására.

Elkötelezettségünk teljesítése érdekében:

- Csoportszinten környezetközpontú koordinációt működtetünk, és a jelentős hatással bíró szervezeteknél bevezetjük és működtetjük az MSZ EN ISO 14001 szabványnak megfelelő környezetközpontú irányítási rendszert.
- Fejlesztéseink során figyelembe vesszük a környezetvédelmi szempontokat, társadalmi elvárásokat.
- Beszerzéseink és beruházásaink során fontos szerepet kapnak a környezetvédelmi irányelvek és megfontolások, mely elvárások betartását beszállítóinktól, alvállalkozóinktól is elvárjuk, ösztönözve ezzel a környezetvédelmi fejlődésüket.
- Szolgáltatásaink fejlesztése során törekszünk az energia és más erőforrások felhasználásának csökkentésére, a termékek környezeti elemzésére és a pozitív környezeti hatások bizonyítására, kommunikálására.
- Környezetünk védelmét minden munkatársunk és ügyfelünk számára fontossá kívánjuk tenni, ezért környezetvédelmi tevékenységünkről folyamatos tájékoztatást adunk, információs rendszert építünk ki és működtetünk.
- Környezetvédelemmel kapcsolatos tevékenységünk és fejlesztésünk során együttműködünk az érdekelt felekkel, tájékoztatásuk érdekében évente jelentést bocsátunk ki eredményeinkről.
- Tudásunkat és tapasztalatainkat megosztjuk partnereinkkel, segítve őket környezeti programjaik megvalósításában.

A Matáv Csoport vezetősége kinyilvánítja, hogy tevékenységét jelen környezetvédelmi politika irányelvei szerint végzi, és ezt minden munkatársától elvárja.

Budapest, 2003. február 19.


Straub Elek
elnök-vezérigazgató


Dr. Pásztor Tamás
emberi erőforrás és jogi
vezérigazgató-helyettes


Horst Hermann
stratégiai és nemzetközi
vezérigazgató-helyettes


Drájkó László
internet üzletágvezető


Manfred Ohi
műszaki vezérigazgató-helyettes


Tankó Zoltán
üzleti megoldások üzletág
vezérigazgató-helyettes


Christopher Mattheisen
lakossági szolgáltatások üzletág
vezérigazgató-helyettes


Sugár András
mobil üzletágvezető


Dr. Klaus Hartmann
gazdasági vezérigazgató-helyettes


Bodnár László
szolgáltatási és logisztikai
vezérigazgató-helyettes


matáv
a szavakon túl

Csoport Környezetvédelmi Stratégia

A Matáv Csoport Környezetvédelmi Stratégiája – mely a Matáv csoport stratégiájával összhangban, és a külső elvárásokat figyelembe véve került kialakításra és a felső vezetés által 2003-ban került elfogadásra, amelynek felülvizsgálata során 2004-ben annak módosítása nem vált szükségessé, így változatlan maradt.

A Csoport Környezetvédelmi Stratégiáját befolyásoló fő külső elvárások

- Hazai, EU- és nemzetközi szabályozások (jogszabályi előírásoknak történő megfelelés, nemzetközi egyezményeknek, ajánlásoknak történő megfelelés)
- Társadalmi elvárások (környezet kímélése, kibocsátások, terhelések mérséklése; fenntartható fejlődés felé elmozdulás)
- Gazdasági (nemzetgazdasági, ipari, versenypiaci) elvárások (energiafelhasználás mérséklése, környezetkímélő szolgáltatások biztosítása)

A Matáv Csoport Környezetvédelmi Stratégiájának legfontosabb állításai

1. A Matáv Közép-Európában vezető info-kommunikációs szolgáltató, amely a környezetvédelemben is elérte a vezető szerepet, és ezt fenn kívánja tartani.
2. Az információs és kommunikációs technológia (ICT) elterjedésének növekedésével, annak negatív környezeti hatása is erősödik, ezért a Csoportnak a terhelések csökkentése fontos feladata.
3. Az info-kommunikációs technológiában rejlő globális környezeti terhelést csökkentő lehetőségek kiaknázása, illetve az ehhez kapcsolódó szolgáltatások elérhetővé tétele szintén kiemelt környezeti, társadalmi és gazdasági érdek.

A fő stratégiai állítások megvalósításához kapcsolódó tevékenységek

1. A Matáv Csoport, mint Közép-Európa vezető, a régióban modell szerepet betöltő info-kommunikációs szolgáltatója – amely a környezetvédelemben is úttörő és vezető szerepet tölt be –, a továbbiakban is tudatosan és csoport szinten felvállalja a környezetvédelem és a fenntartható fejlődés ügyét, hozzájárulva ezzel Magyarország, ezen keresztül pedig Európa, környezeti

terhelésének csökkentéséhez az EU-követelmények teljesítésével, a nemzetközi normák betartásával.

Az ennek érdekében megvalósítandó aktivitás:

- Csoportszintű környezetvédelmi koordináció működtetése (a Csoporton belüli együttműködésben rejlő lehetőségek kihasználása, a tagvállalatok felzárkóztatása),
- Csoportszintű kommunikációs program működtetése (az értékek és eredmények publikálása),
- Együttműködés más európai ICT-szolgáltatókkal (tapasztalatcsere).

2. Alaptevékenységéből következően a Matáv Csoport nem tartozik a jelentős szennyezők közé, de méreténél fogva, illetve az ICT kiszolgálására szükséges erőforrás-felhasználás és terhelés miatt környezeti szennyezése nem elhanyagolható méretű, tehát odafigyelést igényel.

A környezetvédelmi jogszabályok betartása melletti fókuszpontok:

- Energiaracionalizálás, az energiatípusok gazdaságos felhasználása, kis fogyasztású berendezések és technológiák alkalmazása
 - Környezetvédelmi szempontrendszer alkalmazása a beszerzések és szerződéskötések során
 - A keletkező hulladékok mennyiségének csökkentése és az újrahasznosítás lehetőségeinek feltárása
 - A legjobb gyakorlatok megismerése és lehetőség szerinti alkalmazása
 - Proaktív szemlélet az EU követelményeinek átvételében
 - A Matáv Csoport pozitív társadalmi megítélésének erősítése érdekében a társadalmat, csoportokat, és a környezetet érintő kérdések meghatározása és kezelése
3. A Matáv Csoport, mint info-kommunikációs szolgáltató alaptevékenységében hordozza azokat a lehetőségeket, amelyek hozzájárulhatnak a környezeti terhelések csökkentéséhez.

Ezeknek a feltárása a következő módon valósul meg:

- Azon termékek, szolgáltatások, illetve csomagok esetében, melyek magukban hordozzák a lehetőséget a környezeti terhelés csökkentésére, a környezeti előnyök kihangsúlyozása, és hiteles információk biztosítása a termékek környezetvédelmi szempontú elemzése révén.
- A környezet- és természetvédelmi tevékenységeket ellátó szervezetek számára olyan egyedi megoldások kínálása, amelyekkel tevékenységük hatékonysága javítható.

Menedzsmentrendszerek

Minőségirányítás

A Matáv Csoport által kiépített Minőségirányítási Keretrendszer 2002. december 16–18-án tanúsította az SGS (Société Générale de Surveillance SA), a világ legnagyobb független minőségellenőrző és tanúsító testülete. Ezzel a Matáv olyan csoportszintű ISO 9001:2000 szerinti tanúsítást szerzett, amely 17 önállóan tanúsított részrendszerből és az ezeket összefogó Keretrendszerből áll. ISO 9001 szerinti tanúsítást több vállalat is szerzett már, de tekintettel a Matáv Csoport méretére és összetettségére, a több mint 3 éves projekt eredményeként kiépített és sikeresen tanúsított csoportszintű minőségirányítási rendszer Magyarországon szakmailag egyedülálló és nemzetközi szinten is ritkaságnak számít.

Az ISO 9001:2000 szerinti minőségirányítási rendszerek bevezetésével a Matáv Csoport célja, hogy időtől és helytől függetlenül állandó minőséget nyújtson ügyfeleinek és a szolgáltatások minőségét folyamatosan javítsa. A minőségirányítási rendszerek alapelveinek megfelelően a cégcsoport tevékenységét rendszeresen méri, elemzi, működését és minőségirányítási rendszerét folyamatosan fejleszti. A Matáv Csoport az SGS, a világ legnagyobb független minőségellenőrző és tanúsító testülete által kiadott nemzetközi tanúsítás megszerzésén és a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztésén, működtetésén keresztül értéket kíván teremteni ügyfeleinek, részvényeseinek és a társadalomnak egyaránt.

A Matáv az ISO 9001-es tanúsítások mellett a jelentős környezeti hatással bíró szakterületein egyben ISO 14001 szerinti Környezetközpontú Irányítási Rendszereket is bevezetett és sikeresen tanúsíttatott. A Matáv Csoport tevékenységét tekintve nem tartozik a jelentős környezetszennyezők körébe, ám a távközlési vállalat ezen a téren is kifejezi a környezet védelmével, a természettel és a társadalommal kapcsolatos felelősségérzetét. Erről bővebb információk a következő fejezetben találhatók.

A Matáv Csoport számára kiemelkedően fontos a minőségi elvárásoknak való megfelelés. Vállalatunk, illetve szakterületei erről az elmúlt években számos további bizonyítékot is felmutattak:

1998-ban a vállalat logisztikai területe elnyerte a japán Shiba professzor által alapított IISA SHIBA díjat. A pályázat a logisztikai terület folyamatelvű teljesítménymérő és belső ügyfelelégedettség mérési rendszerének kialakításáról szólt. A nyertes pályázat eredményeként vállalatunk 1998-tól tagja a Nemzeti Minőség Klub-nak, amelybe a Shiba díj nyerteseken kívül a Nemzeti Minőségi Díj első helyezettjei kerülnek még meghívásra.

A távközlési cégek közül vállalatunk vállalta fel elsőként, hogy a vonatkozó jogszabályoknak, a saját üzletszabályzatának és a hatósági előírásoknak való megfelelését az Informatikai és Hírközlési Miniszter által kijelölt tanúsító szervezettel, a MÁTRIX Kft.-vel felülvizsgáltatja. Az először 2001-ben kiadott, majd az új Hírközlési Törvény megjelenését követően 2002-ben megújított – a minőségirányítási rendszerekre épülő, annak felülvizsgálatát kiegészítő – tanúsítás igazolja a Matávon belül az előírt műszaki paraméterek megfelelőségét, a számlázási rendszer hitelességét, pontosságát, és zártságát, a hatóságok által a fogyasztók védelmében előírt jogszabályok betartását.

A cégcsoport több területe a nemzetközi EFQM modell alapján rendszeresen végez önértékelést, és folyamatosan javítja működését. 2004 decemberében a Matáv Rt. Elismerés a Kiválóságért Európában (Recognized for Excellence in Europe) elismerést kapott a brüsszeli székhelyű EFQM alapítványtól. Ezen a területen a Matáv Csoport mobil üzletága, az önálló tagvállalként működő T-Mobile Magyarország Rt. szintén komoly eredményeket ért el, amikor számos más díj mellett megnyerte a Nemzeti Minőségi Díjat, illetve később az Európai Minőség Díjat is.



Környezetirányítás

A Matáv Csoport az ISO 9001-es tanúsítások mellett a jelentősebb környezeti hatással bíró szakterületein egyben ISO 14001 szerinti Környezetirányítási Rendszereket is bevezetett és sikeresen tanúsíttatott. Annak ellenére, hogy a Matáv Csoport fő tevékenysége alapvetően nem környezetszennyező, a távközlési vállalat ezen a téren is példamutatónan kifejezi a társadalommal kapcsolatos felelősségérzetét és elkötelezettségét. A T-Mobile az EFQM-modell alapú éves önértékelése során azonosította a társadalmi kihatás kritériumfejlesztési lehetőségeként a környezettudatos működés szükségességét, melynek kézenfekvő megoldása az ISO 14001 szerinti Környezetirányítás Rendszer bevezetése. A döntést követően az egy évet igénylő fejlesztési projekt 2001-ben sikeres SGS-tanúsítással zárult.

A Matáv azokon a szakterületeken tehát, amelyek jelentősnek mondható környezeti hatással rendelkeznek, ISO 14001 szerinti környezetirányítási rendszert vezetett be, amelynek rendszerépítési folyamata 2003-ban a beszerzési és szállítási terület tanúsításával lezárult. 2004-ben a rendszerek működtek és az időszakos auditok biztosították a folyamatos fejlődést a szakterületek környezeti teljesítményében.

A fentiek keretében az alábbi területeken történt rendszerépítés (szakterület neve, tanúsítás ideje):

Mobil terület, 2001. szeptember
Műszaki szolgáltatási terület, 2001. november
Hálózati irányítási terület, 2001. december
Távközlés-fejlesztési terület, 2002. november
Ingatlan gazdálkodási terület, 2002. december
Beszerzési terület, 2003. június
Szállítási terület, 2003. június

Minden fent felsorolt szakterületen integrált (ISO 9001 és ISO 14001 szerinti) irányítási rendszer működik. Létszám arányosan a fenti szakterületek tanúsításával a Matáv Rt.-nek több mint a fele rendelkezik ISO 14001-es tanúsítással is. (A Matáv Rt. többi szakterületén előforduló, környezetvédelmi szempontból jelentősnek mondható hatásokat a fenti területek szakemberei kezelik.)

Mindezeket túl, a 2002 végén sikeresen tanúsított Matáv Csoport Minőségirányítási keretrendszer egyik önálló folyamata a Csoport környezetvédelmi koordináció. A környezetvédelem folyamat szerinti működtetése és rendszeres felülvizsgálata alapot ad a nagyszámú és eltérő tevékenységű tagvállalat környezetvédelmi tevékenységének összehangolására, a Csoport Környezetvédelmi Politikájában rögzített elvek és célok elérésére, a stratégia megvalósítására.

Érdekelt felek

A Matáv Csoport érdekelt feleinek körébe mindazok a csoportok beletartoznak, amelyek hatással vannak a vállalat célmegvalósítására, vagy érdekeltek abban. A vállalat irányítási rendszereinek és benchmark vizsgálatainak áttekintésével azonosította az érdekeltek körét, és állandó kapcsolatot tart velük, hogy érdekeiket működése során figyelembe vegye. A vállalat érdekelt felei a következők:

Piaci érdekelt felek:

- Ügyfelek, egyének, csoportok, szervezetek, vállalatok
- Részvényesek, Tulajdonosok
- Menedzsment
- Alkalmazottak
- Szállítók
- Más távközlési piaci szereplők
- Szakszervezetek, alkalmazotti csoportosulások

Nem piaci érdekelt felek:

- Állami szervek, helyi önkormányzatok
- Iparági, és piaci szakmai szerveződések, kutatási együttműködések
- Helyi közösségek
- Környezet- és természet

Piaci érdekelt felek

Ügyfelek, egyének, csoportok, szervezetek, vállalatok

Szolgáltatások, Egyetemes Elektronikus Hírközlési Szolgáltatás

A Matáv, mint szolgáltató, a vállalat Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) alapján (nyilvánosan elérhető) telefonszolgáltatás nyújtására köteles.

A nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és – a körülményektől függően – egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, előfizetői névjegyzék és nyilvános telefonállomás, emelt díjas szolgáltatások, a fogyatékkal élő előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését.

A Matáv az elektronikus hírközlési törvény, valamint a miniszterrel kötött szerződés alapján egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatást is nyújt.

Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatások olyan készlete, amely meghatározott minőségben – azon primer körzetek területén, amelyekre vonatkozóan a Matáv Rt. egyetemes szolgáltatónak minősül – minden felhasználó számára megfizethető ár ellenében igénybe vehető.

Ennek tartalma a telefon-szolgáltatáshoz való hozzáférés, amely a szolgáltatási körzetekben azonos feltételekkel elérhetőséget biztosít helyhez kötött előfizetői hozzáférési ponton vonalkapcsolt telefon-szolgáltatás igénybevételére, faxüzenetek küldésére, adatátviteli hívások kezdeményezésére és fogadására, segélyhívó szolgálatok elérésére, illetőleg internet elérésre legalább 9600 bit/s adatátviteli sebességgel, legfeljebb 10-4 bit hibaaarányal.

A vállalat a kötelezettsége alapján minimum ezer lakosonként, illetve ennél kisebb településenként egy darab nyilvános telefonállomást működtet, továbbá a kötelezően létesített nyilvános telefonállomások legalább 3%-át hallás-, illetőleg mozgáskorlátozottak által is használható módon alakítja ki.

A hallás-, illetőleg mozgáskorlátozottak által is használható nyilvános telefon-állomások telepítési helyével kapcsolatos döntés során a szolgáltató a települési önkormányzatok és a rászorultak regisztrált civil szervezeteinek javaslatait figyelembe veszi.

A Matáv kötelezettsége alapján biztosítja a szolgáltatás igénybevevői számára mind a belföldi segélyhívó számok (104, 105, 107), mind az európai egységes segélyhívó szám (112) díjmentes nyilvános telefonállomásokon fizetős eszköz nélkül történő felhívási lehetőségét.

A segélyhívó számok esetében a foglaltság vagy a hívások torlódása tartósan nem akadályozhatja meg a beszédkapcsolatok létrejöttét. A hibaelhárítási idő a segélyhívó-számokkal kapcsolatos bármely meghibásodás esetén legfeljebb 12 óra.

A szociálisan rászorult előfizetők részére az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez nyújtott támogatásra azok a személyek jogosultak, akik a támogatás iránti kérelem benyújtásának időpontjában és a támogatás teljes időtartama alatt egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás egyéni előfizetői, azonosításra alkalmas támogatás iránti kérelmet nyújtanak be, és a kérelem benyújtását megelőző hónapban a szociális ellátások, támogatások valamely formájában részesülnek.

A támogatás keretében az előfizető részére az egyetemes szolgáltatás ellenértékeként kiszámlázott összegből havi bruttó 1000 Ft-ot, de legfeljebb az előfizetési díjat az Informatikai és Hírközlési Minisztérium (IHM) mindaddig átvállal, míg az e célra elkülönített összeg ki nem merül. A támogatás adómentes juttatásnak minősül.

Az egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatás nyújtásából adódó pénzügyi terhei mérséklésére támogatásra jogosult, az erre a célra létrehozott Egyetemes Elektronikus Hírközlési Támogatási Kasszából.

A támogatás a 2004. január 1-től hatályos Elektronikus hírközlési törvény (Eht.) szerint nettó elkerülhető költség (NEK) alapján történik. NEK alapon támogatás az alábbiakra vehető igénybe:

- előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele,
- telefon hálózathoz való hozzáférés: potenciálisan veszteséges szolgáltatási területeken,
- nyilvános telefonállomások üzemeltetése,
- országos belföldi tudakozó nyújtása.

Az informatikai és hírközlési miniszter a szolgáltatók által készített kimutatás alapján mérlegeli, hogy az egyetemes szolgáltatás nyújtása az egyetemes szolgáltató számára méltánytalan terhet jelent-e.

A szabályozás bonyolultsága és a támogatás kifizetésének bizonytalansága miatt a Matáv úgy vélte, hogy nem indokolt egy auditált költségelemzés készítése, ezért az előfizetői névjegyzékre, hozzáférésre és tudakozóra nem, csak a nyilvános állomások üzemeltetésére számolt nettó elkerülhető költséget, melyet a törvényi határidőt betartva 2005. június 15-ig nyújtott be. A Kassza igazgatója a számításokat nem találta megfelelőnek, így a miniszternek tett javaslata alapján sem a Matáv, sem a többi egyetemes szolgáltató 2004. évre nem részesülhetett támogatásban.

A szolgáltatás rendelkezésre állása

A Matáv az interneten és az ügyfélszolgálatokon is elérhető Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) alapján biztosítja előfizetői jogait a szolgáltatás rendelkezésre állásával, és a hibák elhárításával kapcsolatban. Ebben biztosítja, hogy a közzétett minőségi célértékeinek megfelel a szolgáltatás nyújtása során a szolgáltatás teljes területén, ezt mérésekkel ellenőrzi, és a mérések módszerét közzé teszi.

A vállalat itt rögzíti a nyilvános távbeszélő állomásokon nyújtott szolgáltatások minőségi célértékeit is.

Az előfizetők részére – többek között – az ÁSZF-ben rögzített jogaiknak megfelelően, a szolgáltatás igénybevétele során fellépő, a szolgáltatásban bekövetkezett, hibák esetén annak észlelése és a társaságnál történő rögzítése után meghatározott folyamat során történik a hibakezelés.

Ennek elemei az ÁSZF-ben közzétételre kerültek.

A folyamat eleme – a kivizsgálás által meghatározottan – a 72 órán belüli hibaelhárítás, illetve a hiba bizonyos időtartamú fennállása esetén, az előfizető részére nyújtott előfizetési díj csökkentés, illetve kötbér fizetés.

A díjak és tarifák áttekinthetősége, és a szolgáltatások széles körű elérhetősége

A Matáv díjcsomagjainak kínálata 2004-ben is bővült jól érthető ajánlatokkal. A 2003 végén bevezetett XL kiegészítő díjcsomag csúcsidőn kívül korlátlan telefonálási lehetőséget kínál helyi hívásokra. 2004 egyik újdonsága az XL-re épülő XXL csomag volt, amellyel csúcsidőn kívül az ország valamennyi Matáv-telefonszáma kapcsolási és percdíj nélkül hívható. 2004 végén az XL-előfizetők száma meghaladta a 100 ezret, az XXL-előfizetők pedig közel 38 ezren voltak. Decembertől lakossági ügyfeleink többségének a Matáv automatikusan biztosítja a Szabadnap kedvezményt, így heti egy estén ingyenesen telefonálhatnak díjkorzeten belül.

A T-Mobile kínálatában a márkaváltás kedvező ajánlataként 2004. júniustól választhatók az új Relax díjcsomagok, amelyek havidíj nélkül vehetők igénybe. A Relax csomagok megjelenése az egész hazai mobilpiacra jelentős hatást gyakorolt. A csomagban foglalt percek az ügyfél előre egyben fizeti meg, és minden kifizetett percet fel is használhat. A Relax átlátható, mert minden időszakban és minden belföldi hálózatba azonos perc- és SMS-díjat kínál, a nemzetközi változattal pedig a világ 29 országának minden mobilos és vezetékes előfizetője belföldi percdíjakért hívható. A T-Mobile Magyarország új, az eddigieknél egyszerűbb és előnyösebb díjszabást vezetett be vállalati ügyfeleinek 2004-ben. A mobiladatátvitelben a februárban indult GPRS-csomagok mellett márciustól a percdíjas WAP-használat költsége is jelentősen csökkent. Decembertől a kínálatba tartozik az új GPRS 300 díjcsomag is a mobilinternetet rendszeresen használó ügyfelek részére.

Az Axelero kínálatában 2004. júliustól új, napszaktól független díjszabás lépett életbe a Kombi 15, a Kombi 40 és a Kombi 100 modemes internetcsomagoknál, amely tartalmazza az internetezéshez kapcsolódó telefonos percdíjakat is. Az új csomagokkal a lefedettség is bővült, hiszen azok a Matáv és az Invitel mellett a Monortel és az

Emitel körzeteiben is elérhető. Az Axelero júniusban új szélessávú szolgáltatást indított ADSL Play néven, amely az otthoni internetezőknél is elérhetővé tette a másodpercenkénti 786 kilobites letöltési sebességet, amelyet novembertől kétszeresére növeltünk. Az új termék neve felhasználási lehetőségként a szélessávú tartalmakat kínáló [origo>play] portálra utal. 2004. decemberében indult az Axelero új szolgáltatása, a Sodexho Pass Internetutalvány, amelynek segítségével a cégek otthoni internet-hozzáféréssel támogathatják dolgozóikat bérén kívüli juttatásként, adó- és járulégmentesen. Az utalványokat az alkalmazottak az Axelero lakossági ADSL-, Kábelnet, Kombi és Mindenkinet szolgáltatásainak igénybevételére használhatják az ország egész területén.

Piaci információk elérhetősége, gyűjtése

A Matávnál az üzletági struktúrában a vállalat szerteágazó igényeit az új szegmensekhez rendelt piacelemző szakemberek, illetve szakembercsoportok látják el. Külön-külön szakértői csapat felelős az üzleti, illetve lakossági szegmens, továbbá a vállalatban belüli egyéb megrendelők piackutatási, elemzési igényeinek kielégítéséért, egy negyedik szakértői csoport pedig a vállalati adattárházból végez lekérdezéseket. Az általuk feldolgozott vállalati információk szolgálnak bemenő információként a másik három csoport elemzői munkájához, illetve ezekből készülnek önálló statisztikák is. A piackutatási munkák ellátásához a vállalatnak több független piackutató céggel van szerződése.

Az alkalmazott módszerek a megrendelt elemzéseknek megfelelően kvalitatív (fókuszcsoportos, mélyinterjú, szakértők által értelmezett információk) vagy kvantitatív jellegűek (mintavétel alapján beszerzett adatok és információk, ahol a meghatározott sokaság utal valamilyen következtetésre).

Naponta: 15 távközlési cégről készül összefoglaló hírlevél és magyar gazdasági hírösszefoglaló.

Hetente, kéthetente: versenytárs-monitoring, sajtófigyelés (13 kulcsfontosságú magyar cég a távközlési piacról), illetve teljes körű hírösszefoglaló az egész magyar gazdasági életéről.

Havonta: Magyarország makrogazdasági mutatói, gazdasági elemzők előrejelzései (GKI, MNB, nemzetközi bankok), Reuters-jelentés, újonnan megjelenő távközlési technológiák, Macedónia makrogazdasági hírei, távközlési szektorelemzések (Investext).

Kéthavonta: a vállalat kiemelt üzleti ügyfeleiről megjelenő sajtóanyagok.

A piaci modell alapvetően három csoportba osztható mutatókat dolgoz fel:

- gazdasági (GDP, infláció, árfolyam),
 - háztartás-statisztikai (lélekszám, fizetőképesség, kereslet, lakosság életkoronkénti összetétele),
 - távközlés-fogyasztási adatok makro- és mikroszinten (távközlési kiadások a GDP százalékában, háztartások éves távközlési kiadásai),
- amelyeket statisztikai kiadványokból (KSH, NHH), gazdasági elemzők publikus anyagaiból (GKI, Ecostat), illetve az előbbieken említett rendszeres sajtófigyelői módszerekkel gyűjtenek össze.

1998-ban a Matáv felülvizsgálta és megreformálta az elégedettségmérés módszerét. Az általános elégedettségmérés első számú felhasználója a stratégiai terület.

A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése

Az internet mára közművé vált, amely a tudás-, információ és árucseré különböző formáinak, a kényelmi szolgáltatásoknak és a szórakozásnak egyaránt helyet ad. A szélessávú internet terjedésével változnak az internetezési szokások: az ügyfelek intenzívebben, gyakrabban és változatosabb tartalmak elérésére használják a netet.

A Matáv Csoport tagvállalata az Axelero – amely működteti az [origo] portált – alapító tagja a Magyar Tartalomszolgáltatók Egyesületének (MTE) és magára kötelezőnek ismeri el a Tartalomszolgáltatási Kódexet (a kódex megtalálható az MTE honlapján).

A Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete (MTE) 2001-ben alakult önszabályozó testület, amelyet a hazai internetes tartalomszolgáltatók – köztük az Index és az [origo] – hoztak létre annak érdekében, hogy a tartalomszolgáltatók egyeztetett és szakmailag megalapozott állásfoglalásokkal, és az önszabályozás eszközeivel járuljanak hozzá a hazai internetes piac fejlődéséhez.

Az MTE célja, hogy intézményes keretet biztosítson az internetes tartalomszolgáltatás szabályozásáról zajló szakmai vitáknak, megvalósítsa, és aktívan gyakorolja az önszabályozás technikáit az internetes önszabályozás területén. Emellett feladatának tekinti, hogy kidolgozza és a széles közvélemény elé tárja az internetes tartalomszolgáltatás szabályait és etikai kódexét, egységes normarendszer alakuljon ki az internetes tartalomszolgáltatásra, a tartalomfogyasztók előtt is ismert, világos és követhető szabályok érvényesüljenek a hazai tartalomkészítő és -publikáló műhelyek tevékenységére, az egyesület képviselje a tartalomszolgáltatókat az állam különböző szerveivel folytatott egyeztetéseken, hozzájáruljon az internetes kultúra fejlődéséhez, az internet biztonságosabbá és barátságosabbá tételéhez.

Az [origo] adatbázisai vonatkozásában mindenfajta felhasználási jogosultság engedélyezése az Axelero-t illeti meg, melynek során a vállalat igazodva a Tartalom-szolgáltatási Kódex ajánlásaihoz messzemenő figyelmet fordít a személyiségi jogok, a szellemi tulajdon védelmének, és a Tartalomszolgáltatók Etikai Kódexének megfelelő magatartásnak.

Érzékeny csoportok védelme és internetbiztonság

Az internet ma már nem csak a szülők hasznos és mindennap használt információs tárháza, hanem a gyermekeké is. Axelero kezdeményezése az Axer Gyerekinternet segítségével percek alatt barangolhatják be a mesék világát, olvashatnak verseket, játszhatnak, ismerkedhetnek a világgal. Az Axelero és a Minimax együttműködésében megszületett gyerekinternet szerkesztett tartalmat és védett internetezést kínál gyermekei számára. A speciálisan a gyerekek számára kialakított kezelőfelület egyszerűvé teszi az internetes böngészést, a válogatott – az Axelero és a Minimax szerkesztői, valamint a szülők által engedélyezett jelszóval védett böngésző, mely megakadályozza a nem kívánt internetes oldalak elérését – internetes oldalak pedig csak a gyerekek számára hasznos és érdekes tartalmak elérését engedélyezi.

Az utóbbi időben terjednek azok a szoftverek, amelyek – gyakran a felhasználó tudta nélkül – emelt díjas vagy külföldi telefonszámokat hívnak fel internetkapcsolat létesítésére. Az ilyen visszaéléseket lehetővé tevő úgynevezett betárcsázó programok létezéséről nem a telefonszolgáltató cégek tehetnek, de a Matáv az internet elterjesztésének elkötelezett támogatójaként a NET-Felhasználók Érdekvédelmi Társaságával (NETÉRT) közösen lép fel a betárcsázó programok ellen.

A védekezéshez az első fontos lépés a felhasználók megfelelő tájékoztatása. Az internetről való általános tájékozódásra a vállalat a honlapján a „kezdőket” segítő létrehozott egy ingyenes internet-tanfolyamot, melynek keretében a kapcsolatváltó betárcsázó programok veszélyére is felhívják a figyelmet. A honlapon a Matáv lehetőséget biztosít arra, hogy az internetezőkhöz szakértőktől kérdezhessenek és kaphassanak választ az internetezésről. A Matáv a telefonszámlával együtt postázott Hírmondóban is figyelmeztette az ügyfeleket a veszélyre. Emellett számos fórumon és híradásban foglalkoztak ezzel a témával a Matáv Csoport tagjai.

A Matáv folyamatosan figyelemmel kíséri a belföldi és nemzetközi forgalmak alakulását. Ha egy adott hívószámra irányuló forgalom kirívóan megnő, a Matáv a nemzetközi társzolgáltatói kapcsolatain keresztül felveszi a kapcsolatot a külföldi távközlési szolgáltatóval. Amennyiben az adott hívószámról egyértelműen megállapítható, hogy kapcsolatváltó betárcsázós programokkal való visszaélésekhez

használják, akkor a Matáv letiltja az automatikus hívás-felépítés lehetőségét az adott hívószámra, de a hívószám továbbra is kapcsolható kezelőn keresztül.

A Matáv kétféle híváskorlátozás szolgáltatást nyújt előfizetőinek. Mindkettő alkalmazható globálisan, minden hívásra érvényesen, vagy bizonyos hívástípusokra, számtartományokra (mint például emeltdíjas, műholdas, nemzetközi vagy távolsági hívások). A híváskorlátozás a betárcsázó programok elleni egyik legegyszerűbb védekezési módszer, melynek két fajtája a szolgáltatónál rendelt jelszavas, és a tartós híváskorlátozás. A szolgáltatások megrendelhetők a Matáv telefonos ügyfélszolgálatánál, interneten (e-mailben vagy akár chat-en is a Matáv internetes ügyfélszolgálati oldalán) vagy személyesen, bármely Matáv Pontban.

Minden bizonnyal nincs ember, aki elektronikus levelei között ne talált volna már tucatszám kéréstlen leveleket: becslések szerint jelenleg a világ e-mail forgalmának 60-70%-át adják a spamek, ami több százmillió dolláros kárt okoz elsősorban az internet-szolgáltatóknak, és emellett rengeteg bosszúságot szerez a felhasználóknak. A spamek sokfélesége az ellenük való védekezést alaposan megnehezíti – pedig az internet-szolgáltatók és a felhasználók közös érdeke.

Az Axelero az önszabályozási kezdeményezésekben is aktív szerepet tölt be, és szolgáltatásaiban már számos olyan megoldást vezetett be, amelyek az előfizetők és tágabb értelemben az internetezőkhöz közösségének védelmét szolgálják. Így vírusszűrést biztosít minden előfizetője és freemail felhasználója számára, szerver-oldalon alapszintű önvédelmi spamszűrő megoldást alkalmaz, és előfizetőinek Axelero Internet Biztonság néven teljes körű vírus- és spamszűrő megoldást ajánl. Mindezek mellett olyan műszaki megoldásokat – többek között küldő-autentikációt – alkalmaz, amelyek segítik a spamek terjedésének csökkentését és a visszaélések visszaszorítását, valamint gondoskodik fertőzött ügyfelei tájékoztatásáról, szélsőséges esetben pedig kiszűréséről.

Részvényesek, tulajdonosok

A Deutsche Telekom, Európa legnagyobb távközlési szolgáltatója a Matáv privatizációjának kezdete óta, már több mint 10 éve van jelen Magyarországon. Stratégiai befektetőként ezalatt bizonyította hosszú távú elkötelezettségét Magyarország legnagyobb távközlési szolgáltatójának jövője iránt.

Tulajdonosi, befektetői elvárások azonosítása

A vállalat befektetőinek igényeit éves rendszerességgel, kérdőíves módszerrel mérjük fel. Az ún. perception study elkészítésére egy külső elemző céget bízunk meg, amely egy részletesen kidolgozott kérdéslista segítségével, reprezentatív mintavétel alapján méri fel a befektetők igényeit és elvárásait. Az elemzésből összefoglaló prezentáció készül a vállalat felsővezetői számára, amelyet az Ügyvezető Bizottság (ÜB) ülésén ismertetnek, majd az ÜB az anyagot az Igazgatóság elé terjeszti, és ily módon a többségi tulajdonosokat is tájékoztatják.

A befektetői kapcsolattartásnak, illetve a befektetői igények felmérésének másik módszere a személyes találkozók, roadshowk szervezése, valamint a nemzetközi befektetői bankok és elemzők (Merrill Lynch, ING Bank) által szervezett tematikus konferenciákon (telekommunikáció, KKE-országok) történő részvétel.

A befektetői elvárások, illetve a cég stratégiai irányultsága helyességének felmérésére összehasonlító elemzések készülnek.

A befektetők és elemzők részére rendszeresen találkozókat szervezünk, roadshowkon, konferenciákon tájékoztatjuk őket a vállalat működésének legfontosabb pénzügyi és tartalmi információiról. A kapcsolattartás kiterjed a felügyeleti szervek, a New York-i és a budapesti tőzsde irányába is. A közgyűlések és a rendkívüli, valamint rendszeres jelentéseink a kapcsolattartás meghatározó részei. A többségi tulajdonossal való kapcsolattartás kiemelt része a cég irányításában való közvetlen részvételük.

Leányvállalati portfóliója révén a Matáv maga is tulajdonos, tulajdonostársai igényeit, érdekeit is be kell építenie stratégiájába, üzletpolitikájába. A tulajdonostársak igényeinek, érdekeinek megismerése a portfólió-menedzselés során alakul ki. A portfólióért felelős referensek (a stratégiai terület munkatársai), amennyiben szükséges, konzultációkat folytatnak, információt kérnek, és felkészítik a Matáv vezetőit a magasabb szintű érdekegyeztető tárgyalásokra a tulajdonostársakkal.

Menedzsment

A Matáv sikerének záloga, hogy a vállalat irányítási feladatait jól felkészült, megfelelő képzési és tapasztalati háttérrel rendelkező, elhivatott és elismert vezetői gárda lássa el. A vállalat által bevezetett számos eszköz és folyamat biztosítja, hogy a megüresedő vezetői pozíciókba az arra legalkalmasabb jelöltek kerülhessenek.

Cél, hogy a meglévő munkatársak számára az előrelépés és tapasztalatszerzés lehetősége biztosított legyen, ezért a lehető legtöbb megüresedő állás feltöltésekor a belső forrás használata a cél. Ezt szolgálja, hogy minden megüresedő munkakör elsődlegesen a vállalat intranetes Freejob rendszerén kerül meghirdetésre, melynek hozzáférése a Matáv minden dolgozója és a Csoport más tagvállalatai számára is biztosított. Külső keresés esetén a vállalat internetes honlapján kerülnek közzétételre az álláshelyek. Az erre jelentkezők adatai – Magyarországon egyedülálló módon – elektronikus úton bekerülnek az SAP HR rendszerbe, ahonnan később megnyíló állásokra is szűrhetők és megjeleníthetők. Stratégiai jelentőségű munkakörök betöltésére toborzás/kiválasztási tanácsadó cég nyújt segítséget, így biztosítva a legjobb piaci szakemberek tudásának megszerzését a Matáv számára.

Az utánpótlási döntések meghozatalakor az arra hivatott szakmai bizottság mérlegeli a jelöltek szakmai ismereteit, teljesítményét, valamint bizonyított emberi és vezetői alkalmasságát. A mérés eszközei a társaságnál alkalmazott Teljesítménymenedzsment rendszer, illetve Egységes kompetencia rendszer.

A vezetés értékelésére, a teljesítmény és fejlesztési célok kitűzésére, nyomon követésére és értékelésére szolgál a Teljesítménymenedzsment (a továbbiakban TM) rendszer, melyet 1997-ben vezetett be a Matáv és azóta is folyamatosan fejleszti. Folyamata az ISO 9001/2000 szabvány szerint tanúsított. A TM rendszer eszköze a stratégiai célok kommunikálásának, az ebből adódó vállalati feladatok lebontásának, egyéni szakmai célok kialakításának. Biztosítja a folyamatos személyes fejlődést a képzési irányok és keretek meghatározása révén. A TM rendszer direkt kapcsolatban áll a javadalmazási rendszerrel, ezen belül a vezetői prémium rendszerrel.

A vállalatnál eredményesen tevékenykedő szakemberek és vezetők viselkedésének elemzése útján került kifejlesztésre az Egységes kompetencia rendszer (EKR), mely tartalmazza azokat a viselkedésmintákat, melyek a Matáv-értékeknek megfelelnek, s melyek követése biztosítja a sikeres vállalati tevékenységet. A kompetenciák folyamatos értékelése és fejlesztése a TM rendszerben történik. A vezetői utánpótlás menedzselés legfontosabb eszköze a Személyzeti kerekasztal, amely 2003 folyamán került bevezetésre. A Személyzeti kerekasztal évente

megrendezésre kerülő személyzeti értékelési folyamat, amelynek keretében a vállalat teljes vezetésének munkáját szakmai, vezetői és személyes alkalmasság alapján értékelik. A folyamat lényege, hogy az értékelt munkáját leginkább ismerő vezetői kör egy adott szempontrendszer alapján, együttesen elemzi az értékelt teljesítményét és potenciálját. Ezt követően az értékelők közösen határozzák meg a lehetséges karrier-utakat, és az ehhez szükséges fejlődési célokat. Az értékelések alapján potenciállal rendelkező vezetők és munkatársak továbbképzését kiemelt fejlesztő programok keretében valósítják meg.

A társaság Felügyelő Bizottságának és Igazgatóságának tagjait a részvényesek jelölik, és a Gazdasági társaságokról szóló törvény rendelkezéseinek és a társaság Alapszabályának megfelelően, a Közgyűlés választja meg. Az Igazgatóság gyakorolja – a Szervezeti és Működési Szabályzatnak megfelelően – az Ügyvezető Bizottság (ÜB) tagok feletti munkáltatói jogokat. Az Igazgatóság ezen jogkörét a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően létrehozott Javadalmazási Bizottság támogatásával gyakorolja. A Javadalmazási Bizottságot három igazgatósági tag alkotja, és legalább évente háromszor ülésezik. Az üléseken megvitatják az ÜB tagok utánpótlásával, teljesítmény-menedzsmentjével, javadalmazásával kapcsolatos kérdéseket, majd javaslatokat az Igazgatóság elé tárják jóváhagyás céljából. Ez a körülmények között kidolgozott rendszer biztosítja, hogy az utánpótlással kapcsolatos döntések széles körű egyeztetés után, átlátható módon történjenek meg.

Alkalmazottak

A Matáv Csoport alkalmazottainak száma: 13 724 fő (2004. december 31.), ugyanez a szám a Matáv Rt.-re vonatkoztatva 7740 fő, a MakTel alkalmazottainak száma 2795 fő volt.

A Matáv Csoport emberierőforrás-stratégiája a vállalati szintű stratégiából és a Deutsche Telekom HR stratégiájából került levezetésre.

A stratégia alkotása során nagy szerepet kaptak az alkalmazottak elvárásait azonosító következő eszközök:

- Munkatársi elégedettségi felmérés (Tükör) eredményei, amelyre épülő akciótervek megvalósulásával közvetetten a munkatársak is bevonásra kerülnek a stratégia alkotásába.
- Dolgozói fórumok, intranetes fórumok, ahol a résztvevők az emberierőforrás-területtel kapcsolatos véleményüket és javaslatukat megoszthatják a szakterülettel.
- Belső ügyfél-elégedettségi felmérés az emberierőforrás-menedzsmenttel és szolgáltatásokkal kapcsolatban, mely a T-Spirit „Ügyfeleink iránti elkötelezettség” értékének tiszteletben tartását tanúsítja. Első ízben 2000-ben zajlott ilyen felmérés, majd 2003-ban.

A Matáv nagy hangsúlyt helyez a munkatársakkal való kommunikációra, az alkalmazottak igényeinek megismerésére, elkötelezettségük erősítésére és a kölcsönösen hasznos fejlesztések előkészítésére.

A társasági kommunikációt 1995 óta kommunikációs igazgató irányítja.

A kommunikáció javításának, továbbfejlesztésének irányvonalai a kommunikációs stratégiában rögzítettek, amely a Matáv Csoport stratégiájára épül a kommunikációs igényekkel összhangban.

Az igények azonosításához a kommunikációs szervezet egyrészt figyelemmel kíséri az intranetes fórumokon megjelenő munkatársi véleményeket, másrészt elemzi a kommunikációs rendezvényeit követő kérdőíveket és a munkatársi elégedettséget mérő Tükör felmérés kommunikációra vonatkozó eredményeit. Emellett nemzetközi és hazai kommunikációs konferenciákon tanulmányozzák a csatornák bővítésének lehetőségét.

A kommunikációs stratégia többek között kimondja: „Nagyra értékeljük, ha a munkatársak az ügyfelek jobb kiszolgálását elősegítő ötleteiket, koncepcióikat tudatják feletteseikkel, vagy egyéb fórumokon nyilvánosságra hozzák”.

Erre nyújt lehetőséget a visszacsatolást biztosító (kétirányú) személyes és online kommunikáció egyaránt.

A visszacsatolást biztosító (kétirányú) személyes kommunikáció eszközei:

- Szakmai értekezletek, melyek rendje minden szervezetnél egyedileg szabályozott. Ezen értekezletek kiindulópontja a vállalat felsővezetőinek munkaértekezlete. Az itt elhangzott információkat bontják le a szervezetek vezetői saját területükre, és ezek alapján tartanak hetente, kéthetente értekezleteket a középvezetők számára. Az ott elhangzottakat az egyes szakterületek középvezetői adják tovább a munkatársaknak.
- A felsővezetők által évente többször tartott Dolgozói fórum, melyen az adott szakterület minden munkatársa, esetenként a meghívott belső „ügyfélszervezetek” delegált képviselői is megjelenhetnek, és szakmai jellegű kérdéseket intézhetnek a fórumot tartó vezetőhöz.
- A vezetők és a munkatársak között kötetlen párbeszédet biztosító – a 2002-es Tükör felmérés egyik eredményeként létrehozott – Desszert program. A program lényege, hogy teljesítménye elismeréseként 3-4 munkatárs lehetőséget kap, hogy munkaebéd/reggeli keretében kötetlenül beszélgethessen valamelyik felsővezetővel. 2003 – a program elindítása óta – a vezérigazgató és valamennyi vezérigazgató-helyettes tartott egy vagy több alkalommal ilyen találkozót.

Mind a Dolgozói fórum, mind a Desszert program elindítása a Kultúraváltási kérdőív és az ebből kialakuló Tükör (munkatársi vélemények) felmérés eredményeként jött létre.

A visszacsatolást biztosító (kétirányú) on-line kommunikáció eszközei az intraneten elérhető felsővezetői és szakmai fórumok.

A szakmai fórumok anonim jellegűek, így a regisztráció és név nélküli véleménycsere helyszínei.

A Matáv Csoport Intranet – mely a Matáv egyik legjelentősebb kommunikációs eszköze – az egyirányú kommunikációhoz is platformot teremt.

Az intranet célja egyrészt az, hogy gyors és hiteles tájékoztatást nyújtson a Csoport munkatársai számára munkahelyük működéséről, felépítéséről, aktuális feladatairól, eredményeiről, másrészt, hogy eljuttassa hozzájuk a mindennapi munka során hasznosítható híreket, információkat.

Az egyirányú tájékoztatás további csatornái:

- A legfontosabb belső kommunikációs kiadvány a 12 éve, kéthetente megjelenő vállalati újság, a Telmondó, amely 2002 januárjától már nemcsak a Matáv, hanem – az igényekhez igazodva – a tagvállalatok munkatársaihoz is eljut.
- Fontos kommunikációs csatorna a Lotus Notes körlevél.
- A szakmai kommunikáció fontos felületei az intraneten található szervezeti szakmai oldalak. A szervezetek jelentős részének van honlapja a vállalati intraneten, ahol tevékenységét és szolgáltatásait bemutatja.
- A stratégiai célokról való közvetlen tájékozódást biztosítja a munkatársak számára az Évindító.
- A munkatársak összekovácsolását célzó kiemelt rendezvények a Matáv Csoport Olimpia, a Matáv Csoport Gyereknapi, a Matáv Csoport a Pódiumon. Az első kettő a belső PR terület, utóbbi az emberierőforrás-terület szervezésében jön létre évről évre.

A Matáv Csoport tiszteletben tartja a munkatársak magánéletéhez, vallási és politikai meggyőződéséhez való jogát – és ezeket semmilyen módon nem befolyásolja. A Matáv Csoport üzleti alapelveivel és Etikai Kódexének megfelelően semmilyen anyagi vagy erkölcsi támogatást nem nyújthat politikai pártok és politikai szervezetek, illetve azok képviselői részére.

Szállítók

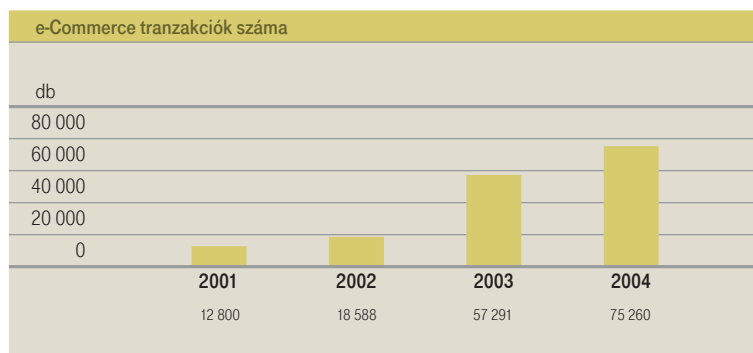
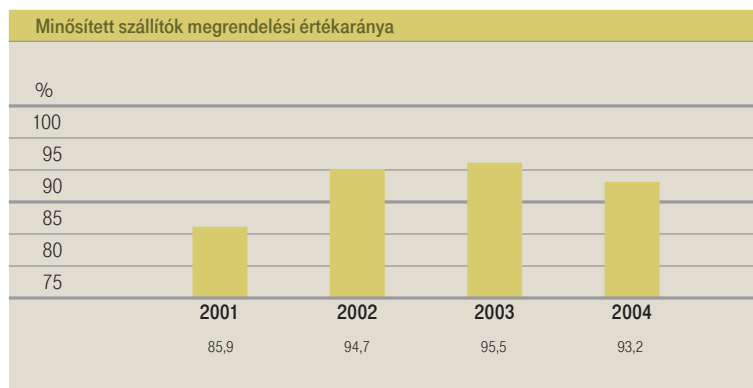
Beszerezési szempontú szállítói kapcsolatok

A Matávnál a szállító kapcsolatok beszerzési szempontú menedzselését centralizált, az ISO 9001:2000 és ISO 14001:1996 szabványok szerint tanúsított integrált minőség- és környezetközpontú irányítási rendszert működtető szervezet végzi. A szállítói kapcsolatok csoportszintű koordinációját a 2002-ben létrehozott, a meghatározó tagvállalatok szakmai vezetői által működtetett Csoport Beszerzési Tanács irányítja, a koordinációt a tagvállalatok szakmai szervezetei valósítják meg.

A szállítókat a törvényeknek megfelelő, szabályozott, a versenyt és a versenytisztaságot biztosító, átlátható, strukturált és dokumentált beszerzési eljárások során választják ki. A cég szerződéseiben törekszik a kölcsönösen előnyös, értékteremtő partnerkapcsolatok kialakítására. A költséghatékony működés érdekében ugyanakkor folyamatosan racionalizálja folyamatait, a szállítók számát, amely során kialakul a stabil, magas minőségű szállítói köre.

A beszerzési tevékenység hatékonyságának növeléséhez 2001-ben célul lett kitűzve, hogy:

- az aktív szállítók száma a megrendelési érték változásánál nagyobb arányban csökkenjen,
- a megrendelések teljesítésénél növekedjen a minősített szállítók aránya,
- valamint az, hogy a beszerzési folyamat átfutási idejének csökkenését eredményező alternatív, elektronikus beszerzési megoldások száma növekedjen.



A szállítók referenciáit, gazdasági helyzetét, minőség- és környezetvédelemmel kapcsolatos képességeit előminősítő, szerződéses teljesítményüket utóminősítő rendszerben értékeli a szakemberek, amelynek alapján minősítési kategóriákba sorolják a szállítókat (A, B, C, D). A minősítési eredmények fontos tényezői a szállító kiválasztási folyamatnak. A termékeket és szolgáltatásokat a vállalat döntően (A, B kategóriás) minősített szállítóktól szerzi be. Az éves megrendelési érték több mint 90%-a minősített szállítóktól származik.

A szállítóminősítési rendszer a szállítói kapcsolattartás fontos eszköze is, amelynek során a vállalat rendszeresen tájékoztatja szállítóit elért eredményeiről a kölcsönös fejlődés érdekében.

A szállítói kapcsolattartás jelentős részét kitevő beszerzési eljárásokat integrált informatikai rendszerek támogatásával valósítjuk meg. A kiválasztási folyamatot internet alapú piactér is segíti (Marketline), az ajánlatkérések, megrendelések szállítókhöz történő kiküldését/visszaigazolását internet alapú WebEDI elektronikus kereskedelmi megoldások is biztosítják évről évre növekvő mértékben. Az e-Commerce tranzakciók száma négyeszeresére nőtt az elmúlt három évben.

A működés szempontjából meghatározó szállító partnerei részére 1996 óta évente Beszállítói Konferencia kerül megrendezésre, ahol megtörténik az előző év eredményeinek kölcsönös értékelése, a beszerzési stratégiai irányok, új tendenciák bemutatása. A legjobb szállítók teljesítményének elismeréseként a vállalat „Az Év Beszállítója” díjakat ad át. A konferencián kerül sor a szállítók elégedettségének felmérése is, amelynek eredményei fontos visszajelzéseket biztosítanak a Matáv számára.

A szállítói kapcsolattartás továbbfejlesztésének jelenlegi irányai: a mindkét fél számára előnyöket biztosító további elektronizáció (közvetlen, elektronikus igénylő-szállító kapcsolat: az EBP-SAP-WebEDI alapú Új Beszerzési Csatorna 2003-tól működik), és a Csoport Beszerzési Tanács irányításával a csoportszintű szinergiák mélyebb kiaknázása, a meghatározó szállítói kapcsolatok csoportszintű menedzselése.

A beszerzési folyamatoknál a Matáv kiemelt szempontként kezeli a környezetvédelmet. A termékek beszerzése előtt azok környezeti tényezőiről is nyilatkoztatja a szállítót. A kármegelőzés érdekében a veszélyes anyag vagy készítmény beszerzése esetén – az indokolt minimális készletezés és tárolás kivételével – a szállítótól a megrendelőhöz közvetlenül kerül az anyag. A Matáv csak szabályozott eljárás keretében, minősített szállítótól vásárol anyagot, tárgyi eszközt, valamint szolgáltatást. A szállítók tevékenysége félévenként,

utóminősítés keretében értékelésre kerül, a nem megfelelés a szerződés felbontását vonja maga után. Az értékelés kiemelt szempontja az ISO 9001:2000 és ISO 14001:1996 szabványok követelményeinek minél magasabb szinten való megfelelés. 2002 óta működik a szállítók környezetvédelmi minősítése is.

A Matáv beszállítói kapcsolataiban is érvényesíteni igyekszik az etikus magatartást, ezért szállítóitól elvárja, hogy elfogadják a Csoport Etikai Kódexét, és megfeleljenek az abban rögzített elvárásoknak, amit a szerződés feltételei között is szerepeltet. Ezért mind a szállítói, mind az ügyfélkapcsolatokban a minősítések elemei között megjelennek az etikus magatartással, és többek közt az emberi jogok tiszteletben tartásával kapcsolatos témák.

A Matáv prioritásként kezeli, hogy a partnerei részére esedékes kifizetéseit a szerződések, megállapodások szerint határidőre teljesítse. A szállítói kifizetésekre vonatkozóan egy általánosan alkalmazandó fizetési feltétel, a számla kézhezvételétől számított 45 naptári nap került rögzítésre. E feltételt minden – szerződést előkészítő, aláíró – Matáv szervezetnek figyelembe kell venni. Ez a fizetési feltétel szerepel a beszerzési szerződés- és a megrendelés-mintákban is, de természetesen konkrét esetekben előfordul speciális pénzügyi feltétel alkalmazása a Csoport pénzügyi ágazat előzetes engedélyével. A Matáv havi rendszerességgel figyeli a megállapodásokban meghatározott fizetési határidőhöz képest késve történő kifizetések számát, mely átlagosan 1-1,5%-a az összes kifizetett tételnek.

Műszaki fejlesztési, üzemviteli együttműködések a szállító partnerekkel

A Matáv tudatosan törekszik arra, hogy partnerkapcsolatai segítsék stratégiai céljainak elérését, ugyanakkor támogatja az innovatív és kreatív gondolkodást. A szállítói kapcsolatok menedzselésében műszaki fejlesztési szempontból részt vevő szakmai szervezetei szintén az ISO 9001:2000 és ISO 14001:1996 szabványok szerint tanúsított integrált minőség- és környezet központú irányítási rendszert működtetnek.

Más távközlési piaci szereplők

A Matáv partnertalálkozónak számos intézményesült formáját vezette be, többek között kiemelt jelentőséggel bír a Távközlési kerekasztal, amelyben a cég felsővezetői minisztériumok, távközlési cégek bevonásával távközlés-szabályozáspolitikai kérdésekben hivatottak konzultálni.

A távközléssel kapcsolatos tervezett törvényekről, jogszabályváltozásokról a társaság tájékoztatást kap, valamint részt vesz az egyeztetéseken, továbbá a cég által készített véleményezéseket egyeztetésre, megvitatásra kerülnek a Távközlési Érdekegyeztető Tanácson belül, hogy a szabályozás tükrözze a fogyasztói oldal elvárásait.

A Matáv Csoport 2004-ben kiadta új Etikai Kódexét, amely tartalmazza a munkatársak által követendő viselkedés-formákat a versenytársakkal szemben is.

A Matáv – és minden munkatársa – a Matáv Csoport Etikai Kódexének megfelelően, működése során tiszteletben tartja versenytársai jogait, és elutasít minden, a tiszta piaci versenyt korlátozó lépést.

A Csoport a tiszta és átlátható működést szem előtt tartva szintén elutasítja a korrupció bármilyen formáját bármely piaci szereplő részéről.

Dolgozói érdekképviseltek: szakszervezetek, Üzemi Tanács

A Matáv a hatályos szabályozásoknak megfelelően biztosítja a szakszervezet és az Üzemi Tanács működését a munkatársak érdekeinek képviseléséért.

A Matávnál a rendszeres évenkénti érdekegyeztető tárgyalásokon és a megállapodás kialakításában részt vesznek a szakszervezetek és a Központi Üzemi Tanács (KÜT) képviselői, valamint a vállalat felsővezetése képviselőjében az emberierőforrás és jogi területért felelős vezető és a terület több felelős vezetője. A megállapodás tartalmi elemeit a bérmegállapodás, a létszámtervek keretei, a jóléti juttatások körének és mértékének fejlesztései adják.

A megállapodásokról a dolgozókat belső fórumokon (intranet, Telmondó, KÜT-tagok) tájékoztatják.

A Központi Üzemi Tanács az üzemi tanácsi jogosítványokat azokban az esetekben gyakorolja, amikor a döntés legalább két elkülönült szervezetet érint.

Ennek megfelelően a KÜT együttdöntésével valósulhat meg a Matávnál többek között a lakásvásárlási, és építési támogatás, az üdülési férőhelyek szervezetek közötti szétosztása, a munkahelyi étkeztetés támogatásának változtatása, a segélyezés szabályozása, a munka- és formaruha-ellátás szabályozása, a munkásszállítás és

a személyi tulajdonú járművel történő munkába járás szabályozása. Emellett a testnevelés, sport támogatásában bekövetkező változás, a munkahelyi művelődés támogatásában bekövetkező változás, a kedvezményes utazást biztosító juttatás esetleges módosítása, az úgynevezett CSSZDK (csoport szolgáltatási díjkezdvezmény) mértékének megállapítása és szabályozása is a Központi Üzemi Tanács egyetértését igényli.

A Matávnál 2004-ben a Matász (Magyar Távközlési Ágazati Szakszervezet) és a TÁVSZAK (Távközlési dolgozók szakszervezete) működött, – összesen 2775 taggal. Mindkét érdekképviselői szerv a távközlésben dolgozó munkavállalók önkéntesen létrehozott, önkormányzati elven működő szakmai érdekvédelmi és érdekképviselői társadalmi szervezete.

Feladatai:

- Kollektív szerződést, illetve más szerződéseket, megállapodásokat köt.
- Gyakorolja a törvényben rögzített szakszervezeti jogokat a meghatározott célkitűzések érdekében.
- Képviseli a szakszervezethez tartozó tagság egészét vagy nagyobb csoportját a partnermunkáltatóknál és más szerveknél.
- Részt vállal a távközlési dolgozókat érintő érdekvédelmi, érdekképviselői kérdések megoldásában, közösen lép fel minden olyan szervezettel, amelynek célja egybeesik tagságának érdekeivel.
- A tagság részére önszervező szolgáltatást biztosít.
- Fellép a sérelmes döntések, intézkedések ellen, és a rendelkezésére álló eszközökkel érvényesíti a tagság érdekeit. Álláspontjának a nyilvánosság fórumain következetesen hangot ad.

Nem piaci érdekelt felek

Állami szervek, helyi önkormányzatok

Mint a Matáv Csoport tagja a T-Mobile az elmúlt évekhez hasonlóan segítséget nyújt a honvédség és a katasztrófavédelem vészhelyzet elhárító tevékenységéhez, az árvíz elleni védekezéséhez, a lakossági és közösségi javak megóvásának szervezéséhez. A mobilszolgáltató a készülékeket és szolgáltatásait egyaránt díjmentesen biztosítja az Országos Katasztrófavédelmi Igazgatóság számára.

A hazánkban visszatérően bekövetkező áradások miatt a lakossági és közösségi javak védelmében a különböző szervezetek és magánszemélyek összehangolt munkájára van szükség és ennek során nem nélkülözhető a gyors, azonnali kommunikáció sem. A T-Mobile országos hálózata és a hazai GSM szolgáltatók között egyedülálló GSM Pro rendszere a rendkívüli helyzetben is a Magyar Honvédség és az Országos Katasztrófavédelmi Igazgatóság rendelkezésére áll. A GSM Pro nagy előnye, hogy diszpécser- és csoportkommunikációs szolgáltatást is kínál, egyesíti magában a GSM hálózatok és a különcélú professzionális mobil rádiórendszerek előnyeit, s a hagyományos értelem-ben vett telefonálás mellett lehetővé teszi a csoport- és körözvényhívásokat, a diszpécser és segélyhívó központok azonnali elérhetőségét.

A társadalmi előírásoknak való megfelelés fontos eleme a hírközlés-szabályozás előkészítése, illetve a jogszabályi környezetnek való megfelelés kialakítása.

A szakminisztérium (IHM) a kormány javaslatai és döntései alapján kialakított szabályozói programot a szakterület minden érdekeltjének (szolgáltatóknak és szakmai érdekvéleményezői szervezeteknek) megküldi véleményezésre és – esetenként akár szervezett vitafórumok keretében is – egyeztet. A véleményezésért, illetve a komplex véleményeztetési folyamat összefogásáért a vállalatnál a Szabályozói kapcsolatok és árpolitika ágazat erre szakosodott munkatársai, valamint távközlésjogi szakértői felelősek, akik az érintett szakmai területek (hálózat, marketing, értékesítés, ügyfélkapcsolat) véleményét is kikérlik.

Az egyeztetési-veleményezési folyamat egy erre a célra létrehozott liberalizációs projekt keretében zajlik, úgy, hogy minden érintett szervezet, üzletág és a Jogi ágazat is teljeskörűen részt vehessen a véleményezésben.

A törvényekről, jogszabályokról a társaság által készített véleményezéseket egyeztetik, megvitatják azon az érdekvéleményezői szerven belül, amelynek a vállalat a tagja (Távközlési Érdekegyeztető Tanács), hogy a szabályozás tükrözze a fogyasztói oldal elvárásait.

A Szabályozói ágazaton keresztül történik meg a visszacsatolás is a szabályozó, illetve a hatóság részére abban az esetben, ha a jogszabályok technikai alkalmazásával kapcsolatban problémák merülnek fel.

A koncessziós szerződés és később az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján a társaság köteles rendszeresen, a minisztérium által meghatározott szempontok szerint szerződéses kötelezettségei teljesítéséről beszámolni.

A jogszabályokban, szerződésekben foglalt kötelezettségeket a Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH) ellenőrzi helyszíni ellenőrzés formájában, vagy írásban kéri az adatokat határidővel (szolgáltatásainkról adatokat, előfizetői panaszokban foglaltakat).

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) a verseny, az árak, a piaci szabályozás, az árharmonizáció területén figyeli a tevékenységet. Itt jellemzően valamilyen konkrét ügy kapcsán indítanak vizsgálatot, elsőként adatszolgáltatási igénnyel (kérdőív formájában) fordulnak a vállalathoz. A GVH döntéseinek esetleges gazdasági hatásain túl a piac által támasztott normák betartására a konkrét téma súlyának megfelelő szinten, akár vállalaton belül felsővezetői szinten is döntés születik.

A Matáv a helyi közösségeket érintő tevékenységeiben kapcsolatba kerül a helyi önkormányzatokkal, mint szabályozókkal. Ilyen esetek lehetnek például az engedélyezési folyamatok. Az önkormányzatokkal való sikeres együttműködés a Matáv érdeke is, ezért nagy figyelmet fordít a szabályozásoknak való megfelelésre.

Iparági és piaci szakmai szerveződések, kutatási együttműködések

Érdekegyeztetési együttműködések

A Matáv különböző szintű vezetői képviselik a vállalatot a szakmai szervezetekben. Több mint húsz nemzetközi szervezetben, és számos hazai szervezetben – többek között MSZT, MISZ, OMIKK, Egyetemes Távközlési és Informatikai Kooperációs Központ, Magyar Nemzeti Host – vesz részt a vállalat.

A távközléssel kapcsolatos tervezett törvényekről, jogszabályváltozásokról a társaság tájékoztatást kap, valamint részt vesz az egyeztetéseken, továbbá a cég által készített véleményezéseket egyeztetik, megvitatják a Távközlési Érdekegyeztető Tanács tagjai, hogy a szabályozás tükrözze a fogyasztói oldal elvárásait.

Együttműködés nemzetközi szervezetekkel

A Matáv több nemzetközi szervezetnek is tagja vagy munkájának résztvevője (FIINA, INMS, EUTELSAT, EWSD user forum).

Ezen kapcsolatok fő céljai a kulturális és infrastrukturális kompatibilitás biztosítása és a közös fejlesztési projektek megvalósítása.

A nemzetközi szervezetek közül legfontosabb partnerek az EURESCOM, az ETSI, az ETNO és az ITU-t.

A Matáv Csoport vezetői rendszeresen részt vesznek belföldi és külföldi konferenciákon, a partnerek által szervezett workshopokon, szimpóziумokon, szemináriumokon (pl. CISCO Expo, Siemens-, Ericsson-, Kapsch-, Alcatel- szemináriumok, CEBIT, IIR (Institute for International Research) konferenciák, Liberalizációs Fórum, Távközlési és Marketing Fórum, Kontrolling Akadémia) nemcsak hallgatóként, hanem előadóként is, valamint a legjelentősebb nemzetközi távközlési szolgáltatók és a kapcsolódó munkacsoportok tevékenységében is.

A Matáv Csoport 1998-ban csatlakozott az ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association – Európai Távközlési Hálózatüzemeltetők Egyesülete) Környezetvédelmi Chartájához, ezzel együtt pedig a Környezetvédelmi Munkacsoporthoz, amely tevékenységének bővülésével, ehhez igazítottan időközben Fenntarthatósági Munkacsoportra módosult, 2004-ben kibocsátotta Fenntarthatósági Chartát, amelyhez a vállalatcsoport szintén csatlakozott. Ezen charta alapelvei szerint a Matáv a következőket vállalta:

A fenntartható fejlődés fogalmán azt globális stratégiai célt, amely a méltányos és igazságos társadalomhoz vezető gazdasági növekedést igyekszik megvalósítani oly módon, hogy eközben a következő generációk számára megőrizze a természetes környezetet és a Föld ritka, nem megújuló erőforrásait. A közös meggyőződést, miszerint az ETNO csatlakozó vállalatai fontos szerepet tölthetnek be mindezek megvalósításában.

A vállalatok társadalmi felelősségét (CSR) a fenntartható fejlődés kontextusában értelmezi, miszerint:

A vállalatok társadalmi felelőssége az üzleti szféra hozzájárulása a fenntartható fejlődés eléréséhez, amely a vállalatok társadalmi, gazdasági és környezeti hatásainak proaktív kezelésével valósul meg.

A Chartához csatlakozó vállalatok, és azok munkatársai, ügyfelei, részvényesei és a kormányok megközelítése, hogy a mai világ megköveteli, hogy alapos figyelmet szenteljünk az üzleti alapelveknek és etikának, az alkalmazottakkal való kapcsolatoknak, az emberi jogoknak, a közösséget szolgáló beruházásoknak és az általános munkakörülményeknek mind a vállalatokon belül, mind pedig azok külső szállítóinál.

A CSR melletti elkötelezettség megköveteli teljesítmény rendszeres időközönkénti felmérését, ezért az ETNO által készített jelentések alapján az érdekelt felek elbírálhatják, mennyire bizonyultak hatékonyak a jobbító célú programok.

Ezen túlmenően a távközlésnek a jelen társadalmában való elterjedtsége és hatóköre felelős társadalmi szereplőként azt a szociális felelősséget is jelenti, hogy az elkötelezettséget demonstrálva az üzleti tevékenységben is megjelenjen.

A Chartához csatlakozó vállalatok összesített forgalma az európai kereskedelem jelentős részét képviseli; ez kivételes lehetőséget biztosít az ETNO tagvállalatok számára a politikai döntéshozókkal és kormányzatokkal való, tényleges eredményeket felmutató aktív együttműködésre.

A Charta aláírói, köztük a Matáv egyénileg és együttesen folyamatos fejlesztésre, illetve a legjobb gyakorlati megoldások akciók révén megvalósuló megismertetésére kötelezik magukat az alábbi területeken:

- Tudatosság
- A szabályozói követelményeknek való megfelelés
- Kutatás és fejlesztés
- Beszerzés
- Felelősségre vonhatóság
- Együttműködés
- Menedzsment rendszerek
- Alkalmazottakkal való kapcsolattartás

2004-ben a Matáv vendéglátásával az ETNO szervezésében Budapesten került megrendezésre az Első Európai Távközlés és Fenntarthatóság Konferencia, ahol a fent említett charta is kihirdetésre került, valamint ahol az ETNO ünnepélyes keretek között csatlakozott az ENSZ főtávkára által kezdeményezett Globális Megállapodáshoz.

A konferenciáról további információk a „Tevékenységek a fenntartható fejlődés megközelítéseinek tükrében” című fejezetben találhatók.

Kapcsolattartás és együttműködés a felsőoktatási intézményekkel

A felsőoktatási intézményekkel (elsősorban BMGE, Budapesti Corvinus Egyetem) hagyományosan jó a Matáv kapcsolata, mivel tudás- és utánpótlás bázist jelentenek számára.

A vállalat a felsőoktatási intézményeknek a műszaki fejlesztési irányok mindegyikében, tehát a platform/hálózat, illetve termékfejlesztési témákban K+F jellegű megbízásokat ad, így az egyetemistákat közvetlenül bevonja a napi munkába. Az eredmények a teljes műszaki területen hasznosulnak.

A felsőoktatási intézményekkel történő együttműködés keretében évente több hazai és külföldi diplomázó hallgatót fogad a vállalat szakmai gyakorlatra.

A Matáv vezetői aktívan részt vesznek a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetemmel, illetve a Híradástechnikai Egyesülettel (HTE) folytatott együttműködésben, mert ezek a szervezetek képezik a hazai innovációs kapcsolatrendszer alapját. Az együttműködések révén a Matáv, mint az ország számára értéket teremtő távközlési szolgáltató, feladatának érzi a tudás alapú társadalom kialakításában a tudományos társaságokkal történő együttműködést, és az információk közvetítését. A Matáv a nemzetközi diákszervezeti munka támogatójaként, 2004-ben fő támogatóként részt vett az AIESEC Közgazdász-hallgatók Nemzetközi Szervezete „Fenntartható Jövő” című programsorozatán. A nyitókonferencián elhangzott előadáson kívül az érdeklődő diákok üzemlátogatáson is részt vehettek.

Helyi közösségek, környezet és természet

A Matáv felsővezetői kiemelt figyelmet fordítanak a társadalmi kapcsolatok ápolására.

A Matáv elnök-vezérigazgatója a Német-Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara, valamint a Magyar Vitorlásszövetség elnöke. Emellett tagja a C3 Kulturális és Kommunikációs Központ Alapítvány kuratóriumának, a Budapesti Értéktőzsde által létrehozott „Öngondoskodás – A pénzügyi és befektetési kultúra fejlesztéséért” Alapítványnak, a MGYOSZ elnökségének, az Oktatással a gazdaságért Fórum Kármán Tódor-díj szakmai bizottságának.

A Mobil Üzletág vezetője többek között a MGYOSZ elnökségében, a Magyar Vitorlás Szövetség társelnöki posztján, és a Magyar Olimpiai Bizottság elnökségében képviseli a társaságot.

A gazdasági vezérigazgató-helyettes az AmCham – Amerikai Kereskedelmi Kamara tagja, míg az Üzleti Megoldások Üzletág vezérigazgató-helyettes a Budapesti Kereskedelmi és Ipari Kamarában, az Informatikai Vállalkozások Szövetségében, és a Nemzetközi Távközlési Egyesületben képviseli a vállalatot.

A Matáv vállalati kultúrájának, a Matáv márka filozófiájának évek óta szerves része a társadalmi szerepvállalás. A Matáv felismerte, hogy mind üzleti sikereihez, mind általános társadalmi elfogadottságához alapvetően hozzátartozik, hogy komoly részt vállaljon a társadalom egészének fejlődésében. (A témához kapcsolódó bővebb információk a „Társadalmi szerepvállalás” fejezetben találhatók.)

A vállalat a helyi közösségek, és a társadalom igényeinek és elvárásainak környezetvédelmi stratégiáján keresztül is megpróbál megfelelni. A Matáv Csoport környezetvédelmi politikája és stratégiája kialakításánál különös figyelmet fordított környezeti teljesítményében érdekelt felei elvárásainak, igényeinek beépítésére.

A társadalmi környezetvédelmi elvárásoknak való megfelelés egyik eleme volt, hogy azokon a szakterületeken, amelyek jelentősnek mondható környezeti hatással rendelkeznek (műszaki szolgáltatási, mobil terület, hálózati-nyitási, távközlés-fejlesztési, ingatlangazdálkodási, szállítási, beszerzési területek), a Matáv Csoport ISO 14001 szerinti környezetközpontú irányítási rendszert vezetett be.

A Matáv Csoport Küldetésével összhangban alakította ki Környezetvédelmi Politikáját is, amelyben kötelezettséget vállalt a természet és a környezet megővására, valamint a környezeti állapot javítására. A Matáv 1998 óta készít átfogó környezetvédelmi stratégiát, amelyet 2002-ben az új, csoportszintű szervezeti struktúrához igazított, ami a környezetvédelem területén is a szinergiák kidolgozását jelentette. 2002. óta tehát a Csoport környezetvédelmi feladatok szabályozottan, a tagvállalatok és résztvevők felelősségi és hatáskörével összehangoltan működnek.

A Matáv Csoport kezdeményezései 2004-ben a helyi közösségeket, csoportokat érintő, az internet elterjedését, előnyeinek kihasználását, a digitális szakadék áthidalását szolgáló programok beindításában több pozitív eredménnyel szolgáltak. A programokról részletesebb információk a jelentés következő fejezetében találhatók.

2004-ben a vállalat hetedik alkalommal rendezte meg a Környezetvédelmi kerekasztalbeszélgetést, amely az eredmények és kérdések kölcsönös egyeztetésére jött létre. A fórumon részt vett partnerek között szerepeltek a Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium, a Környezet- és Természetvédelmi Főfelügyelőség, nemzeti parkok igazgatóságai, környezet- és természetvédelmi társadalmi szervezetek, kutatóintézetek stb., valamint a Matáv Csoport képviselői. Ezek közül külön említést érdemel, hogy a Matáv Csoport környezetvédelemmel kapcsolatos eredményei mellett a T-Mobile is külön előadással járult hozzá a fórumon a résztvevők együttműködésének felüléséhez. 2004-ben pedig először a Deutsche Telekom is képviseltette magát az eseményen, ahol bemutatta a környezet- és természetvédelmi megközelítését.



Díjak és elismerések sora 2004-ben

- Az Év Vállalati Adományozója (másodszor)
- MTA Wahrmann Mór-érem a tudomány társadalmi elismertségének elősegítéséért
- Superbrand minősítés a nemzetközi Superbrands programban (Matáv és T-Mobile Magyarország)
- Társadalmi Felelősségvállalás díj a Superbrands Magyarországtól
- Arany EFFIE díj az XL díjcsomag bevezető kampányáért
- Figyelő Top 200: Legnagyobb üzemi eredményű hazai cég
- Figyelő Top 200: Legnagyobb saját tőkéjű hazai cég
- Figyelő Top 200: Legnagyobb hazai távközlési cég
- Investor Relations Magazine: Grand Prix – Legjobb befektetői kapcsolatok a régióban (harmadszor)
- Investor Relations Magazine: Legjobb befektetői kapcsolatok Magyarországon (harmadszor)
- Investor Relations Magazine: Legjobb befektetői kapcsolatok weboldal (másodszor)
- Investor Relations Magazine: Legjobb vállalatirányítás
- Investor Relations Magazine: Legkiemelkedőbb társadalmi szerepvállalás (MOL-lal megosztva)
- Kreatív: 1. hely „a vállalati honlap Sajtószobájának minősége szerint”
- Süveg díj (Mindentudás Egyeteme)
- Prima Primissima díj (Mindentudás Egyeteme)
- Figyelő–Hewitt Inside Consulting: Legjobb Munkahely díj (T-Mobile Magyarország)
- Reader’s Digest: T-Mobile Magyarország a legnépszerűbb mobilszolgáltató
- DT Csoport Living Diversity esélyegyenlőségi díj (2. hely)
- Közép-európai környezetvédelmi jelentések 2. díj (Matáv Csoport Fenntarthatósági jelentés 2003)
- Német Szövetségi Köztársaság Érdemrendje 1. osztály Straub Eleknek
- Magyar Köztársasági Érdemrend tisztikeresztje Straub Eleknek
- Magyar Köztársasági Érdemrend középkeresztje Sugár Andrásnak

Tevékenységek a Fenntartható Fejlődés megközelítéseinek tükrében

Első Európai Távközlés és Fenntarthatóság Konferencia 2004

Az Első Európai Távközlés és Fenntarthatóság Konferencia 2004. november 25-26-án került megrendezésre Budapesten a Matáv vendéglátásával, az ETNO (Európai Távközlési Hálózatüzemeltetők Egyesülete) szervezésében. Az ETNO 34 ország 41 távközlési üzemeltetőjét fogja össze. Feladatának tekinti, hogy előmozdítsa tagjai és az európai információs társadalom felépítésében érdekelt más szereplők párbeszédét, továbbá fórumot biztosítson a tagoknak a közös problémák megtárgyalására. Fenntarthatósági munkacsoportja az info-kommunikáció és annak társadalmi, gazdasági és környezetvédelmi érdekekkel történő harmonizálására törekszik, amelynek előmozdítása érdekében vállalkozott a konferencia megszervezésére.

Az esemény célja az volt, hogy kapcsolatot teremtsen a távközlési szolgáltatások, a különböző cégek és a fenntarthatóság között.

A Matáv többek között azért is döntött a konferencia budapesti megrendezése mellett, hogy ezzel is tudatosítsa európai partnereiben Magyarországot 2004. május 1-től élő Európai Unió tagját, és közelebb hozza egymáshoz az új és régi tagokat.

Az európai távközlési szolgáltatók eseményén mintegy 20 ország képviseltette magát. A távközlési vállalatok mellett részt vett az Európai Unió Vállalkozások Általános Igazgatósága (DG Enterprise), az Információs Társadalom Általános Igazgatósága (DG Information Society), Magyarország kormányzati szervei, tanácsadó cégek, egyetemek, társadalmi szervezetek, valamint az ENSZ. Ezen utóbbi ünnepélyes keretek között mutatta be a Globális Megállapodás (Global Compact) tíz alapelvét, amelyhez ezen alkalommal az ETNO és ezen keresztül a Matáv is csatlakozott.

Szintén a budapesti konferencia keretében került kihirdetésre az ETNO Fenntarthatósági Chartája, amelyet 17 európai távközlési vállalat egyikeként a Matáv is aláírt.

A rendezvényt a Matáv interneten követhetővé tette négy európai egyetem számára is. Az innen érkező kérdésekre az előadók e-mailben küldték meg a választ.

A szakmai program a következő fő témákat foglalta magában:

- Információs és kommunikációs technológia és fenntarthatóság az elvárások és kihívások tükrében
- Fenntartható üzletmenedzsment
- Termékek és szolgáltatások hatása és menedzselése
- Erőforrás-menedzsment és klímaváltozás
- Az információs és kommunikációs technológia segítő szerepe a globális gazdasági növekedésben és társadalmi fejlődésben
- Nyílt vita a fenntarthatósági teljesítményértékelésről

(Az előadások a Magyar Telekom Fenntarthatósági oldaláról letölthetők.)

Köszöntő és megnyitó

Peter Janeck, a Matáv műszaki vezérigazgató-helyettese köszöntőjében különböző aspektusokból mutatta be a fenntartható fejlődés fogalmát, és hangsúlyozta, miszerint a gazdasági-társadalmi-környezeti hármasság működésében is szoros kapcsolatban áll egymással, hiszen ha a gazdaság nem megfelelően működik, azt a társadalom és környezet is megsínyli, de ugyanígy gyakorol hatást hosszútávon a környezet is a társadalomra és gazdaságra, illetve a társadalom a gazdaságra és környezetre.

Michael Bartholomew, az ETNO igazgatója kiemelte a távközlési szektor szerepét az EU Lisszaboni Stratégiájának elérésében. A távközlési ipar konkrét akciókkal működik közre a fenntartható fejlődés három pillérének segítésében. Dr. Pomázi István, a Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium képviselőjében, köszöntőjében a magyar kormány információs stratégiáját mutatta be, az e-környezetre fókuszálva. Az egyik fő cél az e-környezetvédelmi adatok

Köszöntő és megnyitó	Levezető: Szomolányi Katalin, Matáv
Matáv köszöntő	Matáv – Peter Janeck, műszaki vezérigazgató-helyettes
ETNO köszöntő	ETNO – Michael Bartholomew, igazgató
KvVM köszöntő	KvVM – Dr. Pomázi István
Az európai közösség megnyitója DG Enterprise	DG Enterprise – Michel Catinat

publikus környezetvédelmi portálon történő elérhetőségének biztosítása.

Michel Catinat, az Európai Unió Vállalkozás Általános Igazgatóságának Környezetvédelmi egység vezetője bemutatta a Lisszaboni stratégia értékelését (Kok report), amely közvetlenül kapcsolódik a fenntartható fejlődéshez. Európa mindig is vezető szerepet vállalt a környezet és a társadalom védelmében. Hangsúlyozta, hogy az üzleti szereplőkre, mint a megoldásra kell tekinteni, nem pedig mint a problémára. A távközlési szektor a legjobb pozícióban van arra nézve, hogy segítse Európát a fenntartható társadalom kialakításában.

ICT és fenntarthatóság – Elvárások és kihívások

Peter Johnston, az Európai Unió Információs Társadalom Általános Igazgatóságának egységvezetője szerint paradigmaváltásra van szükség ahhoz, hogy az EU Lisszaboni stratégiájának, valamint Fenntarthatósági stratégiájának céljai találkozzanak. Az információs és kommunikációs technológia szektora, mint kulcsszereplő direkt és indirekt módon működhet közre a növekedés és versenyképesség növelésében, a környezeti terhelés csökkentésében, miközben segítheti az életminőség javulását.

Justin Keeble, az Arthur D. Little-től bemutatta azon felméréseik eredményeit, amelyek arra engednek következtetni, hogy a fenntarthatóság piaci lehetőségekkel bír a vállalatok részére. Ehhez el kell mozdulni a piac megértése, a lehetőségek meghatározása, valamint a társadalmi és környezeti hasznot hozó termékek és szolgáltatások szállítása felé. A fenntarthatóság tehát nemcsak mint felelősség szerepelhet a vállalatok palettáján, hanem mint üzleti lehetőség is. Dennis Pamlin a WWF Svédország képviselőjében

a társadalmi szervezetek nézőpontját mutatta be. Hangsúlyozta, hogy a távközlésnek nagy lehetőségei vannak a fenntarthatóság elősegítéséhez. Ezek között szerepeltek a dematerializáció, az utazás kiváltása, az intelligens és energia-hatékony épületek, a hatékonyabb szállítás, a jobb információ és az új városi modellek kialakulása. Elvárásként fogalmazta meg a távközlési termékek és szolgáltatások környezeti hatásáról szóló tájékoztatók megjelenését, kommunikációját. Szorgalmazta az együttműködés keresését más üzleti szektor, NGO-k szereplőivel és politikusokkal. Danilo Riva, az ETNO Fenntarthatósági Munkacsoportjának elnöke bemutatta a 17 távközlési vállalat által aláírt Fenntarthatósági Chartát, amely az 1996-ban kibocsátott Környezetvédelmi Chartát hivatott kiváltani. Rámutatott, hogy a gazdasági nehézségek ellenére a távközlési vállalatok további eredményeket értek el a környezetvédelem terén. Az új charta irányelveivel összhangban meghatározott kulcs-indikátorok alapján kerül mérésre a fejlődés mértéke, és természetesen jelentés formájában publikálásra is kerül.

ICT és fenntarthatóság – Elvárások és kihívások	Elnök: Michel Catinat, DG Enterprise
Trendek az információs társadalomban és a fenntartható fejlődésben: Európai perspektíva	DG Information Society – Peter Johnston
Fenntartható fejlődés: Az ICT piaci lehetőségei	Arthur D. Little – Justin Keeble
ICT & fenntartható fejlődés – jövő trendek és az ICT szerepe Európában és a világon	WWF Svédország – Dennis Pamlin
ETNO Fenntarthatósági Charta: együttműködési példa egy kiélezett versenyhelyzetben	ETNO SWG – Danilo Riva



Fenntartható üzletmenedzsment

Fenntartható üzletmenedzsment	Elnök: Michel Huet, ETNO EB
Fenntartható üzletmenedzsment és pénzügyi indexek – fókusz: ICT	SAM – Edoardo Gai
A láthatatlan megtérülések: híd a pénzügyi és nem financiaális teljesítmény között a távközlési szektorban	Telecom Italia – Paolo Nazzaro Bocconi University – Prof. Mauro Bini
Fenntarthatóság és alkalmazottak – szektor társadalmi párbeszéd tapasztalatai	ETNO EH&S WG – Marco Buatier de Mongeot
Fenntarthatósági stratégia és célok a DT-nél	DT – Reiner Lemke
CSR: egy vállalat értéknövelése	Telefónica – Rafael Fernández de Alarcón

Edoardo Gai, a Sustainable Asset Management távközlési szektorának értékelője bemutatta a Dow Jones Fenntarthatósági Index értékelése során szerzett tapasztalatait.

A kulcs kihívások között szerepeltek az ökológiai lábnyom csökkentése, a munkatársak képességeinek növelése, a stakeholder kapcsolat és átláthatóság biztosítása, a kiemelkedő teljesítmény felismertetése az ügyfelekkel, a jó vállalatirányítás és kockázatkezelés, a társadalom képessé tétele a kommunikációra, valamint a fenntarthatóság integrálása a tradicionális üzleti folyamatokba.

Paolo Nazzaro a Telecom Italiától és Mauro Bini a Bocconi Egyetem professzora a láthatatlan megtérülések formáit mutatták be előadásukban. A fenntartható magatartás értéknövelő hatásai mellett ismertették a Telecom Italia egyes indikátorait, az Üzleti jelentést magában foglaló Fenntarthatósági jelentés készítésének folyamatát, valamint az egyes akciókat.

Marco Buatier de Mongeot, az ETNO Alkalmazás-, egészségügyi és munkavédelmi munkacsoportjának tagja a fenntarthatóság fogalmát munkaügyi szempontból ismertette. A fenntarthatóság, mint felelősség, az emberierőforrás-menedzsmentbe is be kell, hogy épüljön. Bemutatta továbbá a távközlési szektor társadalmi párbeszédét, és annak eredményeit.

Reiner Lemke, a Deutsche Telekom munkatársa a vállalat

Fenntarthatósági Stratégiáját és Céljait prezentálta. Olyan kérdéseket feszegetett előadásában, mint a menedzsment bevonásának mértéke, a vállalatirányítási, kockázatkezelési és üzleti szempontok figyelembevétele, stb. A fenntarthatósági stratégia nyolc irányelve „az emberekért”, „a környezetért”, „a jövőért” célok köré csoportosul, amely megközelítésén keresztül érik el az „alapvető cél”-t. Konkrét eredmények között került felsorolásra a Társadalmi charta, a klímavédelmi irányelvek, a fenntarthatósági akciófal, stb. Rafael Fernández de Alarcón, a Telefónica munkatársa a vállalati felelősségvállalás értéknövelő hatásáról tartott előadást. Folyamatában a vállalati kockázatkezeléstől, a pénzügyi és felelősségvállalási kockázatokon keresztül, a kisebb költségen át juthat el a vállalat hosszú távú értéknöveléshez.

Termékek és szolgáltatások hatása és menedzselése

Jack Rowley, a GSM Association kutatási és fenntarthatósági igazgatója a fenntartható mobil kommunikációról tartott előadást. Az elektromágneses sugárzás egészségügyi kutatásainak bemutatása mellett egyes véleménykutatások eredményeit is ismertette különböző országokban. Ugyancsak példákkel szolgált a vizuális hatás, az energiafelhasználás és az újrahasznosítás terén. Mario Tobias, a Bitkom képviselőjében az információs és kommunikációs technológia termékeinek hatását elemezte, miszerint a fenntarthatóság szemszögéből a probléma, avagy a megoldás részét képviseli-e. A példák között került felsorolásra az automatizálás és kontroll, a szállítás és mobilitás, a személyes tördés és egészségügy, az oktatás, valamint a gazdasági növekedés.

Rolf Frischknecht az ESU-servicestől a UMTS életciklus elemzésének eredményeit ismertette, melyben összehasonlításra került a GSM rendszerrel. Eszerint adatmennyiség szempontjából a környezeti terhelést csökkenti, ügyfél szempontjából növeli a terhelést. Stratégiai célok között szerepel a bázisállomások energiafelhasználásának csökkentése, a telefonok használati idejének növelése, valamint a megújuló energiaforrások alkalmazásának növelése a rendszer működtetésében.

Mark Dowling, a British Telecomtól az elektromos és elektronikai berendezésekről szóló EU direktíva alkalmazásának problémáit részletezte. Ebbe a körbe beletartozik az összes távközlési, informatikai eszköz, háztartási alkalmazások és egyéb elektromos és elektronikai eszközök. Bemutatásra kerültek a költségnövelő tényezők mellett azon javaslatok is, amelyeket a távközlési cégeknek javasolt még időben megvalósítani, így pl. a szállítók bevonása, a veszélyes alapanyagok kerülése, stb.

Termékek és szolgáltatások hatása és menedzselése	Elnök: Danilo Riva, ETNO WG Sustainability
GSM a társadalomban – fenntartható mobil kommunikáció	GSM Association – Jack Rowley
ICT termékek hatása	Bitkom – Dr. Mario Tobias
UMTS mobil kommunikációs rendszer életciklus értékelése	ESU-services – Rolf Frischknecht
Előkészület a WEEE Irányelvre	BT – Mark Dowling

Erőforrásmenedzsment és klímaváltozás

Erőforrásmenedzsment és klímaváltozás	Elnök: Peter Johnston, DG Information Society
Üvegházhatású gázok és üzlet	Carbon Disclosure Project – Paul Dickinson
ICT és üvegházhatású gázok emissziója	Matáv – Szomolányi Katalin
Alternatív energia megoldások	BT – Neil Winfield
Energiahatékonyság és CO ₂ -emisszió Swisscomnál	Swisscom – Dr. Dominique Singy

Paul Dickinson a Carbon Disclosure Project koordinátora egy videotelefon segítségével kollégáját kérte fel Hollandiában a projekt ismertetésére. Eckart Wintzen a távközlés utazáskiváltó hatásáról beszélt. Szomolányi Katalin a Matáv Csoport Környezetvédelmi Koordinációs Osztályvezetője és az ETNO Fenntarthatósági munkacsoportjának „az információs és kommunikációs technológia üvegházhatású gázokra kifejtett hatása” projekt menedzsere a 2002-ben indított munka elért eredményeit mutatta be. Eszerint vizsgálták egyrészt a távközlési szereplők terhelését, azok összes energiafogyasztása szerint szén-dioxid emisszióra vetítve, összegezve a legjobb gyakorlatokat, valamint a szolgáltatások által együttesen előidézett szén-dioxid kibocsátás kiváltó lehetőségeit.

Neil Winfield, a British Telecom energiakereskedelmi menedzsere a vállalat emisszió-csökkentési erőfeszítéseit ismertette, a vállalat szén-dioxid egyenérték kibocsátásainak tükrében. Ezután rátért a BT új, „zöld” elektromos-áram szerződésére, valamint néhány megoldási lehetőségre.

Dr. Dominique Singy, a Swisscom munkatársa, a vállalat 2010-ig kitűzött szén-dioxid kibocsátási céljának elérési lehetőségéről beszélt. A három legnagyobb energiafogyasztás – mint elektromos-energia, fűtés és üzemanyag – tükrében bemutatta a különböző számba vett lehetőségeket.

Az ICT segítő szerepe a globális gazdasági növekedésben és társadalmi fejlődésben

Az ICT segítő szerepe a globális gazdasági növekedésben és társadalmi fejlődésben	Elnök: Dennis Pamlin, WWF Svédország
Globalizáció: lehetőség vagy fenyegetés?	ENSZ Global Compact – Ellen Kallinowsky
GeSI: hogyan szervezzük az ICT ipar közreműködését a fenntarthatóságban	GeSI – Chris Tuppen
Kampány a digitális szakadék leküzdésére	BT – Mike Hughes
ICT szolgáltatások leküzdik a távolságot: példák az alkalmazásokra	FT – Jean-Marc Temerson
Rugalmas munka – win-win	TeliaSonera – Kari Vaihio

Ellen Kallinowsky, az ENSZ Global Compact Hivatal képviselőjében azt az elképzelést osztotta meg a közönséggel, miszerint a globalizáció, ha kellően kerül menedzselésre, lehetőséget biztosít mindannyiunk számára. „A gazdaságot szükséges körülépíteni az értékek sorával és irányelvekkel.”

Chris Tuppen, a Global e-Sustainability Initiative elnöke bemutatta a szervezet tagjait, mint Bell Canada, BT, DT, Ericsson, ETNO, Motorola, O2, Panasonic Mobile, és Vodafone. Felsorolta a szervezet eddigi és tervezett tevékenységeit, melyek között kiemelte a szolgáltatói lánc menedzsment fontosságát.

Mike Hughes, a British Telecom környezetvédelmi és digitális felzárkóztatás vezetője a vállalat digitális szakadék leküzdésére indított kampányát ismertette. A projekt három témára fókuszál, mint összeköttetés, kapacitás és tartalom. A társadalmi aspektusok elemzésekor kimutat-

ták, hogy a digitálisan „kirekesztett” embereknek tízszer gyakrabban kell a kormányzati szervekkel kapcsolatba lépniük, mint az átlagnak. A projekt felöleli a mindenki-online, e-jólét, szabad közösségi weboldal fejlesztési eszközök, BT közösségi kapcsolatok, stb. akciókat.

Jean-Marc Temerson, a France Telecom képviselőjében az info-kommunikáció távolságcsökkentő képességeit részletezte előadásában. A távolság fogalom-meghatározásában nem elég a matematikai, fizikai megközelítés, de a szociológiai nézőpontot is figyelembe kell venni. Eszerint a szolgáltatások távolságcsökkentési lehetőségei ott sorakoznak az egészségügyben, az oktatási kultúrában, a munkában, a turizmusban, az állampolgári létben, a szállításban, stb.

Kari Vaihia, a TeliaSonera CSR igazgatója a rugalmas munka lehetőségeire hívta fel a figyelmet. A finn parlament 2010-re az összes munkaidő 20%-át kívánja flexibilis munkamódszerrel kiváltani, amellyel Finnország összes szén-dioxid emissziója 0,12 %-kal csökkenne.

Összefoglaló, jövőbeni kihívások

Szomolányi Katalin (Matáv) és Ignacio Campino (DT) összesítő előadásukban 1996-ra emlékeztek, amikor az Első Európai Távközlés és Környezetvédelem Konferenciát tartották a DT vendéglátásával. Azóta a látókörrrel a felelősség is kiszélesedett. A tanulságok között felsorolásra került a direkt hatástól a fókusz áthelyezése az indirekt és szisztematikus hatásokra. Figyelembe kell venni, hogy jelenleg még nem fenntartható társadalomban élünk, a fenntartható társadalom útját együtt építjük. Az innováció a kulcs, amelynek a technológia felől a fenntartható irányba kell elmozdulnia. A további úton pedig meg kell találni a szövegségeket.

Michel Huet, az ETNO Igazgatóságának elnöke a konferencia zárásaként összegezte az elhangzottakat. Minden, az ETNO Fenntarthatósági Chartájának aláírója példát mutat az elektronikus kommunikációs szektorban a felelős erőforrás-menedzsment, környezetvédelem, gazdasági növekedés és társadalmi párbeszéd terén. Az is bizonyításra került, hogy mind elkötelezettek egy gyümölcsöző és hatékony együttműködésre a társadalommal. Célunk egyértelműen, hogy a megoldás része legyünk inkább, mint a problémáé.

Összefoglalás, jövőbeni kihívások	Levezető: Szomolányi Katalin, Matáv
Elvárások, kihívások, tapasztalatok: jövőbe tekintés	Matáv & DT – Szomolányi Katalin, Ignacio Campino
Zárszó	ETNO EB – Michel Huet, elnök

Információs társadalom – „Digitális Híd”

Digitális szakadéknak korunk társadalmában kialakult azon információs lehetőség-különbséget értjük, amely az informatikai lehetőségekhez (területi elhelyezkedés, szociális vagy egyéb szempont miatt) különféleképpen hozzáférő rétegek között alakul ki. A „Digitális Híd” ennek hatását hivatott csökkenteni, illetve kialakulását meggátolni.

Korunk gazdasági fejlődéséhez elengedhetetlen az információs és kommunikációs technológiához történő hozzáférés. A társadalmi élet kulcsa, a kommunikáció átformálódása pedig elengedhetetlenné teszi az új technológiák, lehetőségek megismerését. A jobb kommunikációs lehetőségekkel tehát az egyének összekapcsolását, a társadalom összekovácsolását tesszük lehetővé.

A Matáv 2004-es kezdeményezései eredményes megvalósításuk és továbbfejlesztésük esetén hasznosan kapcsolódnak az Európai Unió által megfogalmazott célkitűzéseknek megfelelő, a Magyar szélessávú elektronikus kommunikációról szóló stratégia megvalósításához.

Távoli, illetve kistelepüléseken élő emberek, csoportok bevonása az internet vérkeringésébe – „Digitális Híd”

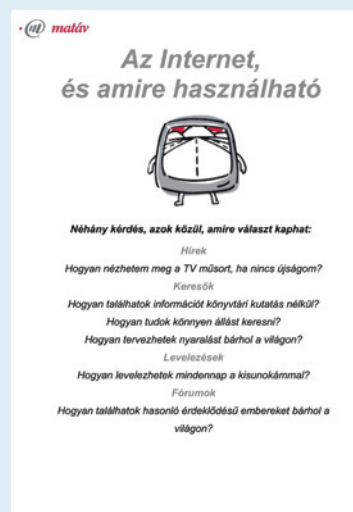
A kezdeményezés célja, hogy az információs és kommunikációs technológia eredményeit és lehetőségeit azokon a területeken is megismerhessék az emberek, ahol a digitális különbség jelen van, és idővel szakadékká mélyülhet. Az első célcsoportok a kistelepülések, ahol az információs és kommunikációs felzárkózás elősegítheti a helyi és regionális fejlődést.

A 2004-ben kísérleti jelleggel indított eseményekkel a vállalat célja a hatékony, egyénre szabott ismeretterjesztés és a személyre szabott segítségnyújtás volt.

A kistelepüléseken indított kezdeményezés a British Telecom által az ETNO Fenntarthatósági munkacsoportban prezentált hasonló projekt alapján került applikálásra a magyar körülményeknek megfelelően. A kezdeményezés célja az angol célban megfogalmazottakkal megegyezően: a társadalom kommunikációjának elősegítése, amellyel az egyének, családok, közösségek és szervezetek életét segítjük, a jövőt elérhetőbbé és emberibbé tehetjük.

A kezdeményezés első lépéseként a Matáv Csoport Környezetvédelmi Koordinációs területe és a Műszaki Szolgáltatási Igazgatóság 2004. év folyamán az internettel gyengén ellátott területek kistelepüléseinek felkeresését kezdte meg.

Digitális Híd plakát



A műszaki területek munkatársai hétfégi alkalmakkor, önkéntes szerveződésben fogtak hozzá az internet használatának bemutatásához és a benne rejlő lehetőségek megismertetéséhez. A kezdeményezés során a bemutatók a megkeresett vidéki kistélepek önkormányzataival, polgármestereivel és a helyi lakosokkal szoros együttműködésben zajlottak le.

2004-ben tíz település meglátogatására került sor, amelynek során összesen 312 fő, 3-73 év közötti érdeklődő ült le számítógépek elé. A rendezvényeken hozzávetőleg 60 Matáv kolléga működött közre, önkéntes alapon. A látogatók bemutatók utáni néhány héten belül az érintett területekről érkezett visszajelzések és regisztrált internet-hozzáférési igénylések azt mutatták, hogy a gyakorlattal összekötött ismertető felkeltették az érdeklődést az internet iránt, és több hasznos szempontból segítettek megvilágítani a világhálózathoz való csatlakozás előnyeit a társadalom különböző csoportjait reprezentáló látogatók számára.

A sikeres kísérlet megerősítette a Matáv Csoport érintett területeinek munkatársait, hogy a program folytatásaként a 2005-ös évben további, az internet szempontjából gyengén ellátott távoli, vagy kistélepeket is bevonjanak a népszerűsítő, oktató programba, ezzel is elősegítve az információs társadalom mindenki számára elérhető vívmányainak széles körű alkalmazását. (Az egyes rendezvények tapasztalatai a Magyar Telekom Fenntarthatósági oldalán olvashatóak)

Internetes oktatási programok

A Csoport tagvállalatai a Matáv és az Axelero 2004-ben közösen indítottak országos kiterjedésű ingyenes internetes oktatási programot célzott társadalmi csoportoknak az internettel való megismerkedés elősegítésére.

A program céljai között szerepel többek között a fejlettebb internetkultúra meghonosítása és elterjesztése a felhasználók körében, az internet adta lehetőségek megismertetése, megkedveltetése (e-banking, internetes vásárlás, stb.), valamint a távoktatás, távmunka lehetőségeinek bemutatása.

A kezdeményezés különböző csatornákon éri el a célcsoportjait:

Általános elérhetőségű programok:

- A Mindentudás Egyetemén alapprogram kezdőknek, ADSL képzés haladóknak
(Alkalmanként 1,5 órás előadás 100-150 résztvevővel)
- Kistélepi ADSL helyszíneikhez kapcsolódó ADSL orientált képzés

Speciális célcsoportoknak indított programok:

- MEOSZ (Mozgássérültek Egyesületeinek Országos Szövetsége) részére oktatás
- SINOSZ (Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége) részére oktatás
- Roma kisebbség részére oktatás (budapesti és vidéki helyszíneken)
- Minők Egyesülete (Magyar Internetező Nők Egyesülete)
(kiscsoportos oktatás (10-12 fő), 4-5 órában, számítógép segítségével)

A 2004-ben lezajlott tanfolyamokon, melyekről a részt vett hallgatók kifejezetten pozitív visszajelzéseket adtak, a Matáv jól képzett oktatói ismertették meg az érdeklődőket az internet használatával. Multimédiás tananyag segítségével mutatták be az otthoni internet-használat lehetőségeit. A képzések végén a hallgatók hasznos, 15 óra Axelero internet hozzáférést, a tananyagot és linkgyűjteményt tartalmazó multimédiás CD-t és oklevelet vehettek át a szervezőktől.

A programok – melyekre a regisztrációt az interneten és az érdekvédelmi szervezeteken keresztül bonyolították le – budapesti és vidéki helyszínein 2004-ben 2177 hallgató vett részt, és szerzett új ismereteket, pozitív élményeket az internet használatával kapcsolatban. A kezdeményezés értékelése alapján a sikerek a Matáv Csoportot a 2005-ös folytatásról, bővítésről, új célcsoportok bevonásáról, és a tananyag továbbfejlesztéséről győzték meg.

Gazdasági aspektus

A jelen fejezetben szereplő adatok és információk a Matáv Csoport Éves Jelentésének, valamint a Magyar Telekom 20F Jelentésének csoport szintű adataira épülnek. Az adatok részletességében a jövőben törekszünk arra, hogy lehetőség legyen a Csoport adatainak régió szintű megjelenítésére is.

Felelős vállalatirányítás

Felelősség és transzparencia

A Sarbanes-Oxley-törvény előírásaival, továbbá jegyzett céggként a New York-i (NYSE) és a Budapesti Értéktőzsde (BÉT) szabályozásával összhangban, a Matáv transzparens és felelős vállalatirányítási gyakorlattal rendelkezik, és az arra vonatkozó részletes információkat 2004-től közzéteszi a honlapján, illetve 20F formátumú éves jelentésében. A Matáv saját felelős vállalatirányítási kódexének része az Alapszabály, továbbá az Igazgatóság és a Felügyelő Bizottság, valamint a Felügyelő Bizottság albizottságaként működő Ellenőrző Bizottság ügyrendje. Emellett a Matáv közzétette az Igazgatóság és a menedzsment harmadik személlyel fennálló kapcsolataira vonatkozó tájékoztatását, továbbá a bennfentes kereskedelemre, a menedzsment munkájának értékelésére és javadalmazására vonatkozó irányelveket.

Új Etikai Kódex

2004 júniusában hatályba lépett a Matáv Csoport Etikai Kódexe, amely megfelel a Sarbanes-Oxley-törvény (SOX) előírásainak is. Az új Etikai Kódex a munkavállalóktól elvárt és a Csoport érdekeinek megfelelő magatartás szabályait fogalmazza meg. Az Etikai Kódexet a tagvállalatok is saját belső szabályozásuk részévé fogják tenni, és azt kiegészítik a saját tevékenységükre speciálisan jellemző előírásokkal vagy mellékletekkel.

Kockázatkezelés

A Matáv kockázatkezelési rendszere a Csoport egészét lefedi, és a pénzügyi kockázatokon túl minden jelentős vállalati kockázat kezelésére is kiterjed. A Matáv 1999-ben döntött saját kockázatkezelési rendszer kialakításáról, amely 2002-ben integrálódott a Deutsche Telekom rendszerébe.

A működési, pénzügyi, jogi és egyéb kockázatok feltárása és kezelése rendszeresen, meghatározott folyamat keretében történik. A Sarbanes-Oxley-törvény elfogadását követően a Matáv továbbfejlesztette kockázatkezelési folyamatait. A cég negyedéves kockázatjelentési tevékenységét kiegészítette az ún. ad-hoc kockázatjelentéssel.

A Matáv Csoport kockázatkezelési rendszere magába foglalja a kockázatok azonosítását, számszerűsítését és értékelését, illetve szükség esetén kockázatkezelő intézkedések kidolgozását, megvalósítását, és ezek végrehajtásának, illetve eredményességének folyamatos ellenőrzését.

A tevékenység jellemzőit és a folyamat elemeit a Kockázatkezelési kézikönyv, illetve a vezérigazgató által kiadott utasítás tartalmazza. A folyamat résztvevői oktatás keretében sajátították el a szükséges ismereteket és a folyamatot támogató informatikai rendszer működését. A kockázatkezeléssel kapcsolatos kötelezettségekkel és a Sarbanes-Oxley-törvény vonatkozó előírásaival a cég minden munkatársa megismerkedett egy külön távoktatási anyag segítségével.

Mérföldkövek 2004

Tömegtermékké tettük a szélessávú internetezést

2004 decemberében jelentette be a Matáv az egy évvel korábban kitűzött cél elérését: a 200 ezredik szélessávú internetelés (ADSL-csatlakozás) bekapcsolását, ami közel 100%-os növekedésnek felel meg. További 100-100 ezres bővülés van tervbe véve a következő évekre is, így 2006 végére az ADSL-kapcsolatok száma elérheti a 400 ezret. A szélessávú internetezés elterjesztése érdekében végrehajtott nagymértékű beruházások eredményeként az év során megkészszerződött az ADSL-szolgáltatással ellátott települések száma is: 375 településre jutott el a szolgáltatás, ezeken él a lakosság 80%-a. A Matáv ADSL-lefedettsége ezzel meghaladta a 75%-ot. A szélessávú kapcsolatok aránya 33%-ra nőtt az összes internet-előfizetésen belül. Az ügyfelek részére novembertől a vállalat jelentősen megnövelte az ADSL-hozzáférések maximális letöltési sebességét. Decemberben a felhasználói igényekhez jobban igazodó, forgalomarányos ADSL-konstrukció került bevezetésre az internet-szolgáltató partnerek részére.

Megállítottuk a vezetékes vonalszám csökkenését

2004 végére – hároméves fokozatos eróziót követően – sikerült megállítani a vezetékes vonalszám csökkenését, és a csatlakozások száma a 2003-as szinten stabilizálódott. Ezzel teljesült egy további stratégiai célkitűzés: az analóg és ISDN-vonalszám megőrzése. A vezetékes szegmensben az év végére minimálisra csökkent a lemorzsolódás, sőt kismértékben nőtt is a lakossági PSTN-vonalak száma.

Mintegy 100 ezer új lakásban került bekapcsolásra vezetékes vonal, így 2004 végén mintegy 1500-zal több háztartásban működött Matáv-vonal, mint az év kezdetén.



A vezetékes vonalszám stabilizálásához nagyban hozzájárult a kedvezményes díjsomagok sikere is: az ügyfelek az összes vonal 58%-án választották valamelyik díjsomagot, ami mintegy 1,7 millió előfizetőt jelent. Az információs társadalom motorjaként a Csoport további növekedést generált az internetpiacon is. Éves szinten a Matáv Csoport internet-előfizetőinek száma 26,3%-kal, 266 ezerre nőtt.

Mobil: sikeres márkaváltás – 4 millió ügyfél – UMTS

A Matáv Igazgatósága 2004 márciusában döntött arról, hogy mobil-tagvállalata, a Westel, nevet vált, és csatlakozik az egyik vezető nemzetközi mobilmárkához, a T-Mobilehoz. A társaság hivatalos neve 2004 májusától T-Mobile Magyarország lett, azonban változatlanul a Matáv Csoport 100%-os tulajdonú tagvállalata maradt. A névváltás hozzájárult az erős, 46% feletti piacvezető részesedés és a kiemelkedő nyereségesség megőrzéséhez. A már több mint 4 millió előfizetővel rendelkező T-Mobile Magyarország 2004 decemberében 15 éves használatra elnyert egy harmadik generációs (UMTS) mobilszolgáltatási licenct. A társaság 2005 végétől indítja be a 3G szolgáltatásokat az új frekvencián.

A stratégia alkotás éve

A Matáv Csoport 2004 augusztusában jelentette be középtávú értéktérítő stratégiáját. A következő két éves időszakra vonatkozó értéktérítő stratégiai program választ ad a 2004-ben jelentkező legnagyobb kihívásokra: az éleződő versenyre, a vezetékes és a mobilpiac

telítődésére, valamint az új, EU-konform piacsabályozásra.

Az új stratégia kijelöli a 2006 végéig elérendő fő célokat, és biztosítja a Csoport további növekedési lehetőségeit a hatékonyságjavítás, a DT Csoporton belüli sinergiák kihasználása, valamint a további akvizíciók révén.

A hatékonyságnövelő program részeként az Igazgatóság 2004 decemberében döntött arról, hogy 2005. január 1-től átalakul a cégcsoport irányítása. A változás eredményeként egyszerűsödik a Matáv Csoport szervezeti felépítése, és hatékonyabbá válik működése.

A Csoport tevékenysége három üzletágra épül: Vezetékes Szolgáltatások, Üzleti Szolgáltatások, Mobil Szolgáltatások.

2005: A név- és márkaváltás előkészítése

A Matáv Igazgatósága 2005. január 20-án döntést hozott a Matáv nevének megváltoztatásáról. A cég hivatalos neve Magyar Telekom Rt. lett, a Matáv Csoport márkastruktúrája pedig a Deutsche Telekom Csoport márkastruktúráját követi. A név- és márkaváltásról a végső döntést a 2005. február 22-én megtartott rendkívüli Közgyűlés hozta meg. A Közgyűlés egyúttal döntött a T-márka teljes körű hazai bevezetéséről is. A T-Mobile márka 2004. májusi sikeres bevezetését követően így olyan világszerte ismert vezető márkák jelenhetnek meg Magyarországon, mint a T-Com, a T-Systems és a T-Online. A név- és márkaváltás újabb lépés a Matáv Csoport szolgáltatásainak a Deutsche Telekom Csoportba történő integrálása felé, ami várhatóan növeli a cég értékét és versenyképességét.

Versenypiaci pozíciók

Erőtjeljes verseny a vezetékes piacon

A magyar távközlési piac liberalizációja 2004-re teljesedett ki. Az elektronikus hírközlési törvény által teremtett versenykörnyezet vonzóvá tette a hazai távközlési piacot, így újabb befektetők és szolgáltatók jelentek meg a vezetékes lakossági piacon is. Kiéleződött a verseny a szolgáltatók között az egyes szegmenseken belül, de a vezetékes és a mobilszolgáltatók egymással is versengenek.

2004 szeptemberétől újabb lendületet kapott a verseny a vezetékes távközlésben a szolgáltatóválasztás (közvetítőválasztás) kiterjesztésével, a helyi hívások piacának megnyitásával.

A Matáv Csoport 2004-ben is számos új termékkel és megoldással jelent meg mind a lakossági, mind az üzleti piacon, amelyek révén az erős verseny ellenére megtartotta ügyfeleit és stabil piacvezető pozícióját minden fő üzleti területén – a lakossági, az üzleti, a mobil- és az internet-szolgáltatásokban. Ezzel sikerült megvalósítani az egyik kiemelt 2004-es célt.

Piacélenkítő szabályozási környezet

A 2004 januárjától hatályos elektronikus hírközlési törvény elsődleges célja a piacélenkítés, a verseny kibontakoztatása és az ügyfélközpontú szabályozási környezet kialakítása, emellett érvényesíti az EU új szabályozási csomagját is. A szabályozás szerint a Matáv továbbra is jelentős piaci erejű szolgáltató, és egyetemes szolgáltatóként van jelen a piacon. Az egyetemes szolgáltatónak szerződéskötési kötelezettsége van, és bárhol biztosítani kell a távbeszélőhálózaton keresztül telefonálás és internetelés lehetőségét. A szabályozó a Matáv egyik legnépszerűbb díjcsomagját, a Felezőt nyilvánította egyetemes csomaggá. Az egyetemes szolgáltatás árképzése továbbra is kormányzati rendeletben szabályozott. A kormányzat kedvezőbb adózási szabályokkal is ösztönzi a szélessávú hálózat bővítését, így például az ilyen beruházások 35-50%-a levonható az adóból.

A mobilpiac fejlődésének és a versenynek új irányt adhat a 2004 novemberében zárult UMTS-pályázat, amelyen a Matáv Csoport tagvállalata, a T-Mobile Magyarország is jogosultságot szerzett a harmadik generációs szolgáltatásokra.

Szélessávon az információs társadalomért

A Matáv Csoport 2004-ben is kulcsfontosságú szerepet játszott az információs társadalom fejlesztésében. Kiemelt cél volt az internetpenetráció növelése és az internetezés minőségének javítása a szélessávú csatlakozások nagyarányú elterjesztésével. 2004 sikertörténete a szélessávú internetelérések számának jelentős növelése. Számos akciót indult, és olyan új megoldások

kerültek bevezetésre, amelyek révén nemcsak az ADSL-lefedettség növekedett, hanem a korábbinál magasabb színvonalú szolgáltatás állt az ügyfelek rendelkezésére. Novembertől a Csoport díjtalanul megnövelte az ADSL-hozzáféréseken elérhető letöltési sebességet. A Matáv 2004 decemberében új nagykereskedelmi konstrukciót jelentett be, amelynek révén internetszolgáltató partnerei forgalomarányos, a felhasználás mennyiségétől függő ADSL-hozzáférési csomagokat ajánlhatnak ügyfeleiknek.

Matáv – ajánlatok a belföldi vezetékes szolgáltatók területén

A verseny további kibontakozását elősegítő új lehetőségek egyik jó példája a közvetítőválasztás, amely az előfizetőknek lehetővé teszi, hogy telefonhívásaik lebonyolításához a számukra legmegfelelőbb feltételeket nyújtó szolgáltatót válasszák ki. A Matáv bővítette kínálatát a versenytársak területén is. 2004 szeptemberétől az Invitel, a Monortel és a Hungarotel ügyfelei már nemcsak távolsági, hanem helyi és helyközi hívásokra, valamint internethívásokra is igénybe vehetik a Matáv szolgáltatásait. Valamennyi Matáv-díj-csomag magában foglalja az említett lehetőséget. A Csevegő Partner díjcsomagot, a Ritmus csomagcsaládot, a 1515 Előhívó és a Ritmus100 Előhívó szolgáltatás került a versenytársak ügyfeleinek ajánlásra, a helyi szolgáltatókénál szinte minden esetben alacsonyabb percdíjjal.

Kiteljesedett a számhordozhatóság

A távközlési piac élénküléséhez, az ügyfelekért folyó verseny teljes körűvé válásához a számhordozhatóság is hozzájárult. 2004 során több lépésben vált lehetségessé, hogy az előfizetők megtarthassák meglévő telefonszámaikat, ha telefonszolgáltatót váltanak. Az új szabályozásnak megfelelően – az IHM beruházási támogatásával – a Matáv 2004 januárjától biztosítja a szolgáltatók közötti számhordozhatóságot, ha az ügyfél földrajzi helyzetének változtatása nélkül vált szolgáltatót. Májustól a mobiltelefonszámok mellett a nem földrajzi (kék, zöld, emeltdíjas) vezetékes számokra is bevezették a számhordozhatóságot. 2004 júliusában indult a Matáv „Áthelyezés számmegtartással” kereskedelmi szolgáltatása, amelynek igénybevételével az ügyfelek megtarthatják meglévő Matáv-telefonszámaikat azonos díjkörzeten belüli költözés esetén is.

Főbb eredmények, csoport-szintű működési költségek, adókedvezmények, hitelek, kölcsönök

Főbb eredmények

A Matáv Csoport bevételei 1,0%-kal, 601,4 milliárd forintra csökkentek (ez 2,4 milliárd euró a 2004. évi átlagos 251,68 Ft/euró árfolyammal számolva) a vezetékes üzletág alacsonyabb és a mobilüzletág magasabb árbevétele következtében.

A Matáv módosította szegmensek szerinti jelentését. Az elsődleges szegmensbontás az üzleti tevékenységen alapul (vezetékes és mobiltávközlési szolgáltatás), amelyek a magyar és a macedón működést is tartalmazzák. A további, másodlagos jelentési forma a földrajzi megosztáson alapul.

A vezetékes szolgáltatások külső árbevétele 6,8%-kal csökkent. A bérletvonalai és adatátviteli szolgáltatások bevételeinek ADSL hajtotta növekedése folytatódott, és részben ellensúlyozni tudta a magyar és a macedón forgalmi bevételek csökkenését. Az ADSL-csatlakozások száma a Matáv Rt.-nél majdnem duplájára nőtt 2004 során. A forgalmi bevételekre kedvezőtlen hatással volt a magyar szabályozói és versenykörnyezet alakulása, valamint a belföldi vezetékes és mobilszolgáltatók közötti tranzit jelentős visszaesése. 2004-ben a Matáv nem könyvelt bevételt az Egyetemes Távközlési Támogatási Alaptól. Macedóniában a kedvezőtlen makrogazdasági helyzet és a megemelkedett mobilhasználat alacsonyabb vezetékes forgalomhoz vezetett.

A mobilszolgáltatások külső árbevétele 7,5%-kal nőtt, azaz 267,3 milliárd forintot ért el, elsősorban a magasabb ügyfélállománynak köszönhetően. A T-Mobile Magyarország előfizetői bázisa 7,1%-kal, 4,0 millióra nőtt, piaci részesedése 46,2% volt 2004 végén. A MobiMak jelentősen emelkedő mobilpenetráció mellett 43,7%-kal, 752 462-re növelte előfizetői számát 2004 során, piacrészesedése 76% volt az év végén.

A csoport-szintű EBITDA 222,9 milliárd forint volt, amely 37,1% EBITDA-rátát eredményezett. Ez 20,7 milliárd forint átszervezési költséget és a további, jövőbeni leépítéssel kapcsolatos személyi juttatásokat tartalmaz, amelyek elsősorban a vezetékes üzletágnál jelentkeztek. Az átszervezési költség 20,2 milliárd forintos összege nélkül az EBITDA 243,1 milliárd forintot, az EBITDA-ráta pedig 40,4%-ot ért el. Az átszervezés célja a működési hatékonyság javítása, amely a létszám-racionalizáláson keresztül elsősorban a vezetékes üzletágot érinti.

A Matáv Csoport gazdasági kulcsadatai			
	2003	2004	Változás
	millió forint	millió forint	%
Bevételek	607 252	601 438	(1,0)
EBITDA*	250 398	222 930	(11,0)
Működési eredmény	122 064	85 264	(30,1)
Éves eredmény	57 475	34 641	(39,7)
Kibocsátott részvények száma (millió db)	1 038	1 038	0,0
Egy részvényre jutó eredmény (Ft)	55,4	33,4	(39,7)
Mérlegfőösszeg	1 058 837	1 029 558	(2,8)
Hosszú lejáratú hitelek	121 344	226 070	86,3
Nettó adósságállomány	291 654	283 153	(2,9)
Saját tőke	560 110	516 567	(7,8)
Nettó adósság/összes tőke	31,6%	32,9%	n.a.
Tárgyi eszközök és immateriális javak beszerzése	90 788	91 748	1,1
EBITDA-ráta	41,2%	37,1%	n.a.
Működési eredmény-ráta	20,1%	14,2%	n.a.
Nyereségráta	9,5%	5,8%	n.a.
Eszközarányos megtérülés	5,4%	3,3%	n.a.
HUF/EUR árfolyam (záró)	262,23	245,93	(6,2)
HUF/EUR árfolyam (átlag)	253,42	251,68	(0,7)
HUF/USD árfolyam (záró)	207,92	180,29	(13,3)
HUF/USD árfolyam (átlag)	224,55	202,63	(9,8)
*EBITDA – pénzügyi költségek, adófizetés és amortizáció előtti eredmény			

Az üzleti tevékenységből származó nettó cash-flow 189,8 milliárd forintra mérséklődött az EBITDA csökkenése és a magasabb fizetett kamatok együttes hatásának következtében. A befektetési tevékenységre fordított nettó cash-flow 100,8 milliárd forintra emelkedett. Ez a tárgyi eszközök és immateriális javak bruttó beszerzésére fordított összeg (elsősorban a mobil szegmensben a UMTS licence következtében tapasztalt) növekedésének, valamint a leányvállalatokba és társult vállalkozásokba (T-Systems Hungary, a Stonebridge további kisebbségi tulajdonrészének megszerzése) fektetett összeg növekedésének együttes hatása, amit részben ellensúlyozott az ingatlanértékesítésből származó bevételek emelkedése. A pénzügyi tevékenységre fordított nettó cash-flow 72,1 milliárd forintot tett ki, ami elsősorban az anyavállalat által kifizetett magasabb osztalékkal és ehhez kapcsolódó magasabb hitelfelvétellel magyarázható.

A nettó adósságállomány 8,5 milliárd forinttal csökkent 2003. december vége óta és az eladósodottsági ráta (a nettó adósságnak a nettó adósság + saját tőke + kisebbségi részesedésekre vetített aránya) 32,9%-ot tett ki a 2003. év végi 31,6%-kal szemben.

A Csoportszintű működési költségek elemzése

A személyi jellegű ráfordítások jelentősen – a 2003-as 87,920 milliárd forintról 2004-re 109,497 milliárd forintra – emelkedtek az átszervezési költségek és a további, jövőbeni leépítéssel kapcsolatos személyi juttatások következtében (amelyek összesen 20,7 milliárd forintot tettek ki, amelyből 14,2 milliárd céltartalék volt), valamint az éves béremelés miatt. 2004 végén a Csoport alkalmazottainak száma 13 724 volt, azaz 6,7%-kal csökkent a 2003. évi 14 710-es záró létszámhoz képest. A személyi jellegű ráfordítások a bérköltséget, prémiumot és jutalmakat, nyugdíjpénztári és egyéb jóléti alapokba történő befizetéseket, társadalombiztosítási járulékokat és egyéb bérjárulékokat, illetve végkielégítéssel kapcsolatos költségeket tartalmaznak. A végkielégítésekre képzett céltartalék az alkalmazottak képviselőivel 2004-ben kötött megállapodás szerint a 2005-ben és 2006-ban megszűnő munkahelyekkel kapcsolatos.

Meghatározott befizetésű nyugdíjprogramokra a Társaság 2712 millió forintot (2003: 2537 millió forintot, 2002: 2218 millió forintot) fordított, melyek a személyi jellegű ráfordítások között szerepelnek.

Az értékcsökkenési és amortizációs költségek 137,7 milliárd forintot értek el, ami 7,3%-os emelkedést jelent a 2003-as 128,3 milliárd forinthez képest. A növekmény főbb okai a telefonközpontokhoz kapcsolódó értékvesztés magasabb összege, amely 5,3 milliárd forintra emelkedett (elsősorban a bérelt vonali eszközök miatt), illetve az átnevezés miatt elkönyvelt 4,4 milliárd forint összegű Westel márkanévleírás voltak. A goodwill (mely főleg a Westel és a MakTel Csoport felvásárlásakor keletkezett)

amortizációs költsége 13,9 milliárd forintot tett ki 2004-ben; ez egy évvel korábban 13,8 milliárd forint volt. A más hálózati üzemeltetőknek történt kifizetések 87,6 milliárd forintot értek el, szemben a 2003. évi 84,4 milliárd forinttal (3,7%-os emelkedés). A mobilpenetráció emelkedésének következtében nőtt a második macedón mobilszolgáltató, a Cosmofon hálózatába irányuló forgalom, valamint nőtt a mobilforgalom a Pannon GSM és a Vodafone Magyarország hálózataiba. A nemzetközi mobilroaming-forgalom szintén emelkedett. A magyar belföldi tranzit mennyisége ugyanakkor csökkent, a magyar vezetékes összekapcsolási díjak, valamint a Pannon GSM mobilvégződtetési díjai és a nemzetközi forgalom átlagos elszámolási ára mérséklődtek, így megakadályozták a költségsor jelentősebb emelkedését.

A tárgyi eszközök és immateriális javak bruttó beszerzésére fordított összeg a UMTS licence díja és a befektetési adóhitel nélkül 84,9 milliárd forintot tett ki. (Ezen tételeket is figyelembe véve az összeg 95,2 milliárd forint volt.) A 84,9 milliárd forinból a vezetékes szegmensre 40,4 milliárd forint, a mobilra (a 17,1 milliárd forint UMTS licence díj nélkül) 33,8 milliárd forint, a MakTelre pedig 10,7 milliárd forint esett.

Az egyéb működési költségek 140,5 milliárd forintot tettek ki, s ez 2,2%-os csökkenést jelent a 2003. évi 143,7 milliárd forinthez képest. Ennek fő oka az Egyetemes Távközlési Támogatási Alap szerepének csökkenése volt. Amíg 2003-ban az Alappal kapcsolatosan 5,1 milliárd forintos költséget könyvelt el a Csoport, addig 2004-ben nem mutatott ki költséget emiatt, kivéve azt a nettó 0,5 milliárd forintot, amely a 2003. évi elszámolások miatt került kimutatásra (a tényleges és a várt összegek eltérése). A jelentősebb költségek közül ugyanakkor nőtt a tanácsadási és a marketingköltség, valamint az ügynöki díjak, amelyek főképp az ADSL-kampányokhoz, illetve az értéknövelt és tartalomszolgáltatásokhoz kötődnek. A nettó pénzügyi eredmény –36,1 milliárd forintra csökkent a 2003. évi –40,0 milliárról. A javulás legfőbb okai a 2004. évi alacsonyabb átlagos hitelállomány, valamint a 2003. évet terhelő 1,7 milliárd forintos hitel-előtörlesztési díj voltak. 2004 végén a cég továbbra is szinte kizárólag forinthelekkel rendelkezett, az eladósodottsági ráta (a nettó adósság és a nettó adósság + saját tőke + kisebbségi részesedések hányadosa) pedig 32,9% volt, a nettó adósság 283,2 milliárd forintba csökkent a 2003. év végi 291,7 milliárd forintra.

A társasági nyereségadó csökkent, mert alacsonyabb volt az adózás előtti eredmény, illetve (a korábbi 18%-ról 2004-ben 16%-ra) csökkent a magyar társasági adókulcs.

A Matáv és a T-Mobile bizonyos feltételek teljesítése esetén nyereségadó-kedvezményre volt jogosult. Az adókedvezmény mértéke a kedvezmény feltételének teljesítésétől számított öt évig 100%, ezután pedig további öt évig 60%. 1998-ig a Matáv Rt. és a T-Mobile 100%-os adókedvezményre volt jogosult. 1999. január 1-jétől a Matáv Rt. csökkentett, 60%-os adókedvezményt vehetett igénybe (így a tényleges adókulcs 7,2%-os volt), mely kedvezmény igénybevételére utólag 2003-ban volt jogosult.

Beruházási adókedvezmény

A szélessávú internet elterjedésének ösztönzésére a Magyar Köztársaság kormánya 2003-ban és 2004-ben szélessávúinternet-eszközökbe (pl. ADSL-vonalak) 100 millió forint felett beruházó társaságok számára a nyereségadó csökkentését tette lehetővé. Az adócsökkentés lehetséges mértéke a szélessávúinternet-eszközökbe történő beruházás százalékában kerül meghatározásra. 2004-ben a Matáv 8,9 milliárd forintot (2003: 6,6 milliárd forint) fektetett szélessávú eszközökbe. Az új adókedvezmény eredményeként a Matáv Rt. 6849 millió forint nyereségadó-kedvezményre jogosult (2004-ből 3879 millió forint, 2003-ból 2970 millió forint), amelyet 2003 és 2008 között használhat fel, s mely összegből 2003-ban 33 millió forintot használt adója csökkentésére. Mivel 2003-ban kérdéses volt, hogy a Matáv ki tudja-e használni ezt az adókedvezményt, 2003-ban nem ismertünk el halasztottadó-követelést. Lévé, hogy 2004-ben megváltozott az adókedvezmény felhasználhatóságának megítélése, a Matáv 2004-ben 6849 millió halasztottadó-követelést ismert el. Mivel ez a beruházási adókedvezmény kormányzati támogatás jellegű, a halasztottadó-követelés a kapcsolódó beruházás költségeivel szemben került elszámolásra. 2003 decemberében a Magyar Köztársaság Országgyűlése törvénymódosítás útján 18%-ról 16%-ra csökkentette a nyereségadó mértékét. A Csoport halasztottadó-egyenlegei ennek megfelelően kerültek módosításra 2003 végén.

Tulajdonosoknak fizetett osztalék

A Matáv 2004. április 28-i Közgyűlésének határozata alapján a 100 forint névértékű törzsrészesvényekre részesvényenként 70 forint osztalékot, míg a 10 000 Ft névértékű elsőbbségi részesvényre 7000 Ft osztalékot fizetett a tulajdonosoknak a 2003. évi eredményből. Az adózott eredményből a 72 653 819 000 forint osztalék levonása után fennmaradó összeget, 2 520 165 296 forintot a Társaság eredménytartalékába helyezte.

Hitelek és kölcsönök

A rövid lejáratú hitelek és kölcsönök 2003. december 31-hez képest 2004. december 31-re 51,0%-kal 94,5 mrd Ft-ra csökkentek. A csökkenés a Matáv erős készpénztermelő képességét mutatja, mely lehetővé tette a vállalat számára, hogy visszafizesse az Európai Beruházási Bank II/B Telekommunikációs Projektje keretében lejáró 12,5 mrd Ft összegű hitelt 2004. június 25-ei értéknappal, valamint 23 mrd Ft-ot a Deutsche Telekomtól felvett 126,6 mrd Ft vállalatközi hitelből.

A hosszú lejáratú hitelek és kölcsönök 2003. december 31-hez képest 2004. december 31-re 86,3%-kal 226,1 mrd Ft-ra nőttek. A növekedést elsősorban a Matáv Rt. osztalékfizetésének fedezetére a DT International Finance BV-től felvett hitel magyarázza, valamint az, hogy az anyavállalattól kapott 126,6 mrd Ft hitel részét képező és 2004. augusztus 23-án lejárt 76,6 mrd Ft összegű hitel refinanszírozása döntően közép és hosszú lejáratú vállalatközi hitelekkel történt.

2004. december 31-én a hitelállomány megközelítőleg 100%-a volt forint alapú. 2004. december 31-én a hitelek és kölcsönök 44,2%-a volt változó kamatozású. A tőkeáttételi mutató 2004. december 31-én 32,9% volt az egy évvel korábbi 31,6%-kal szemben, melyet a nettó adósságállomány értéke és a nettó adósságállomány saját tőkével és kisebbségi részesedésekkel növelt értékének hányadosaként kapunk meg.

(További információkat a témakörben a Matáv Éves Jelentés 2004 (konszolidált mérleg, eredménykimutatás, cash-flow kimutatás, kiegészítő melléklet) és a Társaság 20F jelentése tartalmaz.)

Társadalmi-szociális aspektus

A jelen fejezetben szereplő adatok és információk a Matáv Csoport Éves Jelentésének, és 20 F Jelentésének csoport szintű adataira, valamint a csoport szintű emberi erőforrás és kommunikációs területek rendszerei által nyilvántartott adattartalmakra épülnek. Az adatok részletességében a jövőben törekszünk arra, hogy lehetőség legyen a Csoport adatainak régió szintű megjelenítésére, valamint a csoport szintű rendszerek folyamatai által gyűjtött adatkörök szélesítésére is.

Emberierőforrás- menedzsment és képzés

Mérőkövek 2004

Versenyképes és hatékony létszámtervezés

A Matáv Csoport középtávú stratégiájának részeként mintegy 20%-os, anyavállalati szinten 32%-os létszámcsökkenést és szervezeti átalakítást határozott el. A Matáv és a dolgozói érdekképviseltek 2004 szeptemberére megállapodtak arról, hogy 2005-ben és 2006-ban összesen 2600 fővel csökken a Matáv Rt. létszáma, ebből 800-an a kiszervezett tevékenységeket végző vállalatoknál kapnak munkát. A létszámcökkentésre több lépcsőben kerül sor. Csoportszinten (a MakTelt is beleértve) együttesen mintegy 3750 főt érint a létszám-racionalizálási program. Így 2006 végére nemzetközileg is versenyképes szintre, 500 fölélő nő az egy alkalmazottra jutó vezetékes vonalak száma. Az anyavállalatnál (Matáv Rt.) az átlagos létszámcsökkenés mértékénél nagyobb arányban szűnnek meg vezetői pozíciók.

Gondoskodással nő az esély

A Matávnál nagy hangsúlyt kap a távozókról való gondoskodás. Több olyan megoldást is alkalmazunk a gondoskodó leépítés során, amelyek csökkentik az egyoldalú elbocsátások számát. Sokgyermekesek vagy gyermeküket egyedül nevelők számára ajánlja fel a cég, hogy 8 helyett 6 órában dolgozzanak. A részmunkaidőben foglalkoztatottak hároméves foglalkoztatási garanciát kapnak. A rendelkezési állomány azoknak az 50 év feletti alkalmazottnak kedvező, akiknek nincs még elegendő szolgálati idejük ahhoz, hogy nyugdíjba mehessenek. A távozók elhelyezkedésének támogatására szolgál a már bevált „Esély program” is, amely képzéseket biztosít, és segíti a távozók álláskeresését Budapesten 3, vidéken pedig 7 irodában.

A Matáv a sokszínűségért és az esélyegyenlőségért

„Sokszínűség a társadalomban, gazdaságban és tudományos életben” címmel a Matáv szeptemberben konferen-

ciát rendezett Budapesten a kormány és a Német-Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara támogatásával. A Matáv a munkavállalói esélyegyenlőségre és sokszínűségre ügyelve részleges távmunkát ajánl fel dolgozóinak, biztosítási alapon nyugvó jóléti rendszert működtet.

Felelős társadalmi szereplőként 2004-ben több program indult, amelyek felgyorsítják az egyenlő esélyek megvalósulását a társadalomban és a gazdaságban. A Mindentudás Egyetemének keretében kerekasztal-beszélgetések kerültek megrendezésre a sokszínűségről, valamint ingyenes internet-tanfolyamok indultak a hátrányos helyzetűek számára.

Bővülő online szolgáltatások

A Matáv az országban egyedülálló komplex rendszerrel fejlesztette az emberierőforrások elektronikus ügyintézését, amely a vállalati intranethálózaton érhető el. A rendszer belső szolgáltatásait 2004-ben 9 új modullal bővítettük, így például lehetséges a saját személyes adatok online módosítása, az adóbevallásra vonatkozó nyilatkozatok kitöltése és az üdülési jelentkezés is. A munkatársak bármikor elérhetik saját aktualizált munkaköri leírásukat. A személyes adatok védelmét és biztonságát új informatikai platform bevezetésével fokozták. A Matáv Csoport 2004-ben is számos állásbörzén képviseltette magát a Rajtkő gyakornoki programmal, amelyre közel 400 friss diplomás közgazdász és mérnök jelentkezett a Matáv honlapján. Közülük 20 pályakezdő nyer felvételt a vállalat 7 hónapos Rajtkő gyakornoki programjába.

Szakmai fórumok és továbbképzések

Az Akadémiai Napok egy évvel korábban indított sorozata 2004-ben minden tagvállalatra kiterjedt; az év során 12 programra került sor több mint 560 résztvevővel.

A rendezvény a csoportszintű gondolkodás erősítésével bizonyította létjogosultságát. A Matáv Csoport eredményeinek alakításában kulcsszerepet betöltő vezetők részére indult a Sales Mesterkurzus 2004 novemberében. Szintén csoportszinten működik az Ügyfélkapcsolati kerekasztal szakmai fórum, ahol a tagvállalatoknak lehetőségük nyílik az üzleti sikereket elősegítő közös szakmai konzultációkra, az egyeztetésekre és a továbblépési lehetőségek áttekintésére.

Többszintű marketingképzési program

A marketingtevékenység támogatása érdekében a Matáv Csoport valamennyi munkatársa részére biztosított a marketingszemléletű képzés az egyes munkakörcsoportok igényeihez alkalmazott specifikus témakörökkel. Az alapszintű képzést a nem marketingterületen dolgozóknak alakították ki távoktatási tananyag és ahhoz kapcsolódó tréning biztosításával. A marketingismeretekkel

rendelkezőknek frissítő program készült egyetemi oktatók közreműködésével előzetes felmérés alapján kiválasztott témákban. A harmadik szinten 2004-ben indult az értékesítésben dolgozók specifikus fejlesztő képzése, elsőként a bolthálózat munkatársai részére, majd ezt követi 2005-től az ügyfélmenedzserek, az ügyfélszolgálat kezelői, valamint a hivatalos partnerek és üzletkötők bevonása.

E-learning és távoktatás

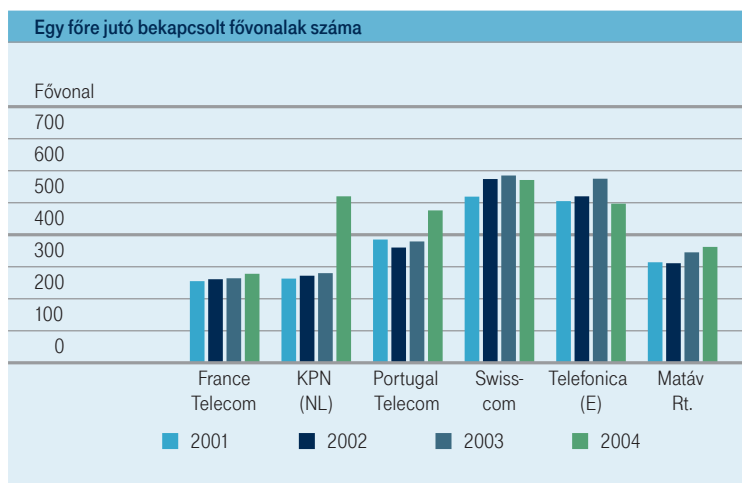
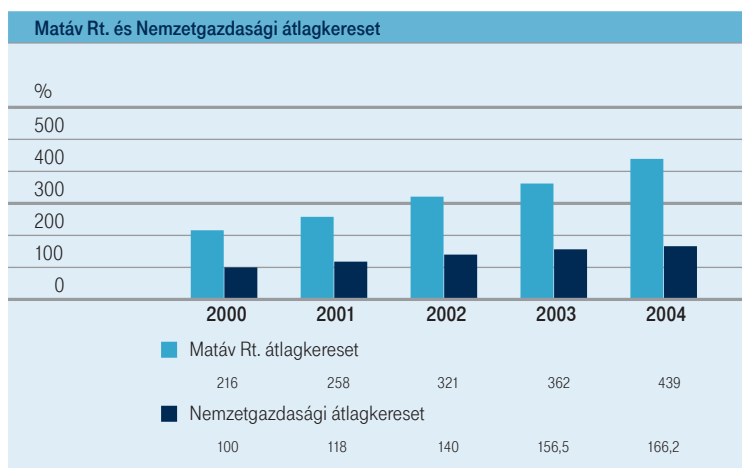
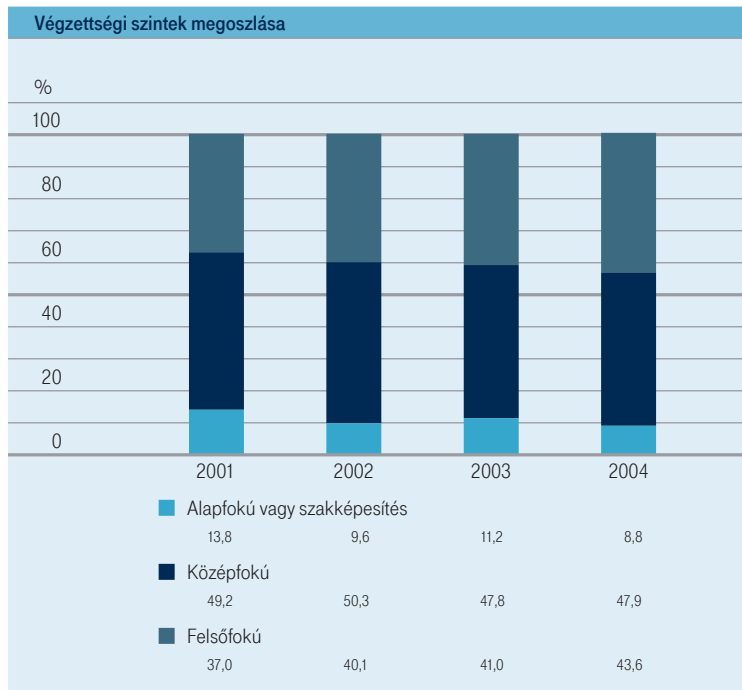
A világhálón keresztül történő szakképzés, az e-learning, valamint a távoktatás területén a Matáv újabb kezdeményezéseket indított, elsősorban a munkatársak gyorsabb és hatékonyabb továbbképzése érdekében. 2004-re általánossá vált a távoktatási tananyagok és tréningek használata. A személyi adatvédelmi ismeretek távoktatási programját például több mint 8000 munkatársunk végezte el sikeresen néhány hét alatt. Kidolgozásra került az új követelményeknek megfelelő ECDL (európai számítógépes felhasználói oklevél) témakörök távoktatási változata is. A hátrányos helyzetűeknek meghirdetett országos internetes tanfolyamok támogatására multimédiás CD-ROM készült. A képzési programok anyaga az interneten elérhető.

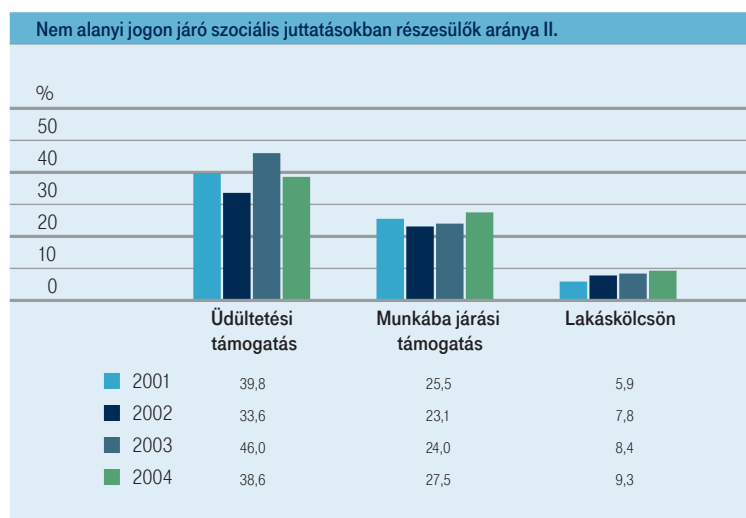
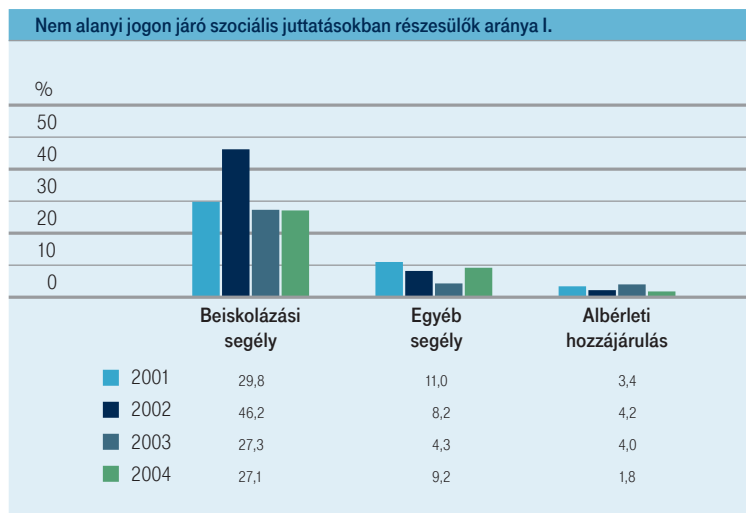
Foglalkoztatás és tisztességes munka

A Csoport dolgozóival kapcsolatban nagy figyelmet szentel az oktatás, az egészség és biztonság kérdéseinek. A Matáv Küldetésének megfelelően nőtt a magasan kvalifikált munkaerő aránya.

Az anyagi elismerés mértéke a nemzetgazdasági átlaggal összehasonlítva – a 2000. év nemzetgazdasági adatait 100%-nak tekintve – az alábbi ábra szerint alakult.

Az egy főre jutó fővonalak számát a vállalat más távközlési cégek eredményéhez hasonlítja, ami egyfajta hatékonyság-mutatóként szolgál.





A Hewitt-Figyelő által készített Legjobb Munkahely Felmérés 2004. évi eredményeképpen a T-Mobile Magyarország újra elnyerte a „Legjobb Munkahely” címet.

A Csoportnál alkalmazott jóléti, szociális juttatások köre hazai viszonylatban rendkívül széles. Ezek egy része alanyi jogon jár, mások pedig bizonyos előfeltételek fennállása esetén vehetők igénybe. A szociális juttatásokat és a nem alanyi jogon járó juttatások odaítélésének rendjét a Kollektív Szerződés és a kapcsolódó szabályzatok tartalmazzák. A juttatások mértéke évente, az érdekegyeztetési tárgyalásokon kerül meghatározásra. Alanyi jogon járó juttatás a munkahelyi étkeztetés, a csoport szolgáltatási díjkedvezmény, illetve – a munkavállaló hozzájárulásával – egyes Dimenzió-juttatások. A szociálpolitika hagyományos elemein túl újszerű, a munkavállaló és a munkáltató közös kockázatvállalásán alapuló biztosítási ellátásokat is nyújt a vállalat a Dimenzió Biztosító Egyesületen keresztül. Az élet-, nyugdíj- és egészségbiztosítást, illetve az öngyelemező ellátásokat bármely munkavállaló igénybe veheti, amennyiben vállalja az egyesületi tagságot.

A munkavállalók igen magas hányada tagja valamely vagy több Dimenzió-szervezetnek.

Nem alanyi jogon járó juttatás az üdültetés, az albérleti hozzájárulás, a segélyek, a lakás célú támogatások, a munkába járás támogatása, a munka- és formaruha-juttatás.

A Matáv Csoport a Pódiumon rendezvény keretében a vállalat évente lehetőséget nyújt amatőr művészeti tevékenységgel foglalkozó munkatársak bemutatkozására. A Matáv több telephelyén szépirodalmi és szakmai könyvtár áll a munkavállalók rendelkezésére.

A Matáv sportegyesületek keretén belül is támogatja a tömegsportot, a Matáv Csoport Olimpia pedig évenként biztosítja az amatőr sportolók versenyen való részvételét. 2004-ben a rendezvényen 1817 egyéni induló és 299 csapat nevezett, hogy összemérje tudását a különböző sportágakban.

A nem anyagi jellegű ösztönzési formák (kitüntetések, elismerések) közül kiemelkedik a Matáv Év embere díj, a Csoport szinten adott Év embere díj, illetve az egyes felsővezetői elismerések. Valamennyi ilyen jellegű elismerés mellé vásárlási vagy utazási utalvány is jár.

Az alanyi jogon járó szociális juttatások mértéke emelkedett.

A Matáv munkavállalóinak nagy része tagja a Dimenzió Csoportnak. Az ábra mutatja az összlétszámhoz viszonyított, ágazat szerinti tagsági arányt.

A Matáv kiegészítette a Dimenzió Csoport ágazataiba történő munkavállalói befizetéseket.

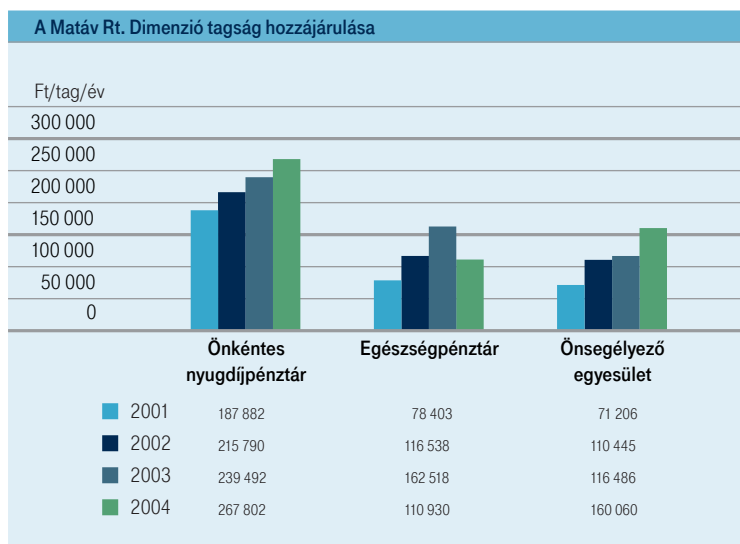
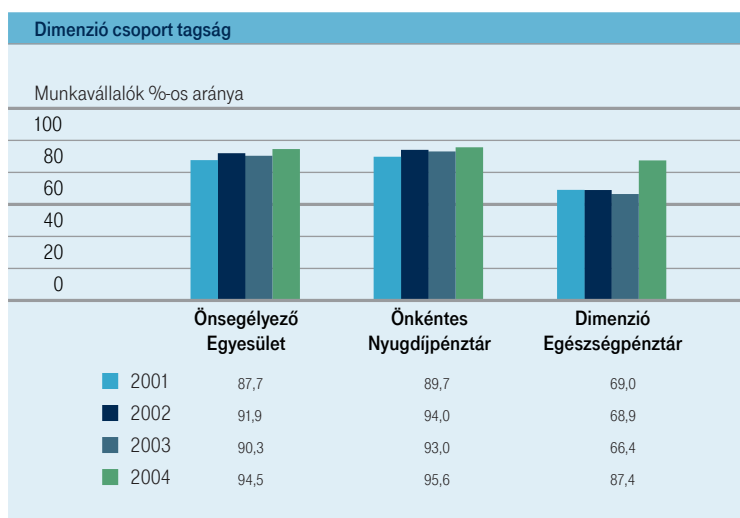
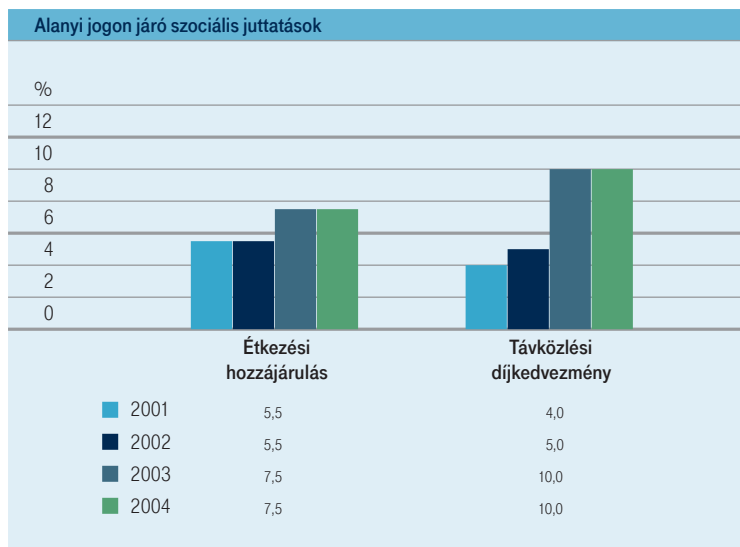
Munkatársi érdekképviselések

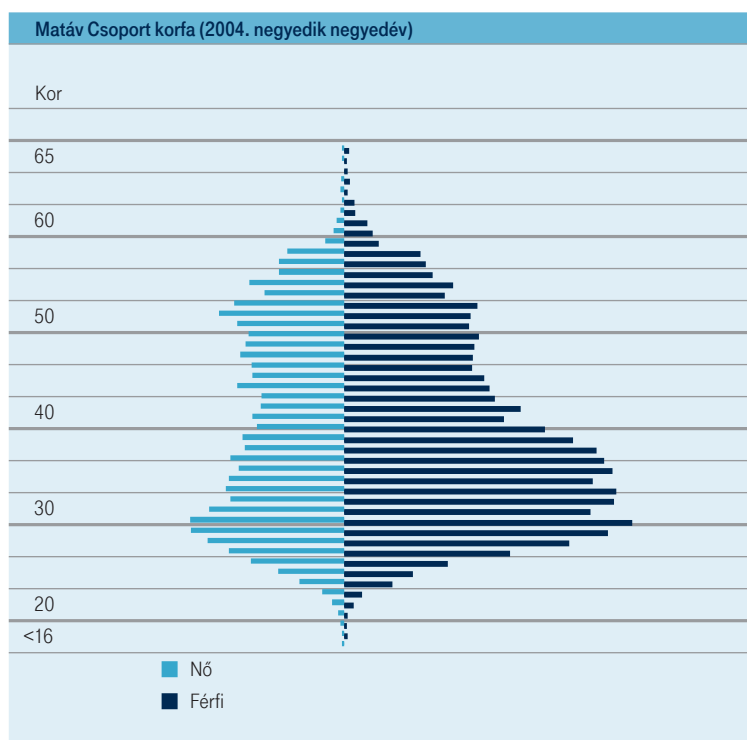
A Matáv a hatályos szabályozásoknak megfelelően biztosítja a szakszervezet és az Üzemi Tanács működését a dolgozói érdekek képviselése érdekében (lásd „Érdekelt felek” c. fejezet).

A létszámmal és a személyi jellegű ráfordításokkal kapcsolatos tervezés évente ismétlődő, szabályozott és a minőségirányítási rendszerben dokumentált T-Spirit „Legfőbb érték”-ének jegyében zajló folyamat. Az Emberi erőforrás tervezés és kontrolling kézikönyv 2003-ban került kiadásra, és 2004-ben felülvizsgálatra.

A szervezetek létszámterveit – a MERCER-rel (Marsh & McLennan Companies) közösen végzett benchmarking projekt eredményeinek felhasználásával – minden évben azonos időütemezésben, a szervezetekkel szoros együttműködésben, top down–bottom up módszerrel alakítják ki. Ezt a létszámtervet egyeztetik a különböző szintű érdekképviselőkkel. Ezt követően kerül sor a szükséges személyi jellegű ráfordítás tervének kidolgozására.

A létszám- és személyi jellegű költségeket és azok felhasználási módját vezérigazgatói és vezérigazgató-helyettesi utasítások szabályozzák, amelyeket kiadás előtt a szakterületekkel véleményeztetnek. Ezt követően a szabályozások a vélemények és javaslatok figyelembevételével kerülnek kiadásra. Mindez lehetőséget biztosít a tervezés folyamatának folyamatos felülvizsgálatára és fejlesztésére.





Sokszínűség és esélyegyenlőség

Mind a kiválasztási folyamatban, mind a munkatársak vállalatnál eltöltött életpályája során a Matáv eddig is biztosította munkatársai számára az egyenlő esélyeket, kortól, nemtől, etnikai hovatartozástól, vallási és politikai meggyőződéstől, valamint szexuális beállítottságtól függetlenül.

A Csoport munkatársainak kor-, és nem szerinti megoszlását a mellékelt ábra mutatja.

A Matáv alkalmazásában álló munkavállalók arányát a határozott és határozatlan idejű munkaviszony tekintetében a lenti ábra mutatja.

A Csoport esetében a határozott idejű munkaviszonnyal rendelkező munkavállalók száma 2004-ben 279 fő volt, ami a Csoport létszámára vonatkoztatva 2%-ot jelent.

2004-ben a Matáv Csoportnál a káros fluktuációs ráta (munkavállalói kezdeményezésre történő munkaviszony-megszüntetés) 2,15% volt (ez 296 fő saját kezdeményezésű kilépését jelenti).

A Csoporthoz érkezett munkavállalók száma 531 fő volt (a 2004-es zárólétszámhoz viszonyítva ez 3,87%-ot jelent).

A Matávnál az igazságosság és az esélyegyenlőség alapjait az 1997-ben kiadott, és a SOX (Sarbanes-Oxley) törvénynek megfelelően 2004-ben felülvizsgált, módosított Etikai Kódexben megfogalmazott alapvető normák teremtik meg.

A Csoport munkatársai az Etikai Kódex tartalmát egyénileg a Csoport honlapjáról ismerték meg, és tartalmának elsajátításáról, valamint szabályai megtartásáról írásban nyilatkoztak.

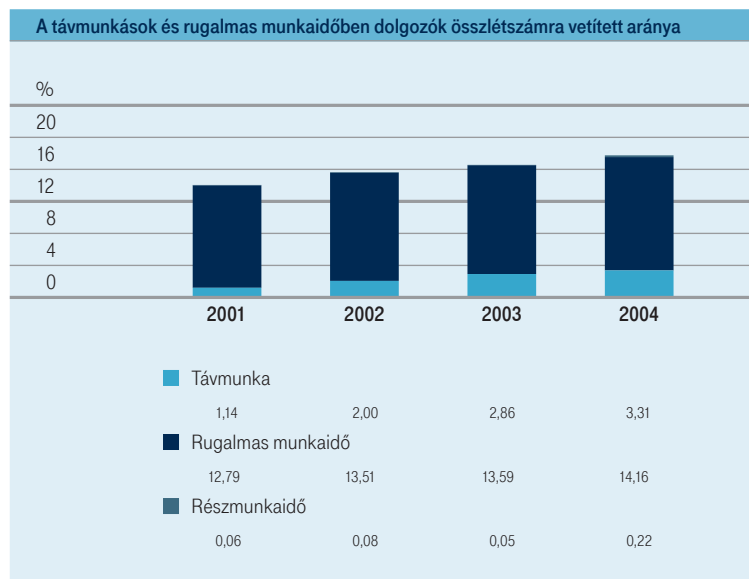
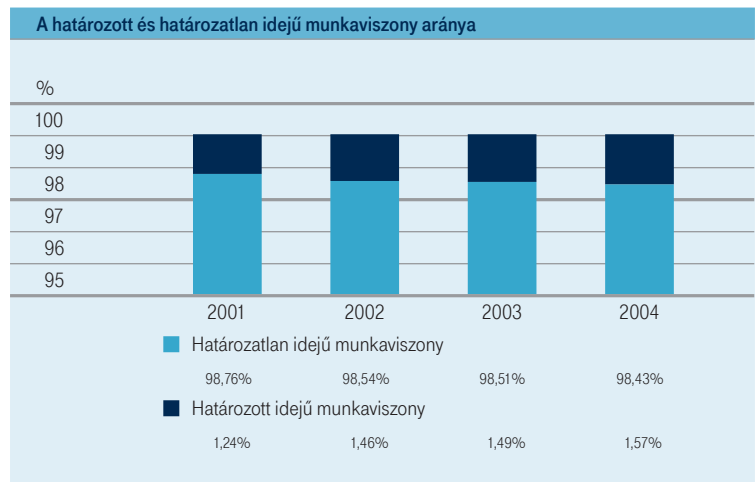
Az esélyegyenlőséget elősegítő kezdeményezések: távmunka, részmunkaidő, rugalmas munkaidő, csökkent munkaképességűek foglalkoztatása, hátrányos helyzetűek támogatása (alapítványokon keresztül), gyermeküdültetés, oktatás.

A munkatársak esélyegyenlőségének biztosítására történő kezdeményezések eredményét a következő ábra mutatja.

A T-Spirit „Tisztelet” értéke, az igazságosság elve az emberierőforrás-politikában az alábbiakban jelenik meg:

- Jóléti juttatások rendszere, az alanyi jogon járó juttatások széles skálája,
- Az objektivitást megcélzó, kompetencia alapú megközelítés a kiválasztásban, teljesítmény-értékelésben, egyéni fejlesztésben.

Az igazságosság irányába hat az is, hogy létszámleépítés esetén a törvényben előírt végkielégítésnek többszörösét nyújtja a cég. Ezen felül a megüresedett pozíciókat lehetőleg belülről – a leépített területekről – toborzott munkavállalókkal töltik be, ezzel is csökkentve az elbocsátandók létszámát.



Outplacement-szolgáltatást (Esély program) az elbocsátottak újra elhelyezkedésének támogatására 2001 óta biztosít a vállalat. A távozók igénybe vehetik az élethelyzetükben leginkább szükséges szolgáltatásokat: átképzést, támogatást az álláskeresésben, munkajogi tanácsadást és 2003-tól új szolgáltatásként pszichológiai segítséget, munkaerő-piaci tréninget is. A Matáv Csoport 2004-ben bevezette az úgynevezett „önmenedzselési tréninget”, amit a 6 hónap alatt munkaerőpiacon el nem helyezkedett, és további támogatást igénylőknek kínál. A szolgáltatás elérhetősége, országos lefedettsége javult a programirodák számának növekedésével, és mind a részvételi arány, mind az elhelyezkedési arány nőtt.

A Matáv Csoport speciálisan a különböző szociális helyzetű és háttérű csoportok számára kialakított programokkal (távmunka minél szélesebb körű alkalmazása, „Nők a vezetésben” program stb.) támogatja a vállalati sokszínűséget, és természetesen a továbbiakban is kiemelt figyelmet fordít úgy a kiválasztási gyakorlatban, mint a mindennapi munkában az egyenlő feltételek biztosítására munkatársai számára.

A Matávnál igazgatói szinten (az S11-S14 besorolású vezetők esetében) a nők aránya 17,9%, míg a férfiaké 82,1% volt 2004-ben.

Jó példa a Csoport ezirányú törekvéseire, hogy a T-Mobile Magyarország a Call Centerben foglalkoztat mozgásukban korlátozott munkatársakat, javítva ezzel elhelyezkedési esélyeiket.

A Matáv Rt.-nél a 67%-nál nagyobb mértékben csökkent munkaképességű fogyatékkal élők az alkalmazottak 0,1%-át tették ki 2004-ben.

Égészség és biztonság

A kijáró dolgozók – akik a telepítés, üzemeltetés, karbantartás területén dolgoznak a toronyok, bázisállomások, kábelfektetések és más külső telephelyek helyszínein – által végzett tevékenységek esetében, a munkák elvégzésének munkabiztonsági és foglalkozás-egészségügyi feltételeit számos különálló jogszabály, szabvány és belső technológiai utasítás szabályozza. A munkakörülményeket és feltételeket meghatározó jogszabályok vagy a foglalkozás-egészségügyi előírások egységesnek tekinthetők minden szakterületre.

Ezzel szemben a munkabiztonsággal kapcsolatos követelmények a többnyire már EU-s szabványokban és a vállalati technológiai és szakmai előírásokban és a kapcsolódó utasításokban jelennek meg. Az egyes tevékenységek szabályozott végzését megadó technológiai utasításokban integráltan szerepelnek az adott munkafolyamatokra vonatkozó munkabiztonsági előírások (munkavégzés feltételei, védőeszközök, módszerek, stb.).

Minden szakterület ismeri a rá vonatkozó követelmények rendszerét és azt a munkavállalók számára munkavédelmi képzések keretében oktatja. A Munkavédelmi iroda ehhez a segítséget oly módon biztosítja, hogy az

oktatási tematikák kialakításában közreműködik, szakmai tájékoztató anyagokat készít és a munkahelyek kockázatbecslési eljárásai során ezeket aktualizálja.

Munkavédelem

A vállalat kiemelt figyelmet fordít munkatársai biztonságának magas színvonalára és arra, hogy a biztonságos munkavégzés és az egészséget nem károsító munkahelyi feltételei teljesüljenek. Ezért szervezetében az emberi erőforrás és jogi vezérigazgató-helyettes irányítási területén külön egység foglalkozik a munkavédelem és a foglalkozás-egészségügy kérdéseivel, a munkavédelmi stratégia és célrendszer kialakításával.

A munkavédelmi iroda feladatai közé tartozik: a munkavédelmi tevékenység szabályozása, a foglalkozás-egészségügyi szolgálat kialakítása, működtetése, egyéni védőeszköz-ellátási rendszer kialakítása, működtetése, a munkavédelmi szabályozások érvényesítése, betartásának ellenőrzése, munkahelyi, munkaköri ártalmak, foglalkozási balesetek és megbetegedések elemzése, gépek, berendezések, technológiák üzembe helyezést megelőző munkavédelmi felülvizsgálata, munkavédelmi beszámolók, statisztikák készítése, a nem személyi jellegű munkavédelmi költségek tervezése, a felhasználás támogatása és figyelemmel kísérése, illetve a társaság munkavédelmi tevékenységének értékelése, szakhatóságok felé történő adatszolgáltatás.

A vállalat szabályozásában és eljárásaiban illeszkedik a magyar munkavédelmi és foglalkozás-egészségügyi szabályozásokhoz, melyek az ILO előírásaihoz illeszkednek.

A Munkavédelmi Szabályzat rendelkezik a munkavégzéssel kapcsolatos biztonsági kérdések kezelésének eljárásairól.

A Matáv az egyes munkahelyekre vonatkozólag kidolgozott ellenőrzési listákkal rendelkezik a biztonsági követelményekről. A listák elkészítésébe bevonják a dolgozókat, a kapott információk kiértékelése, javító, megelőző intézkedések kidolgozása része a rendszeres szisztematikus működésnek.

A Matáv az egész vállalatra kiterjedő belső audit folyamattal rendelkezik a biztonsági kérdésekben, mely az ISO 9001:2000 szabvány szerint tanúsított keretrendszer alfolyamataként is megjelenik.

Ennek alapján végzi a következő tevékenységeket:

- a munkavédelmi tv. 54§ alapján kockázatfelmérés, értékelés,
- intézkedési terv a kockázatok csökkentésére,
- utóellenőrzés az intézkedési terv megvalósulására,
- munkavállalók időszakos alkalmassági vizsgálata,
- munkahelyek létesítését, átalakítását megelőzően a munkahelyekkel szemben támasztott jogszabályi előírások, ergonómiai, egészségügyi biztonsági stb. követelményei megvalósulásának ellenőrzése
- munkaeszközök, veszélyes berendezések időszakos és hatósági felülvizsgálata.

A munkavédelmi törvény (Mvt) 2002. december 31-ig írta elő kötelező jelleggel a kockázatfelmérési értékelés elvégzését első ízben azon munkáltatók számára, amelyek a törvény hatálybalépésekor már működtek. 2003-ban a 2002-es felmérés alapján készített intézkedési terv megvalósulásának mértékét, illetve a megvalósulás eredményeként bekövetkezett kockázati szint változását kellett felmérni. Az egyéni védőeszközök juttatásának rendjét és a kötelezően használatos eszközfajtákat az Mvt. 56. § alapján a Munkavédelmi szabályzat tartalmazza, figyelembe véve a 65/1999. (XII. 22.) EüM. rendelet előírásait. A tevékenységekhez és munkakörökhöz rendelt juttatások meghatározását, amely a törvényi előírás alapján munkavédelmi szaktevékenységnek minősül, a Matáv Munkavédelmi irodája végzi.

Munkavédelmi oktatások

A munkavédelmi ismeretek elsajátítása oktatások és képzések rendszerében történik, melynek a jogszabályokhoz igazodó rendszerét a Munkavédelmi iroda dolgozza ki. Az oktatások megtörténtét a Munkavédelmi iroda az éves ütemterve alapján, a Matáv Munkavédelmi szabályzatának megfelelően ellenőrzi.

Vészhelyzetek kezelése, oktatások

Vészhelyzetek kezelésére a vállalat jelentős környezeti hatással rendelkező szervezeteinél működő ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszerek keretében eljárásokat dolgoztak ki. A rendszerrel kapcsolatos oktatásokon a keretrendszerbe vont dolgozók tervszerűen részt vesznek.

A Csoportszintű egységesség érdekében 2004-ben kidolgozásra és kiadásra került a Csoport Operatív Környezetvédelmi Szabályzata, amelynek szintén részét képezi a vészhelyzetekre történő felkészülés és reagálás folyamatainak szabályozása.

Betegség miatti hiányzás, munkahelyi baleseti ráták

Az 1000 főre jutó munkahelyi balesetek száma a Munkavédelmi iroda nyilvántartása szerint 2001-ben 2,83, 2002-ben 4,32, 2003-ban 3,96, 2004-ben pedig 4,63 volt. A betegnapok száma 2001-ben 58 220, 2002-ben 51 072, 2003-ban 51 806, 2004-ben 47 642 nap volt. 2001-ben a munkanapok 2,4, 2002-ben 2,1, 2003-ban 2,5, 2004-ben 2,3 %-a volt betegség miatti hiányzás.

A Matávnál halálos munkabaleset – a munkabaleset kritériumainak minden tekintetben megfelelő baleseti esemény – 2003 és 2004 években nem volt.

A munkavédelmi törvény 64. § szerint a Munkavédelmi iroda eleget tesz a munkabalesetekkel kapcsolatos jelentési kötelezettségeinek, és vezeti a baleseti nyilvántartást. A foglalkozási megbetegedések és a fokozott expozíciós esetek bejelentése, kivizsgálása a Mvt. 65.§. és a vonatkozó jogszabályok szerint történik a Munkavédelmi iroda közreműködésével.

Munkaegészségügy

A Matáv kiterjedt foglalkozás-egészségügyi hálózattal rendelkezik országos viszonylatban. A vállalat rendelőiben és bérelt létesítményeiben a foglalkozás-egészségügyi szolgáltatások mellett fogorvosi, belgyógyászati és nőgyógyászati szakrendelések is működnek.

A foglalkozás-egészségügyi szolgáltatások biztosítása a munkavállalók számára alapvetően a Dimenzió Egészségbiztosítási pénztáron keresztül történik.

A munkáltatói kötelezettségeket jelentő – a 33/1998. (VI.24.) NM-rendeletben meghatározott – feladatokat az egészségügyi alkalmassági vizsgálatok vonatkozásában a Munkavédelmi iroda irányítja és koordinálja.

A munkavállalókat a munkaviszony létesítését megelőzően a kötelezően előírt orvosi munkaköri alkalmassági vizsgálatokra, továbbá a munkaviszony megszűnését követő záróvizsgálatra a Munkavédelmi iroda közreműködésével utalják be. A záróvizsgálatra kötelezett munkaköröket a Munkavédelmi szabályzat határozza meg. Az időszakos munkaköri alkalmassági vizsgálatához szükséges beutalót

A Matáv támogatása 2004-ben alkalmazottai egészségmegővése érdekében a Dimenzió Egészségpénztáron keresztül

Ágazat	Matáv-hozzájárulás	Biztosított (tag) által fizetett díj
Önsegélyező	2,2%	1%
Önkéntes nyugdíj	5% + 2500 Ft/fő/hó	min. 1%
Élet- és balesetbiztosítás	havi 500 Ft	-
Egészségpénztár	2%	0,5%

a Munkavédelmi iroda munkatársa állítja ki.
A foglalkozás-egészségüggyel kapcsolatos részletes, a Matáv szervezeteire vonatkozó szabályozást a Munkavédelmi szabályzat tartalmazza, melyet a Munkavédelmi iroda tart karban.
A foglalkozás-egészségügyi rendeléseken, valamint a Dimenzió Egészségpénztár egészségmegőrző programjában az orvosok készséggel állnak a munkatársak rendelkezésére az egészségmegővéssel kapcsolatos kérdésekben (pl. krónikus megbetegedések, akut fertőző betegségek, allergia, AIDS-felvilágosítás, stb.)

Oktatás és képzés

A Matáv az új tudás behozatalának érdekében 1995-től működteti a Rajtkó gyakornoki programot, amely keretében évről évre 20 friss diplomás munkatársat vesz fel. A gyakornoki program a munkatapasztalaton keresztül megvalósuló munkatársi fejlesztéshez a szervezeti egységeknél eltöltött 5 hónapos tanulási szakaszával járul hozzá.
Mint a telekommunikációs szektor jelentős szereplője, a Matáv vezetői és szakemberei részt vesznek a jövő generációjának képzésében diplomázók külső konzulenseiként. Az elmúlt 3 éves időszakban összesen 73 diplomamunka készült országszerte a Matáv munkatársainak szakmai felügyeletével. 2001 és 2003 között 3 év alatt 136 (évente átlagosan 45), 2004-ben pedig 63 – főként budapesti – diák számára biztosított a vállalat műszaki-szakmai gyakorlati lehetőséget.
A Matáv 2002-ben fejlesztette ki az Iránytű programot, amely az új belépők számára intranetes támogatással segíti a vállalatba való beilleszkedést, a gyorsabb tanulást. A belépő orientációját ún. Mentori program támogatja a szakmai környezet minél gyorsabb megismerése céljából.
A Matáv az 1997-ben bevezetett, azóta folyamatosan továbbfejlesztett Teljesítménymenedzsment (TM) rendszert használja a kompetencia, a tudás mérésére és az egyéni feladatok felülvizsgálatára.

Igényről függően a kompetencia és a tudás mérésére különböző rendszereket használnak, amelyeket hazai környezetből vett minták alapján fejlesztettek ki, és folyamatosan aktualizálnak:

- Assesment Center (AC), amelyet elsősorban kiválasztásra használnak
- Development Center (DC), amely a résztvevők fejlesztésre váró területeire világít rá
- 360 fokos felmérés, személyiség intelligencia/motivációs tesztek (pl. OPQ, Raven, Mill Hill)
- A fejlesztési, képzési területek azonosítását követően a képzések az alábbi formában valósulhatnak meg:
 - hagyományos képzési forma, „front” tanítás vállalaton belül (pl. műszerészek képzése), ill. vállalaton kívül (pl. telekommunikációs MBA-képzés a BKI-VKI-val együttműködésben)
 - készségfejlesztő tréning (trénerekkel csoportos foglalkozás, pl. asszertivitás, önismereti tréning)
 - e-learning, azaz távoktatás formájában megvalósuló egyéni tanulás „háló” segítségével (pl. médiaképzés).

A képzések és fejlesztések tárházát a Kvalifikációs katalógusra épülő Képzési modul rendszer képezi, amelyből a meghatározott fejlesztési célkitűzések alapján választhatók ki az egyes képzési modulok. A Képzési modul rendszer jelenleg több mint 110 képzés kiajánlására ad lehetőséget.

A munkatapasztalatokon keresztül megvalósuló fejlesztés, tanulás célja, hogy a folyamat eredményeként a résztvevők tapasztalataikat közvetlenül beépítsék napi munkájukba, fejlődjenek képességeik. A DT-vel közösen kifejlesztett nemzetközi vezetőcsere programban az elmúlt évben 33-an vettek részt. A munkatapasztalatokon keresztül tanulás másik gyakorlata a szakmai rotáció, amelynek keretén belül a munkatársak új munkakörben bővíthetik ismereteiket, gyakorlatukat, felhasználva korábban szerzett tudásukat.

A T-Spirit „Innováció” értéke, a tanulás, fejlődés további formája a vállalaton belül, hogy a programban részt vevők adott problémára találnak megoldást egyéni, ill. teammunkában (pl. Szikra komplex ötletmenedzselési rendszer, Hoppál intranetes ötletadó oldal, az évente megrendezésre kerülő Problémamegoldó vetélkedő). E tanulási folyamat több szakterületről delegált munkatársak közös gondolkodásával – szervezetközi formában – valósul meg.

Az egy főre jutó oktatási költség terv- és tényadatai és az egy főre jutó hallgatói napok számának alakulása az „Egy főre jutó oktatási költségek és az egy főre jutó hallgatói napok számának alakulása” című ábrán látható. (Az egy főre jutó oktatási költség számítása belső képzésekre, belső áron történik; az egy főre jutó hallgatói nap számításába a távoktatás beletartozik).

A Matáv Rt. esetében az egy főre jutó hallgatói napok (6 óra/nap) számát mutatja az alábbi táblázat munkatársi kategóriánként.

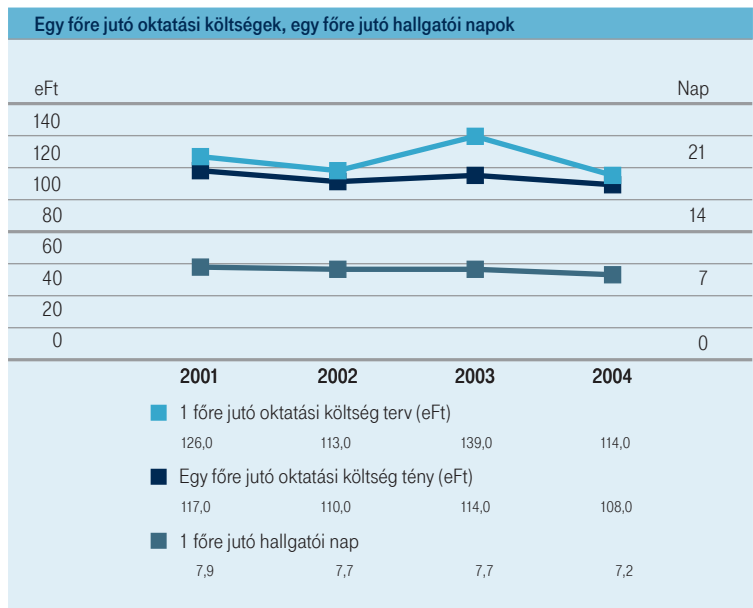
A hagyományos és távoktatási napok arányát az alábbi ábra szemlélteti.

A vállalatcsoportnál a különböző szervezeteken belüli, illetve egymás közötti együttműködését elősegítendő, valamint a projektműködések során a csapatmunka hatékonyságának növelése érdekében a munkatársak egyre nagyobb arányban vesznek részt csapatépítéseken („Csapatépítéseken résztvevők aránya az összlétszámhoz viszonyítva” ábra).

Azon munkatársak esetében, akik még nem rendelkeznek a kiemelt felhatalmazással bíró feladatok ellátásához szükséges kompetenciákkal, TM-rendszer segít a hiányzó tudás azonosításában és fejlesztési fókuszok meghatározásában.

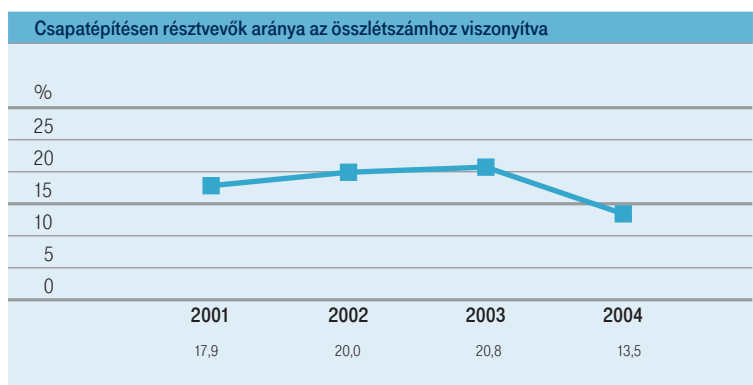
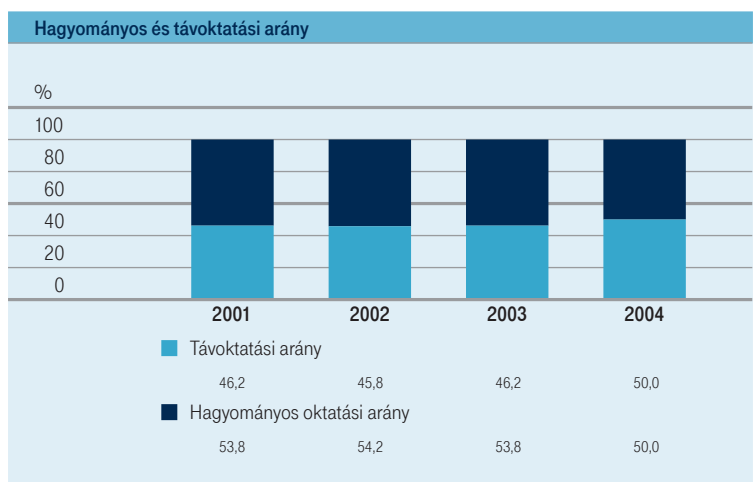
A TM-eljárásban a rendszeres visszacsatolás és az egymásra épülő folyamatok biztosítják a szüntelen fejlődést. A TM biztosítja a munkatársak folyamatos személyes fejlődését a képzési irányok és keretek meghatározása révén. A rendszerbe bevontak aránya évről évre fokozatosan emelkedik. Először a stratégiai irányítás szempontjából legfontosabb körre, a vezetőkre alkalmazták, de mára már a vállalati célkitűzésekért nagy részben felelős további munkatársakra is kiterjesztették. A TM-rendszerben a célkitűzések meghatározását és az értékelést is közösen, a munkatársak bevonásával végzik.

2003-ban – hazai gyakorlatban alkalmazott módszertan felhasználásával – a Matáv kifejlesztette az Egységes Kompetencia Rendszert (EKR), mely a vállalati küldetésből, stratégiából kiindulva strukturális módon építi fel, definiálja, szintezi a vállalat kompetenciakészletét. A munkatársakkal szemben támasztott – az egyes munkakörök betöltéséhez szükséges – képzettségi-követelményi előírások meghatározásához 1994-ben a nemzetközi viszonylatban is alkalmazott Hay-módszertan alapján kidolgozott, majd 2003-ban felülvizsgált, egyszerűsített munkakörcsalád-rendszert alakítottak ki. Ezeket a meghatározásokat egészítik ki a 2004-ben elkészült pozícióleírások.



Egy főre jutó hallgatói napok száma munkatársi kategóriánként a Matávnál 2004-ben

Munkatársi kategória	2004-ben az egy főre jutó hallgatói nap
középvezető	6,4
munkahelyi vezető	4,6
felsővezető	6,3
beosztott munkatárs	6,6



A munkatársak bevonására, felhatalmazásuk kiszélesítésére több új kezdeményezés bevezetésére került sor. 2003-ban fejlesztették ki az integrált Szikra komplex ötletmenedzselési rendszert.

Segítségével, a munkatársak kreatív, innovatív gondolataikkal gyarapíthatják a vállalatcsoport tudását.

A „Hoppál!” Különleges ötletek fóruma a Szikra legnépszerűbb eleme, e fórumon keresztül a Matáv munkatársai folyamatosan küldhetik innovatív ötleteiket és javaslataikat a szakmai zsűri által történő elbírálásra.

1997 óta működik a Problémamegoldó vetélkedő, mely az egész vállalatcsoportot érintő kiemelkedő problémák megoldására nyújt pályázati lehetőséget.

A „Termékötlet láda” a munkatársak marketing- és termékötleteinek benyújtására, értékelésére és hasznosítására szolgáló támogató rendszer.

A Matáv Műszaki Fejlesztésért Alapítvány által menedzselte Ulrich Schaumann-díj is a munkatársak innovatív ötleteinek kiaknázását segíti. Elsősorban műszaki területeken alkalmazható, olyan alkotás elismerésére, mely közvetlenül vagy közvetve többletbevételt, illetve költségmegtakarítást eredményez, vagy új stratégiai irányt alapoz meg az elölbbieknél eléréséhez.

A távközlés innováció, kreatív munkájában kiemelkedő eredményességgel tevékenykedő, új ötlet, szolgáltatás, módszer vagy eljárás megvalósítását kidolgozó munkatársak anyagi, erkölcsi elismerésére a Matáv Távközlésért Alkotói Díjat alapított, melyben egyének és kollektívák egyaránt részesülhetnek.

Emberi jogok

A Matáv Csoport emberierőforrás-stratégiájában kiemelt cél az esélyegyenlőségi alternatívák vizsgálata, a diszkriminációmentesség és az esélyegyenlőség biztosítása.

A Matáv az SA8000 (Social Accountability) szabvány kilenc alapeleme közül a diszkrimináció-mentességgel kiemelten foglalkozik.

A többi alapelem (mint gyermekmunka, kényszmunka, egészséges-biztonságos munkakörülmények, érdekegyeztetés és társulási jogok szabadsága, fegyelem, munkaidő, juttatások, vezetési rendszer) részben külön belső szabályozásban, vagy a Kollektív Szerződésben szabályozott, részben pedig – lévén a vállalat nem alkalmaz gyermekmunkát, kényszmunkát – nincs kialakítva speciális rendszer vagy szabályozás, mivel a vállalatnál követett gyakorlat illeszkedik a magyar jogszabályi elvárásokhoz (többek közt a Magyar Köztársaság Alkotmányához, a Munka Törvénykönyve rendelkezéseire, illetve az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatához).

■ Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata 2. cikke így fogalmaz: „Mindenki, bármely megkülönböztetésre, nevezetesen fajra, színre, nemre, nyelvre, vallásra, politikai vagy bármely más véleményre, nemzeti vagy társadalmi eredetre, vagyoni, születésre vagy bármely

más körülményre való tekintet nélkül hivatkozhat a jelen Nyilatkozatban kinyilvánított összes jogokra és szabadságokra.”

A Matáv Csoport Etikai Kódexe a T-Spirit „Integritás” értékének jegyében ezt fogalmazza meg: „Az előbbiekből következően nekünk magunknak is tiszteletben kell tartanunk kollégáink vallási, politikai és egyéb meggyőződését, és tartózkodnunk kell annak bármilyen – különösen pedig hatalmi – eszközökkel való befolyásolásától.”

- Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata 3. cikke szerint: „Minden személynek joga van az élethez, a szabadsághoz és a személyi biztonsághoz”. A Matáv Csoport Biztonsági ágazat biztonsági szolgáltatásai kiterjednek a következőkre: vagyonvédelem, információvédelem, titkos ügykezelés, főügyelet stb.
- Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata 22. cikke ezt mondja ki: „Minden személynek, mint a társadalom tagjának joga van a szociális biztonsághoz...” A Matáv Kollektív Szerződése szerinti és a Dimenzió Csoporton keresztül nyújtott szociális és jóléti juttatások sora elősegíti a munkavállalók szociális biztonságának növelését, a jobb életminőség elérését.
- Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata 23. cikke kimondja: „Az egyenlő munkáért mindenkinek, bármilyen megkülönböztetés nélkül egyenlő bérhez van joga...” A Matáv bértarifarendszerének kialakításában nagy szerepet játszik az igazságosság elve.
- Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata 24. cikke szerint: „Minden személynek joga van a pihenéshez, a szabadidőhöz, nevezetesen a munka időtartamának ésszerű korlátozásához, valamint az időszakonkénti fizetett szabadsághoz...” A Matáv Kollektív Szerződése a Munka Törvénykönyve rendelkezéseinek megfelelően szabályozza a munkaidőt és a pihenőidőt.
- Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata, 25. cikke mondja ki: „Minden személynek joga van a saját maga és családja egészségének és jólétének biztosítására alkalmas életszínvonalhoz, nevezetesen élelemhez, ruházathoz, lakáshoz, orvosi gondozáshoz, valamint a szükséges szociális szolgáltatásokhoz, joga van a munkanélküliség, betegség, rokkantság, özvegyiség, öregség esetére szóló, valamint mindazon más esetekre szóló biztosításhoz, amikor létfenntartási eszközeit akaratától független körülmények miatt elveszíti. Az anyaság és a gyermekkor különleges segítséghez és támogatáshoz adnak jogot. Minden gyermek, akár házasságból, akár házasságon kívül született, ugyanabban a szociális védelemben részesül.” A Matáv által a munkatársaknak nyújtott segélyek, támogatások, juttatások – lakáskölcsön, egészségpénztár, táppénz, rendkívüli szabadság, gyermekszületési támogatás, beiskolázási segély stb. – ezen elvek érvényesülését segítik.

Társadalmi szerepvállalás

Élen járunk a társadalmi szerepvállalásban

A Matáv mecénásként gazdasági szerepéhez méltó módon vesz részt a magyar kulturális élet támogatásában, emellett a civil szféra egyik legjelentősebb vállalati támogatója. Az elmúlt három év során a Matáv több mint 400 non-profit szervezet fejlődéséhez járult hozzá. Társadalmi szerepvállalási stratégia révén immár 10 éve eredményesen támogatja a súlyos társadalmi és egészségügyi problémák megoldását célzó kezdeményezéseket.

Matáv Szimfonikus Zenekar

1992-től egyedüli fenntartóként a Matáv vállalta fel a volt Magyar Szimfonikus Zenekar működtetését. 1995 májusában elkészült a zenekar önálló otthona a Zeneház, a IX. ker. Páva u. 10-12. szám alatt. Az együttes mellett működő Művészeti Pártoló Egyesület – amelyet Ligeti András zeneigazgató hívott életre – olyan, nemzetközileg is elismert, híres művészekből áll, mint Jandó Jenő zongoraművész (elnök), Gulyás Dénes operaénekes, Onczay Csaba gordonkaművész és Vajda József fagottművész. A zenekar az elmúlt évtizedekben számos külföldi meghívásnak is eleget tett, és kiemelt figyelmet fordít az ifjúság zenei nevelésére. Szívós szakmai munka eredményeként az elmúlt években a Matáv Szimfonikus Zenekar mind a szakma, mind a közönség szerint a legjobb hazai zenekarok közé került.

Puskás Tivadar Távközlési Technikum

A hosszú és színvonalas szakmai múltra visszatekintő iskolát, műhelyt és kísérleti állomást 1906-ban az akkori Magyar Királyi Posta építette fel. A tankönyveket a Magyar Királyi Posta legjobb szakemberei írták, mindig az adott kor technikája által megkövetelt színvonalon. 1951-ben a tanonciskola immár technikummá szerveződött, amely felvette Puskás Tivadar, a telefonközpont feltalálójának nevét. 1974-ben a hagyományokkal rendelkező technikumból Híradástechnikai Szakközépiskola lett. 1994-től a Gyáli úti patinás iskola visszakapta eredeti és fényesen csillogó nevét, azaz ismét Puskás Tivadar Távközlési Technikum lett. Az alapító jogutódja, a Matáv által létrehozott Távközlési Oktatási Alapítvány vállalta az intézmény teljes körű fenntartását. Ennek köszönhetően az iskolát kívül-belül felújították, a laboratóriumi műszereket folyamatosan korszerűsítik, valamint az iskola szellemi erőforrásai is megújultak – ma az egyik legjobban ellátott oktatási intézmény Magyarországon.

Postai és Távközlési Múzeum Alapítvány, Telefónia Múzeum

Az Alapítvány három alapítója (Matáv Rt., Magyar Posta Rt., Antenna Hungária Rt.) közül a Matáv nyújtja a legjelentősebb támogatást. A működési költségek 50%-át biztosítja.

Magyarországon az első telefonközpont 1881-ben létesült. A Telefónia Múzeum egy ma is üzemképes központ köré szerveződve mutatja be a távközlés történetét, a lármafától a világhálótig. (Budapest, I. Úri u. 49. Telefon: 201-8188)

Postamúzeum – Budapest

A Magyar Posta történetét eredeti berendezések, munkaeszközök, bútorzatok, járművek, dokumentumok, térképek, fényképek és egyéb tárgyi emlékek idézik föl. A változatos témájú időszakos kiállítások a postatörténet jeles évfordulóira irányítják az érdeklődők figyelmét. A múzeumi kínálatot kulturális és művészeti programok színesítik. (Budapest, VI. Andrássy út 3., Telefon: 268-1958)

Matáv Galéria

Az elmúlt években a Galériában köszönthettük többek között a roma naiv festők egy csoportját, Orosz István grafikusművészt, Tóth Ernő festőművészt, ef. Zámbo István képzőművészt. Olyan rangos alkotók munkáiban gyönyörködhetek a látogatók, mint a Balázs Béla-díjas Balla Demeter fotográfus, Kun Éva keramikumművész, Virágh László vasműves, Tóth Bori textilművész, vagy a fiatal, de már Európa-szerte ismert Radák Eszter, Barakonyi Zsombor, Baranyai Levente, A. Nagy Gábor festőművészek.

2004-ben a Galéria megnyílt a nagyközönség előtt is, ezzel a vállalat a művészet mind szélesebb körű megismerését szolgálja.

(További információk a következő oldalon olvashatók: <http://www.magyartelekom.hu/galeria.vm>)

„Telefonnal a rászorultakért” Kiemelkedően Közhasznú Alapítvány

Az alapítvány 1990-ben jött létre azzal a céllal, hogy a mozgáskorlátozottakat, vakokat, gyengén látókat, az egészségügyi és szociális okból fokozottan rászorulókat a távközlési szolgáltatás eléréshez hozzásegítse. („Telefonnal a rászorultakért” Kiemelkedően Közhasznú Alapítvány kuratóriuma, 1107 Budapest, Zágrábi út 1-3., Telefon: 458-0459)

Új program: „A Matáv hozzáad”

A Matáv sokrétű adományozási tevékenysége 2004 márciusától „A Matáv hozzáad” program keretében strukturáltan, egységbe fogva valósul meg annak érdekében, hogy a civil szférának szánt, 2004-ben közel 200 millió forint értékű hozzájárulás a leginkább rászorulókhhoz jusson el.

A támogatásról szóló döntéseket a program kuratóriuma hozza meg. A program négy alappillére épül:

- „Igazán fontos adományok” – pénzbeli, közvetlen adományok;
- „Jótevény számok” – térítésmentes szolgáltatások lakossági adománygyűjtésre;
- „Igazán fontos beszélgetések” – kedvezményes telefonos hozzáférések és lelkisegély-szolgálatok;
- „A matávós hozzáad” – munkatársaink egyéni adományai.

„Igazán fontos adományok”

„A Matáv hozzáad” program támogatásával egyebek mellett az Országos Mentőszolgálat életmentő mobil lélegeztetőkészülékhez jutott, az Országos Gyógyintézeti Központ inkubátorhoz, a Baranya Megyei Kórház és a Hospice Alapítvány EKG-készülékhez, a Tűzoltó utcai gyermekklinika baba-mama szobákhoz, a Schöpf-Merei Kórház pedig daganatos betegségeket szűrő berendezéshez. A Matáv több vezető magyar nagyvállalathoz hasonlóan 10 millió forintot ajánlott fel hajléktalanszállók létrehozására.

A rendelkezésre álló összeg elosztása „A Matáv hozzáad” program Kuratórium tisztsége, feladata. A döntések a program Hírlevelében rendszeresen nyilvánosságra kerülnek.

(További információ a Magyar Telekom társadalmi szerepvállalás weboldalán olvasható)

„Jótevény számok”

„A Matáv hozzáad” programban a Matáv Adományvonal volt az első „jótevény szám”. A 1788-as szám hívásával az ügyfelek 100 forintot adhatnak a meghirdetett célra, segítve a közhasznú szervezetek munkáját. A vállalat a szolgáltatást térítésmentesen, a teljes adományozott összeg átutalásával, tehát bevételi törekvés nélkül, a költségek (Áfa) átvállalásával biztosítja, és jelentős segítséget nyújt a szervezeteknek a gyűjtési időszak kommunikációs kampányához is (pl. TCR film elkészítés, televíziós és egyéb sajtómegjelenések szervezése). 2002 májusa és 2004 decembere között az Adományvonal segítségével 18 non-profit szervezet jutott több mint 117 millió forinthez. Az Adományvonal európai viszonylatban is egyedülálló kezdeményezés. A Matáv Adományvonal arca, szóvivője Katona Klári, egyéniségével, szívvel és gondolataival segít abban, hogy az alapítványok minél több pénzt gyűjthessenek munkájukhoz. A Matáv újabb sikert ért el a 1771 jótevényiségi szám bevezetésével: 2004

májusában több mint 70 millió forintot ajánlottak fel ezen a számon a Heim Pál Gyermekkórház javára.

(További információ a Magyar Telekom társadalmi szerepvállalás weboldalán olvasható)

„Igazán fontos beszélgetések”

2004 márciusában indult a Civil díjcsomag, amelynek keretében a belföldi vezetékes távközlési szolgáltatást átlagosan 30%-os kedvezménnyel nyújt a vállalat nonprofit alapítványoknak és szervezeteknek. A szervezetek az így megtakarított forintokat olyan célokra tudják fordítani, amely valóban a rászorulókat javát szolgálja. A kedvezményes díjcsomagot évente 100 civil szervezet veheti igénybe pályázat alapján. A pályázati lehetőség alapvető feltételei közé tartozik, hogy a szervezet közhasznúsági fokozatát igazolni tudja, a díjcsomagra kijelölt telefonvonal a szervezet nevében működjön és a Matávval szemben ne legyen díjtartozása.

A novemberi pályázaton egyéves díjmentes ADSL-hozzáférést nyert el több mint 400 olyan civil szervezet, amely eddig nem jutott szélessávú kapcsolathoz. A Matávnak köszönhetően a szervezetek hatékonyabban láthatják el feladataikat a szélessávú internetkapcsolat segítségével.

(További információ a Magyar Telekom társadalmi szerepvállalás weboldalán olvasható)

„A Matávós hozzáad”

A Kiegészített Egyéni Adomány program lényege, hogy a társadalom iránt felelősen gondolkodó munkatársak egyéni adományait a vállalat meghatározott összeggel kiegészíti. Ezzel lehetőséget biztosít a társadalom problémái iránt érzékeny dolgozói számára, hogy felelős döntést hozzanak a vállalati adományozásról (25 000 forintig dupla, 25 000–100 000 forint között az egyéni adománnyal azonos összeggel, 100 000 Ft felett pedig 100 000 forinttal egészíti ki a vállalat az adományt). Az elmúlt három év bizonyítja, hogy ezzel a rendszerrel sikeresen ösztönözzük magunkat – mint magánembereket – a jótevényiségre: 2004. december 31-ig közel 23 millió forint adományt kaptak a különböző, főleg egészségügygel, oktatással, művészettel és hátrányos helyzetű gyermekekkel foglalkozó non-profit szervezetek a munkatársak jóvoltából.

A negyedik esztendeje működő programnak köszönhetően folyamatosan növekszik az adományozási kedv a Matáv munkatársai körében.

Ruhagyűjtés

Kétévenként kerül megszervezésre a használtruha (és játék) gyűjtés a Matávós munkatársak körében. Itt lehetőség nyílik dolgozók számára már megunt vagy feleslegessé vált, de a rászorulókat számára még használható ruhaneműk ajándékozására. Az összegyűlt holmit a Matáv a Magyar Vöröskeresztnek adja át.



2000-ben és 2002-ben összesen 350 zsákra való adomány gyűlt össze, melyekben a ruhákon kívül a nehéz körülmények között élő gyermekek rengeteg játékra is lelhettek.

Önkéntes munka

Több alkalommal bebizonyosodott, hogy a múltban kényszerűnek nevezett „társadalmi munka” olyan közösségépítő értéket, érzést teremt, amelyet az emberek örömmel élnek meg, ezen túl pedig a közösen, saját kétkézi munkánkkal megvalósított cél fogadtatása is sokkal kedvesebb, olykor többet ér, mint a pénz. 1999–2001-ben összesen 18 játszótér épült így fel az ország különböző városaiban. A játszótér alapjainak kiadását a munkatársak maguk végezték.

(További információ a Magyar Telekom társadalmi szerepvállalás weboldalán olvasható)

WWF–Matáv: madárvédelmi program

2004 szeptemberében vette kezdetét a három éves együttműködés a Matáv és a WWF Magyarország között, hogy közösen járuljanak hozzá a védett madarak illegális vadászatának és kereskedelmének megszüntetéséhez. A „Vigyázz a madárra!” madárvédelmi programot 15 millió forinttal és folyamatos kommunikációval támogatja a Matáv, amelyből az első évben 5 millió forint hozzájárulást biztosított.

Hagyománnyá vált sikerek

2004 szeptemberében 5. szemeszterébe lépett a Mindentudás Egyeteme. A Matáv Csoport és a Magyar Tudományos Akadémia közös ismeretterjesztő projektjében eddig öt szemeszteren 94 előadás hangzott el. Az előadások televíziós nézettsége heti 250-300 ezer főre tehető.

Áprilisban a Matáv Vivicitá városvédő futás eddigi legnépesebb mezőnyével, több mint 8500 indulóval rendezték meg a versenyt. A három nagyvárosban (Budapest, Debrecen, Szeged) a hagyományos futószámokhoz ezúttal a gyaloglás is társult.

2004-ben már harmadik alkalommal várta a kora nyári hétvégéken a gyermekeket és szüleiket a Matáv Gyerek Sziget ingyenes rendezvénysorozata. Rekordszámú, közel 100 ezer látogatót vonzottak a színpadi, zenei és sportprogramok, valamint az olyan újdonságok, mint a fogyatékkal élőket közel hozó Ability Park.

A jövő barátai

Az Axelero 2004-ben is hozzájárult az oktatás és a kultúra fejlődéséhez, valamint adományokkal támogatta a fogyatékkal élőkkel és hátrányos helyzetű gyermekekkel foglalkozó szervezetek munkáját, ahol az internet a teljesebb élet, a felzárkózás lehetőségét nyújtja. Az Axelero egyik partnere a Jövőbarát Alapítvány, amelynek önkéntesei a droggal, alkohollal és más szenvedélybetegségekkel fenyegetett fiatalokat segítik közösségi és sportprogramokkal, valamint szélessávú internetezési lehetőséggel.

Sport

A T-Mobile Magyarország a magyar olimpiai csapat gyémántfokozatú főtámogatója, emellett a legjobb futball-, kézilabda- és vízilabdaklubok támogatója.

A vállalat a legnagyobb magyarországi sporttámogatónak számít. A támogatás alapelve a minőség. A támogatás nagyságrendje és mértéke messze túlmutat a gazdasági szférától elvárható szinttől és mélyen beépült a társadalmi köztudatba.

Mindennek eredményeképpen a vállalat vezetői jelentős társadalmi és sporttisztviségeket töltenek be, sportdiplomáciai szerepben képviselve a céget hazai és nemzetközi sportszervezetekben:

Sugár András, vezérigazgató – a Magyar Olimpiai Bizottság egyik vezetője,

Dr. Bodnár Zsigmond, pénzügyi vezérigazgató-helyettes – A Nemzetközi Vízilabda Szövetség vezető tisztségviselője. Magyarországon a legnépszerűbb sportágak a labdarúgás, vízilabda, kézilabda, kosárlabda és a kajak-kenu.

A támogatottak döntő többsége egy-egy vidéki régió közkedvelt csapata.

A kiválasztott támogatott sportolók személyes példamutatásukkal, sikereikkel és népszerűségükkel erősítik a vállalat image-ét. Támogatott társaságok:

- Magyar Olimpiai Bizottság
- Magyar Nemzeti Sportszövetség
- Magyar Atlétikai Szövetség
- Magyar Vízilabda Szövetség
- Magyar Öttusa Szövetség
- Magyar Vitorlás Szövetség
- Magyar Tenisz Szövetség

Kultúra

A T-Mobile kulturális mecenatúrájában hangsúlyos szerepe van az Operaház és az Országos Széchényi Könyvtár támogatásának, emellett a cég számos vidéki városban segíti egy-egy produkció színpadra vitelét. A T-Mobile szociális mecenatúrájában a Máltai Szeretetszolgálat működik együtt.

A támogatott események – mint az Európa Internet Hajó, Internet Hungary Konferencia, T-Mobile Nap Sting koncertjével a Felvonulási téren, ARC Plakátkiállítás, T-Mobile Kerékpáros Nap – mellett sok más hasznos

kezdeményezés szolgálta az értéktérítést. A támogatott személyiségek és művészi csoportok műfajuk kiválóságai, népszerűségük hosszú évek óta töretlen. Az intézmények történelmi és kulturális jelentősége nemzetközileg is kiemelkedő.

A Csoport macedón tagja, a MakTel, 2004-ben is folytatta korábban megfogalmazott támogatási stratégiáját, ezek alapján mint jelentős nemzeti vállalat sport-, kulturális, oktatási és az egészség szolgálatában álló kezdeményezéseket, eseményeket támogatott. Ilyenek voltak pl. „Zlatno Slavejce” Gyermekfesztivál, az Ohridi Nyári Fesztivál, a „Music Youth of Macedonia” kezdeményezés szponzorálása, vagy a macedón sport több kiemelkedő együttesének és rendezvényének – pl. a „Vardar 2000” kosárlabda és a „Tekstilec” kézilabda klubok csapatai és az Ohridi Úszó Maraton – támogatása, valamint a Macedón Euro-Atlanti Klub, a „DECUS” Konferencia, vagy a „TELEDOM” program támogatása Macedóniában.

Termékfelelősség, adatvédelem

A Matáv ügyfeleivel folyamatosan együttműködik, biztosítja mindkét oldalon a szükséges információkat, gyűjti a tevékenységével kapcsolatos észrevételeket. A kapcsolattartást, az igények teljesítését, a panaszok és reklamációk kezelését az Ügyfélszolgálat ISO 9001 rendszerben szabályozott folyamatok szerint végzi.

A műszaki területeken a kapcsolattartás vonatkozik a szolgáltatásokkal kapcsolatos információra, a megrendelésekkel, feladatokkal kapcsolatos kérdésekre, a vevői visszajelzések (panaszok) kezelésére, a vevőt érintő környezetvédelmi kérdésekre.

A módszereket, a feladatok részleteit és a felelősségi köröket szabályozások tartalmazzák.

A szolgáltatások védelméhez és biztonságos üzemeltetéséhez tartozó, ügyeleti rendszerrel kapcsolatos követelményeket és jelentési kötelezettségeket vezérigazgatói utasítás szabályozza.

A műszaki területre az információk több irányból érkeznek (szóban – szerelők, értékesítők – telefonon és írásban), melyek a fentiek szerinti eljárások működtetőihez kerülnek.

Az ügyfelek visszajelzéseinek fogadása a vevőkkel közvetlenül kapcsolatban lévő szervezeteknél történik. Ezek egy részét a fogadó szervezet, túlnyomó többségét azonban a beérkezett jelzések kezelésére és menedzselésére létrehozott külön szervezet, a Kapcsolatmenedzsment Központ kezeli.

Priorizált (pl. adatkommunikációs) hibák esetén, konkrét ügyekben, nevesített koordinátorok, illetve operátorok intézkednek.

A Matáv ügyfeleinek elégedettségét szegmensenként rendszeresen, külső cég bevonásával méri:

■ A lakossági és üzleti szegmensek elégedettség mérését 1999 óta féléves gyakorisággal végzi.

■ A nagykereskedelmi ügyfelek elégedettségét 2003-ban kezdte mérni, évi egy alkalommal.

A felmérések eredményeit kiértékelik, mely alapján fejlesztési javaslatokat fogalmaznak meg.

A Matáv ügyfeleink számlázással kapcsolatos véleményének megismerésére szintén ügyfélelégedettség-mérést végeztek félévente.

A folyamatosan végzett piackutatások eredményeit kiértékelik, és felhasználják termékfejlesztési tevékenység során. A telekommunikáció területén megjelenő fejlesztések, új technológiák alkalmazásával a Matáv hozzájárul ügyfelei minél magasabb elégedettségéhez.

Adat- és információvédelem

Az adat- és információvédelemre vonatkozó törvényi szabályozást a Matáv két éves előkészítés eredményeképpen 1998–99-ben egészítette ki társasági szabályozással. A csoport biztonsági ágazat átszervezésével megkezdődött egy újabb szabályozási ciklus. A már meglévő szabályozások felülvizsgálata, aktualizálása és a XXI. század információs technológiai fejlődéséhez igazodó új szabályozási struktúra kialakítása. Ennek első alappillére 2004-ben kiadásra is került. Adatvédelem területén az ügyfelek személyes adatai kezelésének a törvényi megfelelésére vállalati projekt keretében került sor, amelyre külön szabályzat készült és az adatvédelem átfogó biztosítására külön szervezetet hozott létre a Társaság.

Az adat- és információvédelmet az alábbi kódexekben és utasításokban szabályozták, melyek a Matávra illetve a Magyarországi tagvállalatokra vonatkoznak:

- Az üzleti információ védeleméről szóló Csoport Biztonsági Kódex, amely vezérigazgatói csoport-utasításként került kiadásra.
- A mágneses és optikai adathordozókon, valamint a digitális formában történő adatátadás-átvétel feltételeinek szabályozása 1998-ban került kiadásra, amely aktualizálása megkezdődött (kiadása 2005. I. félévben valósult meg).
- Az informatikai biztonság átfogó egységes szabályozásáról vezérigazgatói utasítás jelent meg.
- A csoport biztonsági ágazati igazgató utasítása az informatikai jogosultságkezelési szabályzat kiadásáról szól.
- 2004-ben jelent meg a Csoport Jelszókezelési szabályzata és a Rejtjelezési szabályzat.
- A Matáv Rt. személyes adatok védelméről szóló Adatvédelmi Szabályzata kiadásáról és alkalmazásba vételéről szóló vezérigazgatói utasítás módosításra került az igényeknek és követelményeknek megfelelően.

A biztonsággal kapcsolatos folyamatok szabályozottak.

Az előírásokat az új belépők számára, továbbá valamennyi munkatártnak visszatérően kétféleképpen kötelező jelleggel oktatják.

Az informatikai alkalmazások felhasználói oldalról a biztonsági előírásoknak megfelelő szinten – jelszóval, elektronikus aláírással – védettek. Az informatikai eszközökkel támogatott rendszerek hozzáférési jogosultságainak általános követelményeit vezérigazgatói utasítás, a munkaviszony megszűnésével, ill. megszüntetésével összefüggő hozzáférési jogosultságok visszavonását a Biztonsági és az Emberi erőforrások ágazat igazgatójának együttes utasítása szabályozza.

A jogosultságkérés külön informatikai rendszeren keresztül történik Lotus Notes levelezőrendszeren, illetve a Csoport Biztonsági Ágazat intranetes oldalán.

Környezetvédelmi aspektus

A jelen fejezetben szereplő adatok és információk a Matáv Csoport Éves Jelentésének és 20F Jelentésének csoport szintű adataira, valamint a csoport szintű környezetvédelmi területek rendszerei által nyilvántartott adattartalmakra épülnek. Az adatok részletességében a jövőben törekszünk arra, hogy lehetőség legyen a Csoport adatainak régió szintű megjelenítésére, valamint a csoport szintű rendszerek folyamatai által gyűjtött adatkörök szélesítésére is.

A működés és a környezetvédelem kapcsolata

Környezetvédelmi koordináció

A 2002-ben kialakított Csoport környezetvédelmi koordinációs folyamat alapján 2004-ben tovább folytatódott a Csoport környezetvédelmi tevékenységének szervezett működtetése mind az Rt.-n belül, mind a tagvállalatokkal közösen.

A korábban kialakított, két ún. virtuális szervezet működtetésére épülő környezetvédelmi koordinációs tevékenység az azt szabályozó vezérigazgatói utasítás szerint működött 2004-ben is, megfelelően a követelményeknek és a kihívásoknak.

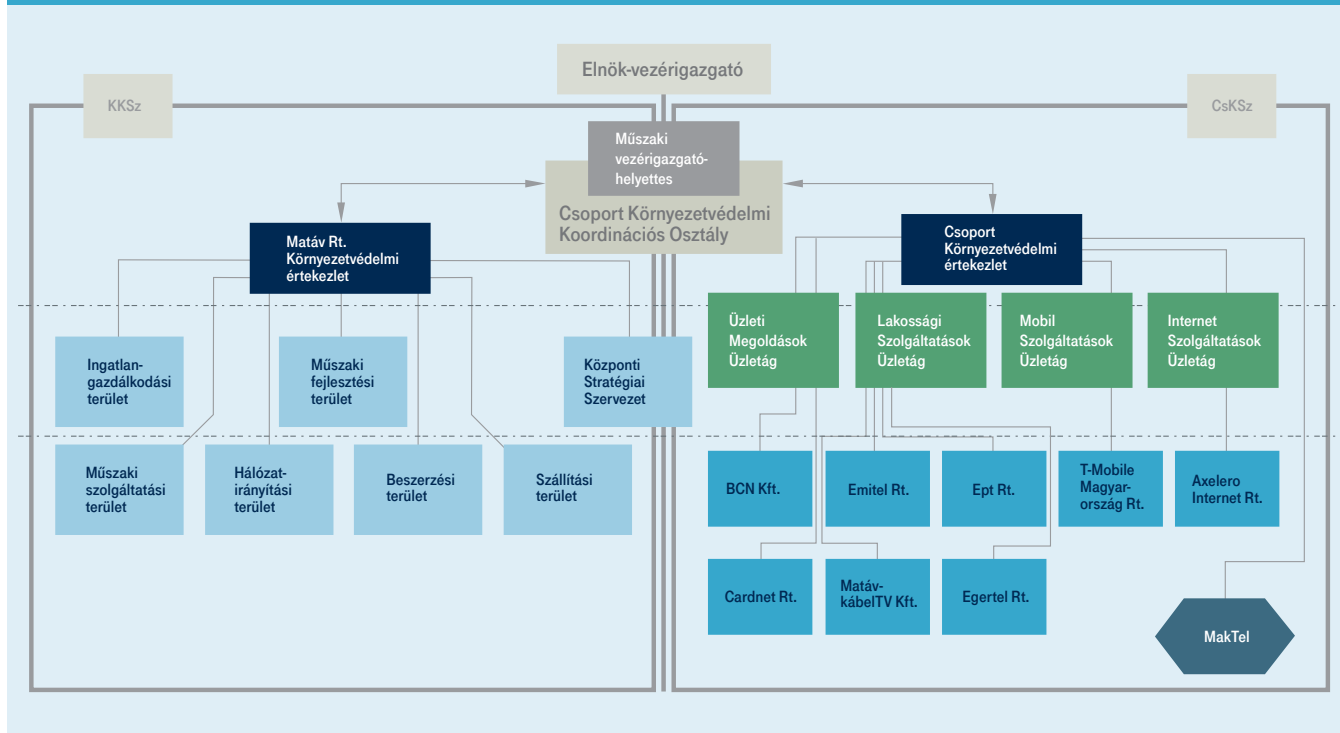
A Központi Környezetvédelmi Szervezet (KKSz) a Matáv Rt.-n belül hivatott a környezetvédelmi feladatok koordinálására. A feladatok teljesülését kéthavonta tartott rendszeres értekezleteken ellenőrzik a szervezetek. A KKSz-be a következő szervezetek tartoznak:

- Csoport Környezetvédelmi Koordinációs Osztály – felelős a szakmai irányításért, Csoport Környezetvédelmi Stratégia teljesüléséért.
- Ingatlan-gazdálkodási terület – felelős az operatív környezetvédelmi feladatok teljesüléséért.
- Műszaki fejlesztési terület – felelős a környezetvédelmi fejlesztésekért.
- Üzleti folyamat irányítási terület – felelős a szervezetek ISO rendszereinek kiépítéséért.
- Műszaki szolgáltatási terület.
- Hálózati irányítási terület.
- Beszerzési terület.
- Szállítási terület.

A Csoport Környezetvédelmi Szervezet (CsKSz) a Matáv Csoporton belül, irányítja a környezetvédelmi feladatokat. A feladatok teljesülését negyedévente tartott rendszeres értekezleteken ellenőrzik a vállalatok. A CsKSz-be a következő tagvállalatok tartoznak:

- Matáv Rt. – A Csoport Környezetvédelmi Koordinációs Osztály irányítja a Csoport környezetvédelmi feladatait, a stratégia teljesülését.

A Matáv Csoport környezetvédelmi működését irányító szervezet felépítése 2004-ben

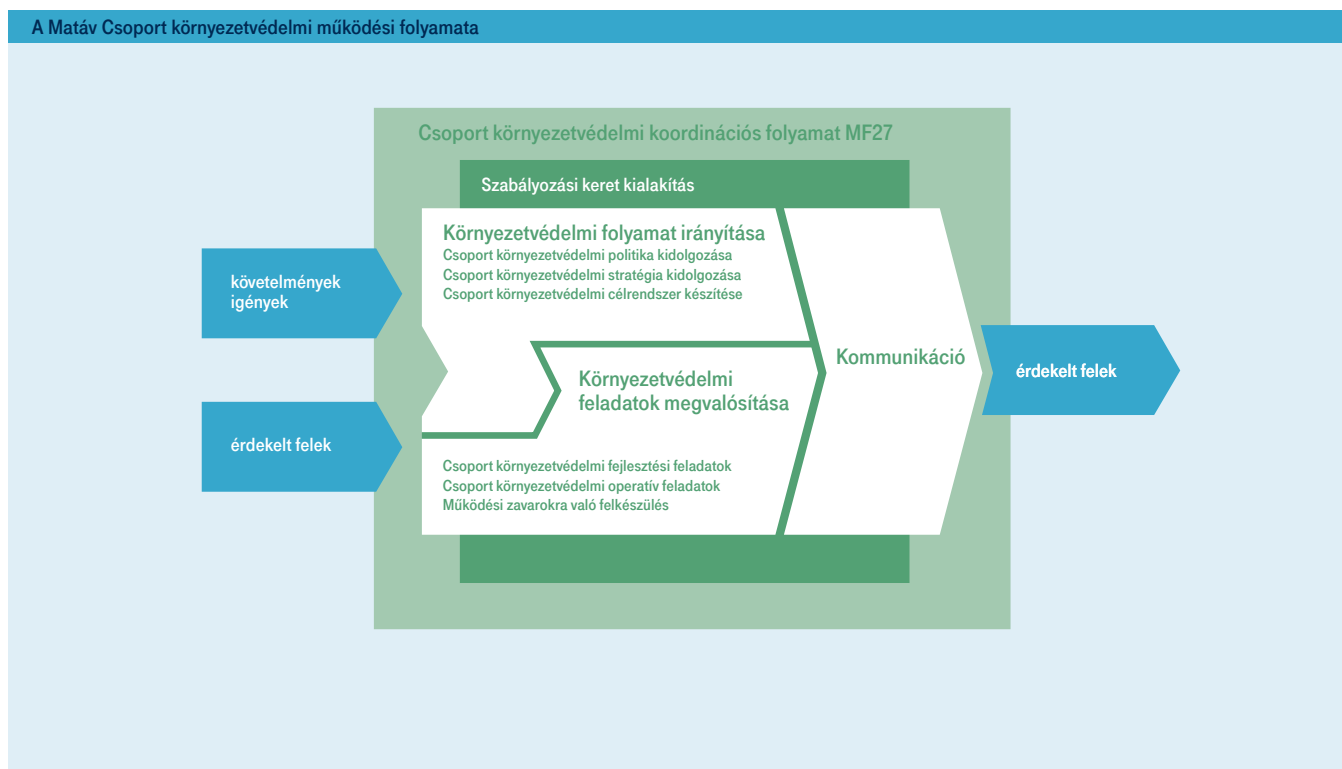


- Üzleti Megoldások Üzletág – egy fő delegált, aki az Üzletágon belül összefogja a feladatokat, valamint:
 - BCN Rendszerház
 - Cardnet
- Lakossági Szolgáltatások Üzletág – egy fő delegált, aki az Üzletágon belül összefogja a feladatokat, valamint:
 - Emitel
 - EPT
 - MatávkábelTV
 - Egertel
- Mobil Szolgáltatások Üzletág – a koordinációt a T-Mobile Magyarország végzi
- Internet Szolgáltatások Üzletág – a koordinációt az Axelero végzi.
- MakTel – fizikai távolsága végett a macedón társaság nem vesz részt a munkaértekezleteken, azonban a stratégia és célrendszer rá is vonatkozik.

Mind a KKSz-t, mind pedig a CsKSz-t a csoport műszaki vezérigazgató-helyettes felsővezető irányítja, akinek éves rendszerességű beszámolási kötelezettsége van az Ügyvezető Bizottság felé a stratégia teljesüléséről.

A Csoport környezetvédelmi működését megalapozó folyamat

A Csoport Környezetvédelmi Koordinációs folyamat, mely a Matáv Csoport teljes környezetvédelmi tevékenységét felöleli, a Csoport keretrendszerének önálló folyamatként csoportszintű ISO 9001:2000 szerinti tanúsítással rendelkezik az SGS (Société Générale de Surveillance SA) által. A folyamat alfolyamatainak és tevékenységeinek kapcsolatát az alábbi ábra szemlélteti.





2004-ben is ennek a folyamatnak megfelelően valósult meg a csoportszintű környezetvédelmi tevékenység. Sem a folyamatot alkotó alfolyamatok, sem azok működtetése nem igényelt jelentős korrekciót, leszámítva a célrendszer és az abból eredő feladatok aktualizálását.

Az ISO rendszer kiemelt fontosságot tulajdonít a jogszabályoknak való megfelelésnek és ezen folyamatok dokumentált nyomon követésének. Ennek megfelelően kezeli a vállalatcsoport a jogszabályok betartásának kérdését, melynek vizsgálatakor megállapítható, hogy a Matáv csoport tagjainál egyetlen esetben – a T-Mobile Magyarországnál – került bírság kiszabására sor, az Aggteleki Nemzeti Park Igazgatósága részéről. A hasonló esetek jövőbeni elkerülésére intézkedési javaslat készült, melyet a vállalatcsoport felső vezetése jóváhagyott. A fenti eseten túl a hatóságok kisebb nem-megfelelőségek megszüntetésére szólították fel a Csoport tagjait, mint például lakossági zajterhelés, vagy egyes külterületek rendezetlensége. A felszólításoknak a kiszabott határidőn belül maradéktalanul eleget tettek a tagvállalatok.

A Csoport Környezetvédelmi folyamat eredménye

2004-ben teljessé vált a Csoporttagoknál a szabályozó utasítás cégenkénti elrendelése, a környezetvédelmi megbízottak kinevezése ill. szervezetek kialakítása, a tevékenység rögzítése a cégek szervezeti-működési szabályzataiban.

Ahhoz, hogy a felsővezetői kontroll folyamatos lehessen, és a felsővezetők naprakészen tájékozottak legyenek a folyamatokról és a tevékenységekről, az értekezletekről és az eredményekről a tagvállalatok elsőszámú vezetői, illetve az érintett üzletági vezérigazgató-helyettesek továbbra is rendszeres tájékoztatást kapnak.

A Matáv Csoport legfelső vezetése, az Ügyvezető Bizottság éves rendszerességgel (avagy szükség esetén azonnal) tájékoztatást kap a műszaki vezérigazgató-helytettől a Csoport Környezetvédelmi Stratégia feladatainak státuszáról. 2004-ben az Ügyvezető Bizottság részére január 28-án került bemutatásra a stratégia teljesülése, majd október 7-én a fenntarthatósági jelentés elfogadásra, végül pedig december 16-án a DT Csoport Fenntarthatósági Stratégiája.

A környezetvédelmi folyamat irányítása

A lenti – a korábbi jelentésből már ismert – ábra szemlélteti a Matáv Csoport környezetvédelmi tevékenységeinek hierarchiáját.

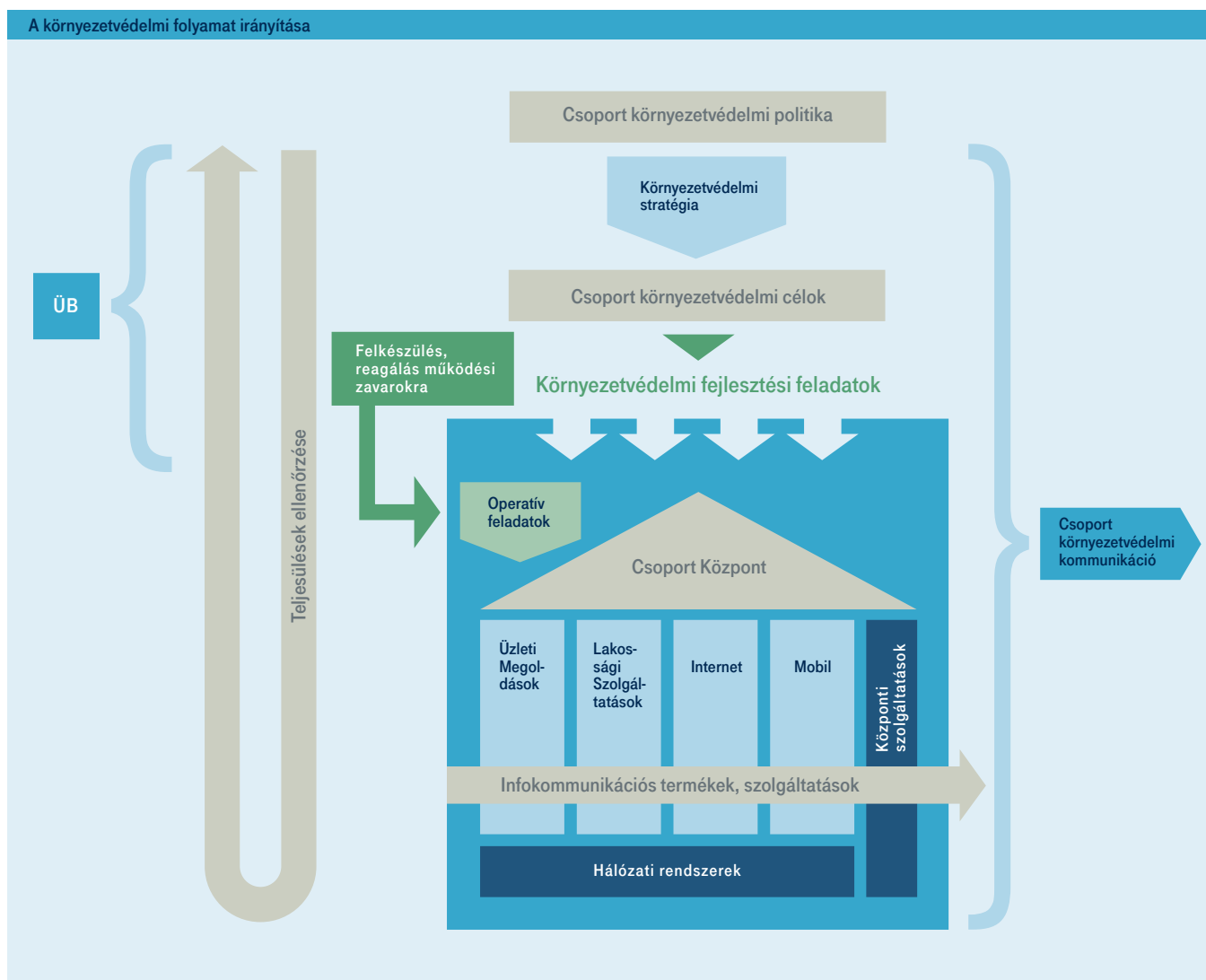
E szerint: a környezetvédelmi politikából kerül levezetésre a stratégia, abból pedig – aktualizálva – a környezetvédelmi célok és fejlesztési feladatok (teljesülést ld. alább).

Az operatív feladatok megvalósításáért a Csoport érintett szervezetei felelősek. A Matáv vezérigazgatója 2004. december 28-i hatállyal kiadott utasításában szabályozta Csoport környezetvédelmi operatív feladatait. Ennek értelmében az operatív tevékenységek végrehajtásáért felelős szervezetek, tagvállalatok felelősek a hatáskörükbe tartozó

- tevékenységek következtében keletkezett környezeti terhelésekért, azok csökkentésével kapcsolatos feladatok tervezéséért és elvégzéséért,
- a környezeti tényezők, jelentős környezeti hatások figyeléséért, és azok pozitív tendenciájú befolyásolásáért,
- a tevékenységükhöz kapcsolódó környezetvédelmi jogszabályok naprakész figyeléséért, a megfelelés biztosításáért.

Mindezen alapul a kommunikáció, melynek egyik eleme – mint jelen esetben – a jelentés.

Az összes tevékenység ellenőrzését az Ügyvezető Bizottság látja el a részére adott beszámolók alapján.



A Csoport Környezetvédelmi Célrendszer és teljesülése 2004-ben

Az alábbi táblázat a Csoport Környezetvédelmi Stratégiából lebontott célrendszer 2004-ben történt megvalósítási státuszát mutatja be.

Célok/tevékenységek	Határidő	Megvalósítás állapota	Kifejtés
Vezető közép-európai pozíció megtartása			
Kommunikáció (célcsoportokra, kommunikációs terv alapján)			
Éves környezetvédelmi jelentés publikálása	Folyamatos	✓	2004-től a Csoport fenntarthatósági jelentésbe építve
Fenntarthatósági jelentés elkészítése	2006	✓	Határidő előrehozva: 2004. A 2003. évről szóló Csoport fenntarthatósági jelentés CEERA 2. díjat nyerte el.
Környezetvédelmi fórumok szervezése (belső és külső), részvétel külső fórumokon	Folyamatos	+	VII. Környezetvédelmi kerekasztal-beszélgetés (2004.03.30.) AISEC konferencia, stb.
Belső kommunikáció			
Dolgozói tudatformálás	Folyamatos	+	Oktatások, belső kommunikációs felületeken keresztül.
Csoport környezetvédelmi koordinációs honlap az intraneten	2005	✓	Teljesült, frissítése folyamatos
Termékeink környezetvédelmi előnyeinek és környezetvédelmi projektjeink eredményeinek hatékony publikálása a célcsoportok felé.	Folyamatos	+	Intraneten és interneten, valamint konferenciákon valósult meg.
EMF kommunikációs stratégia kidolgozása	2004	✓	Elkészült, frissítése 2005-re tervezve.
Szervezet			
Csoportszintű környezetvédelmi koordinációs szervezet működtetése	Folyamatos	+	Csoport környezetvédelmi virtuális szervezet, a tagvállalatokkal negyedévente ülésezik.
Csoporttagok környezetvédelmi szervezeteinek, valamint azok felelősségi körének kialakítása	2004	✓	Kész: T-Mobile, Emitel, EPT, BCN, Axelero, Egertel, MatávKábelTV
Jelentős hatással rendelkező szervezeteknél ISO 14001 szerinti irányítási rendszer bevezetése	2006	↗	2004-ben nem történt változás.
Környezetvédelmi folyamatot támogató rendszer (KörTe) alkalmazásának csoporton belüli kiterjesztése	2006	↗	A KörTe fejlesztése 2004-ben megtörtént, az olvasói jogkör biztosítása csoporttagok részére 2005-ben várható.
Nemzetközi együttműködés			
Európai ismertség megszerzése az ETNO révén	Folyamatos	✓	Első Európai Távközlés és Fenntarthatóság Konferenciát a Matáv rendezte meg Budapesten, 2004. 11. 24-25-én
Más közép-európai DT-Csoport cégek támogatása, Matáv tagvállalatok felzárkóztatása	Folyamatos	+	A tagvállalatokkal a környezetvédelmi kapcsolattartás folyamatos

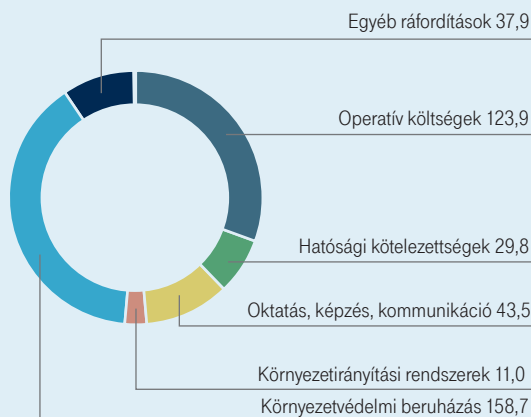
Célok/tevékenységek	Határidő	Megvalósítás állapota	Kifejtés
Működésünkből származó környezeti terhelések csökkentése			
Beszerzés			
Beszerzéseknél környezetvédelmi feltételek, irányelvek megadása	2006 Folyamatos	↗	Bevezetése és alkalmazása Rt. szinten 2004-ben befejeződött mind a termékekre, mind a beszállítókra vonatkozóan.
Hulladékgazdálkodás			
Komplex hulladékgazdálkodás kialakítása	2004 Folyamatos	↗	Koncepció kialakítása 2004-ben megtörtént. Bevezetése és alkalmazása 2005-ben kezdődik meg.
Veszélyes hulladékok mennyiségének csökkentése	Folyamatos	+	2004-ben technológiai berendezések cseréje, valamint talajkármegelőzés miatt csökkenés nem volt realizálható.
Papírfelhasználás csökkentése	Folyamatos	+	2004-ben jelentős csökkenés, köszönhetően az elektronikus ügyvitel elterjedésének.
Szelektív gyűjtés bevezetése	2005	✓	Megvalósult, folyamatos.
Helyettesítő/kiváltó megoldások bevezetése	Folyamatos	+	Példák: elektronikus bérjegyzék, hivatalos elektronikus levelezés, stb.
Újrahasznosítás, visszagyűjtés (készülékek, telefonkönyv)	2006	↗	Készülékek visszavétele folyamatos Matáv Rt-nél és T-Mobile-nál.
Energiafelhasználás			
Utazást helyettesítő megoldások bevezetése, alkalmazása	Folyamatos	+	Audio- és videokonferencia alkalmazások, e-learning folyamatos alkalmazása.
Kombinált, megújuló energiaforrások alkalmazása, vizsgálata	Folyamatos	+	Magyarsarlóson telepített kombinált napelem és szélgenerátor vizsgálata 2004-ben.
Egyéb környezeti terhelések minimalizálása			
Környezeti terhelés csökkentés területeinek meghatározása, irányelv kidolgozása, elfogadása	2004	✓	Az irányelv elkészült 2004-ben.
Olajtartályok felújítása	Folyamatos	+	2004-ben 7 tartály duplafalúsítása, 9 tartály engedélyezési terve és 12 kiváltása történt meg.
Közös infrastruktúrák használata a csoporton belül	Folyamatos	+	Bázisállomások, ingatlanok közös használata.
A működtetett távközlési hálózat optimalizálása	Folyamatos	+	AR központok kiváltása.
Termékeinkből, szolgáltatásainkból származó előnyök kihasználása			
Kidolgozott környezeti hatás elemzési módszerek bevezetése a termékfejlesztési folyamatba csoportszinten	2006	-	2004-ben a Csoportszintű folyamat kiegészítési munkálatai nem kezdődtek meg.
Info-kommunikációs rendszerek megvalósítása a környezet- és a természetvédelem területén	Folyamatos	+	A lehetőségek folyamatos ismertetése az érintettek részére.

Jelmagyarázat:

- ✓ határidőre teljesül(t)
- ± teljesítése megkezdődött, rendszeres
- ↗ teljesítés megkezdődött
- teljesítés még nem kezdődött meg

Környezetvédelemmel kapcsolatos ráfordítások

Millió Ft



Ráfordítások

A Matáv Csoport környezetvédelmi ráfordításai a 2004. évben több mint 400 millió forintot tettek ki. Ezen ráfordítások az alábbiak szerint bonthatók fel:

Operatív költségek, melyek tartalmazzák a hulladékgazdálkodásra fordított összegeket, a környezetvédelmi mérések, felmérések díjait, valamint a kisebb környezetvédelmi tárgyú beszerzések költségeit. A 2004-es operatív környezetvédelmi költség 123,9 millió forint volt, amelyből 80% körüli arány hulladékgazdálkodási célokra került felhasználásra. Hatósági kötelezettségek, melyek tartalmazzák a környezetvédelmi termékdíjat, a környezetterhelési díjat, gépjárművek környezetvédelmi vizsgálatának díját. 2004-ben 29,8 millió forint hatósági díj került kifizetésre, amelyből 68% volt környezetvédelmi termékdíj.

Oktatás, képzés, kommunikáció költségei tartalmazzák a képzésre fordított összegeken kívül a tanulmányi szerződések díjait, konferenciaszervezési költségeket, környezetvédelmi kiadványkészítés ráfordításait, valamint a szaklapok beszerzésének költségeit. 2004-ben 43,5 millió forint lett a fenti célra felhasználva.

Környezetirányítási rendszer fenntartására, üzemeltetésére a tagvállalatok 11 millió forintot fordítottak. Ez a költség három tagvállalat között oszlik meg. A legtöbbet a T-Mobile fordította a környezetközpontú rendszerének fenntartására (2004-ben került sor a rendszer megújító auditjára), 2004. évben 5,6 millió forintot, a Matáv Rt. 4,9 millió forintot és a MakTel esetén a MobiMak 0,4 millió forintot.

A környezetvédelmi beruházások hozzávetőleg 40%-át teszik ki a környezetvédelmi ráfordításoknak, amelyre a 2004. évben 158,7 millió forint került felhasználásra. A beruházási források legnagyobb része a Matáv Rt.-nél, az olajtartályok felújítására került felhasználásra. Ebből a ráfordítás típusból került finanszírozásra a Környezetvédelmi nyilvántartási rendszer fejlesztése, íratmegsemmisítő berendezés vásárlása, hőkamera beszerzése.

Egyéb környezetvédelemmel kapcsolatos ráfordításként említhető az üzemen kívüli hálózatok bontására fordított összeg, ami 2004-ben 37,9 millió forint volt.

A fentiekben említett ráfordítások megoszlási arányai láthatók az alábbi diagramon.

Környezeti tudatformálás

A Csoport fontosnak tartja a dolgozók környezetvédelmi képzését, tudatformálását. A „tudás jó befektetés” elvének alkalmazásával tudatosabb, hatékonyabb, jobb munkavégzés várható a dolgozóktól a környezetvédelmi munka területén is.

A 2004-es évben új jogszabályok léptek életbe, amelyek megismertetése céljából 28,5%-al több önálló környezetvédelmi tanfolyam került megrendezésre a 2003-as évhez képest. A Matáv Csoport teljes létszámának csökkenése miatt a tanfolyamok számának növekedése nem eredményezte a hallgatói létszám növekedését az önálló környezetvédelmi modulok területén.

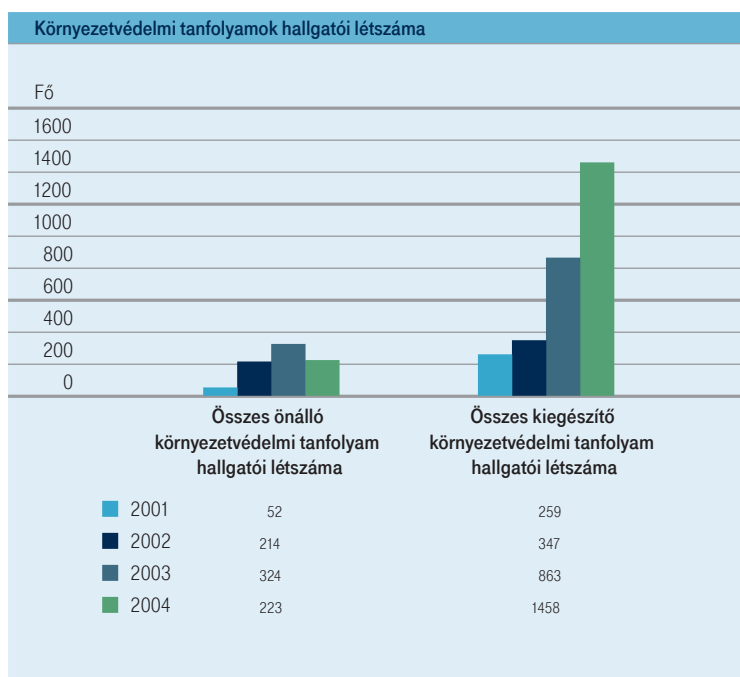
Szintén fontos a szakmai tanfolyamok keretein belül megismertetni a terület környezetvédelmi aspektusait, a tevékenységhez kapcsolódó környezeti hatásokat valamint annak környezetvédelmi jogszabályi hátterét. A kiegészítő modulok száma 2004-ben jelentősen csökkent, viszont a hallgatói létszám közel, 70%-os növekedést mutat.

A tagvállalatok szakemberei a belső képzéseken kívül részt vettek:

- hulladékgazdálkodási konferencián,
- termékdíjjal kapcsolatos jogszabály ismertetésen,
- társadalmi szervezetek által szervezett konferenciákon.

A fentiekbe nem került beszámításra a Környezetvédelmi kerekasztal-beszélgetés, sem pedig az Első Európai Távközlés és Fenntarthatóság Konferencia.

A Csoport a jelentős környezeti hatással bíró szervezeteinél környezetirányítási rendszert működtet, amely kapcsán néhány dolgozónk vezető auditori tréningen vett részt.



Környezeti mérőszámok

A környezeti mérőszámok az alábbi táblázatban kerültek összefoglalásra.

Környezeti mérőszám	2004	%-os változás 2003–2004 között (+/-)
Összes önálló környezetvédelmi tanfolyam száma	😊	+28,5%
Összes kiegészítő környezetvédelmi tanfolyam száma	😞	-75,3%
A tanfolyamok száma együtt	😞	-52%
Összes önálló környezetvédelmi modul hallgatói létszáma	😞	-31,1%
Összes kiegészítő környezetvédelmi tanfolyam hallgatói létszáma	😊	+68,9%
Hallgatói létszám együtt	😊	+41,6%
Papírfelhasználás	😊	-23,0%
CD-vel kiváltott papíralapú telefonkönyv	😊	+8,5%
Elektromosenergia-fogyasztás	😞	+3,8%
Matáv Csoport elektromosenergia fogyasztásának relatív értéke 1000 vonalszámhoz ² viszonyítva	😊	0%
Matáv Csoport elektromosenergia fogyasztásának relatív értéke bevételhez viszonyítva	😞	+5,7%
Gázfogyasztás	😊	+0,39%
Gépjárművek futásteljesítménye	😊	-6,4%
Gépjárművek összes üzemanyag fogyasztása	😊	-3,2%
Gépjárművek gázolaj-fogyasztása	😊	-1,08%
Gépjárművek ólommentes benzin fogyasztása	😊	-0,8%
Gépjárművek ólmozott benzin fogyasztása	😊	-79%
Audio- illetve videokonferenciával kiváltott utazás	😞	-3,35%
Vízfelhasználás	😞	+2,9%
Összes felhasznált terület (NSA) ³	😊	
Veszélyes hulladék mennyisége	😞	+65,6%
Újrahasznosított veszélyes hulladék mennyisége	😊	+17,9%
Kommunális hulladék mennyisége	😊	-8,8%
Újrahasznosított papírhulladék mennyisége	😊	-8%
Újrahasznosított távközlési és egyéb hulladék mennyisége	😞	-8,9%
Energia és papír felhasználás CO ₂ emisszió	😊	-1%

Jelmagyarázat: 😊 2%-ot meghaladó pozitív változás
 😞 2% alatti változás
 😞 2%-ot meghaladó negatív változás

² Vonalszám = vezetékes-, mobil-, internet- és kábeltévé-előfizetők együttes száma

³ Új adatszolgáltatók miatt ez a mutató nem értelmezhető

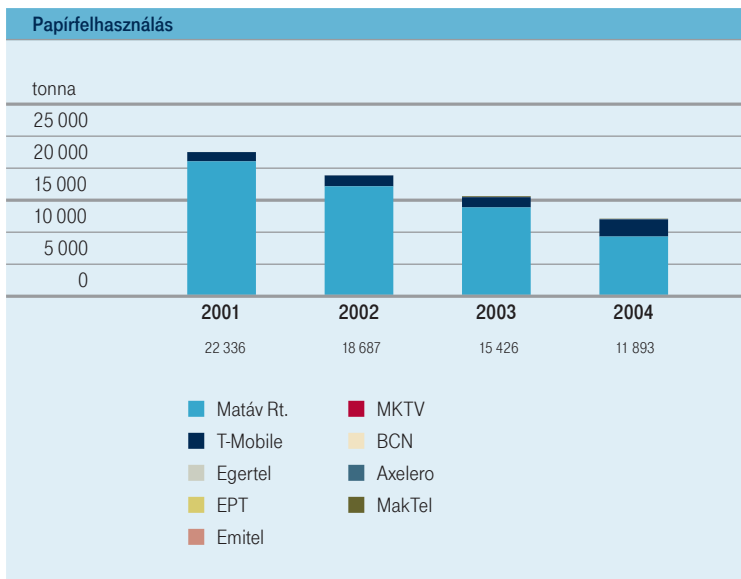
Magyarázat

- **Tanfolyamok száma, hallgatói létszám:** Bár a tanfolyamok száma csökkenést mutat – melynek okai között szerepel a tanfolyami anyagok átstrukturálása – a tanfolyamok hallgatói létszáma jelentősen növekedett.
- **Papírfelhasználás:** Jelentős csökkenést mutat, mivel a Csoport nagymértékben áttért az elektronikus ügyvitelre, és megmutatkozik a mérőszám változásában a létszámracionalizálás hatása is.
- **CD-vel kiváltott papíralapú telefonkönyv:** A vállalkozásokban és háztartásokban megnövekedett PC-felhasználás miatt a CD alapú telefonkönyv népszerűsége is növekedés tapasztalható.
- **Elektromosenergia-fogyasztás:** A növekedés oka az egyes tagvállalatok szolgáltatási területének növekedése, új rendszerek telepítése, valamint nem elhanyagolható a megkezdett építkezések fogyasztása.
- **Matáv Csoport elektromos energiafogyasztásának relatív értéke szolgáltatott 1000 vonalszámhoz⁴ viszonyítva:** Az aránypárok párhuzamos növekedése végett, lényegében nem történt változás az előző évhez képest.
- **Matáv Csoport elektromos energiafogyasztásának relatív értéke bevételhez viszonyítva:** A bevételhez viszonyított növekedés oka egyrészt a relatív értéket meghatározó, nevezőben szereplő bevétel, amely csökkent, másrészt a fentebb magyarázott, számlálóban szereplő fogyasztási mennyiség növekedése.
- **Gázfogyasztás:** A megnövekedett területhasználat ellenére csak elenyésző mértékű növekedés tapasztalható, amely magyarázata, hogy a megkezdett építkezések 2004-ben nem fejeződtek be, így ott fűtésre nem volt igény.
- **Gépjárművek futásteljesítménye, gépjárművek összes üzemanyag-fogyasztása:** Jelentősnek mondható csökkenés mutatható ki a futásteljesítményben a tavalyi évhez képest, melynek hatására az üzemanyag felhasználás is csökkenést mutat.
- **Audio-, illetve videokonferenciával kiváltott utazás:** A szervezeti változások okozta létszámcsökkenéssel nemcsak a gépjárművek futásteljesítménye, de a kiváltott utazások mértéke is csökkent. A rendszerek használata relatív értékben növekedett, hiszen a felhasználás kisebb mértékben csökkent, mint a dolgozói létszám.
- **Vízfelhasználás:** A mennyiség növekedett, ami a terület-használatra, de elsősorban az építkezésekre vezethető vissza.
- **Összes felhasznált terület (NSA):** Új kirendeltségek létesítése néhány tagvállalatnál és a T-Mobile nagyszabású építkezése indokolják a növekedést.

- **Veszélyes hulladék mennyisége, újrahasznosított veszélyes hulladék mennyisége:** A veszélyes hulladékok mennyisége nőtt. Az érték tartalmazza a nagyméretű technológiai akkumulátorok cseréjéből származó hulladékot, amelynek újrahasznosítása révén az újrahasznosított veszélyes hulladékok mennyisége jelentős növekedést mutat, valamint a 2004. évben elvégzett talaj kármentesítés során keletkezett szennyezett talajt, amely azonban az ártalmatlanítás mennyiségét növeli a nem újrahasznosítható kategóriában.
- **Kommunális hulladék mennyisége:** A csökkenés oka elsősorban a kiterjesztett szelektív hulladékgyűjtés eredményessége. Természetesen a létszámcsökkenés is az okok között szerepel.
- **Újrahasznosított papírhulladék mennyisége:** A papírfelhasználás csökkenéséből eredően annak hulladékká válása is csökkent, ezáltal az újrahasznosítása is.
- **Újrahasznosított távközlési és egyéb hulladék mennyisége:** A távközlési hulladékok zömmel az elavult távközlési technikák kiváltása kapcsán keletkeznek, amely kiváltás (régi berendezések cseréje) a 2004. évben kisebb mértékű volt, mint az azt megelőző évben.
- **A cégcsoport energia- és papírfelhasználásából eredő összesített CO₂ emisszió** – melyet először szerepeltettünk a mutatók között – örömdetes csökkenést mutat, elsősorban a papírhasználat visszaszorulása és azon belül az „újrapapír” használat megjelenésének köszönhetően.

⁴ Vonalszám = vezetékes-, mobil-, internet- és kábeltévé-előfizetők együttes száma

Anyagok



A Csoport tagvállalatai szolgáltatói voltukból fakadóan közvetlenül termék-előállítással, gyártással nem foglalkoztak 2004-ben sem, így alapanyag-felhasználásról közvetlenül nem lehet beszélni esetükben.

A papírfelhasználás, amely az irodai munka, telefonkönyv-kiadás, számlakibocsátás, stb. során merül fel.

A Matáv Csoport szervezetei részére 2004. évben 11 892 922 kg papír került beszerzésre és felhasználásra, amely 23%-kal kevesebb, mint 2003-ban. Ezen felül 60,9 tonna az újrahasznosított papír került beszerzésre.

A szervezet korszerűsítése, az elektronikus ügyintézés és adatfeldolgozás valamint a lecsökkent dolgozói létszám miatt a beszerzett papír mennyisége folyamatos csökkenő tendenciát mutat, mint ahogy azt az ábra is jól érzékelteti.

A papírfelhasználás értékelésénél a Cardnet adatai nem ismertek, mert a kismértékű felhasználásról nem készítenek nyilvántartást.

A Matáv Csoport a 2004. évben 48 840 450 db papíralapú számlát bocsátott ki. A számlákhoz felhasznált papír, boríték, fólia:

Papír: 80 695 998 ív

Boríték: 45 343 169 db

Fólia: 40 474 db

A Matáv Csoportnál a 2003. évben megkezdett kétoldalas számlázási mód 2004-re teljes körűvé vált.

A Matáv Csoport 2004-ben 732 099 db elektronikus számlát bocsátott ki, amelyek még nem helyettesítették a papíralapú számlakibocsátást, hanem azzal párhuzamosan működtek. A Matáv Csoport a 2004-es kísérleti funkció után 2005-re tervezi a ténylegesen csak elektronikus formában kiadott számlázás bevezetését.

A T-Mobile Magyarország Rt. a major ügyfélkör részére 2004-ben is folytatta az EFT (Elektronikus Forgalmi Tájékoztató) szolgáltatást, amivel számlakép és hívásrészletező tölthető le az Önkiszolgáló Ügyfélszolgálaton keresztül. Teljes körűen működik az EHR (Elektronikus Hívás Részletező) szolgáltatás, ahol egy megadott időtartamon belül tölthető le egy adott időszak hívásrészletezése a szolgáltatást előfizető ügyfelek részére.

A távközlési hálózatba bekerülő termékek alapanyagairól a szállítóktól a Matáv Rt. minden esetben bekéri az információkat, amelyhez a kiértékelési szempontok 2004-ben kerültek kidolgozásra. A kiválasztott és beszerzésre kerülő távközlési eszköz fontosabb adatai a Környezetvédelmi Tervezési és Nyilvántartási informatikai rendszerben (KörTe) kerülnek rögzítésre. Ezen anyagok és beszállítók nagy száma és széles spektruma miatt jelen jelentés keretei nem terjednek ki azok részletes ismertetésére.

Fogyasztóktól begyűjtött anyagok

Előfizetőinknek 2004. évben is lehetőségük volt a régi, elavult telefonkészülékeik Matáv Pontokon keresztül leadására. A 2003-as évhez képest 5%-al több, 12 537 db készülék került visszagyűjtésre és újrahasznosításra.

A T-Mobile 2004-ben 648 kg mobil telefonkészüléket, valamint 2278 kg akkumulátort gyűjtött be az előfizetőktől.

A T-Mobile a visszagyűjtött telefonok 100%-át újrahasznosítja a szerződéses partnereinek keresztül, akik jelenleg Németországban dolgozzák fel a készülékeket.

A Matáv Rt. a 2004. évben is folytatta a telefonkönyvek és szakmai telefonkönyvek visszagyűjtését. A visszagyűjtés 2004-ben logisztikai okok miatt csak Budapesten valósult meg, 45 000 kg telefonkönyv került visszagyűjtésre és újrahasznosításra.

A telefonkönyvek anyagminőségének megválasztási lehetősége a Magyar Telefonkönyvkiadó Társaság kompetenciája. A telefonkönyvhöz használt papír a Matáv által is elvárt minőségi követelmények teljesítése érdekében 2004-ben még nem „újrapapír”.

A Csoport termékei 100%-ban visszagyűjthetőek és újrahasznosíthatóak, ám a visszagyűjtött termékek mennyisége az összes termék arányában nem értelmezhető a termékek hosszú élettartama, megfordulási ideje miatt.

Papírfelhasználást kiváltó megoldások – CD telefonkönyvek

A korábban megkezdett irányvonal szerint, a papíralapú telefonkönyvek egyre nagyobb arányban kerülnek kiváltásra CD telefonkönyvekkel. A törekvések eredményeként 8,5%-al több CD telefonkönyv került kiadásra országosan, amellyel több mint 141 000 kg papír felhasználása került megelőzésre.

Az Axelero közreműködésével internetes telefonkönyv található a honlapon, mely tartalmában többet nyújt a papír-alapú telefonkönyvekénél, az abban szereplő mobilszám adatbázis, e-mail és webcímek megjelenése, egyszerű keresési szempontok miatt. Ez a szolgáltatás a 2003-as évhez hasonlóan 2004-ben is üzemelt.

Energia

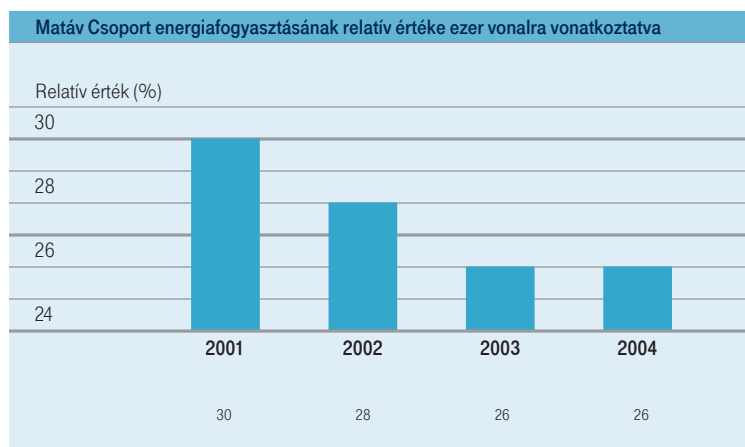
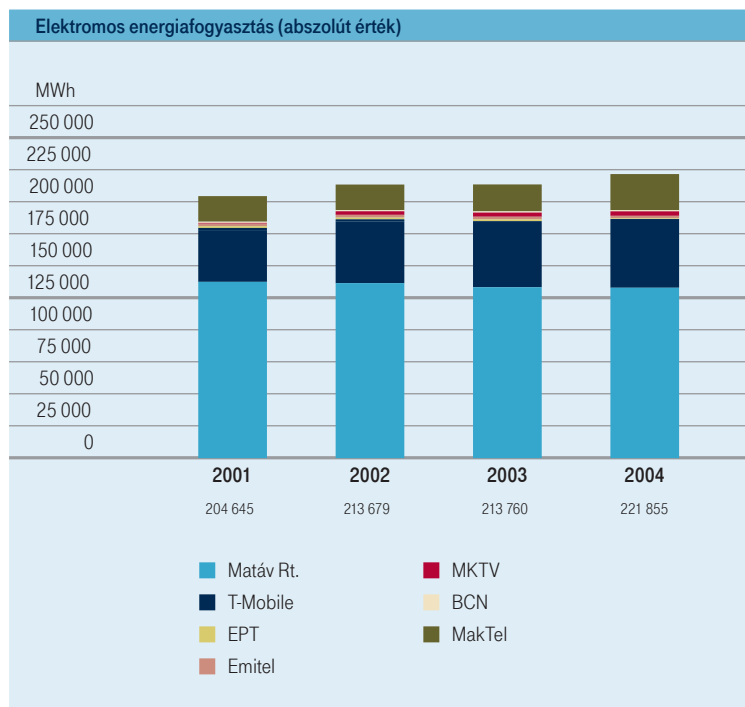
Elektromos energia

Az elektromos energia a távközlési berendezések üzemeltetése kapcsán elengedhetetlen, ezért a felhasználás jelentős mértékű az abszolút értéket tekintve. A 2004. évben a Matáv Csoport összes fogyasztása 221 855 MWh volt, mely az előző évhez képest 3,8%-os növekedést mutat. A növekedés oka a tagvállalatok szolgáltatási területeinek kibővítése, új hálózatok építése, a bővülő fogyasztói igények kielégítése, valamint az irodaépületek építkezése (pl. T-Mobile). A legjelentősebb növekedés a MakTel-nél tapasztalható: 33%-os. Macedóniában a korábbi években indult fejlődésnek a vezetékes és mobiltávközlés, melynek során számos új fogyasztó került bekapcsolásra, amely kiszolgálásához nyilvánvalóan többlet elektromos energia felhasználása vált szükségessé. Napjainkban a mobiltelefon használata általános gyakorlattá vált, a kábeltévé jelentős számú új előfizetőt vonz, ezért ezeken a területeken is jelentősen megnőtt a fejlesztési igény, mely szintén többlet energia felhasználást tett szükségessé. Ennek függvényében a Matáv kábelTV 7,6%-os a T-Mobile 3,9%-os és a BCN 3,4%-os energiafelhasználásának növekedése indokolt.

A vezetékes vonalakra jellemző, hogy számuk az utóbbi években stagnált, illetve esetenként vissza is esett, ez azonban elhanyagolható mértékben hat ki a hálózati oldalon történő Energiafogyasztásra, hiszen a központ működését kisebb kapacitáson is biztosítani szükséges. Az Emitel 1,3%-os a Matáv Rt. 0,28%-os csökkenést ért el 2004-ben. A csökkenés, stagnálás másik indoka, hogy a Vállalatcsoport számára az energiafogyasztás gazdasági és környezetvédelmi kérdés, kiemelt feladatként kezeli a csökkentésre indított projekteket, melyek hatása az elkövetkező években fogja igazán a hatását éreztetni.

Az értékelés során a bérelt irodák villamos energiafogyasztása nem került figyelembevételre, így a Cardnet és az Axelero adatai nem kimutathatóak.

Az Egertel elektromos energia fogyasztásának adatait a Matáv Rt. fogyasztása magában foglalja.



Az elektromos energiafogyasztás ismét vizsgálatra került a fogyasztók számára vetített érték szerint is, amelyből megállapítható, hogy a Csoport felhasználása a 2003. évi értékhez képest stagnálást mutat. Az összes bevételhez viszonyított értéknél – a bevétel csökkenésével fordítottan arányosan – azonban 5,7%-os növekedés tapasztalható.⁵

Összefoglalva: a Csoport szolgáltatási területének bővülése és az előfizetők száma indokolta a fent kifejtett elektromos energia felhasználás növekedést.

Energiacsökkentési törekvések

A Matáv Rt. a távközlési villamosenergia-felhasználás csökkentésére 2003-ban tervet készített, amely alapján 2004-ben projekt indult. Ennek célja:

A klimatizálási gyakorlat felülvizsgálatával, olyan racionális módosítások bevezetésének javaslati szintű előkészítése, amely megteremti a klimatizálási energiafelhasználás csökkentéséből eredő megtakarítások és az elfogadható üzemeltetési kockázatok összhangját.

A különböző távközlési célú berendezések üzemeltetésére szolgáló helyiségekben az üzemeltetési hőmérséklet emelése és szabad levegővel megvalósítható hűtés együttes műszaki szempontjainak feltárása, ezek hatékonyságának, gazdaságos bevezethetőségének igazolása.

A projekt eredményeinek felhasználásával a 2005-ös évre 6, az energiaracionalizálást elősegítő akció indítását készítettük elő, amelyek az alábbiak:

- Szolgáltatási szerződések felülvizsgálata
- Alapadatbázis összehasonlítása
- Központ helyiségek hőmérséklet optimalizálása
- Áramellátó és klímaberendezés tartalékok optimalizálása
- Belsőszabályozás kialakítása
- Külső levegő hűtő hatásának kihasználása

⁵ Csak azon Tagvállalatok szerepelnek a relatív értékek számításánál, amelyeknél ismert az elektromosenergia-fogyasztás mértéke és a szolgáltatott vonalszám, illetve a bevétel értéke. Bármely adat hiánya esetén a Tagvállalat a relatív érték kiszámításakor nem került beszámításra.

Gázfelhasználás

A Csoport épületeinek fűtésére gázkazánokat használ, de elenyésző mértékben a távhőszolgáltatást is igénybe veszi. A 2004. évben a 44,5%-al megnövekedett területhasználat ellenére elenyésző mértékű 0,39%-os gázfogyasztás növekedés volt tapasztalható az előző évhez képest. A fejlesztéseknek – régi kazánok cseréje, hőszabályozók felszerelése – megfelelően a 2003. évi 2%-os növekedést sikerült visszaszorítani.

A tagvállalatok közül a Matáv kábelTV felhasználásának növekedése 60%-os volt az előző évhez képest, amely a kirendeltségei számának növekedéséből fakadt, viszont a Csoportszintű összesítésben a felhasználás elenyésző volta miatt nem érzékelhető. A BCN szintén nem tartozik a Csoport nagy fogyasztói közé, de felhasználása 55%-os többletet mutat az előző évhez képest. Az Emitel Rt. felhasználása is növekedést mutat (16%), valamint a T-Mobile felhasználása az időjárás miatti fűtési igény növekedése miatt emelkedett meg 17%-al.

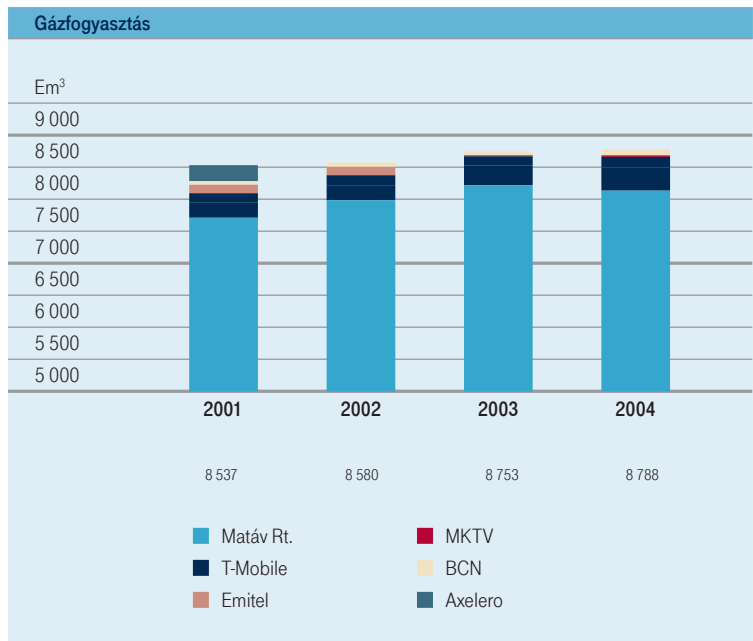
A Csoport legnagyobb fogyasztójánál – a Matáv Rt.-nél – 1%-os gázfogyasztás csökkenés mutatható ki, mely a dolgozói létszám és irodai területhasználat csökkenéséből is adódik. Az értékelés során a bérelt irodák gázfelhasználása nem került figyelembevételre, így a Cardnet és az Axelero adatai nem kimutathatóak. Az Egertel és az Ept gáz fogyasztásának adatait a Matáv Rt. fogyasztása magában foglalja.

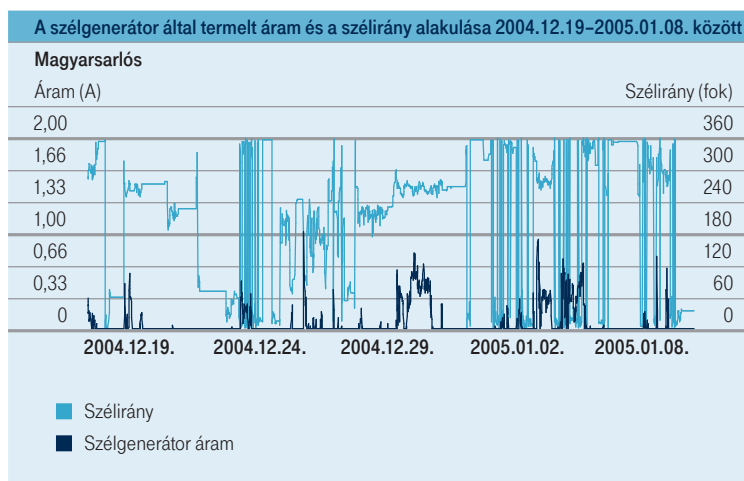
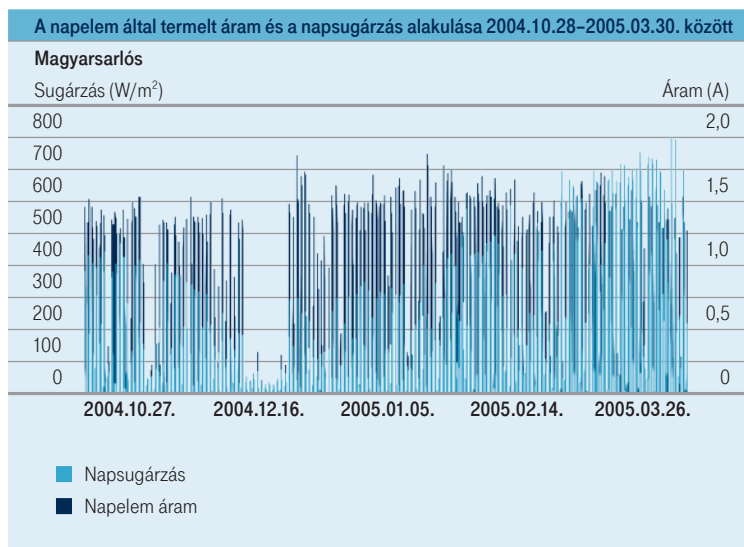
Közvetlenül előállított energia saját célú felhasználásra

Az előző évhez képest a közvetlenül előállított saját célú energiafelhasználás terén nem történt változás.

A Csoport tagjai a hálózatos villamos áram szolgáltatásában fellépő esetleges kimaradások, meghibásodások idején az energiaszükségletüket továbbra is dízelüzemű szükség-áramfejlesztők üzemeltetésével biztosítják.

A Krisztina körüti székházban továbbra is üzemel a korábbi jelentésekben is említett gázmotor, amely nemcsak a székház elektromos energia ellátását biztosítja hanem fűtését és melegvízellátását is. A megtermelt és saját célra fel nem használt energiamennyiséget – a korábbi időszakhoz hasonlóan – továbbra is értékesítésre kerülnek.





Megújuló energiaforrások

A magyarsarlói IRT berendezés energiaellátását egy kombinált megújuló energiaforrás (napelem és szélgenerátor kombinációja) biztosítja.

A kiszolgált távközlési fogyasztó adatai:

- IRT 1500 típusú mikrohullámú előfizetői berendezés
- Villamos fogyasztása. 24 V, (1 A) 1.5 A, (napi 24 Ah) napi 36 Ah
- Konténerbe telepítve
- Lakott településtől hozzávetőleg 500 m-re

A napelemes áramforrás műszaki adatai (telepítve 1992)

- Napelem panel – 12 db, SM-12/2 S típusú, 40 W-os 2,5 A áramú (1000 W/m² sugárzási szinten)
- Déli tájolású, 65 fok dőlésszögű
- 6 m² felületű, antennatornyra szerelt tartószerkezettel
- Akkumulátor – 8 db, 12 V-os, összesen: 24 V, 530 Ah
- Kapcsoló szekrény a szabályzó elektronikával
- Napi átlagos töltés éves szinten kb. 24Ah/nap

A napelemes áramforrás üzemi tapasztalatai a március és októberi időszak között a napelemek energiatermelése meghaladja a 36 Ah/nap fogyasztást, február és november között a napelemek energiatermelése kisebb, mint a fogyasztás ez esetben a szélgenerátor, illetve az akkumulátorban tárolt energia fedezi a különbözetet.

A szélgenerátor műszaki adatai (telepítve 2003)

- 1000/1400 W névleges teljesítmény 10/12 m/sec szélesebségnél
- 7,65 m² rotorfelület
- lapátszám: 3
- 2,5 m/sec indulási szélesebség
- 12 m magasságú oszlop

Az integrált napelem szélgenerátor rendszer autonóm áramforrásként működik.

A kombinált megújuló energiaforrás által termelt villamos energia a meteorológiai adatokkal együtt a kísérleti üzem során rögzítésre kerültek. Az alábbiakban néhány kiragadott példa látható a mérési eredményekből.

A napelem által termelt villamos energia a téli hónapokban is napi rendszerességgel rendelkezésre áll, bár a napsütéses órák hossza ekkor jelentősen lecsökken. 2004.12.08–2004.12.19 között valószínűleg borús időjárásnak köszönhetően mind a napsütés intenzitása, mind a termelt áram értéke visszaesett.

A két diagramot összevetve megállapítható, hogy a szélgenerátor által termelt energia rendszeressége elmarad a napelemétől, viszont hosszú távon mintegy kiegészítheti azt.



A kísérleti üzemet értékelve kijelenthető, hogy időszakonként jelentős energiafelesleg jelentkezik a rendszerben, amit már az akkumulátorok nem tudnak eltárolni.

A villamos energia átmeneti tárolásának másik módja a villamos hálózatba való visszatáplálás. Az áramszolgáltató – a jelenlegi szabályozás szerint – csak a 100kW feletti teljesítmény leadására képes energiatermelőktől köteles megvásárolni a villamos energiát.

Továbblépés lehet, egy 100kW feletti energiatermelő egység, amely a termelt energiát visszatáplálja a közüzemi hálózatba. Ennek előnyei:

- elkerülhető az akkumulátorok alkalmazása, melyek egyrészt csak korlátozott mennyiségben tudják tárolni az energiát, másrészt rendszeres karbantartást igényelnek, és viszonylag rövid idő alatt (5-10 év) elhasználódnak, cseréjük jelentős költséget és környezetterhelés jelent;
- a távközlési létesítmény és megújuló energiaforrás függetleníthető egymástól, így a telepítési helyszín optimálisan megválasztható.

A csak saját erőforrásokra támaszkodó beruházás egy cég erőforrásait túlzottan lefoglalhatják; megoldást jelenthetne egy több, elhivatott vállalatot is tartalmazó „energiafarmot” üzemeltető országos szintű társaság létrejötte, melyben a csatlakozó tagok között egyrészt a költségek megoszlásának, másrészt ki-kik magának tudná eldönteni, hogy a megtermelt villamos energiát saját maga használja fel, vagy értékesíti. Egy ilyen rendszer megvalósulásához szükséges, hogy megfelelő mértékű állami támogatás

– támogatottság legyen Magyarországon az ilyen jellegű beruházásokra, valamint legyen garancia a megtermelt villamos energia hosszú távú felvásárlására.

Futásteljesítmény

A Matáv Csoport szolgáltatási területe felöleli az ország egész területét, a MakTel révén pedig egész Macedóniát is. A szolgáltatási tevékenység során – elsősorban a hibaelhárítási, de esetenként a kapcsolattartási folyamatokban is – elengedhetetlen a személyes jelenlét, így szükségessé válik a távolságok leküzdése gépjárművekkel, bár cél az utazások csökkentése és kiváltása – ahol lehetséges – lehetőleg telekommunikációs eszközök használatával.

A Csoport futásteljesítményét a 2003. évhez képest sikerült 6,4%-kal csökkenteni, ami környezetvédelmi szempontból jelentős előrelépésnek tekinthető.

A tagvállalatok közül jelentős futásteljesítmény növekedést könyvelhetett el a MatávkábelTV, 40%-kal haladta meg az előző évi értékét, amely a szolgáltatási terület növekedésével magyarázható. Enyhe növekedést mutatott a T-Mobile 4%-kal (az ellátott terület növekedésének megfelelően) és a Cardnet 2%-kal.

A többi tagvállalat csökkentette utazásait; BCN 26,5%-kal, az Ept 26%-kal, az Egertel 24%-kal, a Matáv 11%-kal, az Emitel 5,6%-kal, a MakTel 2%-kal, az Axeleró 0,7%-kal.)

A gépkocsik darabszámát tekintve a 2003. évhez képest 10%-os csökkenés mutatható ki. Az üzemi célú gépkocsik mennyisége 13%-kal csökkent, a személyi használatú gépkocsik mennyisége pedig 4%-kal növekedett.

Üzemanyag felhasználás

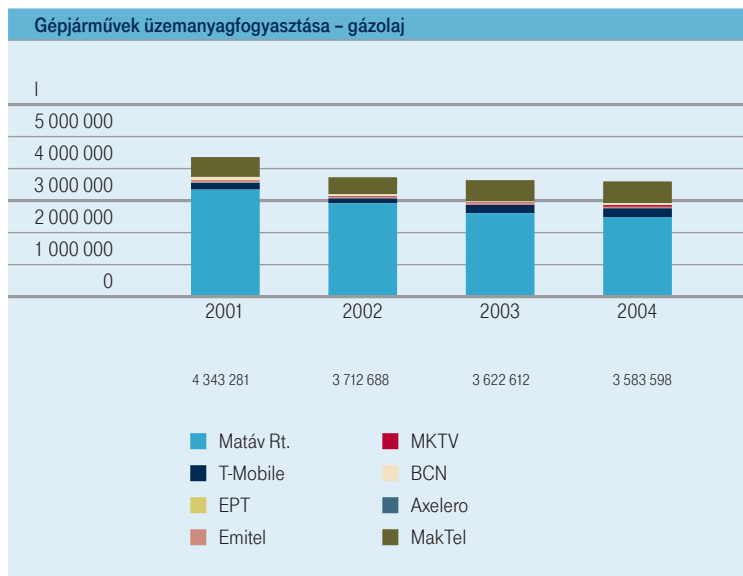
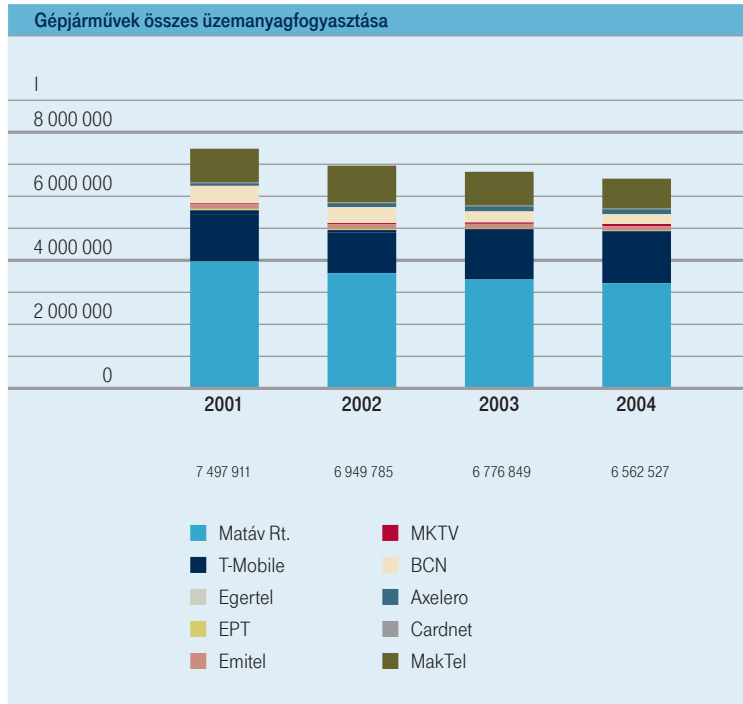
A futásteljesítmény 6,4%-os csökkenése 3,2%-os üzemanyag fogyasztás csökkenést eredményezett, mely naturáliában 6 562 527 l volt a 2004-es évben. A legjelentősebb csökkenést az Egertel érte el 24%-kal, növekedés terén a MatávKábelTV jelentős 64%-os növekedést produkált gépkocsi flottájának és szolgáltatási területének növekedése miatt.

Gázolajfogyasztás

A gázolaj fogyasztás terén csekély mértékű, 1%-os fogyasztás csökkenés realizálódott az előző évhez képest, a 2002-ben megindult csökkenési folyamatot – ha kis léptékben is – de sikerült tartani.

A tagvállalatok közül az Ept Rt. növelte gázolaj üzemű járműveinek számát, így fogyasztását megnégyszerezte, ez a jelentős növekedés nem gyakorolt hatást a Csoportszintű fogyasztásra, mivel felhasználása nem jelentős a többi nagyobb tagvállalathoz képest, melyet a diagram is jól érzékeltet. Növekedés mutatható ki még a MatávKábelTV-nél (100%) a már fent említett indokok miatt, a BCN-nél 61%, a T-Mobile-nál 10,5% (az ellátott terület növekedése miatt), valamint a MakTel-nél 3%. Csökkenést ért el az Axelero 32%-kal, az Emitel 11%-kal valamint a Matáv Rt. 5%-kal.

Az Egertel és a Cardnet nem használ fel üzemanyagként gázolajat.



Ólommentes, és ólmozott benzinfogyasztás

A 2003-as emelkedés után az ólommentes benzin fogyasztása csekély mértékű 0,8%-os csökkenést mutat. A legnagyobb mértékű növekedés a MakTel-nél mutatható ki (6,4%), viszont elmondható, hogy az ólmozott benzin fogyasztását – mely Macedóniában még megengedett – közel 80%-kal csökkentette.

Növekedést mutat a Cardnet és a T-Mobile (nőtt a futott km-ek száma) 2-2%-kal és a Matáv Rt. 1,4%-kal. Ezek az emelkedések az előző évek viszonylatához képest nem jelentősek.

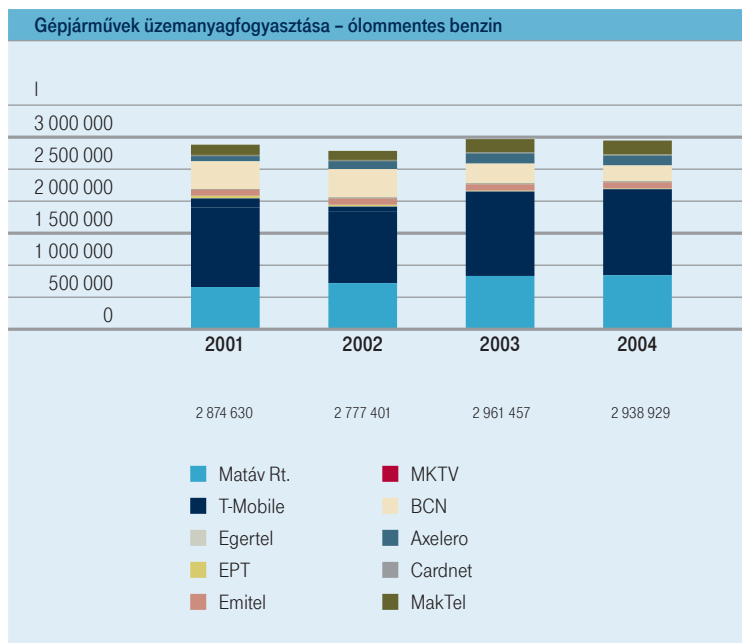
Csökkentette azonban fogyasztását az Ept 36%-kal, mivel gépjárműveit nagymértékben gázolaj fogyasztására cserélte. Az Egertel fogyasztásának csökkenése a kimutatott 24%-kal önmagához képest jelentősnek mondható. Szintén csökkenést ért el a BCN 19,5%-kal, az Axelero 4,6%-kal, az Emitel 2%-kal, a MatávkábelTV 0,8%-kal.

Utazást csökkentő megoldások

Az üzleti működés zavartalan menetét – mely feltételezi a gépjárművek használatát – természetesen biztosítani kell a környezetvédelmi szempontok fontosságának tudatában is. Azon ésszerű elvek azonban, amelyek mind az üzleti, mind a környezetvédelmi hatékonyságra pozitív hatással lehetnek, különleges támogatást kell, hogy kapjanak. Ezen megoldások közé tartozik például a cégcsoport szolgáltatásai közül az audio-, illetve videokonferencia alkalmazása. A Matáv Rt. az utazások csökkentésére 2004-ben ugyan 3,35%-kal kevesebb km utazást takarított meg a 2003. évhez képest videokonferencia beszélgetések megtartásával, de így is közel 300 ezer km gépjármű-használatot, és ennek károsanyag-kibocsátását lehetett megelőzni, ami a gépjárművek átlagfogyasztásának változása miatt CO₂ egyenértékben nagyobb értéket jelentett, mint az előző évben.

A táblázat alapján tehát a Matáv Rt. által virtuális találkozók segítségével kiváltott CO₂ egyenérték, amely 62,77 tonna volt, amely az előző évhez képest közel 0,3%-os elhanyagolható növekedés.

A Matáv saját munkavállalói között foglalkoztat távmunkásokat. A távmunkával foglalkoztatottak száma a 2003. évhez képest közel 6%-kal nőtt. A távmunkások – a korábbi megoszlással megegyezően tevékenykednek – 5%-uk hetente egy napot, 80%-uk a hét két napját, 14%-uk három napot, 1%-uk négy napot tölt a munkahelyén. A tapasztalatok továbbra is kedvezőek: mind a vezetők, mind a távmunkások hasznosnak és hatékonynak tartják az ilyen formában történő munkavégzést.



Utazást csökkentő megoldások			
	2002	2003	2004 ⁶
Megtakarított km	278 921	304 976	294 742
Átlagos fogyasztás (l/100 km)	8,8	8,3	8,6
Megtakarított üzemanyag (l)	24 545	25 313	25 348
Gázolaj/benzin arány	55%/45%	54%/46%	55%/45%
Megtakarított gázolaj (l)	13 500	13 922	13 961
Megtakarított benzin (l)	11 045	11 391	11 423
CO ₂ egyenérték (t)	60,69	62,59	62,77

⁶ A CO₂ egyenérték kiszámításának menete: a megtakarított km mennyiség osztva a gépkocsik futásteljesítményéből [km] és a felhasznált üzemanyagmennyiségből [l] számított átlagos fogyasztással [l/100 km] adja a megtakarított üzemanyagmennyiséget [l]. A megtakarított üzemanyag mennyiséget [l] a felhasználás arányában [l] felosztva gázolajra és benzinre, adja a megtakarított gázolaj és benzin mennyiséget [l]. A megtakarított gázolaj és benzin mennyiséget szorozva a UNEP CO₂ konverziós faktoraival adódik a CO₂ egyenérték tonnában. A megadott számítási módszer szerint a korábbi évek adatai korrigálásra kerültek.

Energiafelhasználás CO ₂ terhelése (tonna)			
	2003	2004	Változás az előző évhez (%)
Direkt energiafelhasználás			
Földgáz	16 772	16 839	+0,39
Üzemanyag	16 711	16 217	-2,96
Indirekt energiafelhasználás			
Elektromos energia	77 381	80 311	+3,78
Összes energiafelhasználás terhelése	110 864	113 367	+2,25

A számításnál használt faktorok, mértékegységek			
	Mértékegység	Konverziós faktor	CO ₂ konverziós faktor (UNEP)
Direkt energiafelhasználás			
Földgáz	m ³	9,486 kWh/m ³	0,0002020 t CO ₂ / kWh
Üzemanyag (gázolaj)	l		0,00268 t CO ₂ / l
Üzemanyag (benzin)	l		0,00222 t CO ₂ / l
Indirekt energiafelhasználás			
Elektromos energia	MWh (kWh)		0,000362 t CO ₂ / kWh

Papír felhasználás CO ₂ terhelése			
	2003	2004	Változás az előző évhez (%)
Papír használat („új” papír) (t)	15 426,134	11 892,992	-22,9%
Papír használat („újrapapír”) (t)	0	60,878	nem értelmezhető
Papír felhasználás CO ₂ terhelése („új” papír) (t)	15 089,67	11 632,82	-22,9%
Papír felhasználás CO ₂ terhelése („újrapapír”) (t)	0	57,41	nem értelmezhető
Papír felhasználás CO₂ terhelése (összes) (t)	15 088,67	11 690,23	-22,52%

Összesített CO ₂ terhelés (tonna)			
	2003	2004	Változás az előző évhez (%)
Összes energiafelhasználás terhelése	110 864	113 367	+2,25%
Összes papír felhasználás terhelése	15 088,67	11 690,23	-22,52%
Energia- és papír felhasználás együttes terhelése	125 952,67	125 057,23	-1%

Szintén az utazáskímélő megoldások között említhető a távoktatás, amely során a munkatársak egy megadott időintervallumban, a saját munkahelyükön, a saját számítógépükön végezhetik el a tanfolyamot, és a vizsgaeredményük az elektronikusan kitöltött tesztlapjuk révén regisztrálásra is kerül. Így a munkatársak számára megtakarítható a kijelölt oktatási helyszínre utazás időszükséglete, míg környezetvédelmi szempontból az utazás során keletkező károsanyag-kibocsátás kiváltása a jelentős.

Szén-dioxid indikátor

Az alábbi táblázatban az egyes energiafelhasználások mennyisége CO₂ kibocsátásra átkonvertáltan (a UNEP (United Nations Environmental Programme) 2000-ben publikált üvegházhatású gázindikátorokról szóló irányelveit alkalmazva) látható. A Matáv Csoport energiafelhasználásából származtatható CO₂-terhelése 2003-ról 2004-re 2,25%-kal nőtt.

A Csoport papírfelhasználásának változása által generált CO₂ kibocsátás 22,52%-kal csökkent.

A számítások során ebben az esetben is a UNEP által publikált adatokat (elektromos áram előállítás kibocsátási faktora: 0,000362 [tCO₂/kWh]), valamint a KÖVET interneten publikált távoktatási anyagában lévő adatok kerültek felhasználásra. Eszerint az „új” papírgyártás energia szükséglete: 13,9 GJ/t > 3861 kWh/t, „újrapapír” gyártás energiaszükséglete: 13,4 GJ/t > 3722 kWh/t. Az adatok korrigálásra kerültek az eltelt évekre való tekintettel a Dunapack weboldalán szereplő adatok alapján képzett 0,7 értékű korrekciós faktorról, feltételezve, hogy a Dunapack által közölt energiacsökkentési adatok általánosan igazak a papír gyártás egész területén. Így az „új” papír gyártásának energiaszükséglete 2702 kWh/t, az „újrapapír” gyártási energiaszükséglete pedig 2605 kWh/t értékkel került figyelembe vételre.

A Csoport energia- és papír használatának eredményeképp előállt CO₂ terhelés összesített értékének változása -1%.

Vízfelhasználás

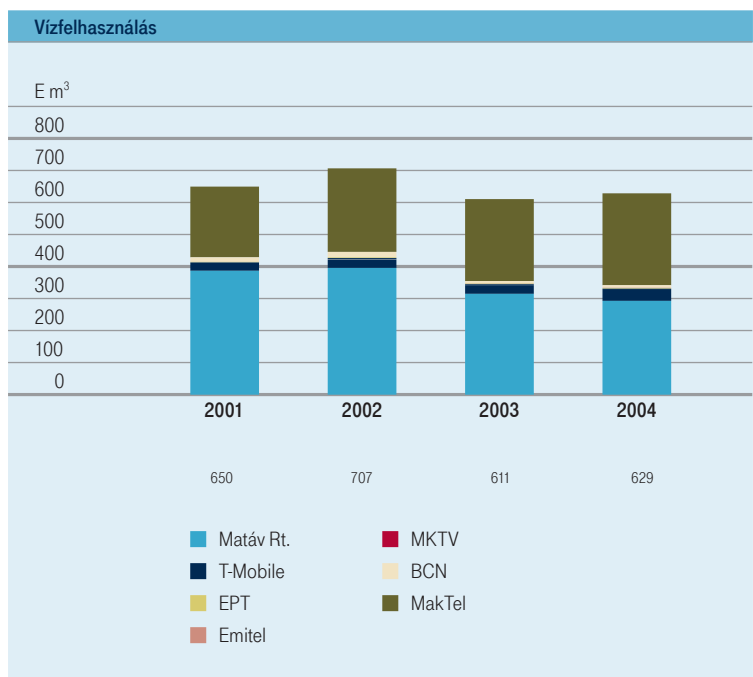
A Csoport szolgáltatásainak előállításához nem használ fel ipari vizet, ezért az alábbiakban tárgyalt vízfelhasználás kizárólag szociális célok kielégítése során jelentkezett. Ez a hatás jelentősnek nem tekinthető, így kizárólag csak a teljesség kedvéért, illetve a globális problémák szem előtt tartása érdekében kerül tárgyalásra.

A felhasználás terén Csoport-szinten enyhe növekedés mutatkozott, amelynek oka néhány tagvállalat telephelyei számának növekedése, valamint a T-Mobile új székházának építési munkálatai.

A fogyasztásban emelkedés mutatható ki az előző évhez képest a T-Mobile-nál (37%), a BCN-nél (14%), és a MakTel-nél (12%). Jelentősen csökkentette fogyasztását az Ept (66%) és a Matáv Rt. (6,9%), amely a dolgozói létszám csökkenésére vezethető vissza. Az Emitel és a MatávkábelTV fogyasztása a 2003-as évhez képest stagnált.

A mellékelt diagrammon jól látható, hogy a két legnagyobb tagvállalat – a Matáv (293 ezer m³ fogyasztás) és a MakTel (287 ezer m³ fogyasztás) – gyakorolja a legnagyobb hatást az összfogyasztásra.

Az értékelés során a bérelt irodákban történt vízfelhasználás nem került figyelembe vételre azok követhetlensége miatt, így a Cardnet és az Axelero adatai nem kimutathatóak. Az Egertel víz fogyasztásának adatait a Matáv Rt. fogyasztása foglalja magába.



Biológiai sokféleség

Az Info-kommunikációs szolgáltatások nyújtása csak kis mértékben terheli meg a környezetet, azonban a szolgáltatási terület felöleli az egész országot, beleértve a védett természetvédelmi területeket is, ezért ezeken a területeken is megjelenik a munkavégzés hatása. A természetvédelmi területeken való munkavégzés előtt a tervezők kötelesek figyelembe venni a természetvédelmi szakemberek véleményét, amit előzetes egyeztetések keretében ismernek meg, valamint az indokolt esetekben előzetes környezeti hatástanulmányt készíttetni az engedélyezéshez.

Jelentősnek mondható mértékű, új vezetékes hálózat építése már nem várható, de folyamatosan történik a meglévők korszerűsítése a megjelenő új technikáknak való megfelelés és a minőségi szolgáltatási színvonal érdekében.

A szolgáltatások nyújtásához szükséges a személyzet és a műszaki berendezések elhelyezése. A területhasználat néven összegzett ingatlan és telephely területek elmúlt évhez képest végbement változását a táblázat mutatja.

A Csoport területhasználata a 2003. év összehasonlításában		
Tagvállalat	2003 (m²)	2004 (m²)
Matáv Rt.	717 037	691 436
T-Mobile Magyarország Rt.		614 048
Ept Rt.		1 865
Emitel Rt.	21 115	21 115
Axelero Rt.	5 500	5 500
MatávkábelTV Kft.	3 900	4 000
MatávCom Rt.	12 268	12 268
MakTel		120 295
Net Storey Area (NSA)	1 017 531	1 470 527

Az adatszolgáltatók közül először jelenik meg az Ept Rt. és a MakTel, a T-Mobile pedig javított módszerrel végezte a felmérést, ezért a 2004. évi adat nem összehasonlítható a korábbiakkal.

Az info-kommunikációs szolgáltatások a természet- és környezetvédelmi szakemberek munkáját is elősegítheti, hiszen az info-kommunikációs eszközök használatával például a környezeti katasztrófák esetén a hatékony, gyors információáramlás révén jelentős károkat lehet megelőzni.

Tájképi hatás

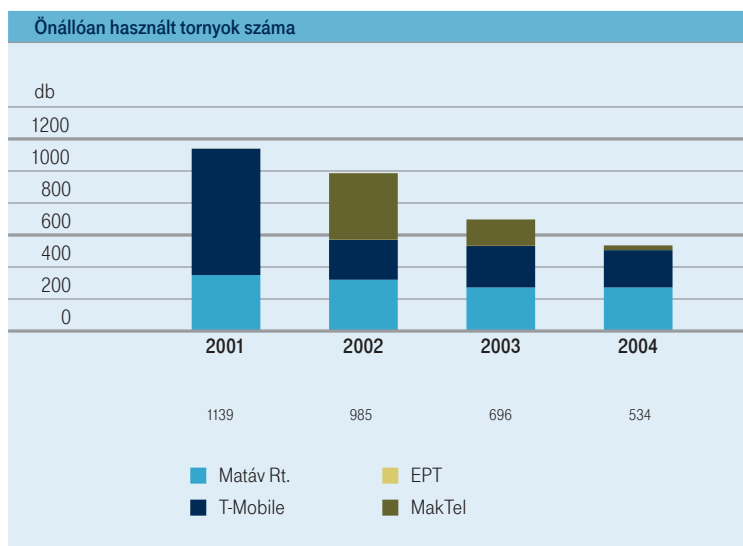
A célcsoport számára fontos cél, hogy a beruházások során minél nagyobb mértékben megőrzésre kerüljön a táj és a környezet eredeti állapota, és az építmények a lehető legjobban illeszkedjenek az adott tájegység, város, falu megjelenéséhez.

A lehetőségekhez képest – ahol erre műszaki lehetőség van és gazdaságilag indokolható – a műszaki terület igyekszik a kisebb tájképi terhelést okozó földalatti kábelhálózatokat létesíteni, illetve a meglévő légkábeleket esetenként a föld alá helyezni.

A T-Mobile szolgáltatásainak nyújtásához elengedhetetlenek az antennatornyok használata. A tagvállalat az előző évben elkezdett, tájba illesztett tornyok telepítését – gazdasági lehetőségeinek megfelelően – a 2004. évben is folytatta. Fontos törekvés, hogy a tornyokat több szolgáltató együttesen vegye igénybe, így kevesebb torony építése válik szükségessé. A 2004. évben önállóan használt toronyok száma az előző évhez képest 23%-al csökkent és darabszáma 534, melyet a mellékelt diagramm is jól érzékeltet, míg a közösen használt toronyok száma 153 db volt.

A bázisállomások számát, melyek szintén hozzájárulnak a tájképi hatáshoz, a Matáv Rt. 21%-al csökkentette, mivel néhány vezeték nélküli rendszere kiváltásra került. A T-Mobile-nál 8,5%-os növekedés regisztrálható, az ellátott terület növekedése miatt.

Ezen műszaki létesítmények jelenléte a védett természeti területeken, nemzeti parkokban elkerülhetetlen, hiszen a modern info-kommunikációs technika alkalmazását itt sem lehet nélkülözni, segítségével elérhetővé válnak olyan, pl. a tudományos kutatást segítő alkalmazások, mint megfigyelő/monitoring rendszerek, térképészeti alkalmazások, stb. Fontos megemlíteni, hogy a katasztrófa-elhárítási esetekben, a balesetek során gyors segítségnyújtás érdekében, valamint a bűncselekmények megelőzése és sikeres leleplezése kapcsán elengedhetetlen, hogy gyors kapcsolat jöjjön létre a hatóságok és a távoli telephelyek, települések között. A kutatók számára tudományos publikációk közzlése, valamint ismeretterjesztési lehetőség kínálkozik az internet segítségével. A turisztikai, oktatási, ismertető



anyagok közzétételével az érdeklődők figyelmét fel lehet hívni egy adott terület értékeire.

A Matáv Csoport vezetékes szolgáltatásainak infrastruktúráját a hálózatok alkotják. A 2004. évben 162 643 km földfeletti vezetékes hálózata volt a Csoportnak, amely a kisebb fejlesztéseknek köszönhetően 2,4%-kal több mint 2003-ban volt. A fentiekben már említésre került, azonban a területeken ahol ez műszakilag megoldható és gazdaságilag indokolható a kábelek földbe kerülnek lefektetésre. A leghosszabb föld feletti kábelhálózat a MakTel-nél van, mivel az ország földrajzi adottságai nem mindenütt teszik lehetővé a földalatti hálózatépítést.

A földalatti kábelhálózat hossza 106 840 km, mely szintén növekedést mutat az előző évhez képest, amelynek mértéke 2,6%. Az internet- és a kábeltévé-szolgáltatás iránti igénynövekedés miatt a kábeltípusok közül a földalatti optikai kábelek hosszának növekedése külön is jelentősnek mondható: 4,3%.

Kibocsátások

Légköri kibocsátás

A Matáv Csoport nem bocsát ki nagy mennyiségű légszennyező anyagot a légkörbe, mivel szolgáltatási technológiái nem igényelnek fosszilis tüzelőanyag felhasználást.

A telephelyek fűtésére és a melegvíz előállítására használt gázkazánok kibocsátását évente ellenőrzik. A vonatkozó rendeletek által megadott teljesítményű kazánok emissziós értékei – CO, NO_x melynek értékei olyan alacsonyak, hogy a jelentés keretei nem térnek ki ennek tárgyalására – bejelentésre kerülnek a Környezetvédelmi Felügyelőségekre. Az elmúlt években lezajlott beruházások során a régi, elavult berendezéseket korszerű, nagy hatásfokú, kis károsanyag-kibocsátású berendezésekre cserélődtek. Így elmondható, hogy a Matáv Csoport épületeiben csak korszerű, a mai modern követelményeknek megfelelő kazánok üzemelnek.

A Matáv Csoport szolgáltatásainak technológiai megvalósításához jelentős mennyiségű elektromos energiára van szükség. A szolgáltatás folyamatosságának biztosítása érdekében a központokban diesel szükség-áramfejlesztők vannak, melyek üzemórája nem haladja meg az 50 órát havonta, így nem jelentős a kibocsátásuk, és a vonatkozó rendeletek értelmében nem bejelentés kötelezettek.

Fontos még említést tenni a sztratoszférikus ózonréteget bontó anyagok alkalmazásáról, melyek felhasználását a rendeleteknek megfelelően kerültek korlátozásra, illetve környezetkímélő hatóanyagokkal kerültek kiváltásra. Ilyen

anyagok a tűzoltó berendezésekben található halonok, és a klímaberendezésekben található freonok. A technológiai helyiségekben elengedhetetlen a tűzoltó berendezések használata a fokozott tűzveszély miatt, valamint a műszaki berendezések működéséhez optimális üzemi hőmérsékletet kell biztosítani, melyet klímaberendezések alkalmazása biztosít.

A vonatkozó rendeleteknek megfelelően jelentős mennyiségű halon vegyület került kivonásra a Matáv Rt.-nél, melyek költsége a 2004. évben is tetemes volt. A klímaberendezéseket folyamatosan környezetbarát töltéssel üzemelő berendezések váltották fel, ezzel jelentősen csökkent a levegőnek a berendezések üzemeltetése során esetlegesen fellépő környezeti terhelése. A levegőbe nem történik ózonkárosító anyag kibocsátás.

Ebbe a témakörbe tartozik a mozgó légszennyező források (gépjárművek) üzemeltetése is. A járművek károsanyag-kibocsátását a vonatkozó rendeletnek megfelelően a szervezetek szállítási egységei megfelelő időközönként ellenőrzetik.

Talajba, felszíni és felszín alatti vizekbe történő kibocsátás

A Matáv Csoport technológiai céllal nem használ fel ipari vizet, a vízfelhasználás kizárólag szociális jellegű és a közműhálózatról történik, így nem keletkezik ipari szennyvíz, a szociális szennyvizet pedig a közmű csatornahálózatán keresztül vezetik el. Azokon a területeken, ahol ez a csatornahálózat hiánya miatt nem megoldható, ott szivárgásmentes földbe elhelyezett derítők alkalmazása jelent megoldást. Ezek a telephelyek kivétel nélkül felügyelet nélküli központok, ahol csak esetenként, és csak a karbantartó személyzet a javítás idejéig tartózkodik, ezért itt nem jelentős a keletkező szennyvíz mennyisége.

Kivételet képez az előzőekben megfogalmazottak alól a Matáv Rt. budaörsi telephelye, ahol egy eleveniszapos szennyvíztisztító üzemel. A berendezés megfelelő működését a vonatkozó rendeletnek megfelelő időközönként vízkémiai és bakterológiai vizsgálatokkal ellenőrzik.

A Matáv Csoport szolgáltatásának folyamatos biztosítása érdekében dízel szükség-áramfejlesztőket alkalmaz.

A berendezések üzemanyagellátása földalatti olajtartályokban tárolt üzemanyag felhasználásával történik.

A földbe fektetett üzemanyagtartály potenciális veszélyforrást jelent a talajra és a felszín alatti vizekre.

A tartályok biztonságos működését szabályozó IKM rendelet előírja a tartályok duplafalúsítását és szivárgásjelzővel történő ellátását.

A Matáv Rt. évek óta folyamatosan végzi a tartályok felújítását, cseréjét, amely projekt már a befejezéséhez közeledik. 2004-ben 7 db olajtartály felújítása történt meg, 9 db tartály engedélyezési terve készült el és 12 telephelyen a földalatti olajtartályok helyett kisebb környezetterheléssel bíró zárt helyiségben elhelyezett napi-tartály telepítésére került sor.

Az előírásoknak megfelelően a rekonstrukció során talaj és talajvíz vizsgálatok történnek az esetlegesen felmerülő szennyezés detektálására. Amennyiben szennyezés történt, akkor a talaj kármentesítését a vállalat elvégezteti, a 2004. évben ilyen szennyezés nem fordult elő.

Zaj- és rezgésterhelés

A szolgáltatás során két potenciális zajforrás hatását kell figyelembe venni. Az egyik a kültéri klímaberendezések zajhatása. A berendezéseknek akkor van jelentős zajterhelése, ha működésük hibás, ezért folyamatos karbantartási ellenőrzés során ezek a meghibásodások kiküszöbölhetők. Az elmúlt években az elavult berendezéseket modern, alacsony zajszintű készülékek váltották fel, így az esetlegesen felmerülő jelentős zajhatás kockázata csökkent. A másik az elektromos energia előállítására szolgáló dízel áramfejlesztő berendezések. Ezek a motorok az épületeken belül kerültek elhelyezésre, minden esetben megfelelő zajszigeteléssel, melyek alkalmazásával kiküszöbölhető a túlzott mértékű, zavaró zajhatás megjelenése.

Elektromágneses terek

Az elektromágneses sugárzás a Matáv Csoport tagvállalatai közül elsősorban a mobiltávközlési szolgáltatást nyújtó T-Mobile-t érinti.

2004-ben a mobiltelefon-előfizetők száma közel 9%-kal növekedett, és az összes előfizetés száma meghaladta a 8,7 milliót. Amellett, hogy ezeket az ügyfeleket megfelelően magas színvonalon kiszolgálják a GSM hálózatokon, 2004 decemberében a magyar szolgáltatók között kiosztásra kerültek az UMTS licencek. Ennek nyomán új hálózat épül ki az elkövetkezendő években, új termékek és szolgáltatások kiaknázására. Az új telepítések és törvényi szabályozási kérdések valószínűleg felerősítik a közösség érdeklődését az elektromágneses terekkel kapcsolatban, ami megnöveli a fontosságát a téma kezelésével kapcsolatos vállalati stratégia kidolgozásának.

A magyar elektromágneses terekkel kapcsolatos határértékeket az ICNIRP (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection) irányelvei alapján állapították meg, mely irányelvek a legtöbb európai ország és az Európai Bizottság 1999/EC/519. ajánlásán alapul. A 2004. augusztusában életbe lépett új magyar rendelet (63/2004. (VII.26.) ESzCsM) eredményeképpen Magyarországon a jogi helyzet megfelel az EU elektromágneses terekkel kapcsolatos szabályozásainak.

Annak ellenére, hogy a T-Mobile messze alatta marad az ICNIRP irányelvek által megadott értékeknek mind a kézi készülékek mind mobil bázisállomások esetén, beleértve a munkatársakat és az ügyfeleket is, a vállalat azon van, hogy még inkább erősítse a tájékoztatást és az érintett felekkel folytatott párbeszédet a kérdéssel kapcsolatban, mint ahogy azt a WHO EMF (elektromágneses terekkel kapcsolatos) projektje ajánlásaiban is szerepel. Ezért az elektromágneses terekkel kapcsolatos kérdések a T-Mobile International EMF politikájában, az úgynevezett „EMF Politikai Ajánlások”-ban vannak kezelve, kiemelve az átláthatóságot, információszolgáltatást, a kutatás támogatását és az abban való részvételt. Ezeknek a megelőző intézkedéseknek a támogatásaként a T-Mobile-nál jelenleg zajlik a Csoport-szintű EMF politika elfogadási folyamata. (További információ az „EMF Politikai Ajánlások”-ról a T-Mobile International honlapján található.)

Ennek a politikának a megvalósítása keretében a T-Mobile Magyarország is hatékonyan kezeli a panaszokat és az érdeklődő kérdéseket. Ezért a vállalat általános oktatási területén felelősségi köröket alakítottak ki a témák kezelésére, és minden dolgozó tájékoztatást kap az elektromágneses terekkel kapcsolatos kérdésekről a kötelező orientációs tréning során. A T-Mobile megfelelését a törvényi határértékeknek – szükség esetén – független mérésügyi testületek ellenőrzik, bizonyítják. 2004-ben önkormányzatoktól 39, a lakosságtól pedig 41 mérési igény érkezett be, és lett kielégítve, melyek 100%-ban az elektromágneses terekkel kapcsolatos határérték alatti eredményt hoztak.

Ezen felül 2004-ben egy, minden érdekelt felet megcélzó, proaktív kommunikációs stratégia és terv került kialakításra a vállalatnál. Ennek eszközeként ismertető kiskönyv, szórólapok és további információs anyagok készültek, melyek aktualizálása folyamatosan zajlik. A mobiltelefon készülékekre vonatkozó SAR értékekkel kapcsolatos információ biztosítása érdekében ezek az adatok elérhetőek a készülékek dobozaiban a gyártók által megadott információk közt.

A T-Mobile minden egyes bázisállomás-, toronytelepítés előtt egyeztet, és együttműködik az érintettekkel. Ahol erre igény merül fel, ott lakossági fórum kerül megrendezésre minden érintett részvételével a megegyezés kialakítására. A T-Mobile emellett a bázisállomások tájképi hatásának minimalizálására is törekszik. Ezért a T-Mobile toronnyal ellátott telepeinek több, mint 80%-a közös használatú, ami a legmagasabb értékek között van Európában.

Végül, minden T-Mobile nemzeti vállalat elkötelezett a független kutatások támogatásában, amelyek bővítik az ismertet az elektromágneses terek hatásaival kapcsolatban. Ezért a T-Mobile International Egyesült Királyságbeli és német szolgáltatókkal együtt nemzetközi kutatási programot támo-

gat 2002. óta több mint 20 millió euró értékben, és a GSM Association-on keresztül további 6 millió euró értékben. Ezzel a T-Mobile International világszinten az egyik legnagyobb támogatója a kutatásoknak.

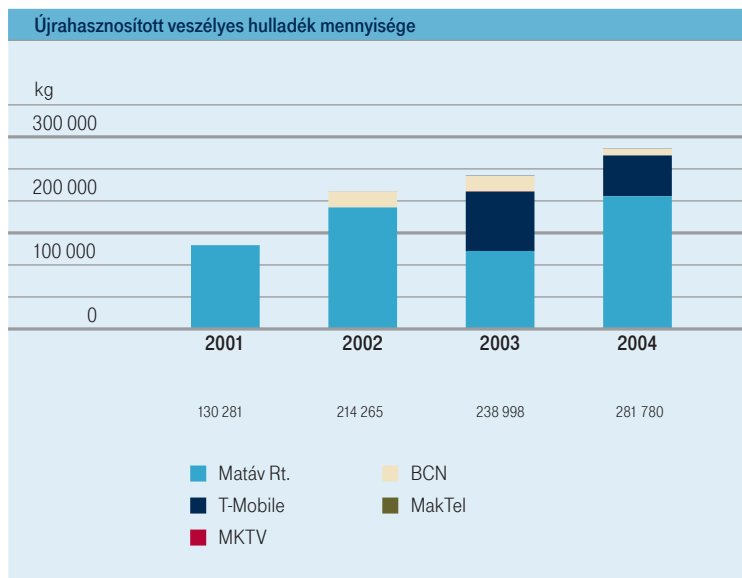
Hulladékok

Veszélyes hulladék

A veszélyes hulladékok mennyisége az előző év 16%-os csökkenése után jelentős mértékben, 65,6%-kal növekedett és mennyiségét tekintve 473 469 kg-ot tett ki. A növekedés oka a 2004. évben végrehajtott talaj kármentesítés kapcsán keletkező szennyezett föld elszállítása, amely 62 600 kg-ot tesz ki és az összes keletkezett mennyiségnek 13,2%-a, valamint a nyitott kádas – elavult, savas – akkumulátorok cseréje. Csoportszinten az újrahasznosított veszélyes hulladékok mennyisége a 2003. évhez képest 17,9%-kal növekedett abszolút értékben ez 281 780 kg volt, ami jó eredménynek mondható. Az újrahasznosított veszélyes hulladékok a legnagyobb mennyiségben technológiai akkumulátorok voltak 206 570 kg mennyiségben. Ez a Csoportnál keletkezett veszélyes hulladék mennyiségéből 43,62%-ot tesz ki. A tagvállalatok közül jelentős veszélyes hulladék keletkezett az Emitel-nél, amely 3541 kg-ot tesz ki. A növekedés oka, amint az az előzőekben is szerepelt, a nagy mennyiségű nyitott kádas ólomakkumulátorok cseréje új környezetbarát nagyobb élettartamú zselés akkumulátorokra. Ezzel a beruházással az Emitel a környezeti terhelést csökkentette. A MatávKábelTV háromszorosára növelte a begyűjtött veszélyes hulladékainak mennyiségét, mely az elavult informatikai eszközök selejtezésével magyarázható. A Matáv Rt. a 2004. évben talaj kármentesítést hajtott végre és jelentős beruházásokat végzett, melyekben az elavult akkumulátorokat lecserélte, így a veszélyes hulladékainak mennyisége több mint 369 000 kg volt, ami 139%-os növekedést mutat. A 2004-ben keletkezett mennyiség több mint felét tette ki az akkumulátorból származó hulladék, amely 100%-ban újrahasznosításra került, és 17%-ot tett ki a kármentesítés során keletkezett szennyezett talaj. Növekedés mutatható ki az Axelero-nál is (14%-os), bár ez nem mondható jelentősnek a fenti csoporttagokéhoz képest, és a keletkezett mennyiség 100%-ban újrahasznosításra kerül.

A BCN 55%-kal csökkentette veszélyes hulladékainak mennyiségét, és az összes mennyiség újrahasznosításra kerül. A T-Mobile-nál is mennyiségi csökkenés mutatható ki (17%), viszont az előző év adataihoz képest kevesebb veszélyes hulladék került újrahasznosításra (az újrahasznosítási arány 87%-ról 73%-ra csökkent), a mennyiségi csökkenéssel a nem hasznosítható hulladékok felé tolódott el a hangsúly.

A Cardnet veszélyes hulladékának mennyisége stagnál az előző évekhez képest.



Az Egertelnél és az Ept-nél keletkezett veszélyes hulladékok a Matáv Rt. adatai között szerepelnek.

A keletkezett veszélyes hulladékok minden esetben engedéllyel rendelkező szakcégnek kerülnek átadásra az újrahasznosítás vagy ártalmatlanítás végett, mely utóbbi esetén a kezelés módja a hulladék típusától függően égetés vagy lerakás.

Kommunális és papírhulladék

A Matáv Csoport kommunális hulladéka a 2003-as évhez képest 8,8%-kal csökkent és 27 468m³-t tesz ki, mely visszaigazolja a szelektív hulladékgyűjtési törekvések indokoltságát.

A T-Mobile telephelyeinek döntő többségében már teljes egészében szelektíven gyűjti a kommunális hulladékait, a többi tagvállalat a papírhulladékot szelektálja. A Matáv Rt. 2004. évben elkészítette azt a hulladékgazdálkodási koncepcióját, amely alapján előkészületek folynak a következő évben indítandó teljes körű szelektív hulladékgyűjtés megvalósítására.

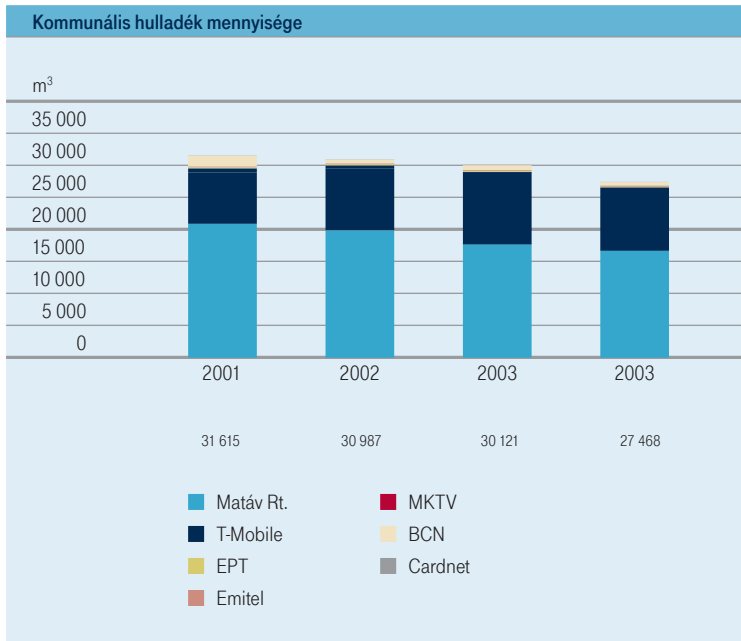
A tagvállalatok közül az Emitel kommunális hulladékmenyisége stagnál. A MatávkábelTV mint új adatszolgáltató jelenik meg, szolgáltatási területük bővülése miatt (eddig a bérlemények díja magában foglalta a kommunális hulladék elszállításának költségét). A többi tagvállalatat különböző mértékű csökkenést ért el; eszerint a BCN 28%-ot, az Ept 19%-ot, a T-Mobile 12%-ot (összhangban a szelektív gyűjtési arány növekedésével) és a Matáv Rt. 5,4%-ot. A Matáv Csoport kommunális hulladékai lerakóban kerülnek ártalmatlanításra, melyet a közszolgáltató szállít el, és mennyiségét ő jelenti a környezetvédelmi felügyelőségek felé.

A papírhulladék szelektív gyűjtése a Csoportnál történt nagyarányú létszámleépítés és az egyre bővülő elektronikus levelezés miatt 8%-kal csökkent.

Jelentős növekedés mutatható ki az Ept-nél (36%) és a T-Mobile-nál (35%). A többi tagvállalatnál a 2003-as év mennyiségi emelkedéséhez képest 2004-ben különböző mértékű csökkenést könyvelhetek el: Emitel 70%, Matáv Rt. 54%, MakTel 24%, MatávkábelTV 23%.

A keletkező kommunális hulladék égetéssel vagy lerakással kerül ártalmatlanításra és minden esetben engedéllyel rendelkező közszolgáltatónak kerül átadásra. A T-Mobile szelektív hulladékgyűjtése a 2004. évben a táblázat szerint alakult.

A kommunális hulladék vállalati összehasonlításánál az Axelero adatai nem kerültek figyelembe vételre (mert az a bérlet irodaház bérleti díjában szerepel és külön nem mutathatók ki), valamint a MakTel adatai sem (ahol nincs ilyen irányú nyilvántartás). Az Egertel adatai a Matáv Rt. mennyiségi adatai között szerepel.



A T-Mobile szelektív hulladékgyűjtése			
	2003	2004	Eltérés %
Szelektív papírhulladék (a selejtezett titkos iratok nélkül) (kg)	24 000	38 661	+61%
Üveg (kg)	3 945	4 895	+24%
Pet palack (kg) ⁷	-	7 751	+174%
Műanyag (kg)	2 954	370	-
Vegyes fém (kg)	-	60	-

⁷ 2003-ban nem kerültek külön nyilvántartásra a szelektíven gyűjtött Pet palackok hanem együttesen műanyag hulladékként szerepeltek ezért idén, ha bár feltüntetjük, de egyben kezeljük a százalékos arány meghatározásának kedvéért.

Távközlési hulladékok

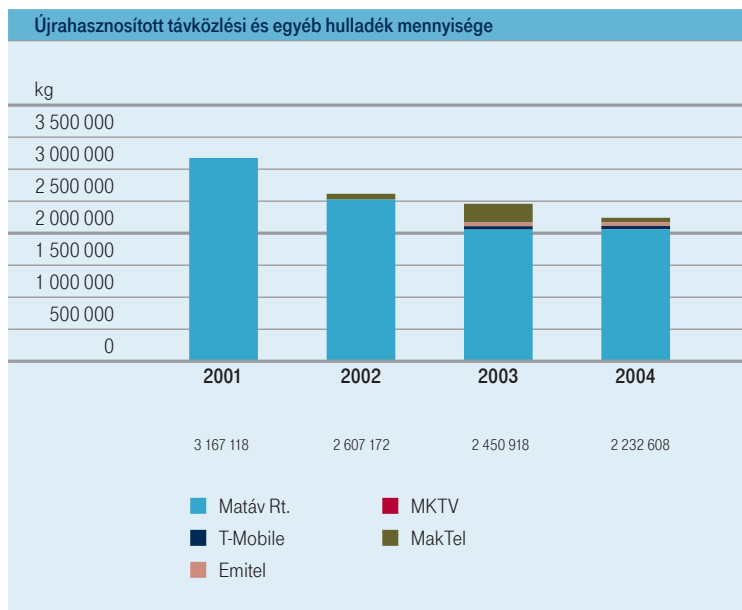
A távközlési technológiák gyors fejlődése fejlesztésre készíti a tagvállalatokat, melyek rákényszerülnek elavult berendezéseik, hálózataik, eszközeik lecserélésére.

A lecserélt eszközök újrahasználat vagy újrahasznosítás céljából engedéllyel rendelkező szakcégek számára értékesítésre kerülnek.

A 2004-ben keletkezett mennyiség 2 232 608 kg volt.

A legjelentősebb mennyiségű távközlési hulladék a Matáv Rt.-nél keletkezik, mely tömegében meghaladja a 2000 tonnát. A diagrammon jól látható, hogy a 2001-es nagy mennyiségi visszaesés után 2002-től kezdve egy lassú, lineárisnak tekinthető csökkenés tapasztalható, mely tendencia az elkövetkezendő évekre is prognosztizálható.

A diagrammon csak azok a tagvállalatok szerepelnek, ahol távközlési hulladék keletkezik. Így az Axelero és a Cardnet tevékenységéből adódóan nem keletkezik távközlési hulladék. Az Egertel, Ept, MatávCom adatai pedig a Matáv Rt. adatai között szerepelnek.



Rövidítések jegyzéke

Rövidítések jegyzéke	
Rövidítés	Teljes név
GRI	Global Reporting Initiative
EC	Economic Performance Indicators
EN	Environmental Performance Indicators
LA	Labour Practices and Decent Work
HR	Human Rights
SO	Society
PR	Product Responsibility
PA	Providing Access
IO	Internal Operations
TA	Technology Applications
AC	Assessment Center
ADSL	Asincron Digital System Line
AIESEC	Association Internationale des Etudiants en Sciences Economiques et Commerciales
AmCham	American Chamber
ÁSZF	Általános Szerződési Feltételek
BÉT	Budapesti Értéktőzsde
CEERA	Central European Environmental Reporting Award
CEO	Chief Executive Officer
DC	Development Center
DECUS	DEC User Society
DG	Directorate General
EBITDA	Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization
EF	Emberi Erőforrás
EFQM	European Foundation for Quality Management
Eht	Elektronikus hírközlési törvény
EKR	Egységes Kompetencia Rendszer
EMF	Electromagnetic Fields
ENSZ	Egyesült Nemzetek Szervezete
ETNO	European Telecommunications Network Operators' Association
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
EURESCOM	European Institute for Research and Strategic Studies
EWSD	Electronic Worldwide Switch Digital
GKI	Gazdaságkutató Intézet
GVH	Gazdasági Versenyhivatal
ICNIRP	International Commission on Non-Ionising Radiation Protection
ICT	Information and communication technology
IHM	Informatikai és Hírközlési Minisztérium
IKM	Ipari és Kereskedelmi Miniszter
ILO	International Labour Organization
INMS	Institute for National Measurement Standards
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISO	International Standardization Organization
ITU	International Telecommunication Union

Rövidítések jegyzéke	
Rövidítés	Teljes név
KKE	Kelet Közép-Európa
KSH	Központi Statisztikai Hivatal
KÜT	Központi Üzemi Tanács
KvVM	Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium
MBA	Master of Business Administration
MC	Management Committee
MEOSZ	Mozgássérültek Egyesületeinek Országos Szövetsége
MERCER	Marsh & McLennan Companies
MGYOSZ	Munkaadók és Gyáriparosok Országos Szövetsége
MHKK	Csoport környezetvédelmi koordinációs osztály
MINŐK	Magyar Internetező Nők Egyesülete
MISZ	Magyar Innovációs Szövetség
MNB	Magyar Nemzeti Bank
MSzT	Magyar Szabványügyi Testület
MTA	Magyar Tudományos Akadémia
MTE	Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete
NEK	nettó elkerülhető költség
NGO	Non-Governmental Organizations
NHH	Nemzeti Hírközlési Hatóság
NSA	Net Storey Area
NYSE	New York Stock Exchange
OMIKK	Országos Műszaki Információs Központ és Könyvtár
OPQ	Occupational Personality Questionnaire
PC	Personal Computer
PSTN	Public Switched Telephone Network
RF	radiofrequency
SAM	Sustainable Asset Management
SAR	Specific Absorption Rate
SGS	Société Générale de Surveillance SA
SINOSZ	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
SOX	Sarbanes-Oxley törvény
SSC	Shared Service Center
TÁVVSZAK	Távközlési dolgozók szakszervezete
TCG	Telekom Crne Gore
TÉT	Távközlési Érdekegyeztető Tanács
TM	Teljesítménymenedzsment
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
UNEP	United Nations Environmental Programme
ÜB	Ügyvezető Bizottság
VKI	Világgazdasági Kutatóintézet
WebEDI	Web Electronic Data Interchange
WEEE	Waste of Electric and Electronic Equipment
WHO	World Health Organization



TANÚSÍTÓ LEVÉL

A Deloitte elkészítette a Magyar Telekom Csoport (Csoport) „Éves Fenntarthatósági jelentés - 2004” című jelentésének tanúsítását. A minősítési folyamat, és a tanúsítás a Global Reporting Initiative (GRI) Fenntarthatósági jelentéstétel 2002 irányelvének megfelelően történt.

A Csoport vezetése a jelentést jóváhagyta, és az abban foglaltakért felelősséget vállalt.

Az általunk elvégzett vizsgálatok a következőkre terjedtek ki:

- GRI irányelvekhez való illeszkedés,
- Konzisztencia az üzleti jelentéssel,
- Hitelesség,
- Teljesség,
- Strukturalitás,
- Adatokkal, mérőszámokkal alátámasztottság,
- Követhetőség.

Megállapításaink

A Csoport a 2004. évre elkészítette a második fenntarthatósági jelentését, melyben a GRI három alappillérenek (Gazdaság, Környezetvédelem, Társadalom) megfelelően ismerteti tevékenységének gazdasági, környezetvédelmi, társadalmi hatásait.

A Fenntarthatósági jelentésben szereplő gazdasági adatok megegyeznek a Csoport, 2005. február 21-én auditált, 2004. évi beszámolójából átvett adatokkal. A bemutatott társadalmi, környezetvédelmi ráfordítások és költségek megfelelően alátámasztottak voltak. Az adatok helyességéért a Csoport vezetése teljességi nyilatkozatban felelősséget vállalt.

A jelentésben közölt fenntarthatósági mutatók hiteles képet adnak a Csoport tevékenységéről.

A jelentésben bemutatott és felhasznált GRI, valamint távközlési szektor kiegészítő indikátorok jól jellemzik a Csoport tevékenységének legfontosabb fenntarthatósági hatásait.

A jelentés a Csoport tevékenységének legfontosabb hatásait – a GRI-nek megfelelő struktúrában – a három alappillért követve mutatja be.

Mintavételes vizsgálataink alapján megállapítható, hogy a jelentésben bemutatott GRI indikátorok adatai forrásdokumentumokkal megfelelő mértékben alátámasztottak, és pontosan kerültek felhasználásra.

A Csoport a Jelentésben törekszik a felhasznált gazdasági, környezetvédelmi és társadalmi mutatók évről-évre történő változásának bemutatására.

A jelentés összeállításáért felelős munkatársak birtokában vannak azoknak az információknak, melyek alapján a Csoport tevékenységeinek gazdasági, környezeti és társadalmi hatásait hitelesen be lehet mutatni.

Javaslataink

Vizsgálataink, valamint a Csoport munkatársaival folytatott egyeztetések alapján az alábbi javaslatokat fogalmaztuk meg:

- az összehasonlíthatóság és teljes körűség alapelvének való megfelelés érdekében, javasoljuk a felhasznált indikátorok kibővítését, országokra/régiókra történő bontását, illetve minden indikátor és a különböző távközlési szektor-specifikus mutatók a Csoport összes tagvállalatára történő kiterjesztését,
- javasoljuk, hogy a fenntarthatósági koordinációs feladatok végrehajtásáért felelős szervezeti egység megnevezése legyen harmóniában az ellátott feladatkörrel,
- javasoljuk, hogy az Érdektelt Felek c. fejezetben az érdekelt felek kiválasztási folyamatára és a velük folytatott kommunikációra helyezze a hangsúlyt és az érdekelt felekkel kapcsolatos, további információkat a „Tevékenység a Fenntartható fejlődés megközelítésének tükrében” című fejezet megfelelő részeiben ismertessék.

Dr. Ladó Judit
Partner

Deloitte

Reiniger Róbert
Környezetvédelmi igazgató

Budapest, 2005. szeptember 26.

Audit.Tax.Consulting.Financial Advisory.

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu

A Deloitte Touche Tohmatsu egy svájci "Verein", és mint ilyen, sem a Deloitte Touche Tohmatsu, sem a cégcsoporthoz tartozó társaságok nem tartoznak felelősséggel egymás tetteiért vagy mulasztásaiért. Minden egyes társaság különálló, független jogi személy, amely "Deloitte", "Deloitte & Touche", "Deloitte Touche Tohmatsu", esetleg más név alatt működik. Az itt bemutatott szolgáltatásokat az egyes csoportbéli cégek nyújtják, nem pedig a Deloitte Touche Tohmatsu Verein.

Magyar Telekom Távközlési Részvénytársaság

Magyar Telekom Csoport Központ: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levélcím: 1541 Budapest

Tel: (1) 458 0000, (1) 458 7000, (1) 457 4000

Fax: (1) 458 7176, (1) 458 7177

Internet: www.magyartelekom.hu

Kiadta:

© Magyar Telekom Távközlési Rt.

Csoport Környezetvédelmi Koordinációs Osztály

Budapest, 2005

Felelős kiadó:

Straub Elek, elnök-vezérigazgató

Kreatív koncepció és kiadványtervezés:

© H-Artdirectors

Kapcsolat, további információ:

<http://www.magyartelekom.hu>

Fenntarthatósággal kapcsolatos információ:

<http://www.magyartelekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fooldal.vm>

Szomolányi Katalin

Magyar Telekom

Csoport Környezetvédelmi Koordinációs Osztály

Cím: 1117 Budapest, Magyar tudósok krt. 9.

Levélcím: 1502. Budapest, Pf. 520.

Telefon: (1) 481 7744

e-mail: fenntarthatosag@telekom.hu