

Indikatoren		Status	Verweis Geschäftsbericht Swisscom 2010
	Legende		∅ nicht relevant ○ nicht erfüllt ● teilweise erfüllt ● vollständig erfüllt
1	Strategie und Analyse		
1.1	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	●	<p>S. 08 Einleitung - Aktionärsbrief</p> <p>Nachhaltiges Wirtschaften und langfristige Verantwortung sind fest verankert in der Unternehmensstruktur von Swisscom. Eines der Prinzipien unseres Leitbilds lautet: Swisscom übernimmt Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft – heute und morgen. So ist Swisscom beispielsweise die grösste Bezügerin von Solar- und Windenergie in der Schweiz. Dank der Initiative Schulen ans Internet sind bereits rund 6'000 Schulen kostenlos ans Internet angeschlossen. Zudem setzt sich Swisscom mit Help Point für die Aus- und Weiterbildung der älteren Generation im Umgang mit Mobiltelefonen, Smartphones und Internet ein. Wir sind überzeugt, dass unsere Kunden in Zukunft noch stärker als heute darauf achten werden, ob ein Unternehmen nachhaltig handelt – in ökonomischer, ökologischer und sozialer Hinsicht. Deshalb hat Swisscom die folgenden Grundsätze festgelegt:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Wir handeln wirtschaftlich im Sinne der Nachhaltigkeit. > Wir bieten ein Arbeitsumfeld, das die persönliche und fachliche Entwicklung der Mitarbeitenden durch anspruchsvolle Aufgaben und durch Übernahme von Verantwortung fördert. > Wir handeln sozialverantwortlich und sind Themenführerin in der Förderung der Medienkompetenz und beim Jugendmedienschutz. > Wir unterstützen unsere Kunden mit unseren Produkten und Dienstleistungen bei einem klimafreundlichen Verhalten und übernehmen selber eine ökologische Vorreiterrolle. <p>Abgeleitet aus dieser Positionierung sind Handlungsfelder definiert und konkrete Ziele gesetzt worden, die in diesem Bericht näher dargelegt werden.</p> <p>S. 75 Lagebericht – Corporate Responsibility – Corporate Responsibility Strategie – Der Nachhaltigkeitskontext für Swisscom</p> <p>Nachhaltiges Wirtschaften und langfristige Verantwortung sind in der Unternehmenskultur von Swisscom fest verankert. Eines der Prinzipien des Leitbilds lautet «Swisscom übernimmt Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft – heute und morgen». Diese Verantwortung ist für - Swisscom nicht neu: Bereits 1998 hat das Unternehmen ein Umweltmanagementsystem eingeführt. Die Berücksichtigung ökonomischer, ökologischer und gesellschaftlicher Gesichtspunkte sowie eine langfristige unternehmerische Optik sind in der Unternehmensstrategie verankert.</p> <p>S. 27 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Unternehmensstrategie</p> <p>Swisscom verfügt in der Schweiz über eine führende Position in den Teilmärkten Mobilfunk-, Festnetztelefonie und Breitband. Aufgrund des intensiven Wettbewerbs sieht sich Swisscom mit einer kontinuierlichen Preis- und Volumenerosion konfrontiert. Die Wettbewerbsintensität ist im Netzzugangsgeschäft durch die Entbündelung der Teilnehmeranschlüsse, durch Kabelanbieter und durch Glasfaserinitiativen weiter</p>



		<p>gewachsen. Zudem werden die Dienstangebote immer mehr von den Netzen unabhängig und durch neue Marktteilnehmer angeboten. Den daraus resultierenden Umsatz- und Ergebnismrückgang gilt es zu kompensieren. Swisscom verfolgt eine auf den drei Säulen «Maximieren», «Erweitern» und «Expandieren» basierende Unternehmensstrategie.</p> <p>2010 hat der Fokus auf der Umsetzung der Drei-Säulen-Strategie und der Sicherstellung der Ertragskraft gelegen. Die Strategie bestimmt auch in den nächsten Jahren die Stossrichtung von Swisscom. Ihre Schwerpunkte lassen sich wie folgt zusammenfassen:</p> <p>1. Säule Maximieren</p> <p>Eine Maximierung des bestehenden Kerngeschäfts bedeutet für Swisscom, ihre Wettbewerbsposition in der Schweiz auf Grundlage einer hohen Kundenverbundenheit und einer kosteneffizienten Leistungserstellung zu stärken. Swisscom Schweiz baut ihre bereits starke Kundenverbundenheit aus, indem sie die kundenzentrierte Servicekultur weiterentwickelt. Zielgerichtete Investitionen – besonders der Glasfaserausbau und der weitere Ausbau des Mobilfunknetzes – verbessern die hohe Netzqualität der Netzwerkinfrastruktur weiter. Diese Qualität sichert zusammen mit überlegenen Dienstleistungen und einer starken Marke hohe Marktanteile. Swisscom will sich durch erstklassigen Kundenservice und Produkte mit hoher Qualität und grossem Kundennutzen differenzieren, um sich eine Preisprämie gegenüber konkurrenzierenden Anbietern zu sichern. Die Lancierung von neuen Bündelangeboten ist ein weiterer Bestandteil der Differenzierungsstrategie. Von zunehmend strategischer Bedeutung ist ein systematisches Kostenmanagement, um die Kosteneffizienz zu steigern und die Investitionskraft zu sichern. Nebst kontinuierlichen Verbesserungen sollen Komplexitätsreduktion, Integrationssynergien und Technologietransformation – wie beispielsweise eine All-IP-basierte Infrastruktur – Effizienzsteigerungen bewirken. Eine weitere Möglichkeit, Einsparpotentiale zu realisieren, bietet die Minimierung des Energie- und Ressourcenverbrauchs innerhalb von - Swisscom. Dabei ist Energieeffizienz auch ein Anspruch für Produkte und Dienste, zu dem sich Swisscom verpflichtet – zum Beispiel durch die Unterzeichnung des Verhaltenskodex für Breitbandausrüstungen der Europäischen Kommission. Swisscom IT Services unterstützt Swisscom Schweiz als interner Dienstleister durch Reduktion der IT-Kosten und eine flexiblere Leistungserbringung. Swisscom Beteiligungen hat in den Bereichen Glasfaserausbau und Immobilienmanagement eine unterstützende Funktion zur Erzielung weiterer Effizienzsteigerungen bei Swisscom Schweiz.</p> <p>2. Säule Erweitern</p> <p>Swisscom erweitert das heutige Kerngeschäft, indem sie ihren Kunden eine breite Palette an Informations- und Kommunikationsdiensten anbietet. Hierfür entwickelt sie Geschäftsaktivitäten entlang der Wertschöpfungskette von Telekommunikation, Informatik, Medien und Unterhaltung kontinuierlich weiter.</p> <p>Derzeit und in den nächsten Jahren findet der Übergang vom analogen zum digitalen Fernsehen statt. Dieser Zeitraum soll genutzt werden, um die Nachfrage und Nutzung von Swisscom TV zu steigern und den Marktanteil von Swisscom im digitalen TV-Markt weiter zu erhöhen. Im Geschäftskundensegment soll das Wachstum von Swisscom IT Services gesichert werden. Die Übernahmen der Resource AG, der Sourcag AG und der Panatronic Gruppe haben das Portfolio in ausgewählten Marktsegmenten in den letzten Jahren gezielt erweitert. Ein weiterer Ausbau des Service-Portfolios von Swisscom IT Services ist in Zukunft geplant. Eine kontinuierliche Verbesserung und Harmonisierung der operativen Prozesse und der Kundenorientierung sollen die Wettbewerbsfähigkeit und Profitabilität weiter steigern. Swisscom Beteiligungen verfolgt verschiedene eHealth-Aktivitäten, um am wachsenden Gesundheitsmarkt zu partizipieren.</p>
--	--	---

		<p>3. Säule Expandieren</p> <p>Swisscom identifiziert und konkretisiert anhand einer klaren industriellen und strategischen Logik Wachstumsoptionen ausserhalb des heutigen Kerngeschäfts in der Schweiz. Die erfolgreiche Weiterentwicklung und Stärkung von Fastweb hat eine hohe Priorität. Durch die Akquisition von Fastweb im Jahr 2007 ist der Eintritt in den italienischen Breitbandmarkt erfolgt. Im September 2010 kündigte Swisscom ein öffentliches Übernahmeangebot für die Minderheitsanteile an Fastweb an. Am 19. November 2010 konnte Swisscom 12,9% der Aktien von Fastweb erwerben und den Anteil auf 94,9% steigern. Der Prozess zum Delisting von der Mailänder Börse wurde daraufhin eingeleitet. Vor dem Hintergrund einer dynamischen Marktentwicklung und einer möglichen weiteren Konsolidierung im italienischen Telekommunikationsmarkt gewinnt Swisscom dank der angestrebten vollständigen Übernahme an strategischer und operativer Flexibilität. Der aktuelle Schwerpunkt liegt darin, den Marktanteil weiter zu steigern, das Produktportfolio – besonders im Segment der Geschäftskunden – zu erweitern und die operative Exzellenz zu verbessern.</p> <p>Grössere Investitionen in Beteiligungen sind strategisch auf die beiden Kernmärkte Schweiz und Italien beschränkt. Daneben investiert Swisscom auch gezielt in den weiteren Ausbau bestehender Beteiligungen – so zum Beispiel in Swisscom Hospitality Services, ein Unternehmen, das Zugangs- und TV-Dienste für Hotelketten und deren Gäste erbringt. Swisscom Hospitality hat 2010 durch die Übernahme des EMEA-Geschäftes von Wayport ihre Präsenz in Europa – besonders in den skandinavischen Ländern – weiter gestärkt und dringt in neue Märkte vor. Neben dieser Konsolidierung in Europa ist Swisscom Hospitality Services bestrebt, das Leistungsportfolio zu erweitern und die Effizienz zu verbessern, um Umsatz und Profitabilität weiter zu steigern.</p> <p>Darüber hinaus investiert Swisscom kleinere Beträge sowohl in Fonds von Venture-Capital-Unternehmen als auch direkt in Jungunternehmen, um frühzeitig auf neue Technologien und Geschäftsideen zugreifen zu können.</p> <p>S. 76 Lagebericht – Corporate Responsibility – Corporate Responsibility Strategie – Übersicht Strategie-Ansatz Swisscom</p> <p>Umwelt</p> <p>Die Strategie im Bereich Umwelt bleibt unverändert. Die mittelfristigen Ziele sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Klimafreundliche Produkte und Dienstleistungen: Produkte mit einem geringen Energieverbrauch sowie Dienstleistungen mit signifikant geringeren CO₂-Emissionen. > Betriebsökologie: Steigerung der Energieeffizienz durch Reduktion des Energieverbrauchs und Ersatz von Umwelt belastenden Energieträgern. <p>Gesellschaft</p> <p>Die Strategie im Bereich Gesellschaft umfasst Handlungsfelder, in denen sich Swisscom seit vielen Jahren engagiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Zugang für alle: Telekommunikation soll kein trennendes Element zwischen Gesellschaftsgruppen sein. Swisscom fördert deshalb Massnahmen zur Beteiligung aller an neuen Medien und technologischen Entwicklungen. > Menschen in Not: Swisscom ist als Telekom-Anbieterin mit Schweizer Wurzeln eng mit der Bevölkerung verbunden. Die Unterstützung von Menschen in Not ist Ausdruck dieser Verbundenheit. > Jugendmedienschutz und Medienkompetenz: In der Schweiz ist die Verfügbarkeit (Netzzugang) für über 98% der Bevölkerung gewährleistet, Kinder und Jugendliche sind daher vertraut mit den neuen Medien. Swisscom erkennt es als Pflicht, Kindern und
--	--	---

			<p>Jugendlichen den richtigen Umgang mit neuen Medien zu vermitteln.</p> <p>Ökonomie Die Strategie im Bereich Ökologie ist eng mit der Unternehmensstrategie verknüpft. Swisscom ist bestrebt, den Unternehmenswert nachhaltig zu sichern und zu steigern. Dazu gehören insbesondere eine langfristige Investitionsplanung und eine sozial verantwortliche Personalpolitik.</p> <p>S. 98 Lagebericht – Corporate Responsibility – GRI-Ziele Siehe unter www.swisscom.com/GRI/de</p>
1.2	Wichtigste Auswirkungen, Risiken und Chancen	●	<p>S. 27 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Unternehmensstrategie Eine weitere Möglichkeit, Einsparpotentiale zu realisieren, bietet die Minimierung des Energie- und Ressourcenverbrauchs innerhalb von Swisscom. Dabei ist Energieeffizienz auch ein Anspruch für Produkte und Dienste, zu dem sich Swisscom verpflichtet – zum Beispiel durch die Unterzeichnung des Verhaltenskodex für Breitbandausrüstungen der Europäischen Kommission.</p> <p>S. 73 Lagebericht – Risiken – Risikofaktoren – Risiken aus Umwelt und Gesundheit Die elektromagnetische Strahlung – beispielsweise von Mobilfunkantennen oder mobilen Endgeräten – ist in der Vergangenheit wiederholt mit möglichen Beeinträchtigungen von Umwelt und Gesundheit in Zusammenhang gebracht worden. Die entsprechende Diskussion in den Medien und in der Öffentlichkeit wird kontrovers geführt. Bereits heute führen Akzeptanzprobleme in der Öffentlichkeit, besonders bei Standortfragen von Mobilfunkantennen, für Swisscom zu erschwerten Bedingungen im Netzbau. In Zukunft besteht das Risiko, dass geltende Vorschriften für elektromagnetische Emissionen weiter verschärft oder neue Vorschriften in Kraft gesetzt werden. Dies hätte für Swisscom Kosten für zusätzliche Antennen oder für andere Massnahmen zur Folge, die der Einhaltung der Vorschriften dienen. Die öffentliche Diskussion zu Umwelt- und Gesundheitsbeeinträchtigungen durch elektromagnetische Strahlung könnte den Bau von Mobilfunkantennen oder anderen drahtlosen Netzen in Zukunft auch ohne verschärfte Gesetzesvorschriften weiter erschweren und höhere Kosten zur Folge haben. Die Bedenken im Zusammenhang mit möglichen Auswirkungen von Funkstrahlungen und der Nutzung von Mobilfunkgeräten stellen zudem ein Risiko für die Nutzungsintensität dar. Sollten wissenschaftliche Studien eine signifikante Auswirkung von elektromagnetischen Strahlen auf das Wohlbefinden von Menschen nachweisen, könnte dies einen negativen Einfluss auf die Intensität in der Benutzung von drahtlosen Technologien und damit auf die Geschäftsentwicklung von Swisscom haben.</p> <p>Die Klimaveränderung birgt für Swisscom Risiken in Form intensiverer Niederschläge und erhöhter Temperaturen. Diese könnten die Telekommunikationsinfrastruktur von Swisscom in ihrer Funktionsfähigkeit beeinträchtigen, vor allem durch die immanente Gefährdung von Basisstationen und Telekommunikationszentralen.</p>
2	Organisationsprofil		
2.1	Name der Organisation	●	<p>S. 141 Jahresrechnung - Anhang der Konzernrechnung – 1 Allgemeine Angaben Der Swisscom Konzern (im Weiteren als Swisscom bezeichnet) bietet Telekommunikationsdienstleistungen an und ist zur Hauptsache in der Schweiz und in Italien tätig. Eine weitergehende Beschreibung der Geschäftstätigkeiten ist in den Erläuterungen 3.17 und 6 enthalten. Die im Konzernabschluss per 31. Dezember 2010 berücksichtigten Konzerngesellschaften umfassen die Swisscom AG als Muttergesellschaft und ihre Tochtergesellschaften sowie die Anteile von Swisscom an assoziierten Gesellschaften. Eine Übersicht der Konzerngesellschaften ist in Erläuterung 41 dargestellt. Die Swisscom AG ist eine spezialgesetzliche Aktiengesellschaft nach Schweizer Recht mit Sitz in Ittigen bei Bern. Die Adresse lautet: Swisscom AG, Alte Tiefenastrasse 6, 3048 Worblaufen. Swisscom ist an der SIX Swiss Exchange kotiert. Mehrheitsaktionärin an der Swisscom AG ist am 31. Dezember 2010 die Schweizerische Eidgenossenschaft (Bund) mit einem Anteil an den Stimmrechten und am</p>



			<p>Kapital von 56,9% der ausgegebenen Aktien. Der Bund muss gemäss geltendem Gesetz die kapital- und stimmenmässige Mehrheit halten. Der Verwaltungsrat von Swisscom hat die Freigabe der vorliegenden konsolidierten Jahresrechnung am 16. Februar 2011 genehmigt. Die konsolidierte Jahresrechnung muss durch die Generalversammlung der Aktionäre der Swisscom AG vom 20. April 2011 genehmigt werden.</p>
<p>2.2</p>	<p>Marken, Produkte bzw. Dienstleistungen</p>	<p>●</p>	<p>S. 14 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Geschäftstätigkeit – Unsere Marke Die Marke Swisscom ist im Jahr 1997 im Zusammenhang mit der Umwandlung der früheren PTT-Betriebe in ein Post- und ein Telekomunternehmen und besonders im Hinblick auf den Börsengang 1998 geschaffen worden. Sie hat sich seither systematisch und kontinuierlich weiterentwickelt. Basierend auf dem Leitbild und der neuen Unternehmensstrategie hat Swisscom die Markenarchitektur im Frühling 2008 vereinfacht. Alle Produkte und Dienstleistungen werden seither unter der Marke Swisscom angeboten. Die Markenstrategie ist im Jahr 2010 weiter verfolgt und das erfolgreiche Zusammenspiel mit der Marke Teleclub (Cinetrade) ausgebaut worden. Die Sichtbarkeit der Marke Swisscom im Bereich Kino und Film hat sich erhöht, was die Unterhaltungskompetenz von Swisscom glaubwürdig stärkt. Mediengerecht und nahe beim Kunden tritt die Marke mit dem neuen Produkt Swisscom TV Air auf, dem Fernsehen von Swisscom im Internet und auf mobilen Geräten. Der Markenwert liegt gemäss Interbrand bei CHF 4,8 Milliarden (Stand 2009). Swisscom rangiert damit auf Platz sieben der wertvollsten Schweizer Marken. Praktisch die gesamte Bevölkerung der Schweiz kennt die Marke Swisscom – die ungestützte Bekanntheit beträgt 98%, die gestützte Bekanntheit 100%. Das Markenportfolio von Swisscom beinhaltet zudem weitere Marken mit anderen Kompetenzen wie zum Beispiel Fastweb, Comit oder Calex.</p> <p>S. 84 Lagebericht – Corporate Responsibility - Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen</p> <p><u>Klimafreundliche Produkte</u></p> <p>Swisscom Schweiz hat im Berichtsjahr für Privatkunden das Programm Green Customer Experience gestartet. Dadurch werden ökologische Aspekte wie Strahlung und Energieeffizienz besonders berücksichtigt. Die in den vorangegangenen Jahren erstellten Ökobilanzen der Netze und Endgeräte belegen übereinstimmend, dass folgende Faktoren für die Umwelteinwirkung relevant sind: Energieverbrauch der Endgeräte beim Kunden, Produktionsenergie der Endgeräte sowie Stromverbrauch der Netzelemente. Erste messbare Erfolge des Programms Green Customer Experience sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Centro-Router: Lancierung der Centro-Router-Familie mit optimierten Funktionalitäten hinsichtlich Strahlung, Energieeffizienz und Verpackung. Um 25% reduzierter Stromverbrauch im Stand-by sowie On/Off-Button für Wireless Funktion. > Solidarcomm: Neulancierung von Solidarcomm in den Swisscom Shops mit dem Ziel, die Rückgabequote von gebrauchten Mobilfunkgeräten um 30% bis 2015 zu erhöhen. > Online-Rechnung: Pilotierung eines Systemwechsels, um die papierlose Rechnungsstellung zu fördern. Neu wird bei Kunden die Online-Rechnung als Standard gesetzt; die Papierversion bleibt als Option bestehen. > Ecomode plus: Damit strahlen die betroffenen Schnurlostelefone nur noch minimal. Ecomode-plus-Modelle machen 60% aller Verkäufe von Schnurlostelefonen aus. > Mobilfunkgeräte mit Solarzellen: Als erster Telekombetreiber der Schweiz hat Swisscom im November 2009 ein Mobilfunkgerät mit Solarzellen eingeführt, das sich unabhängig vom Stromnetz durch Sonnenenergie auflädt. > Netzgeräte bei Kunden: in Zusammenarbeit mit dem Bundesamt für Energie und Motorola wurde, ein Prototyp für eine IPTV-Settop-Box



		<p>mit Stand-by-Verbrauch von unter drei Watt realisiert. Dieser Wert soll bis Ende 2011 auf ein Watt reduziert werden. Gemeinsam mit zehn anderen Telekom-Anbietern hat Swisscom 2009 unter den DSL-Chipherstellern einen Wettbewerb für den Bau des effizientesten DSL-Routers lanciert. Dabei hat der von Swisscom gewählte Chip-Hersteller eine spezielle Software entwickelt, um den Stromverbrauch der Router weiter zu reduzieren. Die Einführung dieser Software ist für 2011 vorgesehen. Allen Swisscom TV-Kunden werden Steckerleisten oder Funkstecker zum vollständigen Ausschalten ihrer Settop-Boxen und Modems angeboten.</p> <ul style="list-style-type: none"> > Kennzeichnung mit einem myclimate Piktogramm: Gegen Ende 2010 ist als erstes Produkt die Online-Rechnung ausgezeichnet worden. <p>Schulungen</p> <p>Im internen Verhaltenstraining wurden weitere Massnahmen umgesetzt: CR-Roadshows und CR-Video-Botschaften im Intranet haben zur strahlungsarmen Nutzung von Funktechnologien sensibilisiert. Die Shop-Mitarbeitenden wurden befähigt, Interessenten auf Anfrage die wichtigsten Tipps zur strahlungsarmen Nutzung drahtloser Kommunikationstechnologien zu vermitteln.</p> <p>Nachhaltige Dienstleistungen</p> <p>Dienste, die einen deutlichen ökologischen Vorteil bieten, sind entsprechend gekennzeichnet. Dazu gehören Conferencing, Unified Communications, Telepresence und Teleworking. Ein von Swisscom eigens entwickelter CO₂-Zeit- und -Kostenrechner zeigt Geschäftskunden, welche Einsparungen sie durch die Nutzung dieser Dienste erzielen.</p> <ul style="list-style-type: none"> > Klimafreundliche Dienste: Diese sind in die Kategorien «Reisetätigkeit reduzieren» (Videokonferenzen, Telearbeitslösungen, Logistikoptimierung) und «Energie sparen» (Auslagerung und Virtualisierung von Servern in effizienten Rechenzentren) eingeteilt. Spezielles Verkaufstool, spezifische Green-ICT-Veranstaltungen und der Green-ICT-Rechner erläutern dem Kunden Reduktionspotentiale. Swisscom hat im Berichtsjahr Schulungen zu klimafreundlichen Diensten für interessierte Bezugsgruppen durchgeführt. An acht Standorten hat Swisscom die realitätsnahe Videokonferenz-Lösung Telepresence lanciert. An einem Medienanlass mit dem WWF hat Swisscom eine Studie vorgestellt, welche die hohe Bereitschaft der Schweizer Wirtschaft zeigt, vermehrt moderne Konferenzsysteme einzusetzen und Reisen zu reduzieren. > Recycling: Swisscom gewährt auf alle Telekom-Geräte eine Zweijahresgarantie und bietet Reparaturdienste. Swisscom nimmt zudem alle Elektronikgeräte zurück, die aus ihrem Sortiment stammen. Diese Dienstleistung wird zusammen mit SWICO-Recycling – der Kommission für das Recycling des Schweizerischen Wirtschaftsverbands der Informations-, Kommunikations- und Organisationstechnik – durchgeführt. Die Finanzierung dieses Systems erfolgt durch eine Recycling-Gebühr. Die Recycling-Statistik ist bei SWICO erhältlich. > Solidarcomm: 2010 sind rund 37'000 Mobilfunkgeräte zurückgenommen und viele davon über ein Drittunternehmen in Länder mit Bedarf an günstigen Gebrauchtgeräten verkauft worden. Der Erlös kommt vollumfänglich den sozialen Partnern «Terre des Hommes Suisse» und «Réalise» zugute. > Dienstleistungen für Mitarbeitende: Im Berichtsjahr hat Swisscom für ihre Mitarbeitenden die Erweiterung der CO₂-Sparplattform unterstützt, um neue Funktionen wie das interaktive Auswählen von persönlichen Klimaschutzzielen zu propagieren. Inzwischen ist die Teilnehmerzahl auf über 2'000 Mitarbeitende angestiegen. > Solar-Vignette: Für Kunden, die kein Mobilfunkgeräte mit Solarzellen kaufen, hat Swisscom die Solar-Vignette lanciert. Durch den Kauf der Vignette für CHF 8 erhält der Kunde die Garantie, dass genügend Solarenergie für den Stromverbrauch seines Mobilfunkgeräts ins Netz eingespeist wird. > Online-Rechnung: Die Online-Rechnung entwickelt sich verstärkt zur attraktiven und umweltfreundlicheren Alternative zur Rechnung auf
--	--	--



			Papier. Mittlerweile wählen 10% der Kunden von Swisscom die digitale Rechnung.
2.3	Organisationsstruktur	●	S. 24 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Konzernstruktur und Organisation S. 211 Jahresrechnung – Konsolidierte Jahresrechnung – Anhang der Konzernrechnung – 41 Liste der Konzerngesellschaften
2.4	Hauptsitz der Organisation	●	Siehe 2.1
2.5	Länder der Geschäftstätigkeit	●	S. 24 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Konzernstruktur und Organisation S. 211 Jahresrechnung – Konsolidierte Jahresrechnung – Anhang der Konzernrechnung – 41 Liste der Konzerngesellschaften
2.6	Eigentümerstruktur und Rechtsform	●	<p>S. 103 Corporate Governance – 1 Konzernstruktur und Aktionariat</p> <p>Swisscom ist 2001 in einen Konzern mit operativ selbständigen Konzerngesellschaften der Kategorie I (strategisch), Kategorie II (wichtig) und Kategorie III (alle übrigen) umstrukturiert worden. Ziel dieser Struktur war es, die Transparenz für die Unternehmensführung und die Aktionäre zu erhöhen und den Konzerngesellschaften klare Verantwortlichkeiten für die Teilmärkte zuzuweisen. Der rasche Technologiewandel mit der Verschmelzung bisher eigenständiger Kommunikationstechniken und -anwendungen sowie veränderte Kundenbedürfnisse veranlassten Swisscom, ihre Konzernstruktur per 1. Januar 2008 besser auf die Bedürfnisse der Kunden auszurichten. Deshalb wurden die Geschäfte von Fixnet, Mobile und Solutions zur Swisscom (Schweiz) AG zusammengeführt. Der damals geschaffene Führungsbereich Swisscom Beteiligungen gehört seit September 2009 zum Konzernbereich Group Finance & Controlling.</p> <p>Die Swisscom AG ist die für die Oberleitung des Swisscom Konzerns verantwortliche Konzernobergesellschaft. Ihre vier Konzernbereiche sind Group Finance & Controlling, Group Strategy & Business Development, Group Communications und Group Human Resources. Eine Kompetenzordnung, die vom Verwaltungsrat der Swisscom AG vorgegeben worden ist, sichert die strategische und finanzielle Führung der operativ eigenständigen Konzerngesellschaften. Zudem nimmt bei den «strategischen» Gesellschaften Fastweb S.p.A. und Swisscom IT Services AG der CEO respektive der CFO als Präsident zusammen mit dem CSO (Chief Strategy Officer) der Swisscom AG und weiteren Vertretern von Swisscom Einsitz im Verwaltungsrat. Bei der «strategischen» Swisscom (Schweiz) AG ist der Verwaltungsrat überdies identisch mit demjenigen der Swisscom AG. Bei den «wichtigen» Konzerngesellschaften erfüllen der CEO einer «strategischen» Konzerngesellschaft, der Leiter eines Konzernbereichs oder andere vom CEO bestimmte Personen die Aufgabe des Verwaltungsratspräsidenten. Zudem amtieren weitere Vertreter von Swisscom als Mitglieder des Verwaltungsrats.</p> <p>Die Konzernstruktur ist im Lagebericht im Kapitel Konzernstruktur und Organisation dargestellt.</p> <p>Eine Liste der Konzerngesellschaften – insbesondere unter Angabe von Firma, Sitz, Aktienkapital, Beteiligungsquote und Segmentzugehörigkeit – ist in Erläuterung 41 im Anhang zur Konzernrechnung enthalten. Die Segmentberichterstattung als Bestandteil des Konzernabschlusses nennt als Segmente Privatkunden, Kleinere und Mittlere Unternehmen, Grossunternehmen, Wholesale, Netz & IT, Fastweb und Übrige, darunter Swisscom IT Services AG, Swisscom Beteiligungen und Hospitality Services Plus SA. Weiter wird Group Headquarters zusammen mit der Worklink AG, der Swisscom Re AG und anderen separat ausgewiesen.</p> <p>S. 141 Jahresrechnung – Konsolidierte Jahresrechnung – Anhang der Konzernrechnung – 1 Allgemeine Angaben Siehe 2.1</p>
2.7	Märkte	●	S. 20 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Rahmenbedingungen – Entwicklung des Kommunikationsmarktes Entwicklung des Telekommunikationsmarktes

		<p>Schweizer Telekommarkt</p> <p>Der Schweizer Telekommarkt ist im internationalen Vergleich hoch entwickelt. Er zeichnet sich durch ein vielfältiges Angebot an Dienstleistungen rund um die Sprach- und Datenkommunikation und durch permanente Innovation aus. Das gesamte Umsatzvolumen des Schweizer Telekommarktes beträgt schätzungsweise rund CHF 15 Milliarden. Er kann in die für Swisscom relevanten Teilmärkte Festnetz, Mobilfunk, Breitband und Digital-TV gegliedert werden.</p> <p>Festnetzmarkt</p> <p>Die Festnetztelefonie basiert hauptsächlich auf den Anschlüssen des Telefonnetzes und der Kabelfernsehnetze. Die Verbreitung der Mobilfunktelefonie in den letzten Jahren hat dazu geführt, dass die Anzahl der Telefongespräche im Festnetz stark geschrumpft ist. Ebenfalls kontinuierlich abgenommen hat die Anzahl der Festnetzanschlüsse von Swisscom. Dieser Trend hat sich 2010 fortgesetzt, wobei die Anzahl Festnetzanschlüsse um 5,2% auf 3,21 Millionen gesunken ist. Neben der Substitution durch den Mobilfunk hat der ab 2007 mögliche, vollständig entbündelte Zugang zum Swisscom Teilnehmeranschluss zu dieser Abnahme beigetragen. Ende 2010 waren 255'000 Anschlüsse vollständig entbündelt.</p> <p>Die Preise sind als Folge des Wettbewerbs seit der Marktliberalisierung drastisch gesunken. Sie liegen insgesamt auf europäischem Durchschnittsniveau. Immer häufiger basieren die Preise auf Monatspauschalen, und die Festnetzdienste werden zusammen mit anderen Produkten wie Breitbandanschluss, digitalem Fernsehen und Mobilfunktelefonie als Bündel angeboten.</p> <p>Mobilfunkmarkt</p> <p>In der Schweiz betreiben die drei Unternehmen Swisscom, Orange Schweiz und Sunrise eigene flächendeckende Mobilfunknetze. Orange Schweiz ist eine Tochtergesellschaft der France Telecom. Sunrise ist im Oktober 2010 von der dänischen Muttergesellschaft TDC an die CVC Capital Partners verkauft worden. Das Wachstum der Mobilfunkanschlüsse (SIM-Karten) ist 2010 infolge der bereits hohen Marktdurchdringung mit rund 4% geringer ausgefallen als in den Vorjahren. Die Anzahl Mobilfunkanschlüsse der drei Netzbetreiberinnen hat Ende 2010 insgesamt rund 9,3 Millionen betragen. Sie übersteigt somit die Zahl der Gesamtbevölkerung. Viele Kunden nutzen zusätzliche SIM-Karten für mobile Computer, Smartphones und andere Endgeräte.</p> <p>Swisscom hat 2010 die Zahl der Mobilfunkanschlüsse analog dem Wachstum des Gesamtmarktes um rund 4% gesteigert und den Marktanteil stabil auf 62% gehalten. Der Anteil an Postpaid-Kunden liegt in der Schweiz mit rund 62% deutlich über dem europäischen Durchschnitt von 45%. Die Preise für Mobilfunkleistungen sind auch 2010 wettbewerbsbedingt gesunken. Entsprechend nahm auch der durchschnittliche Umsatz pro Kunde ab. Die zunehmende Verbreitung von Smartphones führte 2010 zu einem starken Wachstum des mobilen Datenverkehrs.</p> <p>Breitbandmarkt</p> <p>Die zwei in der Schweiz am meisten verbreiteten Zugangstechnologien für festnetzbasierende Breitbandanschlüsse sind das Telefonnetz auf DSL-Basis (Digital Subscriber Line) und die Kabelfernsehnetze. Ende 2010 hat die Anzahl der Retailbreitbandanschlüsse rund 2,8 Millionen betragen. Dies entspricht rund 35% der Gesamtbevölkerung, womit die Marktdurchdringung in der Schweiz deutlich über dem europäischen Durchschnitt liegt. Nur Dänemark, die Niederlande und Norwegen weisen in Europa eine höhere Durchdringung mit Breitbandanschlüssen auf.</p> <p>In den letzten Jahren haben die auf dem Telefonnetz basierenden DSL-Breitbandanschlüsse deutlich stärker zugenommen als die Breitbandanschlüsse der Kabelnetzbetreiber. Diese Entwicklung setzte sich auch 2010 fort. Von den Neuzugängen entfielen rund 79% auf DSL-Anschlüsse, womit deren Marktanteil, gemessen an der Anzahl Breitbandanschlüsse, Ende 2010 auf rund 72% stieg. Davon entfielen auf Swisscom Endkunden 55% sowie auf Swisscom Wholesale-Angebote und vollständig entbündelte Anschlüsse zusammen rund 17%.</p>
--	--	--

		<p>Digital TV Markt Die Bedeutung und die Marktdurchdringung des digitalen Fernsehens nehmen ständig zu. Die wichtigsten Übertragungsarten für das digitale Fernsehen in der Schweiz sind Satellit, Antenne (terrestrisch), Kabel, Internet und Mobilfunk. Der grösste Marktanteil entfällt auf das Kabelfernsehen gefolgt vom Satellitenempfang. Rund 70% aller Haushalte verfügen über einen analogen oder digitalen Kabelfernsehanschluss. Davon besitzen rund 25% (Stand September 2010) ein Abonnement für digitales Fernsehen. Die grösste Kabelnetzbetreiberin ist Cablecom mit 432'000 Abonnenten von digitalem Fernsehen (Stand Ende Oktober 2010).</p> <p>Swisscom hat mit dem eigenen digitalen Fernsehangebot den Marktanteil in den letzten Jahren kontinuierlich gesteigert. Auch 2010 lag der Kundenzuwachs bei Swisscom mit netto 189'000 Kunden deutlich höher als das Kundenwachstum der Kabelnetzbetreiber.</p> <p>Breitbandmarkt Italien Der Breitbandmarkt in Italien ist der viertgrösste in Europa. Die Endverbraucher-Ausgaben in Festnetz und Mobilfunkdienste betragen rund EUR 34 Milliarden. Im Gegensatz zu den meisten europäischen Ländern gibt es auf dem Breitbandmarkt in Italien keinen flächendeckenden Infrastrukturwettbewerb zwischen Breitbandanbietern und Kabelnetzbetreibern. Entsprechend erweist sich die Marktdurchdringung von 51% im europäischen Vergleich als relativ tief. Nach dem starken Wachstum des Marktes in den letzten Jahren zeichnet sich eine Verlangsamung ab. Die Anzahl der Breitbandanschlüsse in Italien hat 2010 um 8% auf 13 Millionen zugenommen, der Kundenbestand von Fastweb ist gegenüber dem Vorjahr um 4,9% auf 1,7 Millionen gestiegen.</p> <p>Marktführerin mit einem Anteil von 55% ist Telecom Italia. Fastweb ist mit einem Anteil von 13% der drittgrösste Anbieter. Das stärkste Wachstum haben 2010 jedoch Vodafone/Tele2 sowie Wind verzeichnet.</p> <p>Markt für Informatikdienstleistungen Schweiz In der Schweiz sind rund 25% der Informatikleistungen ausgelagert, was im europäischen Vergleich ein sehr tiefer Anteil ist. Die ausgelagerten IT-Services setzen sich aus dem Projektgeschäft und den Outsourcing-Dienstleistungen zusammen. In der Schweiz hat dieser Markt 2010 ein Umsatzvolumen von rund CHF 6,2 Milliarden erreicht. Nach einem erheblichen Rückgang im Jahr 2009 ist im vergangenen Jahr wieder ein positives Wachstum zu verzeichnen gewesen. Swisscom rechnet in den kommenden Jahren mit einem Marktwachstum von rund 5% pro Jahr.</p> <p>Swisscom IT Services ist im Schweizer Markt inklusive der Leistungen an andere Konzerngesellschaften mit einem Marktanteil von rund 15% die grösste Anbieterin, gefolgt von IBM und HP/EDS. Zu Swisscom IT Services zählen die Tochtergesellschaften Swisscom IT Services Workplace AG, Comit AG, Resource AG und die Mehrheitsbeteiligung an der Sourcag AG. Comit ist im Teilmarkt Systemintegration für Banken weiterhin die klare Marktführerin. Zusammen mit der BPO-Kompetenz (Business Process Outsourcing) der Sourcag werden umfassende Dienstleistungen für die Finanzbranche erbracht. Die Resource AG belegt mit rund 7% Marktanteil den vierten Rang im SAP-Teilmarkt. Durch die Übernahme der Panatronic Schweiz AG, die im Bereich der Printing- und Repair-Lösungen tätig ist, ist die Expansion von Swisscom IT Services im Jahr 2010 weiter vorangetrieben worden. Nach der Übernahme wurde die Panatronic Schweiz AG in die Swisscom IT Services Workplace AG umbenannt und darin sämtliche Kompetenzen rund um den IT-Arbeitsplatz gebündelt. Die Swisscom IT Services Workplace AG ist in einem Markt tätig, der ebenso wie das Business Process Outsourcing für Banken und SAP-Dienstleistungen über Wachstumspotenzial verfügt. Swisscom IT Services operiert weiterhin mit attraktiven Wachstumsperspektiven – selbst wenn der Wettbewerbsdruck konstant hoch ist und die starke Volatilität des Gesamtvertragswerts im Schweizer IT-Markt aufgrund weniger grosser Kundenverträge weiter zugenommen hat. Das Geschäft von Swisscom IT Services wird wesentlich durch die steigende Nachfrage nach On-Demand-Leistungen und die Tendenz seitens der Kunden</p>
--	--	---



			beeinflusst, Outsourcing-Verträge selektiv und an mehrere Anbieter zu vergeben, statt die Leistungen von einem einzigen Dienstleister zu beziehen. Aufgrund der Kundennähe und der lokalen Verankerung ist Swisscom IT Services gut positioniert und bietet ein auf die Bedürfnisse von Schweizer Unternehmen ausgerichtetes Dienstleistungsportfolio an.
2.8	Grösse der Organisation	●	S. 02 Einleitung - Facts & Figures S. 04 Einleitung – Geschäftsübersicht S. 49 Lagebericht – Geschäftsentwicklung der operativen Segmente S. 103 Corporate Governance – 1 Konzernstruktur und Aktionariat
2.9	Veränderungen der Grösse, Struktur oder Eigentumsverhältnisse	●	<p>Im Vergleich zum Vorjahr wurden zwei kleinere Firmen Wyport und Panatronic sowie das Servicegeschäft von Siemens hinzugekauft. Die Eigentumsverhältnisse von Sicap haben sich von 90% auf 81.5% verändert ansonsten gab es keine Änderungen von Eigentumsverhältnisse oder Umstrukturierungen, somit ist der Bericht mit dem Vorjahr vergleichbar.</p> <p>S. 158 Jahresrechnung – Anhang der Konzernrechnung - 5 Änderungen im Konsolidierungskreis Für den Erwerb von Konzerngesellschaften wurden 2010 Zahlungen von insgesamt CHF 39 Millionen geleistet. Davon entfallen CHF 6 Millionen auf aufgeschobene Kaufpreiszahlungen von Unternehmenszusammenschlüssen aus Vorjahren und CHF 33 Millionen für die 2010 erworbenen Unternehmen. Die neu erworbenen Gesellschaften 2010 werden jeweils als unwesentliche Unternehmenszusammenschlüsse angesehen und daher in aggregierter Form dargestellt.</p> <p>Swisscom Schweiz hat am 30. April 2010 das Schweizer Betriebs- und Servicegeschäft von Siemens Enterprise Communications übernommen. Zudem hat Swisscom Schweiz am 15. Dezember 2010 sämtliche Anteile an der Asept AG erworben, die vor allem Dienstleistungen in den Geschäftsfeldern Consulting und Engineering sowie Outsourcing anbietet. Am 7. Mai 2010 vollzog Swisscom IT Services den Erwerb von 100% an der Panatronic Schweiz AG, die im Bereich von Druckerlösungen sowie Wartungs- und Reparaturleistungen tätig ist. Die Panatronic Schweiz AG wurde nach der Übernahme in die Swisscom IT Services Workplace AG umbenannt. Am 23. Juli 2010 hat Swisscom Hospitality Services den Erwerb von 100% der Aktien an der Wayport Holding A/S abgeschlossen. Wayport bietet Hotels in Europa, Nahost und Afrika (EMEA) netzwerk-basierte Dienstleistungen für Hotelgäste an.</p> <p>Die aggregierte Zuteilung der Anschaffungskosten auf die Nettovermögenswerte stellt sich wie folgt dar:</p> <p>Die wesentlichen Gründe für den Goodwill sind die künftig zu erwartenden zusätzlichen Marktanteile und der qualifizierte Mitarbeiterstamm. Im Konzernabschluss 2010 resultierten aus diesen Unternehmenszusammenschlüssen zusätzlich ein Nettoumsatz von CHF 48 Millionen und ein Verlust von CHF 2 Millionen. Unter der Annahme, dass die 2010 erworbenen Tochtergesellschaften ab dem 1. Januar 2010 im Konzernabschluss einbezogen worden wären, ergäben sich ein konsolidierter Pro-forma-Nettoumsatz von CHF 12'039 Millionen und ein konsolidierter Pro-forma-Reingewinn von CHF 1'786 Millionen.</p>
2.10	erhaltene Preise	●	S. 95 Lagebericht – Coporate Responsibility – Betrieblicher Umweltschutz - Zertifikate und Auszeichnungen Am 4. Mai 2010 ist Swisscom mit dem Berner Energiepreis in der Kategorie «Privatrechtliche Unternehmen» ausgezeichnet worden. Swisscom hat den Preis für ihr energieeffizientes Wirtschaften und den Einsatz von erneuerbaren Energien erhalten. Energie Wasser Bern und das Amt für Umweltschutz sowie die Lebensmittelkontrolle der Stadt Bern haben diesen Preis zum vierten Mal vergeben. Swisscom-Lernende haben überdies an der grössten gebäudeintegrierten Solaranlage der Schweiz mitgebaut. Sie steht in Melchnau im Emmental und produziert pro Jahr insgesamt 250'000 Kilowattstunden Solarstrom. Die Solaranlage Melchnau hat den Schweizer Solarpreis 2010 gewonnen.



			Siehe unter: http://www.ewb.ch/de/uploads/media/BEP_PTBSwisscom_Vdef_02.pdf
3	Berichtsparameter		
3.1	Berichtszeitraum	●	01.01.2010 – 31.12.2010
3.2	Veröffentlichung des letzten Berichts	●	www.swisscom.ch/bericht2010
3.3	Berichtszyklus	●	Jährlich
3.4	Ansprechpartner für Fragen zum Bericht und seinem Inhalt	●	S. 242 Weitere Informationen - Impressum
3.5	Vorgehensweise bei der Bestimmung des Berichtsinhalts	●	Siehe 4.14 Zusätzlich orientiert sich der Bericht an der Global Reporting Initiative.
3.6	Berichtsgrenze	⊙	S. 83 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltigkeitsmanagement – Informationen zur Berichterstattung nach dem GRI-Leitfaden – Berichtsgrenze Berichtsgrenze Für die Nachhaltigkeitsberichterstattung nach GRI gilt folgende Berichtsgrenze: Es werden alle Konzerngesellschaften mit Sitz in der Schweiz einbezogen, welche gemäss den International Financial Reporting Standards (IFRS) voll konsolidiert werden. Übernommene Konzerngesellschaften werden ab Erwerb und Abgänge von Konzerngesellschaften bis zu deren Veräusserung einbezogen. Nicht einbezogen werden alle Konzerngesellschaften mit Sitz im Ausland sowie assoziierte Gesellschaften oder Gemeinschaftsunternehmen. Die wesentlichen Auslandsbeteiligungen sind Fastweb und die Swisscom-Hospitality-Gruppe. Ausserhalb der Berichtsgrenze sind die der - Swisscom nahe stehenden Stiftungen comPlan (Pensionskasse) und sovis. Das Schaubild vom GRI-Umfang einschliesslich der rechtlichen Struktur ist im Kapitel Konzernstruktur und Organisation ersichtlich. Umweltkennzahlen: Das Datenerfassungssystem deckt sämtliche durch das Immobilienmanagement von Swisscom betreuten Gebäude in der Schweiz ab. Der Abdeckungsgrad im Verhältnis zum Personalbestand in der Schweiz beträgt 94% der Vollzeitstellen. Beim Stromverbrauch sind zusätzlich zwei Tochtergesellschaften (Comit AG und Resource AG) ins Datenerfassungssystem integriert, die nicht durch das Swisscom Immobilienmanagement betreut werden. Der Stromverbrauch für diese zwei Gesellschaften wurde auf Basis der Stromrechnung und nicht der Stromzähler ermittelt. Die Daten wurden für die ersten drei Quartale gemessen und auf das gesamte Jahr hochgerechnet. Der Abdeckungsgrad der Mitarbeiterkennzahlen (insbesondere Personalstruktur und Fluktuation sowie Absenzen durch Unfälle und Krankheiten) liegt über 95% der Vollzeitstellen. Für die verschiedenen Nachhaltigkeitsbereiche gemäss GRI bestehen Konzernvorgaben (Weisungen) an die Konzerngesellschaften. Verschieden Konzernvorgaben gelten nicht für alle Konzerngesellschaften in der definierten Berichtsgrenze und sind entsprechend nicht eingeführt. Die nicht durch den Geltungsbereich der Konzernvorgaben nicht abgedeckten Konzerngesellschaften haben für den jeweiligen Nachhaltigkeitsbereich nur eine geringe Relevanz. Der Geltungsbereich wird 2011 überprüft und nötigenfalls angepasst. Eine Liste der Konzerngesellschaften, umfassend die Tochtergesellschaften, assoziierte Gesellschaften und Gemeinschaftsunternehmen, ist im Anhang zur Konzernrechnung dargestellt.
3.7	Beschränkungen des Berichtsumfangs	⊙	Siehe 3.6
3.8	Joint Ventures, Tochterunternehmen und ausgelagerte Tätigkeiten	⊙	Siehe 3.6
3.9	Datenerhebung	⊙	Siehe 3.6



3.10	Neue Darstellung von Informationen aus alten Berichten	●	Keine neue Darstellung aus alten Berichten
3.11	Veränderungen des Umfangs, der Berichtsgrenzen oder der verwendeten Messmethoden	◎	Siehe 3.6
3.12	GRI Content Index	●	Der Index ist online unter dem Link www.swisscom.ch/GRI/de abrufbar
3.13	Bestätigung des Berichts durch externe Dritte	●	S. 100 Lagebericht – Corporate Responsibility – Zertifizierung durch SGS
4	Governance, Verpflichtungen und Engagement		
4.1	Führungsstruktur der Organisation	●	<p>S. 76 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltigkeitsmanagement – Allgemeiner Managementansatz – Langfristige Verantwortung Umsetzung und Zuständigkeitsregelung des Verwaltungsrats Der Verwaltungsrat bekennt sich zu einer nachhaltig orientierten Strategie. Die Führung des laufenden Geschäfts hat der Verwaltungsrat an den CEO der Swisscom AG delegiert. Die ökonomischen, ökologischen und gesellschaftlichen Themen behandelt der Verwaltungsrat in den verschiedenen Verwaltungsratsausschüssen oder im Rahmen des Nachhaltigkeitsmanagements. Der Bereich Corporate Responsibility (CR) ist dem Konzernbereich Group Communications zugeordnet und ist für die Umsetzung und Implementierung der CR-Strategie verantwortlich. Die Festlegung bereichsspezifischer Ziele und die Umsetzung von Massnahmen erfolgt mit den betroffenen Bereichen. Das höchste Leitungsorgan (Konzernleitung) verfügt zur Überwachung über folgende, im Jahr 2010 eingeführten Kontrollinstrumente: jährlicher Review über den Umsetzungsgrad der Strategie, Integration der wichtigsten Massnahmen im wöchentlichen Bereichsreporting von Group Communications sowie ein Quartalsreporting über die Umweltrisiken an das Risk-Management.</p> <p>S. 107 Corporate Governance – 3 Verwaltungsrat Der Verwaltungsrat der Swisscom AG besteht aus neun Mitgliedern. Kein Mitglied ist exekutiv für den Swisscom Konzern tätig oder war es in den drei der Berichtsperiode vorangegangenen Geschäftsjahren. Die Mitglieder des Verwaltungsrats haben keine wesentlichen geschäftlichen Beziehungen zur Swisscom AG beziehungsweise zum Swisscom Konzern. Anton Scherrer wird 2011 das Präsidium des Verwaltungsrats an Hansueli Loosli abgeben. Entsprechend wird Hansueli Loosli der Generalversammlung 2011 zur Wahl vorgeschlagen. Zudem wird der Generalversammlung die Wahl von Theophil Schlatter als neues Verwaltungsratsmitglied vorgeschlagen. Felix Rosenberg wird auf April 2011 durch Hans Werder ersetzt. Die folgende Tabelle vermittelt einen Überblick über die Zusammensetzung des Verwaltungsrats am 31. Dezember 2010, die Funktionen der einzelnen Mitglieder innerhalb des Verwaltungsrats, das Jahr der erstmaligen Wahl in den Verwaltungsrat und die laufende Amtszeit.</p> <p>S. 112 Corporate Governance – 3.5 Interne Organisation Der Verwaltungsrat tagt so häufig, wie es der Geschäftsverlauf erfordert. Im Geschäftsjahr 2010 hat sich der Verwaltungsrat im Durchschnitt alle ein bis zwei Monate zu zwölf Sitzungen getroffen, deren Dauer durchschnittlich sieben Stunden betragen hat. Zudem haben acht Telefonkonferenzen stattgefunden. Anfang 2010 wurde für die Verwaltungsräte ein Weiterbildungsworkshop durchgeführt. Während des Jahres haben verschiedene Verwaltungsräte an ausgewählten Referaten und Seminaren im In- und Ausland teilgenommen. Weiter nimmt der</p>



		<p>Verwaltungsrat nach Möglichkeit am jährlich stattfindenden, ganztägigen Kaderanlass des Swisscom Konzerns teil.</p> <p>Der Verwaltungsrat tagt auf Einladung des Präsidenten. Falls dieser verhindert ist, beruft der Vizepräsident die Sitzung ein. Regelmässig zu den Verwaltungsratssitzungen eingeladen sind der CEO, der CFO sowie der CSO der Swisscom AG. Die Traktanden für die Verwaltungsratssitzungen werden durch den Präsidenten zusammengestellt. Jedes Mitglied des Verwaltungsrats kann die Aufnahme weiterer Traktanden beantragen. Die Mitglieder des Verwaltungsrats erhalten jeweils vor den Verwaltungsratssitzungen Unterlagen, die ihnen die Vorbereitung der Traktanden erlauben. Eine angemessene Berichterstattung an die Verwaltungsratsmitglieder wird weiter sichergestellt, indem der Verwaltungsrat zu seinen Sitzungen Mitglieder der Konzernleitung, leitende Angestellte der Swisscom AG, Mitglieder der Revisionsstelle oder andere Fachleute themenspezifisch beziehen kann. Der Präsident und der CEO erstatten dem Verwaltungsrat ausserdem anlässlich jeder Sitzung einen Bericht über besondere Vorkommnisse, den allgemeinen Geschäftsgang, die wichtigsten Geschäftsvorfälle sowie getroffene Massnahmen. Im Durchschnitt sind bei den Sitzungen des Verwaltungsrats 96% der Mitglieder anwesend gewesen.</p> <p>Der Verwaltungsrat nimmt im Rahmen von vier ständigen Ausschüssen und einem Ad hoc-Ausschuss eine vertiefte Prüfung wichtiger Themen vor. Die Ausschüsse bestehen in der Regel aus zwei bis vier Mitgliedern. Jedes Verwaltungsratsmitglied ist Mitglied eines ständigen Ausschusses. Der Präsident ist Mitglied aller ständigen Ausschüsse, deren Vorsitz führen jedoch andere Mitglieder. Zur Sicherung der Transparenz gehen alle Protokolle der Ausschüsse Finanzen, Personal und Organisation sowie Revision an alle Verwaltungsratsmitglieder. Die Aufgaben und Zuständigkeiten des Verwaltungsrats sind im Organisationsreglement, diejenigen der ständigen Ausschüsse sind in den jeweiligen Ausschussreglementen festgelegt, abrufbar unter www.swisscom.ch/Grundsätze, wo auf die Dokumente in der jeweils aktuellen Fassung und unter Download Archiv auch auf die inzwischen revidierten oder ausser Kraft gesetzten Dokumente zugegriffen werden kann.</p> <p>S. 114 Corporate Governance – 3.7 Kompetenzregelung</p> <p>Für die unübertragbaren und unentziehbaren Aufgaben des Verwaltungsrats der Swisscom AG verweist das Telekommunikationsunternehmungsgesetz (TUG) auf das Obligationenrecht. Der Verwaltungsrat hat damit gemäss Art. 716a des Obligationenrechts insbesondere die Verantwortung für die Oberleitung und die Überwachung der mit der Geschäftsführung betrauten Personen und entscheidet über die Wahl und Abberufung der Konzernleitung der Swisscom AG. Er legt die strategischen, organisatorischen, finanzplanerischen und buchhalterischen Richtlinien fest. Er berücksichtigt dabei die vom Bundesrat nach TUG für vier Jahre festgelegten Ziele, die der Bund als Hauptaktionär erreichen will (vgl. www.swisscom.ch/Ziele_2010-2013). Der Verwaltungsrat hat die Führung des laufenden Geschäfts dem TUG, den Statuten und dem Organisationsreglement entsprechend an den CEO delegiert. Neben den Geschäften, die von Gesetzes wegen dem Verwaltungsrat vorbehalten bleiben, sind diejenigen Geschäfte, die für den Konzern von grosser Bedeutung sind, durch den Verwaltungsrat zu entscheiden. Zu diesen Geschäften gehören etwa Zu- oder Verkäufe von Unternehmen ab einem Finanzbedarf von über CHF 20 Millionen oder Investitionen respektive Desinvestitionen ab einem Finanzbedarf von über CHF 50 Millionen. Die Kompetenzabgrenzung zwischen dem Verwaltungsrat und dem CEO ergibt sich im Detail aus dem Anhang 2 zum Organisationsreglement (vgl. Funktionendiagramm in der Geschäfts- und Zuständigkeitsordnung), abrufbar unter www.swisscom.ch/Grundsätze, wo auf die organisationsrechtlichen Dokumente in der jeweils aktuellen Fassung und unter Download Archiv auch auf die inzwischen revidierten oder ausser Kraft gesetzten Dokumente zugegriffen werden kann.</p> <p>S. 117 Corporate Governance – 4 Konzernleitung</p> <p>Gemäss den Statuten besteht die Konzernleitung aus einem oder mehreren Mitgliedern, die nicht gleichzeitig dem Verwaltungsrat angehören dürfen. Einzig in ausserordentlichen Fällen sind zeitlich befristete Ausnahmen zulässig. Der Verwaltungsrat hat dementsprechend die gesamte Geschäftsführung der Swisscom AG an den CEO delegiert. Der CEO ist berechtigt, seine Befugnisse nachgeordneten Stellen zu übertragen,</p>
--	--	--

		<p>besonders anderen Mitgliedern der Konzernleitung. Die Mitglieder der Konzernleitung werden vom Verwaltungsrat ernannt. Die Konzernleitung setzt sich aus dem CEO der Swisscom AG zusammen, den Leitern ihrer Konzernbereiche, dem CEO der Swisscom IT Services AG sowie den Leitern der Geschäftsbereiche der Swisscom (Schweiz) AG. Stefan Nünlist, bisheriger Chief Communication Officer, ist per Ende Mai 2010 aus der Konzernleitung ausgeschieden, Günter Pfeiffer, bisheriger Chief Personnel Officer, im September 2010. Per Oktober 2010 trat Kathrin Amacker-Amann als Chief Communication Officer in das Unternehmen ein. Per Ende Dezember 2010 schied Guido Garrone, Leiter Geschäftsbereich Netz & IT der Swisscom (Schweiz) AG, aus dem Unternehmen aus. An seine Stelle trat per Januar 2011 Heinz Herren, bisheriger Leiter Geschäftsbereich Kleinere und Mittlere Unternehmen der Swisscom (Schweiz) AG. Die Nachfolge von Heinz Herren trat per Januar 2011 Roger Wüthrich-Hasenböhler an. Die folgende Aufstellung vermittelt einen Überblick über die Zusammensetzung der Konzernleitung am 31. Dezember 2010, das Jahr der Ernennung der Mitglieder in die Konzernleitung und die Funktion innerhalb des Konzerns.</p> <p>S. 76 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltigkeitsmanagement – Allgemeiner Managementansatz Langfristige Verantwortung, Umsetzung und Zuständigkeitsregelung des Verwaltungsrats Der Verwaltungsrat bekennt sich zu einer nachhaltig orientierten Strategie. Die Führung des laufenden Geschäfts hat der Verwaltungsrat an den CEO der Swisscom AG delegiert. Die ökonomischen, ökologischen und gesellschaftlichen Themen behandelt der Verwaltungsrat in den verschiedenen Verwaltungsratsausschüssen oder im Rahmen des Nachhaltigkeitsmanagements. Der Bereich Corporate Responsibility (CR) ist dem Konzernbereich Group Communications zugeordnet und ist für die Umsetzung und Implementierung der CR-Strategie verantwortlich. Die Festlegung bereichsspezifischer Ziele und die Umsetzung von Massnahmen erfolgt mit den betroffenen Bereichen. Das höchste Leitungsorgan (Konzernleitung) verfügt zur Überwachung über folgende, im Jahr 2010 eingeführten Kontrollinstrumente: jährlicher Review über den Umsetzungsgrad der Strategie, Integration der wichtigsten Massnahmen im wöchentlichen Bereichsreporting von Group Communications sowie ein Quartalsreporting über die Umweltrisiken an das Risk-Management.</p> <p>CR-Governance Siehe Grafik auf Seite 77</p> <p>Rechtliche Compliance Die Vielfalt der geschäftlichen Tätigkeiten und die Komplexität der Vorschriften erfordern ein wirksames Compliance-Management-System (CMS). Das CMS von Swisscom basiert auf folgenden Grundelementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Kultur: Die Compliance-Kultur ist die Grundlage für die Wirksamkeit des CMS. Der Verhaltenskodex hält die Mindestanforderungen des Verwaltungsrats und des CEO's der Swisscom AG fest, die über die Führung und Zusammenarbeit im Unternehmen vermittelt werden. > Risikoanalyse: Die Risiken aus den Tätigkeiten von Swisscom werden analysiert und gewichtet. Basierend auf der Risikoanalyse werden die relevanten Bereiche und Regeln festgelegt sowie Massnahmen eingeführt, die auf die Vermeidung von Verstössen ausgerichtet sind. > Organisation: Konzernleitung und Geschäftsleitungen der Tochtergesellschaften legen die Aufgaben und Verantwortlichkeiten fest. Sie stellen die für ein wirksames CMS notwendigen Ressourcen zur Verfügung. > Kommunikation: Die Mitarbeitenden werden über ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten informiert. Periodisch wird an den Verwaltungsrat und die Konzernleitung der Swisscom AG, die Geschäftsleitungen und Verwaltungsräte der Tochtergesellschaften sowie an weitere interne Stellen über Risikoanalyse, Compliance-Aktivitäten und Compliance-Ereignisse berichtet. > Überwachung und Verbesserung: Die Angemessenheit und Wirksamkeit des CMS wird überwacht. Sollten Verstösse vorliegen, werden
--	--	--



			<p>diese den zuständigen Stellen gemeldet. Die interne Überprüfung des CMS hat aufgezeigt, dass Verbesserungen im Bereich der Systematisierung und Dokumentation vorzunehmen sind.</p> <p>Swisscom hat sich im Berichtsjahr für Mindeststandards im Compliance-Management eingesetzt und die Tätigkeiten des Wirtschaftsverbandes economiesuisse zur Erarbeitung von Eckwerten eines wirksamen Compliance-Managements unterstützt. Swisscom ist Mitglied von Transparency International (Schweiz) und lehnt Korruption in jeder Form ab. Eine neue Anti-Korruptions-Weisung sowie ein neues E-Learning-Tool haben 62% der rund 2'000 Kader- und Führungsmitarbeitenden im Berichtsjahr auf die Thematik sensibilisiert. Die Mitarbeitenden der besonders gefährdeten Bereiche werden spezifisch geschult. Die Überprüfung von Tochtergesellschaften auf Korruptionsverstöße im Einkauf hat zu keinen Feststellungen geführt. Auch im Rahmen des Whistleblowing sind keine Verdachtsfälle gemeldet worden. Erkenntnisse aus den Schulungen oder sonstigen Rückmeldungen werden zur Verbesserung des Systems, der Prozesse und der Dokumentation eingebracht.</p> <p>Vorsorgeprinzip</p> <p>Neue Mitarbeitende werden anlässlich der «Welcome Days» für ökologische und sozial-gesellschaftliche Themen sensibilisiert und zu Leitbild und Richtlinien geschult. Mitarbeitende mit Kundenkontakt erhalten eine regelmässige Schulung, die zentrale Aspekte der Unternehmensverantwortung vertieft. Im Rahmen des operativen Risiko- und Sicherheitsmanagements werden präventive Massnahmen getroffen. Neue Dienstleistungen werden systematisch im Entwicklungsprozess auf Umweltrelevanz geprüft. Alle Mitarbeitenden mit Elternpflichten wurden 2010 an Informationsveranstaltungen zum Thema Mediennutzung durch Kinder und Jugendliche eingeladen.</p>
4.2	Angabe, ob der Vorsitzende gleichzeitig Geschäftsführer ist	●	Siehe 4.1
4.3	Unabhängige Mitglieder des höchsten Leitungsorgans	●	Siehe 4.1
4.4	Mechanismen für Aktionäre und Mitarbeitende, um Empfehlungen an das höchste Leitungsorgan zu adressieren	●	<p>S. 123 Corporate Governance – 6 Mitwirkungsrechte der Aktionäre – Einberufung der Generalversammlung Der Verwaltungsrat beruft die Generalversammlung mindestens 20 Tage vor dem Versammlungstag durch Mitteilung im Schweizerischen Handelsamtsblatt ein. Die Einberufung kann zudem auch mittels eines uneingeschriebenen oder eingeschriebenen Briefs an alle Namenaktionäre erfolgen.</p> <p>S. 123 Corporate Governance – 6 Mitwirkungsrechte der Aktionäre – Traktandierung Aktionäre, die Aktien im Nennwert von mindestens CHF 40'000 vertreten, können die Traktandierung eines Verhandlungsgegenstandes verlangen. Das Begehren ist wenigstens 45 Tage vor der Generalversammlung schriftlich an den Verwaltungsrat zu richten und hat den Verhandlungsgegenstand und den Antrag zu nennen.</p> <p>Die Mitarbeitende werden im Verwaltungsrat durch zwei Personalvertreter (Michel Gobet und Hugo Gerber) vertreten. Zudem vertreten im Stiftungsrat der Vorsorge Complan 50% der Stiftungsräte resp. sieben Arbeitnehmervertreter die Mitarbeitende von Swisscom.</p>



<p>4.5</p>	<p>Zusammenhang zwischen Vergütung des höchsten Leitungsorgans und der Nachhaltigkeitsleistung</p>	<p>●</p>	<p>S. 131 Entschädigungsbericht – Entschädigung an die Konzernleitung – Ziele für den variablen Erfolgsanteil Der Verwaltungsrat verabschiedet jährlich im Dezember auf Antrag des Ausschusses Kompensation die für den variablen Erfolgsanteil massgeblichen Incentivierungsziele für das kommende Geschäftsjahr. Die für das Berichtsjahr relevanten Ziele basieren auf den Planwerten 2010 des Swisscom Konzerns. Für das Berichtsjahr sind die drei Zielebenen Konzern (ohne Fastweb), Fastweb sowie Segmente/Konzerngesellschaften definiert worden. Alle Konzernleitungsmitglieder werden an Konzernzielen und je nach Funktion zusätzlich an Zielen von Fastweb und/oder anderen von ihnen zu verantwortenden Segmenten beziehungsweise Konzerngesellschaften gemessen. Die Konzernziele setzen sich aus finanziellen Zielen sowie aus Kundenzielen zusammen, die an Privat- und Geschäftskunden in der Schweiz gemessen und für die längerfristige Entwicklung des Unternehmenswertes von zentraler Bedeutung sind. Die zusätzlichen auf die jeweilige Funktion des Konzernleitungsmitglieds abgestimmten Ziele setzen sich aus finanziellen und teils spezifischen, auch nicht finanziellen Zielen zusammen. Die folgende Tabelle zeigt die für die Konzernmitglieder im Berichtsjahr geltende Zielstruktur mit den drei Zielebenen, deren Zielen und der Gewichtung pro Ziel: In ihrer Zielstruktur setzt Swisscom auf ein ausgewogenes Verhältnis zwischen finanzieller Performance und Marktleistung, wobei das spezifische Aufgabengebiet des einzelnen Konzernleitungsmitglieds berücksichtigt wird. Die Konzernleitungsmitglieder verfügen je nach Funktion über einen variablen Erfolgsanteil bei Zielerreichung von 33–117% im Verhältnis zum fixen Basisalar. Die Höhe des ausbezahlten Erfolgsanteils richtet sich nach dem Grad der Zielerreichung, der vom Ausschuss Kompensation festgelegt wird. Dabei können Sonderfaktoren wie zum Beispiel eine nicht geplante Unternehmensübernahme oder -veräusserung berücksichtigt werden. Werden die Ziele übertroffen, kann der Erfolgsanteil im Maximum verdoppelt werden. S. 132 Entschädigungsbericht – Entschädigung an die Konzernleitung – Entrichtung des variablen Erfolgsanteils Der variable Erfolgsanteil wird jeweils im Folgejahr nach Vorliegen der konsolidierten Jahresrechnung auf Basis der im Berichtsjahr festgelegten Incentivierungsziele bestimmt und im April desselben Folgejahres ausbezahlt. Je eine 100%-Barauszahlung erfolgt im Falle des dem Aktienbeteiligungsprogramm nicht unterstehenden sowie des per Ende Mai 2010 aus der Konzernleitung ausgeschiedenen Mitglieds. Den übrigen Mitgliedern der Konzernleitung werden 75% des variablen Erfolgsanteils in bar und 25% in Swisscom Aktien ausbezahlt, mit Ausnahme eines Mitglieds mit einem Baranteil von 64% und einem Aktienanteil von 36%. Im Berichtsjahr sind zwei Mitgliedern je eine Prämie in Form von Aktien respektive in Aktien und in bar zugesprochen worden. Die Aktien werden zum Steuerwert zugeteilt, aufgerundet auf ganze Anzahl Aktien, und sind drei Jahre für den Verkauf gesperrt. Die für das Berichtsjahr ausgewiesene aktienbasierte Entschädigung wird zwecks Berücksichtigung der Differenz zwischen dem Marktwert und dem Steuerwert erhöht um den Faktor 1,19. Der Marktwert bestimmt sich per Kauf der Aktien (in der Regel drei Wochen vor Zuteilung) respektive bei Verwendung von eigenen Aktien per Stichtag der Zuteilung. Die Zuteilung für das Berichtsjahr erfolgt im April 2011. Für das Geschäftsjahr 2009 sind den Konzernleitungsmitgliedern im April 2010 insgesamt 2'767 Aktien zum Steuerwert von CHF 328 pro Aktie zugeteilt worden, wobei der Marktwert CHF 392 betragen hat. Für das Geschäftsjahr 2008 wurden im April 2009 insgesamt 3'254 Aktien zum Steuerwert von CHF 265 pro Aktie zugeteilt, wobei der Marktwert CHF 316 pro Aktie betrug. S. 132 Entschädigungsbericht – Entschädigung an die Konzernleitung – Zielerreichung Im Berichtsjahr sind die Konzernziele (ohne Fastweb) übertroffen und die Ziele von Fastweb teilweise erreicht worden. Die übrigen Ziele der Segmente respektive Konzerngesellschaften sind mehrheitlich übertroffen worden.</p>
<p>4.6</p>	<p>Mechanismen zur Vermeidung von</p>	<p>●</p>	<p>Gemäss Organisationsreglement sind die Mitglieder des Verwaltungsrates und der Konzernleitung verpflichtet in den Ausstand zu treten,</p>



	Interessenkonflikten		wenn Geschäfte behandelt werden, die in Konflikt zu ihren eigenen Interessen oder zu den Interessen von ihnen nahestehenden natürlichen oder juristischen Personen stehen (mit Bezug auf die Mitglieder der Konzernleitung, die eine Organfunktion in einer Konzerngesellschaft ausüben, gilt diese Konzerngesellschaft nicht als ihnen nahestehende juristische Person).
4.7	Qualifikation und Erfahrung der Mitglieder des höchsten Leitungsorgans	●	S. 108 Corporate Governance – 3 Verwaltungsrat – Mitglieder des Verwaltungsrates (Lebensläufe) S. 118 Corporate Governance – 4 Konzernleitung – Mitglieder der Konzernleitung (Lebensläufe) Konzernleitung: Kandidaten werden durch HR im Auftrag des CEO gesucht (anhand eines definierten Profils) und dem Nomination-Committee vorgestellt
4.8	Leitbild, Verhaltenskodex und Prinzipien	●	S. 26 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Leitbild Unser Versprechen > Wir sind Swisscom – wir sind voller Leben. > Wir verbinden Menschen. > Wir bereichern und vereinfachen das Leben unserer Kunden. > Wir begeistern mit Kompetenz, Zuverlässigkeit und Lebensfreude. Unsere Ziele > Herzen gewinnen: Unsere Kunden stehen im Zentrum unseres Denkens und Handelns. Sie schätzen unsere unverwechselbaren und durchgängigen Erlebnisse. Wir wecken Emotionen und vermitteln Freude, bieten beste Qualität und besten Service aus einer Hand. Swisscom ist eine der beliebtesten Marken in der Schweiz. > Dinge einfach machen: Wir optimieren unsere Aktivitäten. Wir fragen uns stets, was wir einfacher machen und wie wir unsere Kosten reduzieren können, bei gleicher oder sogar besserer Leistung für unsere Kunden. Daraus resultierendes Potenzial schöpfen wir aus, um den Nutzen für unsere Kunden und unsere Wettbewerbsfähigkeit laufend zu steigern. Durch Fokus und Einfachheit haben wir nachhaltig Erfolg. > Zukunft gestalten: Die Welt ist voller Ideen. Wir vereinen die besten zum Nutzen unserer Kunden. Dafür erschliessen wir neue Märkte, pflegen erfolgreiche Partnerschaften, beteiligen uns an aussichtsreichen Vorhaben und fördern Innovationen, die einen Mehrwert für unsere Kunden und einen Wertbeitrag für Swisscom versprechen. Unsere Prinzipien > Leidenschaft für Kunden: Ich arbeite mit Leidenschaft für unsere Kunden. Ich bin nah bei ihnen, höre ihnen zu, verstehe sie, denke und fühle mit ihnen mit. Unsere Kunden sind die Inspiration für die Erlebnisse, die wir für sie schaffen. Ich überrasche Kunden, vermittele Freude und begeistere durch besten Service. > Herzblut für was ich tue: Ich habe Herzblut für was ich tue. Ich wecke bei mir und anderen individuelles Potenzial, fördere Vielfalt und Kreativität. Ich bin für ein inspirierendes Arbeitsumfeld besorgt. Durch Freiraum und Entfaltungsmöglichkeiten schaffe ich als Vorgesetzter Voraussetzungen für Eigenverantwortung und Weiterentwicklung.



			<ul style="list-style-type: none"> > Dialog und Zusammenarbeit: Ich pflege den Dialog und die Zusammenarbeit für mehr Wirkung. Ich bin mutig, neugierig, lerne von anderen und fördere gemeinsame Entwicklungen. Ich stehe ein für das Ganze und handle konsistent und effizient. Ich reflektiere mich selbst ohne Wenn und Aber. > Konzentration auf das Wesentliche: Ich mache Dinge einfach und besser. Ich verzichte auf Aktivitäten, die Kunden keinen Mehrwert bringen. Ich realisiere Einsparungen, ohne dabei das Kundenerlebnis zu gefährden. > Verantwortung für heute und morgen: Ich trage Verantwortung für heute und morgen. Ich bin verlässlich, halte Versprechen ein und stehe ein für die Gesellschaft und unsere Umwelt. Dadurch vermittele ich Sicherheit und schaffe Vertrauen. Swisscom ist ein Stück Schweiz. <p>S. 103 Corporate Governance – Grundsätze Ethikkodex siehe unter www.swisscom.ch/codeofethics Verhaltenskodex 2010 siehe unter; www.swisscom.com/verhaltenskodex-2010 Grundsätze siehe unter www.swisscom.ch/Grundsätze</p>
4.9	Verfahren des höchsten Leitungsorgans zur Überwachung der Nachhaltigkeitsleistung	●	<p>Siehe 4.1</p> <p>S. 115 Corporate Governance – 3 Verwaltungsrat – 3.9 Kontrollinstrumente des Verwaltungsrates gegenüber der Konzernleitung</p> <p>3.9.1 Risikomanagement Swisscom betreibt im Auftrag des Verwaltungsrats und der Konzernleitung ein unternehmensweites, umfassendes und nachhaltiges Risikomanagement. Eine proaktive, interne wie externe Ereignisse berücksichtigende Risikobeurteilung erkennt Strategie-, Kredit-, Markt-, Reputations- und Geschäftsrisiken sowie operationelle Risiken und steuert diese mit der geeigneten Risikostrategie. Das dem Finanzbereich zugeordnete Risikomanagement überwacht das Risikoprofil von Swisscom. Der Risikomanagement-Prozess wird nach international anerkannten Standards geführt und dokumentiert, wobei alle notwendigen Unternehmensbereiche einbezogen werden. Das Risikomanagement umfasst folgende fünf Elemente:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Risikoidentifikation: Die Risiken der Swisscom AG und ihrer Konzerngesellschaften werden im Rahmen einer umfassenden jährlichen Risikoanalyse (Workshops und Interviews) identifiziert. Jedem Risiko wird ein Risk Owner zugewiesen. Das Risikoportfolio wird quartalsmässig überprüft und aktualisiert. > Risikobewertung: Die identifizierten Risiken werden hinsichtlich der Eintrittswahrscheinlichkeit und der quantitativen oder qualitativen Auswirkungen im Eintrittsfall bewertet. > Risikostrategie: Swisscom betreibt eine Risikostrategie, welche die gesetzten Unternehmensziele unterstützt. Risiken sollen grundsätzlich nur dort getragen werden, wo Kernkompetenzen vorhanden sind; andernfalls sind sie zu vermeiden oder zu überwälzen. > Umsetzung der Risikostrategie: Die identifizierten Risiken werden anhand der Risikostrategie bewirtschaftet. Die Umsetzung der Risikostrategie wird regelmässig überprüft. > Berichterstattung: Verwaltungsrat, Ausschuss Revision und Konzernleitung werden quartalsweise über die Risiken und deren mögliche Auswirkungen informiert. <p>Die wesentlichen Risiken sind im Lagebericht im Kapitel Risiken aufgeführt.</p> <p>3.9.2 Internes Kontrollsystem</p>



		<p>Im Rahmen des Risikomanagements betreibt Swisscom ein internes Kontrollsystem mit dem Ziel, eine zuverlässige interne und externe Finanzberichterstattung sicherzustellen und falsche Angaben (Verstöße oder Irrtümer) über Geschäftsvorfälle zu verhindern. Auf Basis des international anerkannten COSO-Framework stellt das interne Kontrollsystem die nötigen Abläufe und Instrumente sicher, um Risiken im Zusammenhang mit der Qualität der Rechnungslegung rechtzeitig zu identifizieren, zu bewerten und mittels geeigneter Kontrollen zu steuern. Interne Reglemente und Instrumente – wie der Verhaltenskodex, das Accounting Manual oder die Whistleblowing-Plattform – unterstützen dieses Ziel. Das interne Kontrollsystem bindet alle massgebenden verantwortlichen Bereiche, besonders den Ausschuss Revision und die Konzernleitung, stufengerecht ein. Swisscom versteht das interne Kontrollsystem als fortlaufende Aufgabe und Chance, die Abläufe in den Bereichen Buchführung, Rechnungslegung und Finanzberichterstattung kontinuierlich zu verbessern.</p> <p>3.9.3 Legal Compliance Management Swisscom betreibt ein Legal Compliance Management. Dieses stellt sicher, dass sich die Mitarbeitenden an die Gesetze und alle weiteren externen und internen Vorschriften halten und dass das Management und der Verwaltungsrat ihren jeweiligen Aufsichtspflichten nachkommen können. Die Konzernleitung und die Geschäftsleitung der einzelnen Konzerngesellschaften bestimmen unter Einbezug des General Counsel die Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie die Aufbau- und Ablauforganisation. Der General Counsel und stichprobenweise Group Internal Audit überwachen laufend die Angemessenheit und Wirksamkeit des Legal Compliance Managements. Wo notwendig, passen sie das Legal Compliance Management an und entwickeln dieses weiter. Sofern Verstöße auftreten, werden diese den zuständigen Stellen gemeldet. Der General Counsel erstattet dem Verwaltungsrat jährlich Bericht über das Legal Compliance Management.</p> <p>3.9.4 Interne Revision Neben dem Risikomanagement und dem Legal Compliance Management ist die interne Revision ein massgeblicher Bestandteil der Corporate Governance des Swisscom Konzerns. Sie wird durch Group Internal Audit wahrgenommen. Group Internal Audit unterstützt den Verwaltungsrat der Swisscom AG und dessen Ausschuss Revision in der Wahrnehmung der gesetzlichen und reglementarischen Aufsichts- und Kontrollpflichten. Dem Management werden Möglichkeiten zur Verbesserung der Geschäftsprozesse aufgezeigt. Group Internal Audit ist konzernweit für die Planung und Durchführung von Prüfungen gemäss den Richtlinien des Berufsstands verantwortlich. Besonders obliegen Group Internal Audit die unabhängige und objektive Prüfung und Beurteilung des Risikomanagements, des Legal Compliance Managements und des internen Kontrollsystems bezüglich Effektivität, Compliance und Effizienz. Die Prüfungsfeststellungen werden dokumentiert und die Umsetzung der Massnahmen wird überwacht. Group Internal Audit verfügt über ein Höchstmass an Unabhängigkeit, denn es ist organisatorisch nicht dem Management, sondern direkt dem Präsidenten des Verwaltungsrats unterstellt und berichtet an den Ausschuss Revision der Swisscom AG. An seinen Sitzungen wird der Ausschuss Revision über Prüfergebnisse sowie den Stand der Massnahmenumsetzung informiert. Zusätzlich zur ordentlichen Berichterstattung informiert Group Internal Audit über alle ihm zur Kenntnis gelangten Unregelmässigkeiten. Group Internal Audit pflegt eine enge Koordination und den Informationsaustausch mit der externen Revisionsstelle. In enger Abstimmung mit ihr erfolgt besonders die Prüfungsplanung. Der integrierte strategische Prüfplan, welcher den Jahresplan sowohl der internen als auch der externen Revisionsstelle umfasst, wird jährlich basierend auf einer Risikoanalyse erstellt und dem Ausschuss Revision zur Genehmigung vorgelegt. Unabhängig davon können Sonderprüfungen beauftragt werden, die darüber hinaus aufgrund von Hinweisen auf der von Group Internal Audit betriebenen Whistleblowing-Plattform möglich sind.</p> <p>S. 76 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltigkeitsmanagement – Allgemeiner Managementansatz – Langfristige Verantwortung, Umsetzung und Zuständigkeitsregelung des Verwaltungsrats</p>
--	--	--



			<p>Das höchste Leitungsorgan (Konzernleitung) verfügt zur Überwachung über folgende, im Jahr 2010 eingeführten Kontrollinstrumente: jährlicher Review über den Umsetzungsgrad der Strategie, Integration der wichtigsten Massnahmen im wöchentlichen Bereichsreporting von Group Communications sowie ein Quartalsreporting über die Umweltrisiken an das Risk-Management.</p> <p>S. 77 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltigkeitsmanagement – Allgemeiner Managementansatz – CR-Governance</p>
4.10	Verfahren zur Bewertung der Nachhaltigkeitsleistung des höchsten Leitungsorgans	●	Siehe 4.9
4.11	Vorsorgeprinzip	●	<p>S. 78 Lagebericht – Corporate Governance – Nachhaltigkeitsmanagement – Vorsorgeprinzip</p> <p>Neue Mitarbeitende werden anlässlich der «Welcome Days» für ökologische und sozial-gesellschaftliche Themen sensibilisiert und zu Leitbild und Richtlinien geschult. Mitarbeitende mit Kundenkontakt erhalten eine regelmässige Schulung, die zentrale Aspekte der Unternehmensverantwortung vertieft. Im Rahmen des operativen Risiko- und Sicherheitsmanagements werden präventive Massnahmen getroffen. Neue Dienstleistungen werden systematisch im Entwicklungsprozess auf Umweltrelevanz geprüft. Alle Mitarbeitenden mit Elternpflichten wurden 2010 an Informationsveranstaltungen zum Thema Mediennutzung durch Kinder und Jugendliche eingeladen.</p> <p>Siehe 3.6</p>
4.12	Externe Vereinbarungen, Prinzipien oder andere Initiativen	●	<p>Siehe 3.6</p> <p>S. 95 Lagebericht – Corporate Governance – Nachhaltigkeitsmanagement – Verantwortung für Umwelt und Klima – Mitgliedschaften/Partnerschaften</p> <p>Swisscom arbeitet mit Vereinigungen und Organisationen zusammen, die sich identische Ziele setzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> > European Telecommunications Network Operators (ETNO), Working Group Sustainability: Als eine der ersten Telekommunikationsanbieter in Europa hat Swisscom bereits 1996 die Umweltcharta der ETNO und 2002 die Nachhaltigkeitscharta unterzeichnet. Am 28. September 2010 haben zudem 16 Telekomanbieter und vier Lieferanten den Code of Conduct unterzeichnet und gemeinsame Stromsparziele festgelegt. > ETNO Energy Task Team: In dieser Gruppe haben sich europäische Telekomanbieter zusammengeschlossen, die sich besonders mit der Energieeffizienz und der CO₂-Problematik beschäftigen. Seit 2007 leitet Swisscom zusammen mit Telecom Italia dieses Team. Im Rahmen der ETNO-Gruppe tauschen sich die Beteiligten offen zu Spitzenprojekten im Bereich Energieeffizienz aus und hinterlegen bei Herstellern gemeinsam ihre Interessen. > ETSI: Swisscom ist seit fünf Jahren in der Arbeitsgruppe Environmental Engineering (EE) des Europäischen Instituts für Telekommunikationsnormen (ETSI) vertreten. In dieser Arbeitsgruppe hat Swisscom die Erweiterung der Anwendung des ETSI-Standards EN 300019-1-3 (Klasse 3,1) für den Betrieb von IT-Anlagen vorangetrieben. Dieser Standard wird den Einsatz der neuen Aussenluft-Kühlmethode in Rechenzentrumsumgebungen erleichtern. Zur Zeit erarbeitet diese Gruppe neue Standards, um die Prüfmethode des Stromverbrauchs sowie die Erstellung der Produktlebenszyklus-Bilanz von Netzausrüstungen und Endgeräten zu vereinheitlichen. > Schweizerische Vereinigung für ökologisch bewusste Unternehmensführung (ÖBU): Swisscom ist seit 1999 Mitglied.



			<ul style="list-style-type: none"> > Transparency International (Schweiz): Vereinigung gegen jede Form von Korruption. Swisscom ist seit 2005 Mitglied. > Energie-Agentur der Wirtschaft (EnAW): Swisscom ist 2003 beigetreten und hat 2004 eine Zielvereinbarung für die CO₂-Reduktion und Energieeffizienzsteigerung unterzeichnet. > WWF Schweiz: Swisscom ist Mitglied der WWF Climate Group. Swisscom unterstützt als grösster Sponsor das Projekt «SMARAGD» des WWF, ein europäisches Netzwerk zum Schutz bedrohter Tiere, Pflanzen und Biotope. Swisscom tritt zusätzlich als Pate des Nationalparks Schweiz und des Programms «GLOBE» auf, das Schüler für die Umweltproblematik sensibilisieren will und ein weltweites Forum für Lehrkräfte, Schulklassen und Wissenschaftler anbietet. > Verein für umweltgerechte Elektrizität (VUE): Swisscom ist seit 2006 im Vorstand vertreten. > Verein Ergo: Verein zur Förderung der Energieeffizienz in Gebäuden. Swisscom ist seit 2008 im Vorstand vertreten. <p>Swisscom hat vier externe Vereinbarungen unterzeichnet: die ETNO Sustainability Charter, den Code of Conduct für Breitbandausrüstungen und Code of Conduct of Digital TV Services Equipment (Settop-Boxes) in Europa und die Zielvereinbarungen für die CO₂-Reduktion und Energieeffizienzsteigerung der EnAWin der Schweiz. Weiter beteiligt sich die Swisscom am Carbon Disclosure Project.</p>
4.13	Mitgliedschaften	●	<p>Siehe 4.12 für Partnerschaften und Initiativen im Umweltbereich</p> <p>S. 92 Lagebericht – Corporate Responsibility – Gesellschaftliches und kulturelles Engagement – Mitgliedschaften/Partnerschaft Mitgliedschaften und Partnerschaften werden anhand transparenter Kriterien geprüft. Thematische Relevanz für die Gesellschaft oder für Swisscom, Verankerung und nationale Bedeutung Bereitschaft zu einer langfristigen Partnerschaft sowie Reputation der Organisation stehen im Vordergrund.</p> <p>S. 90 Lagebericht – Corporate Responsibility – Gesellschaftliches und kulturelles Engagement – Menschen in Not Verschiedene Partnerschaften bringen die Verbundenheit von Swisscom mit der Schweiz zum Ausdruck.</p> <ul style="list-style-type: none"> > Glückskette: Swisscom ist seit 1946 Partner der Stiftung Glückskette und unterstützt damit die Arbeit der 30 Glückskette-Partnerhilfswerke. > Die Dargebotene Hand: Swisscom ist offizieller Kommunikationspartner der «Dargebotenen Hand Telefon 143». Die Nummer 143 ist die Anlaufstelle für Menschen in schwierigen Lebenslagen und rund um die Uhr verfügbar. > Partnerschaft mit Pro Senectute und der terz-Stiftung: Swisscom arbeitet seit einem Jahr mit Pro Senectute zusammen. Die neue digitale Welt soll für Senioren nutzbringend gestaltet werden. Die terz-Stiftung setzt sich für Autonomie und Sicherheit im Alter ein. Swisscom ist seit 2007 Partner der Stiftung. > Compisternli – ein Projekt verbindet Generationen: Compisternli bildet Kinder dafür aus, Senioren die Mobilfunktelefonie nahezubringen. Swisscom unterstützt Compisternli mit Infrastruktur- und Kommunikationsleistungen.
4.14	Stakeholdergruppen	●	<p>S. 79 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltigkeitsmanagement – Dialog mit Bezugsgruppen und Handlungsfelder Swisscom pflegt den Dialog mit allen relevanten Bezugsgruppen. Der Austausch erfolgt über elektronische Medien, telefonisch, mittels Umfragen, bei Informationsveranstaltungen oder Arbeitssitzungen, Roadshows, Konferenzen sowie beim Kunden zu Hause oder direkt in den Swisscom Shops. Swisscom hat die Anliegen von Bezugsgruppen auch 2010 direkt in konkrete Projekte eingebracht. Verschiedene Bezugsgruppen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Kunden: Privatkunden werden systematisch nach ihren Bedürfnissen befragt. Customer-Relationship-Manager sind an Customer Touch



			<p>Points präsent, um Kundenbedürfnisse direkt zu erfassen. Bei Grosskunden wird vierteljährlich die Nachhaltigkeit abgefragt. Die Einschätzung von Swisscom als nachhaltige Telekommunikationsanbieterin ist seit Einführung der Green-ICT-Kampagne in der Kundenumfrage um über 7% gestiegen. Swisscom pflegt regelmässig Kontakte mit den Konsumentenverbänden aller Sprachregionen und unterhält Blogs sowie elektronische Foren; unter anderem seit 2006 den Umweltblog und seit einem Jahr den Corporate-Responsibility-Blog.</p> <ul style="list-style-type: none"> > Mitarbeitende: Einmal jährlich erhebt Swisscom eine Mitarbeitendenumfrage. Ebenso organisiert sie mit den Personalvertretern einen runden Tisch. Alle Mitarbeitenden, die fragwürdige Rechnungslegungspraktiken feststellen, sind aufgefordert, diese zu melden. Es gibt einen etablierten Whistleblowing-Prozess. Der Ausschuss Revision des Verwaltungsrats (Audit Committee) fungiert als interne Meldestelle. > Lieferanten: Am Key Supplier Day treffen sich die Beschaffungsorganisationen einmal jährlich mit ihren wichtigsten Lieferanten. Ende März 2010 hat Swisscom erstmals Auszeichnungen (Supplier Awards) an Lieferpartner verliehen zu Innovation, Kooperation und Nachhaltigkeit. Im Rahmen des Lieferantenbeziehungs-Managements diskutieren die Beschaffungsorganisationen Themen wie Bewertungsergebnisse, Zielvereinbarungen und Massnahmenerfüllung. > Aktionäre und Fremdkapitalgeber: Ergänzend zur jährlichen Generalversammlung ermöglichen Analystenpräsentationen, Roadshows und regelmässige Telefonkonferenzen den Austausch zwischen Aktionären und Swisscom. Darüber hinaus pflegt Swisscom seit Jahren ihre Kontakte zu zahlreichen Fremdkapitalgebern sowie Rating-Agenturen im Bereich der Nachhaltigkeit. > Partner und NGOs: Der Austausch mit Partnern im Rahmen von Projekten ist Swisscom wichtig. So beispielsweise mit der WWF Climate Group, dem Kinderschutz Schweiz und Organisationen, die sich um die spezifischen Bedürfnisse benachteiligter Gruppen kümmern. Swisscom ist Partner von pro audito Schweiz (Menschen mit Hörproblemen), von procom (hörgeschädigte Mitmenschen) und von Pro Senectute (ältere Menschen). Swisscom kooperiert und unterstützt die an der ETH Zürich domizilierte Forschungsstiftung Mobilkommunikation (FSM). Die FSM ist eine gemeinnützige Stiftung. Sie fördert die wissenschaftliche Forschung zu Chancen und Risiken der Mobilkommunikation, die Publikation der Forschungsergebnisse in wissenschaftlichen Organen sowie die interessenneutrale Vermittlung von Forschungsfakten an die Gesellschaft. > Behörden: Seit mehreren Jahren führt Swisscom eine zweitägige Veranstaltung mit allen ICT-Verantwortlichen der kantonalen Erziehungsdirektionen durch. Mobile Datenanwendungen erfreuen sich bei den Kunden steigender Beliebtheit. Es ist dabei offenkundig, dass der Mobilfunk zwar geschätzt und genutzt, die dafür erforderliche Infrastruktur aber kaum akzeptiert wird. Beim Netzausbau ergibt sich folglich ein Spannungsfeld zwischen divergierenden Interessen. Swisscom führt seit Jahren einen Dialog mit Anwohnern und Gemeindebehörden. Eine neue Qualität erhalten diese Bemühungen um Interessensausgleich mit dem «DIALOGModell». Dieses gründet auf einer Initiative von Swisscom und Mitbewerbern im Schweizer Mobilfunkmarkt. Die Übereinkunft garantiert den Gemeindeverantwortlichen regelmässige Informationen über die Netzplanung auf ihrem Gebiet und bietet ihnen bei Bauvorhaben die Gelegenheit, realistische alternative Standorte zu nennen. 2008 und 2009 haben die Kantone Luzern und Aargau die Vereinbarung unterzeichnet, im Berichtsjahr sind ihnen die Gemeinden Reinach (BL) und Arbon (TG) gefolgt. > Gesetzgeber: Swisscom setzt sich mit politisch und regulatorisch relevanten Themen auseinander und vertritt dabei ihre Interessen gegenüber politischen Parteien, Behörden und Verbänden. > Medien: Die Medienarbeit von Swisscom orientiert sich an fachlich-journalistischen Grundsätzen und erfolgt in einem partnerschaftlichen Sinn.
4.15	Auswahl der Stakeholdergruppen	●	Siehe 4.14



4.16	Einbeziehung von Stakeholdergruppen	●	Siehe 3.5 und 4.14
4.17	Fragen und Bedenken von Stakeholdern	●	Siehe 3.5 und 4.14
Ökonomische Leistungsindikatoren			
	Managementansatz und Ziele		<p>S. 27 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Unternehmensstrategie S. 68 Lagebericht – Nachtrag und Prognose – Prognosebericht – Finanzieller Ausblick</p> <p>Für das Geschäftsjahr 2011 erwartet Swisscom einen Nettoumsatz von mindestens CHF 11,8 Milliarden, einen EBITDA von über CHF 4,6 Milliarden sowie Investitionen von unter CHF 2,0 Milliarden. Swisscom erwartet, dass Fastweb nach einem Übergangsjahr 2011 – ohne Umsatzwachstum, aber mit leicht höherem EBITDA – in den Folgejahren aufgrund von eingeleiteten Vermarktungsinitiativen und Effizienzsteigerungen ein starkes Umsatz- und Cash-Flow-Wachstum erzielen wird. Beim Ausblick für die Investitionen sind keine Ausgaben für die im Jahr 2011 geplante Auktion der Mobilfunkfrequenzen enthalten, da aus heutiger Sicht eine verlässliche Schätzung des Ergebnisses und der Preise nicht möglich ist. Aus dem gleichen Grund verzichtet Swisscom auf eine Prognose zur Höhe des Operating Free Cash Flows. Der Ausblick ist mit Unsicherheiten zur Währungsentwicklung verbunden. Für die Umrechnung von Fastweb wurde ein Eurokurs von CHF 1,30 (Vorjahr 1,37) angenommen. Bei Erreichen der Ziele wird Swisscom für das Geschäftsjahr 2011 eine Dividende von mindestens CHF 21 pro Aktie vorschlagen.</p>
EC1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	●	<p>S. 82 Lagebericht – Corporate Responsibility – Wertschöpfungsrechnung</p> <p>Die erzielte Wertschöpfung ergibt sich aus dem Umsatz abzüglich Vorleistungen wie Material- und Dienstleistungsaufwand, übriger Betriebsaufwand und Abschreibungen. Der Personalaufwand wird nicht als Vorleistungen sondern als Verwendung der Wertschöpfung dargestellt. Der überwiegende Anteil der Wertschöpfung wird in der Schweiz erzielt. Die Auslandsaktivitäten haben im Berichtsjahr rund 3% zur operativen Wertschöpfung des Konzerns beigetragen (Vorjahr rund 7%).</p> <p>Die operative Wertschöpfung betrug 2010 rund CHF 5,1 Milliarden. Im Vergleich zum Vorjahr hat sie um 2,3% abgenommen. In der Schweiz hat die Wertschöpfung um 1,4% auf CHF 4'977 Millionen zugenommen. Die Abnahme bei den Auslandsaktivitäten ist hauptsächlich auf Rückstellungsbildungen bei Fastweb zurückzuführen. Die operative Wertschöpfung in der Schweiz beläuft sich auf rund 53% im Verhältnis zum Nettoumsatz.</p> <p>Ein wesentlicher Teil der Wertschöpfungsaktivitäten in der Schweiz werden durch die rund 16'000 Mitarbeitenden geleistet. Pro Vollzeitstelle hat 2010 die operative Wertschöpfung CHF 310'000 betragen (Vorjahr CHF 307'000). Das Verhältnis der Personalkosten zur Wertschöpfung in der Schweiz hat sich im Vergleich zum Vorjahr leicht um 1,1% auf 43,9% vermindert.</p>
EC2	Finanzielle Folgen des Klimawandels	⊙	<p>S. 73 Lagebericht – Risiken – Risikofaktoren – Risiken aus Umwelt und Gesundheit</p> <p>Die Klimaveränderung birgt für Swisscom Risiken in Form intensiverer Niederschläge und erhöhter Temperaturen. Diese könnten die Telekommunikationsinfrastruktur von Swisscom in ihrer Funktionsfähigkeit beeinträchtigen, vor allem durch die immanente Gefährdung von Basisstationen und Telekommunikationszentralen.</p> <p>Siehe EN5, EN6, EN7, EN18 und EN26</p> <p>Weitere Informationen zu den Aktivitäten von Swisscom beim Carbon Disclosure Project (CDP) Link: https://www.cdproject.net/en-US/Pages/HomePage.aspx</p>



EC3	Umfang der betrieblichen sozialen Zuwendungen	●	<p>S. 165 Jahresrechnung – Konsolidierte Jahresrechnung – Anhang der Konzernrechnung – 10 Personalvorsorge Siehe LA3</p> <p>S. 36 Lagebericht – Mitarbeiter – Vorsorgeeinrichtungen</p> <p>Die obligatorische und die weitergehende berufliche Vorsorge für den Grossteil der Swisscom Mitarbeitenden in der Schweiz werden von der eigenen Stiftung comPlan abgewickelt. Ende 2010 waren rund 17'600 Swisscom Mitarbeitende und rund 6'000 Bezüger einer Altersrente bei comPlan versichert. comPlan erzielte 2010 auf dem Vorsorgevermögen eine Nettoerndite von 4,35%. Der Marktwert des Vorsorgevermögens betrug am 31. Dezember 2010 CHF 7,2 Milliarden. Der Deckungsgrad beläuft sich auf 100,0% gemäss den Schweizerischen Rechnungslegungsvorschriften für Pensionskassen. Der Stiftungsrat hat verschiedene Änderungen im Vorsorgeplan beschlossen, welche die finanzielle Stabilität vor dem Hintergrund des tiefen Zinsniveaus und der steigenden Lebenserwartung langfristig sichern sollen. Die Änderungen treten 2011 in Kraft und umfassen Massnahmen sowohl bei den Vorsorgeleistungen als auch den Beiträgen. Insbesondere wird die Höhe der künftigen Altersrenten für Neurentner gesenkt. Die laufenden Altersrenten bleiben hingegen unverändert.</p>
EC4	Bedeutende finanzielle Zuwendungen der öffentlichen Hand (Subventionen)	●	<p>Es bestehen aus Konzernsicht im Jahre 2010 keine offenkundigen Sachverhalte nach IAS 20.</p>
EC5	Eintrittsgehälter im Verhältnis zum lokalen Mindestlohn	●	<p>S. 37 Lagebericht – Mitarbeiter – Mitarbeiterentlohnung</p> <p>Die Schweiz kennt keine gesetzlich festgelegten Mindestlöhne, vielmehr handeln die Sozialpartner diese über Gesamtarbeitsverträge aus. Für Swisscom gilt der im GAV festgesetzte Mindestlohn von CHF 45'500 (für eine 40-Stunden-Woche bzw. 2'080 Jahresstunden). Swisscom ist in der ganzen Schweiz tätig und kennt bezüglich der Lohnfestsetzung keine wesentlichen Unterschiede zwischen den Standorten. Als Hauptstandorte gelten die Städte Bellinzona, Bern, Chur, Lausanne, Luzern, Olten, St.Gallen, Sion und Zürich (Standorte mit mehr als 400 Mitarbeitenden). Eine Untersuchung der Eintrittsgehälter der jüngsten (bis maximal 21-jährigen) Mitarbeitenden der Swisscom Call-Center in der mehrheitlich verwendeten Anfangs-Funktionsstufe zeigt, dass der durchschnittliche Stundenlohn in dieser Kategorie CHF 27,90 beträgt. Im Vergleich zum Mindestlohn von CHF 21,90 entspricht dies einem Wert von 127%.</p>
EC6	Standortbezogene Auswahl von Zulieferern	∅	<p>Die Systemgrenze des Nachhaltigkeitsberichts bezieht sich auf die Schweizer Tochtergesellschaften von Swisscom und dementsprechend ist diese Kennzahl nicht relevant.</p>
EC7	Standortbezogene Personalauswahl	∅	<p>Die Systemgrenze des Nachhaltigkeitsberichts bezieht sich auf die Schweizer Gesellschaften von Swisscom und dementsprechend ist diese Kennzahl nicht relevant.</p>
EC8	Infrastrukturinvestitionen und Dienstleistungen für das Gemeinwohl	●	<p>S. 18 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Gesetzliches und regulatorisches Umfeld – Fernmeldegesetz (FMG)</p> <p>Das Fernmeldegesetz regelt in erster Linie, zu welchen Bedingungen marktbeherrschende Anbieter anderen Anbietern von Fernmeldediensten ihr Netz zur Verfügung stellen müssen. Das Fernmeldegesetz umfasst einen abschliessenden Katalog von Zugangsformen und beschränkt sich im Bereich der «letzten Meile» auf Kupferleitungen des Netzes der ehemaligen PTT-Betriebe. Die im Gesetz genannten Zugangsdienste müssen zu regulierten Bedingungen, besonders zu kostenorientierten Preisen angeboten werden. Neben dem Netzzugang regelt der Erlass die Sicherstellung der Grundversorgung. Ziel ist es, allen Bevölkerungskreisen in allen Landesteilen eine zuverlässige und erschwingliche Grundversorgung an Fernmeldediensten zu gewährleisten. Periodisch legt der Bundesrat den Leistungsumfang mit den entsprechenden Qualitäts- und Preisvorgaben fest. Die von der Eidgenössischen Kommunikationskommission (ComCom) im Jahr 2007 an Swisscom erteilte Grundversorgungskonzession dauert von 2008 bis 2017. Zudem regelt das Fernmeldegesetz die Modalitäten zur Nutzung des Funkfrequenzspektrums, stellt einen störungsfreien, die Persönlichkeits- und Immaterialgüterrechte achtenden Fernmeldeverkehr (Datenschutz und Fernmeldegeheimnis) sicher und regelt den Schutz vor unlauterer Massenwerbung und Missbrauch durch Mehrwertdienste.</p>



			<p>S. 89 Lagebericht – Corporate Responsibility – Gesellschaftliches und kulturelles Engagement – Grundsätze – Grundversorgung Swisscom erbringt die Telekom-Grundversorgung für die Schweiz und wird diese vertragsgemäss bis 2017 weiterführen. Die Grundversorgung sichert die flächendeckende Versorgung der Schweizer Bevölkerung mit einem analogen oder digitalen Netzzugang. Sie umfasst Sprachtelefonie inklusive Fax, Internetzugang und Zusatzdienste, die Versorgung mit öffentlichen Sprechstellen (Publifone), Notrufdienste, Verzeichnisdienste sowie Vermittlungsdienste für Seh- und Hörbehinderte. Für den breitbandigen Internetzugang gilt eine Mindestübertragungsrate von 600/100 kBit/s.</p> <p>S. 91 Lagebericht – Corporate Responsibility – Gesellschaftliches und kulturelles Engagement – Förderung des Jugendmedienschutzes und Medienkompetenz – Schulen ans Internet – Schulservice Seit 2001 schliesst Swisscom alle Primar- und Sekundarschulen in der Schweiz kostenlos ans Internet an. Ende 2010 waren über 97% aller Schulen an die kantonalen Bildungsnetze angeschlossen. Swisscom führt die Initiative «Schulen ans Internet» auch ohne die öffentlich-private Partnerschaft mit dem Bund weiter – die Bundesinitiative ist 2007 offiziell ausgelaufen. Swisscom bietet den Schulen auch in Zukunft Angebote, die den Bedürfnissen im Schulalltag entgegenkommen, und hat diese 2010 weiter ausgebaut. Swisscom hat das Angebot für die Kindergärten geöffnet. Damit ist sie einem Bedürfnis der kantonalen Erziehungsdirektionen gefolgt. Dies bedeutet, dass sich die Anzahl der Anschlüsse im Rahmen der Initiative in den nächsten Jahren nahezu verdreifachen wird. Schulen mit Bedarf an leistungsstarken Bandbreiten – grosse Schulzentren oder Schulen, die das Internet besonders intensiv nutzen – profitieren neu von kostenlosen Anschlüssen mit einer Bandbreite von bis zu 50 Mbit/s.</p>
EC9	Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen	●	<p>S. 18 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Gesetzliches und regulatorisches Umfeld – Telekommunikationsunternehmungsgesetz (TUG) Auf den 1. Januar 1998 sind die früheren PTT-Betriebe durch Gesetz in «Die Schweizerische Post» und die «Swisscom AG» umgewandelt worden (daher die Bezeichnung spezialgesetzliche Aktiengesellschaft). Nach TUG und Statuten erbringt Swisscom im In- und Ausland Fernmelde- und Rundfunkdienste sowie damit zusammenhängende Produkte und Dienstleistungen. Gemäss TUG muss die Schweizerische Eidgenossenschaft (Bund) die kapital- und stimmenmässige Mehrheit an Swisscom halten. Der Bundesrat legt zudem für jeweils vier Jahre fest, welche Ziele der Bund als Hauptaktionär erreichen will, und macht diese zwecks Transparenz für die übrigen Anleger öffentlich. Die Absichten des Bundes fliessen in die vom Verwaltungsrat von Swisscom zu setzenden strategischen und operativen Unternehmensziele ein. Für eine Aufgabe der Mehrheit des Bundes an der Swisscom AG müsste das TUG geändert werden. Swisscom ist ferner verpflichtet, mit den Personalverbänden Verhandlungen zum Abschluss eines Gesamtarbeitsvertrags zu führen. Der aktuelle Gesamtarbeitsvertrag datiert vom 1. Januar 2006. Im Berichtsjahr hat keine Gesetzesrevision stattgefunden.</p> <p>S. 20 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Gesetzliches und regulatorisches Umfeld – Beziehung zur Schweizerischen Eidgenossenschaft (Bund) Der Bund ist gesetzlich verpflichtet, die kapital- und stimmenmässige Mehrheit an Swisscom zu halten. Diese Beteiligung gibt ihm die Möglichkeit, Einfluss zu nehmen. Er trägt mit seinem Engagement finanzielle und unternehmerische Risiken und steuert diese, indem er in den strategischen Zielen gewisse Erwartungen an Swisscom formuliert – so etwa Vorgaben hinsichtlich maximaler Verschuldung, Ausschüttungen und Beteiligungen im Ausland.</p>
	Ökologische Leistungsindikatoren		
	Managementansatz und Ziele	◎	S. 92 Lagebericht – Coporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima – Managementansatz und Ziele



			<p>Swisscom verfolgt die Zielvorgaben des Bundes im Rahmen einer mit der Energie-Agentur der Wirtschaft (EnAW) unterzeichneten Zielvereinbarung. Swisscom hat ihre Tochtergesellschaften, die eine wesentliche Umweltrelevanz aufweisen, ISO 14001 zertifiziert. Es sind dies: Swisscom (Schweiz) AG, Swisscom Broadcast AG, Swisscom IT Services AG und Cablex AG. Diese Tochtergesellschaften sind zugleich ISO 9001 zertifiziert.</p> <p>Bis Ende 2015 setzt sich Swisscom weitergehende Ziele: Die Energieeffizienz soll gegenüber dem 1. Januar 2010 um weitere 20% gesteigert, der direkte CO2-Ausstoss um weitere 10% reduziert werden. Insgesamt will Swisscom seit dem Referenzjahr 1990 ihren direkten CO2-Ausstoss um 60% reduzieren. 2010 hat Swisscom zusätzlich ihre Projektleiter hinsichtlich der Umwelthanforderungen bei neuen Projekten geschult.</p> <p>Governance: Grundsätze auf Internet</p>
EN1	Eingesetzte Materialien	●	<p>S. 94 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima – Betrieblicher Umweltschutz</p> <p>Papier und weitere Stoffe</p> <p>Bei der Umwelteinwirkung kurzlebiger Hilfsmittel steht vor allem Papier im Vordergrund. Im Bürobereich wird 100%-Recycling-Papier benutzt. Für andere Verwendungszwecke wie Werbung oder Drucksachen wird ausschliesslich Papier mit dem FSC-Siegel (Forest Stewardship Council) verwendet. Zusätzlich hat Swisscom die zweimonatliche Kunden-Rechnung bei geringen Beträgen sowie die papierlose, elektronische Rechnung eingeführt. Für die Telefonbücher sind 2010 4'890 Tonnen Papier der Qualität PEFC à 34 g/m2 verwendet worden. Der Netzausbau erfordert den Einsatz von langlebigen Materialien wie Kabel oder Glasfaser: 2010 hat Swisscom in ihrem Festnetz insgesamt 704'451 km Glasfaser, 113'156 km Kupferpaare und 791 km Kunststoffrohre aus umweltverträglichem Polyethylen verlegt sowie 5'058 Telefonstangen aus Holz installiert.</p>
EN2	Recyclingmaterial	●	<p>S. 94 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima – Betrieblicher Umweltschutz</p> <p>Recycling</p> <p>Swisscom minimiert das Abfallaufkommen durch die sorgfältige Auswahl von Materialien und verlängert die Verwendungsdauer von Produkten so weit wie möglich. Die Abfälle werden durch qualifizierte Spezialunternehmen entsorgt. Für die Beseitigung und das Recycling hat Swisscom einen Vertrag mit der Schweizer Abfallbörse abgeschlossen. Sonderabfälle werden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben durch hierfür autorisierte Spezialunternehmen beseitigt. Die 946 Tonnen Abfälle sind nach 17 Sorten getrennt und fallen unter die drei Hauptkategorien Recycling (73%), Entsorgung in Kehrichtverbrennungsanlagen (26%) und Sonderabfälle (1%).</p> <p>Von den rezyklierten Materialien werden Papier an den Standorten in Eigenverantwortung sowie Regenwasser und Fernwärme der nahen Kläranlage für den Hauptsitz von Swisscom eingesetzt.</p>
EN3	Direkter Primärenergieverbrauch	●	<p>S. 92 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima – Energie</p> <p>Brennstoffverbrauch</p> <p>Der Verbrauch von Erdgas und Fernwärme wird bemessen. Der Verbrauch von Heizöl wird für acht repräsentative Gebäude jährlich erhoben: die ermittelten Verbrauchszahlen für das Berichtsjahr werden auf die Gesamtfläche hochgerechnet. Damit ist der Verbrauch von 95% der gesamten Mitarbeitenden erfasst. Der genaue Verbrauch wird Ende Mai 2011 bekannt. Swisscom hat 2010 zur Beheizung der Gebäude 208.2 Terajoules (57.8 GWh) verbraucht. Dies entspricht einer Reduktion gegenüber 2009 um 2%. Der «Wärme-Mix» besteht aus 72% Heizöl, 15% Erdgas und 13% Fernwärme. 2010 hat Swisscom weitere Gebäudesanierungen realisiert und insgesamt vier Initiativen zur Energie- und CO2-Reduktion im Gebäudesektor eingeleitet: für die 40 grössten Gebäude ein Energiemanagement, Massnahmen zur Betriebsoptimierung, Einführung eines standardisierten Verfahrens für die Sanierung von Heizanlagen und das Herabsetzen um 5°C der Heizungstemperatur in der Vermittlungszentralen. Die zuletzt genannte Massnahme führt zu einer Einsparung von Heizöl um 40%.</p>



			<p>Swisscom hat einen Pilotversuch zur Energie-Überwachung ihres grössten Gebäudes in Zürich-Herden durchgeführt. Die Resultate dienen zur Optimierung des Betriebs, wie auch zur Verbesserung der Gebäudeautomation und Gebäudeüberwachung.</p> <p>S. EN 29</p> <p>S. 96 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima – Umweltkennzahlen in der Schweiz</p>
EN4	Indirekter Primärenergieverbrauch	●	<p>S. 92 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima – Energie</p> <p>Verbrauch elektrischer Energie, Ökostrom Der Bedarf an Elektrizität lag 2009 bei 402 GWh, für 2010 bei 404 GWh. Der leicht erhöhte Stromverbrauch ist auf die wachsenden Aktivitäten und die erweiterte Netzinfrastruktur zurückzuführen. Mittelfristig ist ein Nullwachstum im Verbrauch zu erwarten. 2010 hat Swisscom 100% erneuerbaren Strom eingesetzt. Für den Strom-Mix, für die Netzinfrastruktur und den Verbrauch der von Swisscom verwalteten Gebäude erfolgt seit 2010 eine Kompensation für den Anteil Atomstrom, Strom unbekannter Herkunft sowie Strom aus fossilen Energieträgern. Der Verbrauch der Büros, die an anderen Standorten gemietet sind, wird nicht erfasst. Mit 1,6 GWh Ökostrom «naturemade star» aus Solarenergie 0,4 GWh und Windkraft 1,2 GWh ist Swisscom weiterhin die bedeutendste Abnehmerin alternativer Energien in der Schweiz. Das Label «100% erneuerbare Energie» lässt sich Swisscom extern durch den WWF bestätigen.</p> <p>S. 96 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima – Umweltkennzahlen in der Schweiz</p>
EN5	Energieeinsparung	●	<p>S. 92 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima – Energie</p> <p>Brennstoffverbrauch 2010 hat Swisscom weitere Gebäudesanierungen realisiert und insgesamt vier Initiativen zur Energie- und CO2-Reduktion im Gebäudesektor eingeleitet: für die 40 grössten Gebäude ein Energiemanagement, Massnahmen zur Betriebsoptimierung, Einführung eines standardisierten Verfahrens für die Sanierung von Heizanlagen und das Herabsetzen um 5°C der Heizungstemperatur in der Vermittlungszentralen. Die zuletzt genannte Massnahme führt zu einer Einsparung von Heizöl um 40%.</p> <p>Swisscom hat einen Pilotversuch zur Energie-Überwachung ihres grössten Gebäudes in Zürich-Herden durchgeführt. Die Resultate dienen zur Optimierung des Betriebs, wie auch zur Verbesserung der Gebäudeautomation und Gebäudeüberwachung.</p> <p>Stromverbrauch Projekt Mistral Swisscom hat 2010 das Energiesparprojekt «Mistral» weiter umgesetzt. Mistral steht für eine Kühlmethode, die ausschliesslich und während des ganzen Jahres Aussenluft verwendet. Damit beseitigt Mistral herkömmliche, energieintensive Kühlsysteme mit Kompressoren und erhöht die Energieeffizienz massiv. Zudem entfallen durch Mistral umweltschädliche Kältemittel. Mistral ist bis Ende 2010 in 432 Telefonzentralen eingesetzt worden. Dies entspricht einer Zunahme gegenüber dem Vorjahr um 35%. Im Jahr 2010 sind 15 zusätzliche Mobilfunk-Basisstationen und 5 Sendestationen von Swisscom Broadcast umgerüstet worden. Die Frischluftkühlung bietet auch eine realistische Alternative für die Kühlung von Rechenzentren. Die kumulierte Stromeinsparung betrug per Ende 2010 im Vergleich zur früheren Kühlmethode 15.3 GWh. Ist die Umstellung der Kühlsysteme im Vermittlungsnetz komplett erfolgt, wird Swisscom jährlich gegenüber den konventionellen Kühlmethode bis zu 45 Millionen Kilowattstunden Elektrizität einsparen.</p>



EN6	Initiativen für Energieeffizienz und erneuerbare Energien	●	<p>S. 92 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima - Energie S. auch EN5 für den Teil Strom (Mistral) Brennstoffverbrauch 2010 hat Swisscom weitere Gebäudesanierungen realisiert und insgesamt vier Initiativen zur Energie- und CO2-Reduktion im Gebäudesektor eingeleitet: für die 40 grössten Gebäude ein Energiemanagement, Massnahmen zur Betriebsoptimierung, Einführung eines standardisierten Verfahrens für die Sanierung von Heizanlagen und das Herabsetzen um 5°C der Heizungstemperatur in der Vermittlungszentralen. Die zuletzt genannte Massnahme führt zu einer Einsparung von Heizöl um 40%. Swisscom hat einen Pilotversuch zur Energie-Überwachung ihres grössten Gebäudes in Zürich-Herden durchgeführt. Die Resultate dienen zur Optimierung des Betriebs, wie auch zur Verbesserung der Gebäudeautomation und Gebäudeüberwachung.</p> <p>Verbrauch elektrischer Energie, erneuerbarer Strom und Ökostrom Der Bedarf an Elektrizität lag 2009 bei 402 GWh, für 2010 bei 404 GWh. Der leicht erhöhte Stromverbrauch ist auf wachsende Aktivitäten und erweiterte Netzinfrastruktur zurückzuführen. Mittelfristig ist ein Nullwachstum im Verbrauch zu erwarten. 2010 hat Swisscom 100% erneuerbaren Strom eingesetzt. Für den Strom-Mix, für das Netz und den Verbrauch der von Swisscom verwalteten Gebäude erfolgt seit 2010 eine Kompensation für den Anteil Atomstrom, Strom unbekannter Herkunft sowie Strom aus fossilen Energieträgern. Diese Massnahme erfasst den Verbrauch von 94% der Mitarbeitenden. Der Verbrauch der Büros, die an anderen Standorten gemietet sind, wird nicht erfasst. Mit 1,6 GWh Ökostrom «naturemade star» aus Solarenergie 0,4 GWh und Windkraft 1,2 GWh ist Swisscom weiterhin die bedeutendste Abnehmerin alternativer Energien in der Schweiz. Das Label «100% erneuerbare Energie» lässt sich Swisscom extern durch den WWF bestätigen.</p>
EN7	Initiativen zur Verringerung des indirekten Energieverbrauchs	●	<p>S. 84 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen – Klimafreundliche Produkte Die in den vorangegangenen Jahren erstellten Ökobilanzen der Netze und Endgeräte belegen übereinstimmend, dass folgende Faktoren für die Umwelteinwirkung relevant sind: Energieverbrauch der Endgeräte beim Kunden, Produktionsenergie der Endgeräte sowie Stromverbrauch der Netzelemente. Erste messbare Erfolge des Programms Green Customer Experience sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Lancierung der Centro-Router-Familie mit optimierten Funktionalitäten hinsichtlich Strahlung, Energieeffizienz und Verpackung. Um 25% reduzierter Stromverbrauch im Stand-by sowie On/Off-Button für Wireless Funktion. > Neulancierung von Solidarcomm in den Swisscom Shops mit dem Ziel, die Rückgabequote von gebrauchten Mobilfunkgeräten um 30% bis 2015 zu erhöhen. > Pilotierung eines Systemwechsels, um die papierlose Rechnungsstellung zu fördern. Neu wird bei Kunden die Online-Rechnung als Standard gesetzt; die Papierversion bleibt als Option bestehen. > Ecomode plus: Damit strahlen die betroffenen Schnurlostelefone nur noch minimal. Ecomode-plus-Modelle machen 60% aller Verkäufe von Schnurlostelefonen aus. > Mobilfunkgeräte mit Solarzellen: Als erster Telekombetreiber der Schweiz hat Swisscom im November 2009 ein Mobilfunkgerät mit Solarzellen eingeführt, das sich unabhängig vom Stromnetz durch Sonnenenergie auflädt. > Netzgeräte bei Kunden: in Zusammenarbeit mit dem Bundesamt für Energie und Motorola wurde, ein Prototyp für eine IPTV-Settop-Box mit Stand-by-Verbrauch von unter drei Watt realisiert. Dieser Wert soll bis Ende 2011 auf ein Watt reduziert werden. Gemeinsam mit zehn anderen Telekom-Anbietern hat Swisscom 2009 unter den DSL-Chipherstellern einen Wettbewerb für den Bau des effizientesten DSL-



			<p>Routers lanciert. Dabei hat der von Swisscom gewählte Chip-Hersteller eine spezielle Software entwickelt, um den Stromverbrauch der Router weiter zu reduzieren. Die Einführung dieser Software ist für 2011 vorgesehen. Allen Swisscom TV-Kunden werden Steckerleisten oder Funkstecker zum vollständigen Ausschalten ihrer Settop-Boxen und Modems angeboten.</p> <p>> Kennzeichnung mit einem myclimate Piktogramm: Gegen Ende 2010 ist als erstes Produkt die Online-Rechnung ausgezeichnet worden.</p>
EN8	Gesamtwasserentnahme	●	<p>S. 94 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima - Betrieblicher Umweltschutz Wasser</p> <p>Der Wasserverbrauch wird auf Basis einer Durchschnittsmessung des Jahres 1995 hochgerechnet und mit der Anzahl FTE multipliziert. Der Wasserverbrauch für den Sanitärbereich ist proportional zur Anzahl der Beschäftigten leicht gestiegen. Wasser wird nicht in Geschäftsprozessen eingesetzt und ist deshalb für Swisscom kein gewichtiger umweltrelevanter Faktor.</p>
EN9	Auswirkung des Wasserverbrauchs	∅	nicht relevant, da lediglich Wasserverbrauch für Sanitärzwecke
EN10	Rückgewonnenes und wiederverwendetes Wasser	∅	nicht relevant
EN11	Grundstücke in oder an der Grenze zu Schutzgebieten	⊙	<p>S. 95 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima - Betrieblicher Umweltschutz Boden und Biodiversität</p> <p>Die Basis- und Sendestationen, die für die volle Abdeckung der Schweiz mit Telekom-, Radio- und TV-Diensten erforderlich sind, befinden sich zuweilen ausserhalb bewohnter Gebiete. Die versiegelten Flächen pro Station betragen dabei wenige Quadratmeter. Beim Abriss ausgemusterter Basisstationen sorgt Swisscom für die Renaturierung des frei werdenden Geländes. Die Stationen in Kiental, Gadmen und Guttannen sind 2010 abgebaut und das frei werdende Gelände nach einer internen Vorgabe der Swisscom Broadcast AG renaturiert worden.</p>
EN12	Auswirkungen auf die Biodiversität	●	<p>S. 94 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima - Betrieblicher Umweltschutz</p> <p>Swisscom unterstützt weiterhin das Projekt «SMARAGD» des WWF finanziell und durch den persönlichen Mitarbeitenden-Einsatz vor Ort anlässlich der so genannten Nature Days</p> <p>S. 96 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima – Mitgliedschaften / Partnerschaften</p> <p>Swisscom unterstützt als grösster Sponsor das Projekt «SMARAGD» des WWF, ein europäisches Netzwerk zum Schutz bedrohter Tiere, Pflanzen und Biotope.</p>
EN13	Geschützte oder wiederhergestellte natürliche Lebensräume	⊙	Siehe. EN11
EN14	Strategien zum Schutz der Biodiversität	⊙	Laufende Massnahmen s. EN12
EN15	Gefährdete Arten	○	nicht erhoben
EN16	Treibhausgasemissionen	●	<p>S. 94 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima – Klima CO2-Bilanz</p> <p>Beim direkten Verbrauch fossiler Energieträger hat die CO2-Bilanz von Swisscom leicht abgenommen und beläuft sich auf 25'422 Tonnen CO2. Davon entfallen 49.7% auf Treibstoffe und 50.3% auf Brennstoffe. bleibt somit im Rahmen der mit der Energieagentur der Wirtschaft (EnAW) vereinbarten Ziele. Der Elektrizitäts-Mix in der Schweiz sowie die Fernwärme sind nicht mit fossilen Energieträgern erzeugt und daher frei von CO2-Emissionen. Swisscom wendet bei der Berichterstattung den Umrechnungsfaktor der EnAW für die Produktion von Strom an. Swisscom verzichtet zum heutigen Zeitpunkt auf eine Schätzung der übrigen indirekten CO2-Emissionen (gemäss Scope 3 der Greenhouse-Gas-Protokoll-</p>



			Initiative), verfolgt jedoch weiterhin die Erhebung des CO2-Ausstosses in der Logistik der Lieferanten. S. 96 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima – Umweltkennzahlen in der Schweiz
EN17	Andere Treibhausgasemissionen	∅	Nicht relevant
EN18	Initiativen zur Verringerung von Treibhausgasemissionen	●	Brennstoffverbrauch und Mobilitätspolitik und Treibstoffverbrauch Siehe. EN6 und EN29 S. 96 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima – Umweltkennzahlen in der Schweiz
EN19	Emissionen von Ozon abbauenden Stoffen	⊙	Wo keine Frischluftkühlung besteht (Mistral) können Kältemittel für die Kälteanlagen des Betriebs eingesetzt. Die Anlagen werden in Rahmen der gesetzlichen Vorgaben (ChemRRV) gewartet und entsorgt.
EN20	NOx, SO2 und andere Luftemissionen	⊙	S. 96 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima – Umweltkennzahlen in der Schweiz
EN21	Abwassereinleitungen	∅	nicht relevant, da lediglich Wasserverbrauch für Sanitärzwecke
EN22	Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	●	S. 94 Lagebericht – Corporate Responsibility – Betrieblicher Umweltschutz Recycling Swisscom minimiert das Abfallaufkommen durch die sorgfältige Auswahl von Materialien und verlängert die Verwendungsdauer von Produkten so weit wie möglich. Die Abfälle werden durch qualifizierte Spezialunternehmen entsorgt. Für die Beseitigung und das Recycling hat Swisscom einen Vertrag mit der Schweizer Abfallbörse abgeschlossen. Sonderabfälle werden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben durch hierfür autorisierte Spezialunternehmen beseitigt. Die 946 Tonnen Abfälle sind nach 17 Sorten getrennt und fallen unter die drei Hauptkategorien Recycling (73%), Entsorgung in Kehrichtverbrennungsanlagen (26%) und Sonderabfälle (1%). Von den rezyklierten Materialien werden Papier an den Standorten in Eigenverantwortung sowie Regenwasser und Fernwärme der nahen Kläranlage für den Hauptsitz von Swisscom eingesetzt. S. 96 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima – Umweltkennzahlen in der Schweiz
EN23	Wesentliche Freisetzung	●	Keine wesentlichen Freisetzungen im Jahr 2010
EN24	Gefährliche Abfälle nach der Basler Konvention	●	Swisscom transportierte keine Abfälle nach der Basler Konvention im Jahr 2010
EN25	Auswirkung von Abwasser auf die Biodiversität	●	Das Abwasser fliesst in das Kanalisationssystem der Kommunen und wird durch Kläranlagen aufbereitet
EN26	Initiativen zur Minimierung von Umweltauswirkungen von Produkten und Dienstleistungen	●	S. 84 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltige Produkte & Dienstleistungen Klimafreundliche Produkte Swisscom Schweiz hat im Berichtsjahr für Privatkunden das Programm Green Customer Experience gestartet. Dadurch werden ökologische Aspekte wie Strahlung und Energieeffizienz besonders berücksichtigt. Die in den vorangegangenen Jahren erstellten Ökobilanzen der Netze und Endgeräte belegen übereinstimmend, dass folgende Faktoren für die Umwelteinwirkung relevant sind: Energieverbrauch der Endgeräte beim Kunden, Produktionsenergie der Endgeräte sowie Stromverbrauch der Netzelemente. Erste messbare Erfolge des Programms Green Customer Experience sind: > Lancierung der Centro-Router-Familie mit optimierten Funktionalitäten hinsichtlich Strahlung, Energieeffizienz und Verpackung. Um 25%



		<p>reduzierter Stromverbrauch im Stand-by sowie On/Off-Button für Wireless Funktion.</p> <ul style="list-style-type: none"> > Neulancierung von Solidarcomm in den Swisscom Shops mit dem Ziel, die Rückgabequote von gebrauchten Mobilfunkgeräten um 30% bis 2015 zu erhöhen. > Pilotierung eines Systemwechsels um die papierlose Rechnungsstellung zu fördern. Neu wird bei Kunden die Online-Rechnung als Standard gesetzt; die Papierversion bleibt als Option bestehen. > Ecomode plus: Damit strahlen die betroffenen Schnurlostelefone nur noch minimal. Ecomode-plus-Modelle machen 60% aller Verkäufe von Schnurlostelefonen aus. > Mobilfunkgeräte mit Solarzellen: Als erster Telekombetreiber der Schweiz hat Swisscom im November 2009 ein Mobilfunkgerät mit Solarzellen eingeführt, das sich unabhängig vom Stromnetz durch Sonnenenergie auflädt. > Netzgeräte bei Kunden: in Zusammenarbeit mit dem Bundesamt für Energie und Motorola wurde, ein Prototyp für eine IPTV-Settop-Box mit Stand-by-Verbrauch von unter drei Watt realisiert. Dieser Wert soll bis Ende 2011 auf ein Watt reduziert werden. Gemeinsam mit zehn anderen Telekom-Anbietern hat Swisscom 2009 unter den DSL-Chipherstellern einen Wettbewerb für den Bau des effizientesten DSL-Routers lanciert. Dabei hat der von Swisscom gewählte Chip-Hersteller eine spezielle Software entwickelt, um den Stromverbrauch der Router weiter zu reduzieren. Die Einführung dieser Software ist für 2011 vorgesehen. Allen Swisscom TV-Kunden werden Steckerleisten oder Funkstecker zum vollständigen Ausschalten ihrer Settop-Boxen und Modems angeboten. > Kennzeichnung mit einem myclimate Piktogramm: Gegen Ende 2010 ist als erstes Produkt die Online-Rechnung ausgezeichnet worden. <p>Schulungen</p> <p>Im internen Verhaltenstraining wurden weitere Massnahmen umgesetzt: CR-Roadshows und CR-Video-Botschaften im Intranet haben zur strahlungsarmen Nutzung von Funktechnologien sensibilisiert. Die Shop-Mitarbeitenden wurden befähigt, Interessenten auf Anfrage die wichtigsten Tipps zur strahlungsarmen Nutzung drahtloser Kommunikationstechnologien zu vermitteln.</p> <p>Nachhaltige Dienstleistungen:</p> <p>Dienste, die einen deutlichen ökologischen Vorteil bieten, sind entsprechend gekennzeichnet. Dazu gehören Conferencing, Unified Communications, Telepresence und Teleworking. Ein von Swisscom eigens entwickelter CO2-Zeit- und -Kostenrechner zeigt Geschäftskunden, welche Einsparungen sie durch die Nutzung dieser Dienste erzielen.</p> <ul style="list-style-type: none"> > Klimafreundliche Dienste: Diese sind in die Kategorien «Reisetätigkeit reduzieren» (Videokonferenzen, Telearbeitslösungen, Logistiko Optimierung) und «Energie sparen» (Auslagerung und Virtualisierung von Servern in effizienten Rechenzentren) eingeteilt. Spezielles Verkaufstool, spezifische Green-ICT-Veranstaltungen und der Green-ICT-Rechner erläutern dem Kunden Reduktionspotentiale. > Swisscom hat im Berichtsjahr Schulungen zu klimafreundlichen Diensten für interessierte Bezugsgruppen durchgeführt. An acht Standorten hat Swisscom die realitätsnahe Videokonferenz-Lösung Telepresence lanciert. An einem Medienanlass mit dem WWF hat Swisscom eine Studie vorgestellt, welche die hohe Bereitschaft der Schweizer Wirtschaft zeigt, vermehrt moderne Konferenzsysteme einzusetzen und Reisen zu reduzieren. > Recycling: Swisscom gewährt auf alle Telekom-Geräte eine Zweijahresgarantie und bietet Reparaturdienste. Swisscom nimmt zudem alle Elektronikgeräte zurück, die aus ihrem Sortiment stammen. Diese Dienstleistung wird zusammen mit SWICO-Recycling – der Kommission für das Recycling des Schweizerischen Wirtschaftsverbands der Informations-, Kommunikations- und Organisationstechnik – durchgeführt. Die Finanzierung dieses Systems erfolgt durch eine Recycling-Gebühr. Die Recycling-Statistik ist bei SWICO erhältlich. > Solidarcomm: 2010 sind rund 37'000 Mobilfunkgeräte zurückgenommen und viele davon über ein Drittunternehmen in Länder mit Bedarf
--	--	--



			<p>an günstigen Gebrauchtgeräten verkauft worden. Der Erlös kommt vollumfänglich den sozialen Partnern Terre des Hommes Suisse und Réalise zugute.</p> <ul style="list-style-type: none"> > Dienstleistungen für Mitarbeitende: Im Berichtsjahr hat Swisscom für ihre Mitarbeitenden die Erweiterung der CO2-Sparplattform unterstützt, um neue Funktionen wie das interaktive Auswählen von persönlichen Klimaschutzzielen zu propagieren. Inzwischen ist die Teilnehmerzahl auf über 2'000 Mitarbeitende angestiegen. > Solar-Vignette: Für Kunden, die kein Mobilfunkgeräte mit Solarzellen kaufen, hat Swisscom die Solar-Vignette lanciert. Durch den Kauf der Vignette für CHF 8 erhält der Kunde die Garantie, dass genügend Solarenergie für den Stromverbrauch seines Mobilfunkgeräts ins Netz eingespeist wird. > Online-Rechnung: Die Online-Rechnung entwickelt sich verstärkt zur attraktiven und umweltfreundlicheren Alternative zur Rechnung auf Papier. Mittlerweile wählen 10% der Kunden von Swisscom die digitale Rechnung. <p>Unsere klimafreundliche Produkte & Dienstleistungen bei denen wir den Umsatz um jährlich 10% steigern wollen, umfassen die folgende Grossunternehmen: Managed Communication&Collaboration (MCC), Telepresence, Conferencing Services, Webex, Housing. Kleine und mittlere Unternehmen: Shared Hosted Exhchange, Online Backup Professional, Shared Office Professional, Webhosting, Business Connect Professional. Privatkunden: Rechnungen online. IT Services: Hosting, Storage&Backup, E-Bill/E-Invoice, ThinClients/Laptops.</p>
EN27	Verpackungsmaterial	⊙	<p>S. 87 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltige Produkte & Dienstleistungen - Produktverantwortung Verpackung</p> <p>Swisscom verzichtet seit 2009, mehrheitlich auf die zusätzliche Umverpackung bei Mobilfunkgeräten und reduziert die Beilagen wie Bedienungsanleitungen massiv. 2010 wurde für die Postpaid-Mobilfunkgeräte gänzlich auf die Umverpackung verzichtet. Dies sind 85% aller durch Swisscom verkauften Geräte. Dadurch konnten 14 Tonnen Karton eingespart werden. Auch bei der neuen Centro-Router-Familie ist das Verpackungskonzept angepasst worden: Dabei wird der Anteil an Recyclingfasern erhöht und die Verpackung für die Weiterverwendung konzipiert</p>
EN28	Strafen wegen Umweltverstößen	●	<p>Es wurden im Jahr 2010 keine Bussgelder oder Strafen wegen nicht Einhaltung von Rechtsvorschriften verhängt.</p> <p>Swisscom kontrolliert regelmässig die Einhaltung der aktuellen schweizerischen Umweltgesetzgebung im Rahmen des Umweltmanagementsystems und ergreift nötigenfalls Massnahmen zur Anpassung an veränderte gesetzliche Rahmenbedingungen. Swisscom hat keine Kenntnis über nicht gesetzeskonforme Sachverhalte im Unternehmen im Berichtsjahr.</p> <p>S. 78 zum Thema rechtliche Compliance</p>
EN29	Auswirkungen des Transports	●	<p>S. 93 Lagebericht – Corporate Responsibility – Verantwortung für Umwelt und Klima – Energie Mobilitätspolitik und Treibstoffverbrauch</p> <p>Ein einwandfreier Kundenservice beinhaltet eine entsprechende Mobilität des Personals. 2010 sind im Dienste der Kunden insgesamt 66,1 Millionen Kilometer gefahren worden, was einem Energieverbrauch von 172.3 Terajoules (47.8 GWh) entspricht. Der Treibstoffverbrauch hat sich dabei gegenüber 2009 um 3% verringert.</p> <p>Der durchschnittliche CO2-Ausstoss pro Fahrzeug soll bis 2012 auf 150 g/km und bis 2015 auf 130 g/km reduziert werden. Ende 2010 hat die Flotte der Personalwagen einen durchschnittlichen Ausstoss von 150 g/km gemäss neuem europäischem Fahrzyklus (NEFZ) erreicht. 73% der Fahrzeugflotte sind den Energieeffizienzkategorien A und B zugeordnet. Dazu betreibt Swisscom eine Flotte von 69 (+68%) Hybridfahrzeugen und 25 (+ 108%) erdgasbetriebenen Fahrzeugen, die mehrheitlich als Poolfahrzeuge an unterschiedlichen Standorten im Einsatz stehen. Ende</p>



			<p>2010 hat Swisscom ein erstes Projekt in der Elektromobilität lanciert: Drei Elektrofahrzeuge sind in Lausanne, Bern und Zürich stationiert – an Standorten, an denen Swisscom dank eigenen Solaranlagen eine gleichwertige Menge an Solarstrom produziert.</p> <p>2010 sind 101'600 (-7.6%) Bahnбилете für Dienstreisen genutzt sowie 13'000 (+4%) Halb-Tax und 2600 (+3.5%) Generalabonnemente für die Mitarbeitenden ausgestellt worden.</p> <p>Seit 2007 wird auf internationalen Flügen eine separate CO2-Abgabe von 1,5 Rappen pro Flugmeile erhoben. Diese Beträge kommen internen Umweltprojekten im Mobilitätsbereich zugute.</p> <p>Das Modell für die interne Kostenverrechnung wurde 2009 auf das Verursacherprinzip umgestellt. Damit bezahlen die internen Fahrzeugnutzer die effektiv verursachten Kosten und sind motiviert, diese möglichst tief zu halten.</p>
EN30	Ausgaben für den Umweltschutz	○	Nicht separat erhoben
	Gesellschaftliche Leistungsindikatoren: Arbeitspraktiken & menschenwürdige Beschäftigung		
	Managementansatz und Ziele	◎	<p>S. 33 Lagebericht – Mitarbeiter – Managementansatz und Ziele in der Schweiz</p> <p>Bei Swisscom stellt der Konzernbereich Group Human Resources eine einheitliche Personalpolitik sicher. Die Personalabteilungen der operativen Segmente widmen sich also den operativen Personalfunktionen von der Personalbeschaffung bis zur Freisetzung. Group Human Resources legt dafür übergreifende personalpolitische Standards, Leitlinien und Grundsatzthemen fest und gestaltet diese aus. Sie unterstützt die Konzernleitung und den Verwaltungsrat in personalpolitischen Themen, rekrutiert die obersten Führungskräfte und leitet deren Talententwicklung und die Nachfolgeplanung. Group Human Resources ist zudem für die gesamte Berufsbildung verantwortlich. Im Austausch mit den Sozialpartnern wahrt Group Human Resources die Interessen des ganzen Konzerns.</p> <p>Group Human Resources setzt für die kommenden Jahre folgende Schwerpunkte und Ziele: Mit Strategien und Massnahmen im Age Management reagiert Swisscom frühzeitig auf die demographischen Entwicklungen und sucht nach gewinnbringenden Lösungen im Umgang mit älteren Mitarbeitenden im Unternehmen. Die demographischen Entwicklungen wirken sich auch auf die Pensionskasse von Swisscom aus: Swisscom setzt sich für eine solide Pensionskasse ein und fördert eine ausgeglichene Beitragsverteilung. Mit den Sozialpartnern sucht Swisscom faire Lösungen bezüglich Gesamtarbeitsvertrag (GAV) und Sozialplan. Auf dem Arbeitsmarkt will sich Swisscom als attraktive Arbeitgeberin positionieren und neue Talente anziehen. Swisscom investiert aber auch in die Arbeitsmarktfähigkeit ihrer Mitarbeitenden und leistet mit einer modernen Berufsbildung einen wichtigen Beitrag für den Standort Schweiz. Auf die Gesundheit der Mitarbeitenden und die kulturelle Vielfalt im Unternehmen legt Swisscom – wie zahlreiche Initiativen und Programme belegen – grossen Wert. Durch die Unterstützung von Human Resources widmet sich das Management laufend dem Erfolgsfaktor Mensch im Unternehmen. Es entwickelt Strategien, um Potenziale bei den Mitarbeitenden freizusetzen und eine offene Kultur zu schaffen, in der auch Fehler zugelassen sind. Wertschätzung, die Honorierung von guten Leistungen und das eigene Vorleben spielen dabei eine zentrale Rolle.</p>
LA1	Mitarbeiter nach Beschäftigungsart und Region	●	S. 42 Lagebericht – Mitarbeiter – Die Mitarbeitenden in Zahlen
LA2	Mitarbeiterfluktuation	●	S. 42 Lagebericht – Mitarbeiter – Die Mitarbeitenden in Zahlen Ohne Lernende und Temporäre
LA3	Leistungen für Vollzeitangestellte	●	S. 35 Lagebericht – Mitarbeiter – Arbeitnehmervertretungen und Gewerkschaftsbeziehungen Swisscom legt Wert auf eine gelebte Partnerschaft mit den Sozialpartnern und pflegt den konstruktiven Dialog. Der GAV ist das beste Beispiel



			<p>für eine gemeinsam ausgestaltete, faire Lösung. Bei wesentlichen betrieblichen Veränderungen und Themen wie Lohnverhandlungen oder Arbeitszeiten bezieht Swisscom die Gewerkschaften frühzeitig ein. Der GAV räumt den Arbeitnehmervertretungen für unterschiedliche Bereiche Mitwirkungsrechte ein. Die Swisscom Mitarbeitenden wählen in allgemeinen und freien Wahlen ihre Vertreter in die Betriebskommission (Beko), die diese Mitwirkungsrechte wahrnimmt. Die Betriebskommission und Swisscom pflegen einen gegenseitigen Informationsaustausch. Zwei Arbeitnehmervertreter sitzen zudem im Verwaltungsrat der Swisscom AG ein, wobei den Mitarbeitenden das Recht zusteht, Wahlvorschläge zu machen. Weiter nimmt die Betriebskommission die Mitwirkungsrechte direkt an den einzelnen Betriebsorten wahr, wobei ein Beko-Mitglied jeweils rund 250 Mitarbeitende repräsentiert.</p> <p>Swisscom fördert den Ausgleich zwischen Arbeit und Privatleben, indem sie ihren Mitarbeitenden die Voraussetzungen für eine ausgeglichene Work-Life-Balance bietet. Dazu tragen unter anderem die folgenden Leistungen für Vollzeit- wie auch für Teilzeitbeschäftigte bei: Möglichkeiten zur flexiblen Arbeitszeitgestaltung wie Jahresarbeitszeit, variable Arbeitszeit und Telearbeit, fünf Wochen Ferien, ab dem sechzigsten Altersjahr sechs Wochen Ferien sowie ein Mutterschaftsurlaub von 16 Wochen und ein Vaterschaftsurlaub von zehn Tagen. Weiter kommen die Mitarbeitenden nach jeweils fünf Anstellungsjahren in den Genuss von einer zusätzlichen Woche bezahlten Urlaubs. Darüber hinaus übernimmt Swisscom den Pensionskassenbeitrag für einen unbezahlten Urlaub von maximal drei Monaten.</p> <p>Swisscom bezahlt eine Kinder- und Ausbildungszulage, die meist über den kantonalrechtlichen Zulagen liegt, und gewährt grosszügigen Urlaub in besonderen Familienangelegenheiten – so etwa den Adoptionsurlaub. Sie unterstützt die familienexterne Kinderbetreuung nicht nur mit finanziellen Beiträgen, sondern auch mit unentgeltlichen Beratungsdienstleistungen durch den Familienservice. Bei Arbeitsunfähigkeit infolge Krankheit oder Unfall garantiert Swisscom in der Schweiz eine Lohnfortzahlung von 730 Tagen.</p> <p>Kadermitarbeitende profitieren im Gegensatz zu den dem GAV unterstellten Mitarbeitenden von einer Befreiung von der Nichtberufsunfallprämie. Sie haben zudem die Möglichkeit, abhängig von der Anstellungsdauer eine mehrmonatige Auszeit (Sabbatical) zu nehmen.</p> <p>Die Leistungen für Arbeitnehmende wie Gesundheitsfürsorge, Versicherungsschutz, Schwangerschaftsurlaub, Vaterschaftsurlaub oder Rentenvorsorge gelten in gleichem Masse für Vollzeit- und Teilzeitbeschäftigte. Die Vergütung der Fringe Benefits ist abhängig vom Beschäftigungsgrad. Lernende geniessen dieselben Leistungen. Temporäre Mitarbeitende haben kein Anrecht auf diese Leistungen, da die Vermittlungsunternehmen für diese Leistungen zuständig sind. Jedoch hat Swisscom mit den Vermittlungsunternehmen Rahmenverträge abgeschlossen, damit die temporär angestellten Mitarbeitenden möglichst gleiche Leistungen für gleiche Arbeit erhalten. Kadermitarbeitende profitieren zusätzlich von einer Kaderrisikoversicherung für Invalidität oder Todesfall.</p>
LA4	Mitarbeiter mit Kollektivarbeitsverträgen	●	<p>S. 35 Lagebericht – Mitarbeiter – Gesamtarbeitsvertrag und Sozialplan</p> <p>Dem Gesamtarbeitsvertrag (GAV) sind im Dezember 2010 rund 14'200 Mitarbeitende in der Schweiz beziehungsweise 85,9% der Gesamtbelegschaft unterstellt gewesen. Für Kadermitarbeitende gelten spezielle Anstellungsbedingungen. Der GAV regelt die wichtigsten arbeitsvertraglichen Bestimmungen zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmenden und enthält überdies vertragliche Bestimmungen für das Verhältnis zwischen Swisscom und den Gewerkschaften. Der GAV bietet den Mitarbeitenden Flexibilität und fortschrittliche Arbeitsbedingungen: Die wöchentliche Arbeitszeit beträgt 40 Stunden. Der Sozialplan regelt die Leistungen von Swisscom an diejenigen Mitarbeitenden, die vom Stellenabbau betroffen sind.</p> <p>Für die Umsetzung des Sozialplans trägt die Worklink AG, eine 100%-Tochtergesellschaft von Swisscom, die Verantwortung. Die Worklink AG eröffnet den vom Stellenabbau betroffenen Swisscom Mitarbeitenden neue Perspektiven. Sie berät und unterstützt sie bei der externen Stellensuche oder vermittelt ihnen externe und interne temporäre Einsätze. Weiter unterstützt die Worklink AG die Kadermitarbeitenden bei Stellenreduktionen mit separaten Outplacement-Programmen. Die Erfolgsquote ist hoch: Rund 46% der vom Stellenabbau betroffenen</p>



			<p>Mitarbeitenden haben in kurzer Zeit wieder eine Beschäftigung gefunden.</p> <p>Swisscom fördert mit umfangreichen Programmen faire Lösungen für ältere Mitarbeitende, die in Rente gehen, von Skill Change oder von einem Abbau betroffen sind. Ein Vorsorgekonzept ermöglicht die Teilpensionierung. Bei frühzeitiger Pensionierung (ab 58 Jahren) bietet die AHV-Überbrückungsrente finanzielle Unterstützung. Der Sozialplan berücksichtigt Alter und Dienstalter. Interne Programme im Rahmen des Age Management schaffen zudem neue Perspektiven und Möglichkeiten für einen weiteren produktiven Einsatz von älteren Mitarbeitenden im Unternehmen.</p>
LA5	Mitteilungsfrist(en) in Bezug auf wesentliche betriebliche Veränderungen	●	<p>Siehe LA4</p> <p>Der GAV regelt die Mitwirkungsgrade der Gewerkschaften bei wesentlichen betrieblichen Veränderungen. Konkrete Mitteilungsfristen sind jedoch nicht festgelegt.</p>
LA6	In Arbeitsschutzausschüssen vertretene Mitarbeiter	⊙	<p>Siehe LA3</p> <p>Bei Swisscom werden die sicherheitsrelevanten Themen über das SECCOM gesteuert. Das SECCOM steuert wiederum u.a. das Safety Board in welchem die Arbeitssicherheitsspezialisten der Konzerngesellschaften, HR (Gesundheitsmanagement) und auch die BEKO vertreten sind. Über dieses Board werden auch die Arbeitsschutzprogramme und -themen in der Schweiz behandelt, überwacht und umgesetzt.</p>
LA7	Berufskrankheiten, Ausfalltage und arbeitsbedingte Todesfälle	●	S. 42 Lagebericht – Mitarbeiter – Die Mitarbeitenden in Zahlen
LA8	Schulung und Beratung als Unterstützung von Mitarbeitern in Bezug auf Krankheiten	●	<p>S. 39 Lagebericht – Mitarbeiter – Gesundheit- und Arbeitssicherheit</p> <p>Gesunde und zufriedene Mitarbeitende sind Swisscom ein grosses Anliegen. Deshalb investiert Swisscom gezielt in Strategien, Initiativen und Programme des betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM). Verwaltungsrat, Konzernleitung und Führungskräfte tragen mit ihrer Unterstützung zur Verankerung der Massnahmen bei.</p> <p>Im Jahr 2008 hat Swisscom das BGM strategisch eingerichtet und Methoden, finanzielle Mittel, Rollen, Verantwortungen und Prozesse definiert. Im Jahr 2009 erfolgte der operative Aufbau des BGM. Die BGM-Verantwortlichen etablierten durch 1'800 Kaderschulungen das Präsenzmanagement als Führungsteil des BGM und formierten und schulten die operativen BGM-Einheiten (Case Management, Human Resources Consultants, Sozialberatung). 2010 wies das BGM in der Rehabilitation die ersten Erfolge aus: 1'100 erfolgreiche Rehabilitationsgespräche und rund 11'000 Absenztage weniger als 2009. Dies entspricht einer Reduktion der Absenzquote von 3,26% im Jahr 2009 auf 3,00% im Jahr 2010. Auch in weiteren Bereichen haben sich spürbare Resultate gezeigt: Auf Initiative des BGM und mit wissenschaftlicher Begleitung durch die vivit AG haben die Personalrestaurants ihr Ernährungsangebot erweitert. Im nationalen Reintegrationsprojekt ConCerto (Arbeitgeber, Sozialversicherer, IV-Stellenkonferenz/BSV) hat Swisscom die Führung. Swisscom schafft zudem mit bedeutenden Integrationspartnern Trainings- und Praktikumsarbeitsplätze für gesundheitlich beeinträchtigte Mitarbeitende. 2011 liegt der Schwerpunkt nunmehr im Bereich der Prävention. Das BGM will die Absenzquote bis 2015 auf 2,09% senken.</p>
LA9	Arbeits- und Sicherheitsvereinbarungen mit Gewerkschaften	●	<p>S. 39 Lagebericht – Mitarbeiter – Gesundheit- und Arbeitssicherheit</p> <p>Wie im Gesamtarbeitsvertrag (GAV) festgehalten, will Swisscom die Persönlichkeit der Mitarbeitenden achten und schützen und für einen angemessenen Gesundheitsschutz nach den Grundsätzen der Ergonomie sorgen. Der GAV gewährt der Arbeitnehmervertretung im Bereich Ergonomie (Gestaltung der Arbeitsplätze und Arbeitsumgebung, Gesundheitsschutz/-vorsorge, Verhütung von Unfällen und Berufskrankheiten, Arbeitssicherheit) ein Mitspracherecht und den Gewerkschaften ein Informationsrecht. Unterschiedliche Gremien koordinieren und steuern Ausbildungen, Initiativen und Massnahmen zur Sicherheit und zum Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz. In Bereichen, in denen die Arbeitssicherheit für die Mitarbeitenden besonders wichtig ist, unterhält Swisscom ein integriertes, prozessorientiertes Managementsystem und ist nach ISO 9001:2000 zertifiziert.</p>



			<p>Die Vorgaben, Prozesse und Hilfsmittel zur Regelung und Umsetzung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sind in ein Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsmanagementsystem integriert. Bei der Tochtergesellschaft Cablex beispielsweise wird die Richtlinie EKAS 6508 (Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit) umgesetzt. Sie umfasst dabei die zehn Elemente des betrieblichen Sicherheitssystems. Dadurch sind die Massnahmen von Gesundheit und Sicherheit des Personals beim Bau der Infrastruktur gewährleistet.</p> <p>In 2010 wurden keine Arbeits- und Sicherheitsvereinbarungen mit Gewerkschaften geschlossen da der GAV erst 2011 wieder neu verhandelt wird.</p>
LA10	Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter	◉	<p>S. 36 Lagebericht – Mitarbeiter – Personalentwicklung</p> <p>Aufgrund der vielfältigen Systeme und Schulungsangebote bei Swisscom ist es nicht möglich, die Schulungsstunden pro Mitarbeiter aggregiert auszuweisen. Swisscom betreibt jedoch ein breites Angebot an Weiterbildungsmassnahmen. Nebst Fach-, Führungs- und Management-Ausbildungen steht den Organisationseinheiten jährlich ein fixer Betrag zur Verfügung, den sie für externe Kurse und Weiterbildung verwenden können. Swisscom begrüsst weiterführende Ausbildungen und unterstützt diese auch finanziell.</p>
LA11	Programme zu lebenslangem Lernen	●	<p>S. 35 Lagebericht – Mitarbeiter – Gesamtarbeitsvertrag und Sozialplan</p> <p>Swisscom fördert mit umfangreichen Programmen faire Lösungen für ältere Mitarbeitende, die in Rente gehen, von Skill Change oder von einem Abbau betroffen sind. Ein Vorsorgekonzept ermöglicht die Teilpensionierung. Bei frühzeitiger Pensionierung (ab 58 Jahren) bietet die AHV-Überbrückungsrente finanzielle Unterstützung. Der Sozialplan berücksichtigt Alter und Dienstalter. Interne Programme im Rahmen des Age Management schaffen zudem neue Perspektiven und Möglichkeiten für einen weiteren produktiven Einsatz von älteren Mitarbeitenden im Unternehmen.</p> <p>S. 35 Lagebericht – Mitarbeiter – Arbeitnehmervertretungen und Gewerkschaftsbeziehungen</p> <p>S. 36 Lagebericht – Mitarbeiter – Personalentwicklung</p>
LA12	Leistungsbeurteilung und Entwicklungsplanung von Mitarbeitern	●	<p>S. 36 Lagebericht – Mitarbeiter – Personalentwicklung</p> <p>Um die Leistungen der Mitarbeitenden gezielt zu beurteilen und zu honorieren, hat Swisscom 2010 das Performance-Management-System weiterentwickelt. Die Basis bildet der so genannte «Performance Dialog»: Unter dem Leitsatz «Ziele vereinbaren, Leistung anerkennen und Entwicklung planen» besprechen Mitarbeitende und Vorgesetzte im Dialog die Aufgaben, Erwartungen und die persönliche Entwicklung. 2010 haben die Vorgesetzten mit 90,5% aller Mitarbeitenden von Swisscom in der Schweiz einen Performance Dialog durchgeführt. Der 2009 neu eingeführte Management-Review-Prozess gilt neu auch für Organisationsbereiche unterhalb der Konzernbereiche. Dieser Prozess unterstützt die Nachfolgeplanung für Schlüsselfunktionen und fördert die Platzierung von Top-Talenten. Um Top-Talente zu entwickeln und zu fördern, hat Swisscom 2010 das Top-Talent-Programm erarbeitet. Dieses sieht unter anderem vor, Konzernleitungsmitglieder und Top-Talente in regelmässigem fachlichem und persönlichem Austausch zu halten.</p>
LA13	Zusammensetzung der leitenden Organe und Aufteilung der Mitarbeiter nach Kategorie	●	<p>S. 42 Lagebericht – Mitarbeiter – Die Mitarbeitenden in Zahlen</p>
LA14	Lohnunterschiede nach Geschlecht	●	<p>S. 37 Lagebericht – Mitarbeiter – Mitarbeiterentlohnung</p> <p>Unabhängige Studien im Auftrag von Swisscom belegen, dass im Unternehmen Männer und Frauen in gleicher Funktionsstufe diskriminierungsfrei entlohnt werden. Diese Studien und deren Informationen sind Eigentum von Swisscom.</p> <p>Swisscom schenkt der Lohngleichheit zwischen den Geschlechtern eine hohe Aufmerksamkeit. Das Lohngleichheitsinstrument des Bundes (Logib), welches das Eidgenössische Büro für Gleichstellung entwickelte, überprüft periodisch die Lohnstrukturen auf Unterschiede zwischen</p>



			den Männer- und Frauenlöhnen. Die bisherigen Untersuchungen – letztmals mit den Löhnen des Monats Juli 2010 – zeigten jeweils geringe Lohnunterschiede auf, diese lagen deutlich unter der vom Beschaffungswesen des Bundes festgelegten Toleranzschwelle von 5%.
	Gesellschaftliche Leistungsindikatoren: Menschenrechte		
	Managementansatz und Ziele	◎	S. 89 Lagebericht – Corporate Responsibility – Gesellschaftliches und kulturelles Engagement – Managementansatz und Ziele Das jährliche Beschaffungsvolumen von Swisscom beträgt CHF 3,2 Milliarden mit über 6'000 Lieferpartnern. Swisscom erwartet von den Lieferpartnern, dass diese ebenfalls ihre Verantwortung wahrnehmen. Dabei richtet sich das Augenmerk auf die gesamte Lieferkette. Die Einkaufspolitik legt die Verhaltensgrundsätze fest: Sie bilden die verbindliche Basis für Verhandlungen mit den Lieferanten. Konkretisiert wird die Einkaufspolitik durch Vertragsbeilagen. Anforderungen aus dem Umweltmanagementsystem von Swisscom oder aus anderen Themenfeldern wie zum Beispiel Jugendmedienschutz fließen in diese Vertragsbeilagen ein. Das Environmental Committee von Swisscom erarbeitet dazu konkrete Anträge zur Erweiterung der Corporate-Responsibility-Vertragsbeilage. Das Purchasing Board von Swisscom entscheidet anschliessend über die Integration dieser Vorgaben. Siehe Swisscom Einkaufspolitik
HR1	Investitionsvereinbarungen	●	Keine Investitionsvereinbarungen, die Menschenrechtsklauseln enthalten Abgedeckt über HR2
HR2	Prüfung der Zulieferer zu Menschenrechtsaspekten	●	S. 88 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltige Lieferkette – Einkaufspolitik Corporate-Responsibility-Vertragsbeilage Swisscom strebt bis 2013 an, dass 97% der Lieferpartner die Corporate-Responsibility-Vertragsbeilage (CRV) unterzeichnet haben. Die Integration der Vertragsbeilage geschieht bei neuen Vertragsabschlüssen laufend. Bei bestehenden Verträgen wird die Beilage bei Vertragserneuerungen eingeschlossen. Zur Prozessbeschleunigung, weist Swisscom ihre Lieferpartner seit Mitte 2010 bei allen elektronischen Bestellungen darauf hin, dass die Vertragsbeilage ab sofort ein integraler Bestandteil des Vertragsverhältnisses ist. Ab Januar 2011 führt Swisscom ein einheitliches Vertragsmanagementsystem ein. Ab diesem Zeitpunkt wird die Anzahl Vertragsabschlüsse mit CRV exakt beziffert und ausgewiesen werden können. Lieferantenbewertung Die Top-Lieferpartner werden halbjährlich bewertet. Im Rahmen dieser Bewertung eruieren die Parteien gemeinsam Entwicklungsfelder und unterzeichnen Zielvereinbarungen, deren Erfüllung die Einkäufer von Swisscom kontinuierlich überwachen. Eine Überprüfung fand im Jahr 2010 bei 37 Lieferpartnern (31 im Jahr 2009 und 15 im Jahr 2008) statt. Key Supplier Day 2010 Im März 2010 sind die Gewinner und Finalisten der ersten Swisscom Supplier Awards in Bern vor Publikum in den Kategorien Innovation, Kooperation und Nachhaltigkeit geehrt worden.
HR3	Schulungen zu Menschenrechten	●	S. 88 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltige Lieferkette – Einkaufspolitik Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeitenden Der Kompaktkurs Beschaffung richtet sich an alle Mitarbeitenden mit dem Ziel, diese für die Corporate-Responsibility-Anliegen der Lieferkette zu sensibilisieren. 2010 haben zehn Kompaktkurse mit 170 Teilnehmern stattgefunden.



			Alle Einkäufer – rund 100 Mitarbeitende – werden zur Einkaufspolitik und CR in der Lieferkette geschult. Dies war auch Thema eines Vortrags an der Swisscom Einkäufertagung 2010. Eine Information und Schulung zur – als erhöhtes Risiko eingestuft – Beschaffung von Werbearbeiten wurde mit neun Entscheidungsträgern durchgeführt.
HR4	Vorfälle von Diskriminierung	●	Keine Vorfälle von Diskriminierung im Jahr 2010 bekannt. S. 37 Lagebericht – Mitarbeiter – Personalstrategie Diskriminierung: Mitarbeitende von Swisscom haben ein Recht darauf, an ihrem Arbeitsplatz so behandelt zu werden, dass ihre persönliche Würde und Integrität unangetastet bleiben. Bei Diskriminierungen – aber auch für Anliegen, welche die Themen Lebensgestaltung, Zusammenleben, Gesundheit, Finanzen und andere mehr betreffen – stehen den Mitarbeitenden Sozialberater an unterschiedlichen Standorten in der ganzen Schweiz zur Seite. In den letzten drei Jahren haben durchschnittlich 4% bis 5% der Swisscom Mitarbeitenden eine Einzelberatung in Anspruch genommen. Um psychosozialen Spannungen, Diskriminierungen oder Belastungsreaktionen vorzubeugen, bietet die Sozialberatung unterschiedliche Präventionskurse an. Jährlich besuchen einige hundert Führungskräfte und Mitarbeitende diese Kursangebote.
HR5	Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen	●	Siehe HR2
HR6	Kinderarbeit	●	Siehe HR2 Keine Vorfälle im Jahr 2010 bekannt.
HR7	Zwangsarbeit	●	Siehe HR2 Keine Vorfälle im Jahr 2010 bekannt.
HR8	Schulung des Sicherheitspersonals	●	Siehe HR2
HR9	Verletzung der Rechte von Ureinwohnern	●	Siehe HR2
Gesellschaftliche Leistungsindikatoren: Gesellschaft			
	Managementansatz	◎	S. 89 Lagebericht – Corporate Responsibility – Gesellschaftliches und kulturelles Engagement – Managementansatz und Ziele Geltende Gesetze sind vorbehaltlos einzuhalten. Zentral für Swisscom sind die Vorgaben zum Fernmelde- und Wettbewerbsrecht, zum Arbeitsrecht sowie die Vorgaben zur Bezeichnung der Produkte und Dienstleistungen, zum Persönlichkeits- und Datenschutz, zum Schutz des Fernmeldegeheimnisses, zur Bekämpfung von Korruption und zum Schutz der Gesundheit und Sicherheit von Kunden und Dritten. Die Verantwortung für die Einhaltung der angeführten Gesetze obliegt jedem einzelnen Mitarbeitenden. Siehe 3.6
SO1	Auswirkungen auf das Gemeinwesen	●	S. 89 Lagebericht – Corporate Responsibility – Gesellschaftliches und kulturelles Engagement – Grundsätze – Zugang für alle Die Vorgaben des Behindertengleichstellungsgesetzes werden vollumfänglich erfüllt oder übertroffen: > Der Zugang zu Swisscom Shops ist für Menschen, die auf einen Rollstuhl angewiesen sind, in über 90% uneingeschränkt möglich. > In Kooperation mit dem Verein «Zugang für alle» optimiert Swisscom laufend die Zugänglichkeit ihrer Webplattformen für Sehbehinderte und sehschwache Mitmenschen. Die Zugänglichkeit für Blindenbrowser wie «jaws» wurde im Jahr 2010 bei der Implementierung einer



			<p>neuen Content-Management-Plattform verbessert.</p> <ul style="list-style-type: none"> > Im Rahmen des Grundversorgungsauftrags stellt Swisscom gehörlosen Mitmenschen einen Transkriptionsdienst zur Verfügung. > Die Kommunikation mit den Supportstellen ist stets über unterschiedliche Medien möglich: telefonisch, brieflich, via E-Mail oder direkt in den Verkaufsstellen. > Swisscom bemüht sich um ein Portfolio an Endgeräten, das sowohl hörgeschädigten als auch sehbehinderten Mitmenschen eine Auswahl bietet. Hier ist besonders das Natel Emporia zu erwähnen, das sich speziell an ältere Menschen mit auditiven, visuellen oder taktilen Einschränkungen richtet. <p>Swisscom steht in engem Austausch mit den Stiftungen Zugang für alle (Access4all), PROCOM sowie Procap und bietet in Zusammenarbeit mit der pro audio schweiz einen Telefon-Hörcheck an.</p> <p>Menschen mit knappen finanziellen Mitteln unterstützt Swisscom mit spezifischen Angeboten. Für Jugendliche unter 26 Jahren wurde ein vergünstigter Tarifplan geschaffen. Die Abonnemente dieses Tarifs sind bis 18 Jahre zusätzlich mit einer Kreditlimite versehen. Ältere Menschen nutzen die neuen Technologien nach wie vor weniger als jüngere. Spezielle Abonnemente bieten Preismodelle, in denen die Grundgebühren besonders tief liegen und nur dann Kosten entstehen, wenn die Dienstleistung genutzt wird.</p> <p>S. 89 Lagebericht – Corporate Responsibility – Gesellschaftliches und kulturelles Engagement – Grundsätze – Grundversorgung</p> <p>S. 86 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen – Kundenunterstützung Swisscom Help Point Seit 2005 schult der Swisscom-Help-Point Nutzer im Gebrauch von Mobilfunkgeräten und Internet. In den Schulungszentren in Bern, Basel, Lausanne, Luzern, Genf und Zürich werden jede Woche Kurse angeboten. Zudem fahren vier Schulungsbusse jedes Jahr in rund 80 Städte und Dörfer in der ganzen Schweiz. 2010 haben sich 36'000 Personen im Gebrauch moderner Kommunikationsmittel weitergebildet. Seit der Lancierung sind über 166'000 Kunden geschult worden.</p>
SO2	Korruptionsrisiken	●	<p>S. 78 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltigkeitsmanagement – Allgemeiner Managementansatz – Rechtliche Compliance Die Vielfalt der geschäftlichen Tätigkeiten und die Komplexität der Vorschriften erfordern ein wirksames Compliance-Management-System (CMS). Das CMS von Swisscom basiert auf folgenden Grundelementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Kultur: Die Compliance-Kultur ist die Grundlage für die Wirksamkeit des CMS. Der Verhaltenskodex hält die Mindestanforderungen des Verwaltungsrats und des CEO's der Swisscom AG fest, die über die Führung und Zusammenarbeit im Unternehmen vermittelt werden. > Risikoanalyse: Die Risiken aus den Tätigkeiten von Swisscom werden analysiert und gewichtet. Basierend auf der Risikoanalyse werden die relevanten Bereiche und Regeln festgelegt sowie Massnahmen eingeführt, die auf die Vermeidung von Verstössen ausgerichtet sind. > Organisation: Konzernleitung und Geschäftsleitungen der Tochtergesellschaften legen die Aufgaben und Verantwortlichkeiten fest. Sie stellen die für ein wirksames CMS notwendigen Ressourcen zur Verfügung. > Kommunikation: Die Mitarbeitenden werden über ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten informiert. Periodisch wird an den Verwaltungsrat und die Konzernleitung der Swisscom AG, die Geschäftsleitungen und Verwaltungsräte der Tochtergesellschaften sowie an weitere interne Stellen über Risikoanalyse, Compliance-Aktivitäten und Compliance-Ereignisse berichtet. > Überwachung und Verbesserung: Die Angemessenheit und Wirksamkeit des CMS wird überwacht. Sollten Verstösse vorliegen, werden diese den zuständigen Stellen gemeldet. Die interne Überprüfung des CMS hat aufgezeigt, dass Verbesserungen im Bereich der Systematisierung und Dokumentation vorzunehmen sind.



			<p>Swisscom hat sich im Berichtsjahr für Mindeststandards im Compliance-Management eingesetzt und die Tätigkeiten des Wirtschaftsverbandes economiesuisse zur Erarbeitung von Eckwerten eines wirksamen Compliance-Managements unterstützt.</p> <p>Swisscom ist Mitglied von Transparency International (Schweiz) und lehnt Korruption in jeder Form ab. Eine neue Anti-Korruptions-Weisung sowie ein neues E-Learning-Tool haben 62% der rund 2'000 Kader- und Führungsmitarbeitenden im Berichtsjahr auf die Thematik sensibilisiert. Die Mitarbeitenden der besonders gefährdeten Bereiche werden spezifisch geschult. Die Überprüfung von Tochtergesellschaften auf Korruptionsverstöße im Einkauf hat zu keinen Feststellungen geführt. Auch im Rahmen des Whistleblowing sind keine Verdachtsfälle gemeldet worden. Erkenntnisse aus den Schulungen oder sonstigen Rückmeldungen werden zur Verbesserung des Systems, der Prozesse und der Dokumentation eingebracht.</p>
SO3	Schulungen zur Antikorruptionspolitik	●	Siehe SO2
SO4	Korruptionsvorfälle und ergriffene Massnahmen	●	Kein Korruptionsvorfall im Jahre 2010 bekannt.
SO5	Teilnahme an der politischen Willensbildung und Lobbying	●	<p>S. 80 Lagebericht – Corporate Responsibility – Corporate Responsibility Strategie – Die Verantwortung von Swisscom gegenüber der Öffentlichkeit</p> <p>Als führendes ICT-Unternehmen der Schweiz ist Swisscom ein gefragter Gesprächspartner für Umwelt, Gesellschaft, Politik sowie öffentliche und private Institutionen. Dabei stehen ökologische, gesellschaftliche, politische und regulatorische Themen im Mittelpunkt. Swisscom hat sich als verantwortungsbewusster «Corporate Citizen» im Berichtsjahr in die Diskussion zu folgenden Themen eingebracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Nachhaltiges Handeln der ICT-Branche; > ICT im Bildungswesen; > Verbesserung des Kundenservices; > Flächendeckende Versorgung der Schweiz mit Mobilfunk- und Breitbandinfrastruktur. <p>Swisscom steht für einen konstruktiven und lösungsorientierten Ansatz, der sich sowohl am Gemeinwohl als auch an den Unternehmensinteressen orientiert. Die Unternehmenspositionen basieren auf klaren Fakten und geben die Vorstellungen von Swisscom wider. Die Beziehungen zu Politik, Behörden und Gesellschaft werden transparent und vertrauensvoll gestaltet. Durch die Mitwirkung an öffentlichen Anhörungen und Veranstaltungen und mit schriftlichen Stellungnahmen positioniert sich Swisscom im politischen Umfeld. - Rechtswidrige oder ethisch fragwürdige Praktiken zur Beeinflussung von Meinungsträgern lehnt Swisscom strikt ab. Zudem ist Swisscom politisch und konfessionell neutral und unterstützt finanziell keine Parteien.</p> <p>Interessen bündeln in Verbänden</p> <p>Neben der direkten Vertretung der eigenen Interessen gegenüber Politik, Behörden, Swiss Holdings sowie gesellschaftlichen Organisationen engagiert sich Swisscom in unterschiedlichen Branchenverbänden wie economiesuisse, simsa, der Worlddidac Association, dem Schweizerischen Gewerbeverband oder der asut.</p>
SO6	Zuwendungen an Parteien und Politiker	●	<p>S. 80 Lagebericht - Corporate Responsibility – Nachhaltigkeitsmanagement – Verantwortung von Swisscom gegenüber der Öffentlichkeit</p> <p>Swisscom ist politisch und konfessionell neutral und unterstützt finanziell keine Parteien.</p> <p>Swisscom unterstützt weder direkte noch indirekte Parteifinanzierungen und auch keine Wahlkämpfe.</p>



S07	Klagen aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten	<p>●</p> <p>S. 19 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Rahmenbedingungen – Gesetzliches und regulatorisches Umfeld – Regulatorische Entwicklungen 2010 in der Schweiz</p> <p>Laufende Verfahren nach Fernmelde- und Wettbewerbsrecht</p> <p>In den vergangenen Jahren sind gegen Swisscom verschiedene Verfahren nach dem Fernmelde- und dem Wettbewerbsrecht eröffnet worden. Im Jahr 2010 sind keine wesentlichen Ereignisse eingetreten, die zu einer Änderung der bestehenden Einschätzungen geführt haben. Die laufenden Verfahren nach Fernmelde- und Wettbewerbsrecht sind in den Erläuterungen 28 und 29 des Anhangs zur Konzernrechnung beschrieben.</p> <p>Umsetzung des revidierten Fernmeldegesetzes</p> <p>Ende 2010 hat die Eidgenössische Kommunikationskommission (ComCom) das Auktionsverfahren zur Vergabe einer Reihe von Funkkonzessionen für mobile Dienste durch die ComCom eröffnet. Das zu erwerbende Spektrum soll unter anderem die Einführung neuer Technologien, wie beispielsweise des Mobilkommunikationsstandards Long Term Evolution (LTE), ermöglichen.</p> <p>Im Jahr 2010 ist die Umsetzung des Zugangsregimes, darunter die Entbündelung der letzten Meile, weiter vorangetrieben worden. Am 31. Dezember 2010 beträgt die Anzahl entbündelter Anschlussleitungen 255'000. Rund 115'000 Kunden haben sich zudem entschlossen, die Rechnung für ihren Telefonanschluss über die von ihnen gewählten Telefondienstleister zu bezahlen. Sie erhalten damit für Telefonanschluss und -dienste nur noch eine Rechnung.</p> <p>Evaluation zum Fernmeldemarkt</p> <p>In Erfüllung eines Postulats der ständerätlichen Kommission hat der Bundesrat am 17. September 2010 eine Analyse des Fernmeldemarktes publiziert. Er kommt darin zum Schluss, dass die Schweiz grundsätzlich gut mit Telekommunikationsleistungen versorgt sei. Eine flächendeckende Versorgung der Schweiz mit preiswerten und qualitativ hochstehenden Fernmeldediensten solle in erster Linie über einen funktionierenden Wettbewerb erreicht werden. Die Liberalisierung, die Stärkung des Wettbewerbs und eine gut funktionierende Grundversorgung mit Fernmeldediensten seien bislang insgesamt gut umgesetzt worden. Erkannte Unzulänglichkeiten seien zu wenig bedeutsam, als dass sie eine Gesetzesrevision rechtfertigen würden. Eine solche Revision wäre mit grossen Unsicherheiten verbunden und würde die für die Investitionen unabdingbare Rechtssicherheit gefährden. In einem nächsten Schritt wird dieser Bericht im Parlament behandelt.</p> <p>S. 190 Jahresrechnung – Konsolidierte Jahresrechnung – Anhang der Konzernrechnung – 28 Rückstellungen – Rückstellungen für regulatorische Verfahren</p> <p>Rückstellungen für Interkonnektion und andere Zugangsdienste gemäss Fernmeldegesetz (FMG) der Swisscom (Schweiz) AG</p> <p>Swisscom erbringt Interkonnektions- und andere Zugangsdienste für andere Telekom-Gesellschaften in der Schweiz. Die Interkonnektion regelt die Zusammenschaltung der Netze von Swisscom und alternativen Anbieterinnen von Fernmeldediensten. Seit 2000 berechnet Swisscom die Interkonnektionspreise nach der in der Verordnung über Fernmeldedienste (FDV) vorgeschriebenen Kostenrechnungsmethode der langfristigen Zusatzkosten (long run incremental costs, LRIC). Das revidierte Fernmeldegesetz (FMG) und die Ausführungsvorschriften verpflichten Swisscom seit dem 1. April 2007, den anderen Anbieterinnen von Fernmeldediensten weitere Zugangsdienste zu Preisen anzubieten, die – mit Ausnahme des Preises für das Verrechnen von Teilnehmeranschlüssen des Festnetzes – ebenfalls nach der in der Verordnung über Fernmeldedienste (FDV) vorgeschriebenen Kostenrechnungsmethode LRIC berechnet werden.</p> <p>Seit dem Jahr 2000 haben mehrere Anbieterinnen von Fernmeldediensten bei der Eidgenössischen Kommunikationskommission (ComCom) Gesuche um Senkung der ihnen von Swisscom in Rechnung gestellten Interkonnektionspreise eingereicht. Die Interkonnektionspreise für die</p>
-----	---	---



		<p>Jahre 2000 bis 2008 wurden mittels diverser Verfügungen und Entscheide rechtskräftig festgelegt und die Auszahlungen für diese Jahre wurden im Jahr 2009 abgeschlossen. Als Folge des Bundesgerichtsentscheids vom 21. April 2006 besteht das Risiko, dass auch diejenigen Fernmeldedienstanbieterinnen, welche die Preise akzeptiert haben, von Swisscom rückwirkend die Senkung ihrer Interkonnectionspreise verlangen. 2006 wurde für dieses Forderungsrisiko eine entsprechende Rückstellung gebildet. In zwei Verfügungen vom 9. Oktober 2008 hat die ComCom festgehalten, dass verfügte Preise von Gesetzes wegen rückwirkend gegenüber sämtlichen Fernmeldedienstanbieterinnen gelten (rückwirkende Drittwirkung). Swisscom hat diese Verfügungen mit Beschwerden vom 10. November 2008 angefochten. Mit Entscheiden vom 1. und 19. Februar 2010 hat das Bundesverwaltungsgericht die Beschwerden von Swisscom gutgeheissen, da es der Auffassung ist, dass Preisverfügungen der ComCom nur für die Verfahrensparteien und nicht von Gesetzes wegen auch für Dritte gelten. In zwei Verfügungen vom 21. Juni 2010 hat die ComCom rückwirkende Drittwirkungsklauseln festgelegt, ohne die Rückwirkung zeitlich zu beschränken. Den Entscheid über die zeitliche Geltung der rückwirkenden Drittwirkung hat die ComCom so dem Zivilrichter überlassen. Im zweiten Halbjahr 2010 wurden mit verschiedenen Fernmeldedienstanbieterinnen Vergleiche über einen Betrag von CHF 104 Millionen abgeschlossen, die im vierten Quartal 2010 ausbezahlt wurden. Als Folge der Vergleiche wurden im vierten Quartal 2010 Rückstellungen in Höhe von CHF 46 Millionen aufgelöst. Von diesem Betrag entfallen CHF 18 Millionen auf Zinsen. Entsprechend wurde diese Auflösung im Finanzergebnis erfasst. Der übrige Teil der Auflösung von CHF 28 Millionen wurde im übrigen Betriebsaufwand verbucht. Mit entsprechenden Zugangsgesuchen stellten 2009 drei Fernmeldedienstanbieterinnen bei der ComCom das Gesuch auf Senkung der ihnen von Swisscom in Rechnung gestellten Interkonnectionspreise für das Jahr 2009. Mit Verfügungen vom 13. Dezember 2010 hat die ComCom die Interkonnectionspreise für die Jahre 2009 und 2010 festgelegt und die Preise um jeweils rund 5% gesenkt.</p> <p>Bei der ComCom sind noch Verfahren für andere Zugangsdienste gemäss dem revidierten Fernmeldegesetz hängig. Die anderen Zugangsdienste umfassen die Kollokation, die Teilnehmeranschlüsse, die Kabelkanalisationen und die Mietleitungen. Mit Verfügung vom 13. Dezember 2010 hat die ComCom die Preise für die Teilnehmeranschlüsse für die Jahre 2009 und 2010 um 8% bis 9% gesenkt. Die Preise für die Kollokation wurden hingegen weitgehend bestätigt. Mit Verfügungen vom 10. März 2010 hat die ComCom die Marktbeherrschung von Swisscom für sämtliche mietleitungsfähigen Übertragungstechnologien aller Bandbreiten in der gesamten Schweiz festgestellt. Davon ausgenommen wurde einzig die Verbindung zwischen verschiedenen Ortschaften, wo Verbindungen von mindestens zwei alternativen Anbietern möglich sind. Gegen diese Verfügungen hat Swisscom am 26. April 2010 Beschwerde eingereicht. Aufgrund einer Neubeurteilung dieser Verfahren wurden im vierten Quartal 2010 zusätzliche Rückstellungen in Höhe von CHF 39 Millionen erfasst.</p> <p>Am 31. Dezember 2010 betragen die Rückstellungen für die Verfahren betreffend Interkonnections- und andere Zugangsdienste der Swisscom (Schweiz) AG insgesamt CHF 159 Millionen. Die Zahlungen 2010 betragen CHF 116 Millionen. Die Zahlungen der restlichen Verpflichtungen sind abhängig vom Zeitpunkt des Eintreffens der rechtskräftigen Verfügungen und Entscheide.</p> <p>S. 155 Jahresrechnung – Konsolidierte Jahresrechnung – Anhang der Konzernrechnung – 4 wesentliche Ermessensspielräume und Schätzungsunsicherheiten bei der Anwendung von Rechnungslegungsgrundsätzen</p> <p>Rückstellungen für Interkonnection und andere Zugangsdienste gemäss revidiertem Fernmeldegesetz (FMG) der Swisscom (Schweiz) AG</p> <p>Im Zusammenhang mit der Festsetzung der Preise für Interkonnections- und andere Zugangsdienste laufen verschiedene Verfahren. Swisscom hat auf der Grundlage einer eigenen Einschätzung der erwarteten finanziellen Folgen Rückstellungen gebildet. Am 31. Dezember 2010 betragen die Rückstellungen für Interkonnections- und andere Zugangsdienste CHF 159 Millionen. Die weitere Entwicklung des Verfahrens oder ein Entscheid der zuständigen Instanz kann im Folgejahr zu einer anderen Beurteilung der finanziellen Auswirkungen und dadurch zu</p>
--	--	--



		<p>einer Erhöhung oder Verminderung der erfassten Rückstellungen führen. Siehe Erläuterung 28.</p> <p><u>Verfahren der Wettbewerbskommission</u></p> <p>Die Wettbewerbskommission (Weko) führt verschiedene Verfahren gegen Swisscom. Die einzelnen Verfahren sind in Erläuterung 29 beschrieben. Bei einem Wettbewerbsverstoss kann die Weko gemäss Kartellgesetz eine Sanktion verhängen. Auf der Grundlage einer rechtlichen Beurteilung schätzt Swisscom die Verhängung von direkten Sanktionen nicht als wahrscheinlich ein. Es wurden daher für diese Verfahren im Konzernabschluss 2010 keine Rückstellungen angesetzt. Die weitere Entwicklung der Verfahren kann im Folgejahr zu einer Änderung der Einschätzung und zur Erfassung von Rückstellungen führen.</p> <p>S. 192 Jahresrechnung – Konsolidierte Jahresrechnung – Anhang der Konzernrechnung – 29 Eventualverbindlichkeiten</p> <p><u>Verfahren vor der Wettbewerbskommission</u></p> <p>Die Wettbewerbskommission (Weko) führt gegen verschiedene Gesellschaften des Swisscom Konzerns Verfahren, die nachfolgend beschrieben sind. Bei einem Wettbewerbsverstoss kann die Weko gemäss Kartellgesetz eine Sanktion verhängen. Diese ist abhängig von der Dauer und Schwere sowie der Art des Verstosses und kann bis zu 10% des Umsatzes ausmachen, den das betreffende Unternehmen in den letzten drei Geschäftsjahren auf den relevanten Märkten in der Schweiz erzielt hat.</p> <p><u>Untersuchung betreffend Mobilfunkterminierungspreise</u></p> <p>Die Weko eröffnete im Oktober 2002 gegen Swisscom eine Untersuchung gemäss Kartellgesetz betreffend Terminierungsgebühren im Mobilfunkmarkt. In mehreren Swisscom zugestellten Verfügungsanträgen an die Weko vertrat das Sekretariat der Weko die Auffassung, Swisscom sei für die Terminierung von Mobilfunkverkehr in ihrem Netz marktbeherrschend und habe durch zu hohe Terminierungsgebühren gegenüber ihrer Konkurrenz das Kartellgesetz verletzt. Das Sekretariat beantragte deshalb der Weko, Swisscom für ihr Verhalten eine Sanktion in Höhe von rund CHF 489 Millionen aufzuerlegen. Die beantragte Sanktion bezog sich auf die Zeit vom 1. April 2004 (Inkrafttreten des revidierten Kartellgesetzes) bis zum 31. Mai 2005 (Senkung der Mobilterminierungspreise durch Swisscom von CHF 0,335 auf CHF 0,20). - Swisscom bestreitet, eine marktbeherrschende Stellung zu haben, und ist der Meinung, dass ihre Tarife nicht missbräuchlich sind. Die Terminierungsgebühren von Swisscom waren schon vor der Senkung am 1. Juni 2005 rund 10% tiefer als diejenigen ihrer Mitbewerber. Da Swisscom zudem ein höheres abgehendes Gesprächsvolumen als die anderen Mobilfunkanbieter hat, leistet Swisscom Nettozahlungen an ihre Mitbewerber.</p> <p>Am 5. Februar 2007 erliess die Weko eine Verfügung. Sie gelangte zum Ergebnis, dass Swisscom marktbeherrschend sei und diese Stellung gemäss Kartellgesetz missbraucht habe, indem sie von anderen Fernmeldedienstanbieterinnen in der Zeit vom 1. April 2004 bis zum 31. Mai 2005 unangemessene Terminierungsgebühren erzwungen habe. Die Begründung entspricht im Wesentlichen den Verfügungsanträgen des Sekretariats. Als Folge dieser angeblich unzulässigen Verhaltensweise verfügte die Weko eine Sanktion von CHF 333 Millionen. Die Preisentwicklung nach dem 31. Mai 2005 ist Gegenstand einer weiteren Untersuchung. Im Zusammenhang mit dem Rückkauf des 25%-Anteils von Vodafone an der Swisscom Mobile AG wurde vereinbart, dass im Fall einer Sanktion 25% der Sanktion von Vodafone zurückgefordert werden können. Swisscom weist den Vorwurf des Missbrauchs einer marktbeherrschenden Stellung und die Sanktion zurück und hat die</p>
--	--	--



			<p>Verfügung beim Bundesverwaltungsgericht mit Beschwerde vom 19. März 2007 angefochten. Mit Entscheid vom 24. Februar 2010 hat das Bundesverwaltungsgericht die Verfügung teilweise, das heisst den Missbrauchsvorwurf und die Sanktion, aufgehoben. Swisscom und das Eidgenössische Volkswirtschaftsdepartement haben diesen Entscheid im zweiten Quartal 2010 beim Bundesgericht angefochten. Auf der Grundlage einer rechtlichen Beurteilung kommt Swisscom zum Schluss, dass aus heutiger Sicht eine letztinstanzliche Sanktionierung nicht wahrscheinlich ist, und hat deshalb in den Konzernabschlüssen per 31. Dezember 2009 und 2010 keine Rückstellung erfasst. Im Falle der rechtskräftigen Feststellung eines Missbrauchs könnten zivilrechtliche Forderungen gegen Swisscom gestellt werden. Swisscom erachtet es als nicht wahrscheinlich, dass solche zivilrechtlichen Forderungen durchgesetzt werden können.</p> <p>Untersuchung zum Verhältnis von ADSL-Wholesale-Preisen und ADSL-Retail-Preisen</p> <p>Am 20. Oktober 2005 eröffnete die Weko gegen die Swisscom AG und die Swisscom (Schweiz) AG eine Untersuchung wegen angeblichen Missbrauchs einer marktbeherrschenden Stellung. Gegenstand der Untersuchung ist die Frage, ob Swisscom die Preise für ADSL-Vorleistungen zugunsten von Internet-Service-Providern so hoch angesetzt habe, dass im Verhältnis zu den von Swisscom selbst verlangten Endkundenpreisen keine ausreichende Gewinnmarge verbleibe (Price Squeezing; Kosten-Preis-Schere). Swisscom bestreitet die Marktbeherrschung und weist den Vorwurf des Price Squeezing zurück, weil sie der Auffassung ist, dass die Preise für ihre ADSL-Vorleistungen ihren ADSL-Konkurrenten durchaus eine angemessene Gewinnmarge ermöglichen. Am 12. November 2008 hat das Sekretariat der Weko Swisscom den Antrag an die Weko auf Verfügung einer Sanktion wegen Missbrauchs einer marktbeherrschenden Stellung der Swisscom bei ADSL-Diensten zur Stellungnahme unterbreitet. Der Antrag an die Weko sah eine Sanktion in Höhe von rund CHF 237 Millionen vor. Mit Entscheid vom 5. November 2009 hat die Weko Swisscom wegen Missbrauchs einer marktbeherrschenden Stellung bei ADSL-Diensten mit einem Betrag von CHF 220 Millionen sanktioniert. Swisscom bestreitet, über eine marktbeherrschende Stellung zu verfügen, und weist den Vorwurf einer Kosten-Preis-Schere zurück. Swisscom ist der Auffassung, dass die Preise für ihre ADSL-Vorleistungen ihren ADSL-Konkurrenten durchaus eine angemessene Gewinnmarge ermöglichen. Swisscom hat die Verfügung beim Bundesverwaltungsgericht mit Beschwerde vom 7. Dezember 2009 angefochten. Auf der Grundlage einer rechtlichen Beurteilung kommt Swisscom zum Schluss, dass aus heutiger Sicht eine letztinstanzliche Sanktionierung nicht wahrscheinlich ist, und hat deshalb in den Konzernabschlüssen per 31. Dezember 2009 und 2010 keine Rückstellung erfasst. Im Falle der rechtskräftigen Feststellung eines Missbrauchs könnten zivilrechtliche Forderungen gegen Swisscom gestellt werden. Swisscom erachtet es als nicht wahrscheinlich, dass solche zivilrechtlichen Forderungen durchgesetzt werden können.</p> <p>Regulatorische Verfahren</p> <p>Andere Zugangsdienste gemäss revidiertem Fernmeldegesetz (FMG)</p> <p>Swisscom erbringt gemäss dem revidierten Fernmeldegesetz Interkonnektionsdienste und andere Zugangsdienste für andere Anbieterinnen von Fernmeldediensten in der Schweiz. Bei der ComCom sind noch Verfahren für andere Zugangsdienste gemäss dem revidierten Fernmeldegesetz hängig.</p>
SO8	Strafen wegen Verstössen gegen Rechtsvorschriften	●	Keine Verstösse gegen Rechtsvorschriften im Jahr 2010 bekannt. Siehe SO7
	Gesellschaftliche Leistungsindikatoren:		



Produktverantwortung		
	Managementansatz und Ziele	<p>☉</p> <p>S. 84 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen – Managementansatz und Ziele Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen haben für Swisscom grosse Relevanz. Hierzu gehören die elektromagnetische Strahlung, der Energieverbrauch beim Netzbetrieb und bei den Endgeräten. Swisscom berücksichtigt diese Themen in der betrieblichen Planung, in der Beschaffung sowie in der Entwicklung. Swisscom hat als Standard zur Prüfung und Auswahl von Geräten den europäischen «Code of Conduct on Energy Consumption of Broadband Equipment» und den «Code of Conduct of Digital TV Services Equipment» (Settop-Boxes) eingeführt. Fakten über Endgeräte und Informationen zur elektromagnetischen Strahlung sind auf dem Internet von Swisscom verfügbar. Swisscom hat sich zum Ziel gesetzt den Umsatz mit dem Portfolio klimafreundlicher Produkte und Dienstleistungen um 10% gegenüber 2010 zu steigern.</p> <p>Angaben zu strahlungsarm mobil telefonieren Angaben über Strahlung und Gesundheit</p>
PR1	Auswirkungen auf die Gesundheit entlang der Produktlebensdauer	<p>●</p> <p>S. 86 Lagebericht - Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen - Produktverantwortung</p> <p><u>Entwicklung des Produktkonzepts:</u> Kundenschutz Die Einflussmöglichkeiten von Swisscom sind umso grösser, je wichtiger Swisscom als Partner für den Produzenten ist. Mit den Produzenten von Schnurlostelefonen wurde der Ecomode plus entwickelt. Eine aktive Rolle nimmt Swisscom auch bei der Verbesserung der Energieeffizienz der Centro Router ein. Die Bedienungsfreundlichkeit der Online-Rechnung und des Online-Kundencenters wird laufend optimiert. Swisscom ist am Dialog mit Akteuren um Funktechnologien, Umwelt und Gesundheit interessiert und informiert über vorsorgliche Massnahmen, um die Immissionen bei der Nutzung drahtloser Telekomtechnologien zu verringern.</p> <p><u>Forschung und Entwicklung im Bereich elektromagnetischer Felder</u> Swisscom arbeitet mit der an der ETH Zürich ansässigen Forschungsstiftung Mobilkommunikation (FSM) zusammen und unterstützt diese Organisation finanziell. Swisscom beschäftigt vier qualifizierte Mitarbeitende, um die Forschungsergebnisse zu den elektromagnetischen Feldern, zur Auswirkung dieser Felder auf Organismen und zur Messung von Immissionen zu verfolgen und zu interpretieren. Swisscom ist sich der grossen Verantwortung bewusst, die der Betrieb der entsprechenden Funknetze auferlegt. Swisscom verfolgt und analysiert daher die wissenschaftliche Erforschung des Einflusses nicht ionisierender Strahlung auf Organismen durch interne und externe Spezialisten. Relevante wissenschaftliche Arbeiten werden unterstützt. Die Wissenschaft erachtet die gültigen Grenzwerte für elektromagnetische Felder nach aktuellem Kenntnisstand als sicher. Hierzu wird auf das Faktenblatt Nr. 193 und Nr. 304 der WHO verwiesen. Im Sortiment der kabellosen Festnetztelefone (DECT) werden Geräte geführt, die im Modus «Ecomode plus» besonders strahlungsarm sind. Bei den Mobilfunkgeräten können sich Kunden online über die SAR-Werte aller Geräte informieren. Auf der Homepage von Swisscom finden Interessierte eine Liste der strahlungsärmsten Mobilfunkgeräte im Swisscom-Sortiment sowie Tipps zum immissionsarmen Telefonieren.</p> <p><u>Zertifizierung:</u> Swisscom ist verpflichtet, ein Qualitätssicherungssystem (QSS) bei den Mobilfunkbasisstationen zu betreiben. Dieses muss gewährleisten, dass die in Betrieb stehenden Mobilfunkantennen die gesetzlichen Grenzwerte dauerhaft einhalten. Swisscom hat im 2005 entschieden, dieses Qualitätssicherungssystem nach der ISO-Norm 15504 zertifizieren zu lassen. Die Rezertifizierung ist im November 2010 erfolgt. Erreicht wurde die Fähigkeitsstufe 4 bei einem Maximum von 5. Die Fähigkeitsstufe 4 bedeutet, dass die für das QSS relevanten Prozesse «zielgerichtet und</p>



			<p>messbar» sind.</p> <p>Die rechtliche Verpflichtung, die Emissionen von Mobilfunkanlagen zu begrenzen, ergibt sich aus der Verordnung über den Schutz vor nichtionisierender Strahlung (NISV). Die NISV soll Menschen vor schädlicher oder lästiger nichtionisierender Strahlung schützen. Sie gilt für den Betrieb von ortsfesten Anlagen, die elektrische und magnetische Felder mit Frequenzen von 0 Hz bis 300 GHz emittieren.</p> <p>S. 84 Lagebericht - Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen - Produktverantwortung</p> <p><u>Marketing und Verkaufsförderung</u>, respektive Öffentlichkeitsarbeit zu Strahlung und Gesundheit: Beratung und Auskünfte zum Thema Funktechnologien Swisscom berät mit speziell geschulten Mitarbeitenden Anspruchsgruppen, die durch den Bau und Betrieb von Mobilfunknetzen betroffen sind oder allgemeine Auskünfte zum Thema Funktechnologien, Umwelt und Gesundheit wünschen. Swisscom hat im Berichtsjahr über 500 Gesprächen mit den wichtigsten Anspruchsgruppen zu den Themen Mobilfunk und Umwelt geführt.</p> <p>Schulungen Im internen Verhaltenstraining wurden weitere Massnahmen umgesetzt: CR-Roadshows und CRVideo- Botschaften im Intranet haben zur strahlungsarmen Nutzung von Funktechnologien sensibilisiert. Die Shop-Mitarbeitenden wurden befähigt, Interessenten auf Anfrage die wichtigsten Tipps zur strahlungsarmen Nutzung drahtloser Kommunikationstechnologien zu vermitteln. <u>S. Strahlung und Gesundheit.</u> Ein Flyer kann heruntergeladen werden unter: www.swisscom.ch/NR/rdonlyres/AE7EDFD6-B926-40AD-89E4-789BB97E2718/0/20100519_Strahlungsarm_unterwegs_de.pdf</p>
PR2	Verstösse gegen Gesundheitsstandards	⊙	<p>Relevante Gesundheitsstandards für das Mobilfunknetz sind die ICNIRP-Guidelines und speziell die NISV Siehe IO5 Standard für die Strahlung von Basisstationen. Keine Verstösse gegen relevante Gesundheitsstandards und gegen Standards zur Kennzeichnung von Produktinformationen im Jahr 2010.</p>
PR3	Produktinformationen	⊙	<p>S. 87 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen – Produktverantwortung – Informationspflicht und Öffentlichkeitsarbeit zu Strahlung und Gesundheit Swisscom gibt die Abstrahlungsstärke der Endgeräte an. Die Fernmeldedienstverordnung (FDV) schreibt dem Fernmeldedienstanbieter vor, mindestens einmal jährlich auf die Funktionalität eines Sperrsets hinzuweisen. Damit lässt sich der Zugang zu kostenpflichtigen Mehrwertdiensten für bestimmte Anschlüsse sperren. Swisscom informiert ihre Kunden alljährlich mittels Rechnungsbeilage über diese kostenlose Dienstleistung. Bei allen Abonnements von Jugendlichen unter 18 Jahren wird dieses Sperrset automatisch aktiviert.</p>
PR4	Verstösse gegen Standards zur Kennzeichnung von Produktinformationen	⊙	<p>Keine Verstösse gegen Standards zur Kennzeichnung von Produktinformationen im Jahr 2010</p>
PR5	Kundenzufriedenheit	⊙	<p>S. 85 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen – Produktverantwortung – Kundenzufriedenheit <u>Swisscom Schweiz</u> Um die Kundenzufriedenheit zu messen, führt Swisscom segmentspezifische Studien durch.</p>



			<p>Das Segment Privatkunden misst monatlich mit repräsentativen Befragungen die Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft. Anrufer der Swisscom Hotline und Besucher der Swisscom Shops werden regelmässig zur Wartezeit und Freundlichkeit des Personals befragt. Bei Produktstudien werden regelmässig Käufer und Anwender nach Zufriedenheit, Service und Qualität der Produkte befragt.</p> <p>Das Segment Kleine und Mittlere Unternehmen befragt kontinuierlich und stichprobenartig Kunden zu ihrer Zufriedenheit sowie Fachhändler zu ihrer Zufriedenheit mit den Produkten und der Unterstützung von Swisscom.</p> <p>Das Segment Grossunternehmen befragt regelmässig Kunden, mit denen Projekte realisiert worden sind. Zudem wird jährlich eine Kundenbefragung zur Zufriedenheit mit der Kundenerlebniskette durchgeführt. Diese beinhaltet alle kundenbezogenen Prozessschritte von der Beratung über die Bestellung bis zur Anwendung und Zahlungsabwicklung.</p> <p>Das Segment Wholesale misst ebenfalls jährlich die Zufriedenheit der Kunden entlang der Kundenerlebniskette.</p> <p>Die Studienergebnisse helfen, die Dienstleistungen und Produkte zu verbessern. Die Resultate der Befragungen haben Einfluss auf die Erfolgsbeteiligung der Mitarbeitenden.</p> <p>Swisscom IT Services</p> <p>Um die Kundenzufriedenheit zu verbessern, werden an wichtigen Kundenkontaktpunkten Feedbackinstrumente eingesetzt. IT-Anwender können nach jeder Interaktion im Service Desk oder beim Bestellsystem ihr Feedback abgeben. Bei Projekten können Auftraggeber das abgeschlossene Projekt beurteilen. Zu IT- und Geschäftstätigkeiten werden monatliche Befragungen durchgeführt.</p> <p>Jährlich findet eine umfassende Kundenzufriedenheitsbefragung statt. Im 2010 hat sich ein Höchstwert seit Messbeginn eingestellt. Die Bereitschaft der Kunden zur Weiterempfehlung ist signifikant höher als im Vorjahr.</p>
PR6	Standards in Bezug auf Werbung	⊙	<p>S. 86 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen – Produktverantwortung – Produkte-Innovation sozial und ökologisch verträglich gestalten</p> <p>In der Werbung und Verkaufsförderung orientiert sich Swisscom an ihrem Leitbild. Das heisst, Swisscom diskriminiert niemanden mit ihren Botschaften und Sujets und pflegt einen respektvollen Ton.</p>
PR7	Verstösse gegen Marketingstandards	⊙	Keine Verstösse gegen Marketingstandards
PR8	Verletzung des Schutzes der Kundendaten	⊙	Es sind keine Meldungen, Beschwerden oder Klagen wegen einer Verletzung des Schutzes der Kundendaten im Jahr 2010 bekannt. Aufgrund von internen Prüfungen und eines Hinweises wurden Verbesserungen des Datenschutzes durchgeführt.
PR9	Bussgelder aufgrund von Verstössen gegen Gesetzesvorschriften in Bezug auf die Zurverfügungstellung von Produkt- und Dienstleistungen	●	Es sind keine Verstösse gegen Produkt- und Dienstleistungsaufgaben im Jahr 2010 bekannt. Es wurden keine Bussgelder verhängt.
	GRI Sector Supplement der Telekommunikationsbranche		
	Investitionen		
IO1	Investiertes Kapital für Infrastrukturmaßnahmen nach Regionen	●	<p>S. 66 Lagebericht – Finanz- und Vermögenslage Konzern – Investitionen im Geschäftsjahr 2010</p> <p>Investitionen im Geschäftsjahr 2010</p> <p>Die Investitionen von Swisscom sanken um 4,2% auf CHF 1'903 Millionen und betragen 15,9% (Vorjahr 16,6%) des Nettoumsatzes. Die</p>



			<p>Abnahme der Investitionen ist im Wesentlichen auf Währungseffekte zurückzuführen. Bereinigt um Währungseinflüsse betrug die Abnahme der Investitionen 1,2%. Von den Investitionen entfallen 63% auf Swisscom Schweiz, 31% auf Fastweb und 6% auf die übrigen operativen Segmente.</p> <p>Swisscom Schweiz</p> <p>Die Investitionen von Swisscom Schweiz haben sich gegenüber dem Vorjahr um CHF 15 Millionen oder um 1,2% auf CHF 1'204 Millionen reduziert. Im Verhältnis zum Umsatz entsprechen die Investitionen von Swisscom Schweiz 14,1%. Der Rückgang der Investitionen gegenüber dem Vorjahr um CHF 96 Millionen oder um 27,8% ist auf das im Vorjahr hohe Investitionsvolumen in Projekte zurückzuführen. So ist Ende 2009 unter anderem ein neues Kundenverwaltungssystem fertig gestellt worden. Dagegen haben die Investitionen in die neue Generation von Netzen im Vergleich zum Vorjahr um CHF 61 Millionen oder um 15,8% zugenommen. 2010 sind erste Kooperationsverträge für den Glasfaserausbau in der Schweiz unterzeichnet worden. Die Investitionen in das operative Geschäft, für die 42% der gesamten Investitionen ausgegeben wurden, haben um CHF 20 Millionen oder 4,1% auf CHF 507 Millionen zugenommen. Als Folge der Auktion von sämtlichen Mobilfunklizenzen im Jahr 2011 wird für das nächste Jahr mit einem erhöhten Investitionsvolumen gerechnet.</p>
IO2	Kosten für Ausweitung nicht-profitabler Dienstleistungen auf abgelegene Regionen und Gruppen mit geringen Einkünften; Darstellung gesetzlicher Vorschriften	●	<p>S. 18 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Gesetzliches und regulatorisches Umfeld – Fernmeldegesetz</p> <p>Das Fernmeldegesetz regelt in erster Linie, zu welchen Bedingungen marktbeherrschende Anbieter anderen Anbietern von Fernmeldediensten ihr Netz zur Verfügung stellen müssen. Das Fernmeldegesetz umfasst einen abschliessenden Katalog von Zugangsformen und beschränkt sich im Bereich der «letzten Meile» auf Kupferleitungen des Netzes der ehemaligen PTT-Betriebe. Die im Gesetz genannten Zugangsdienste müssen zu regulierten Bedingungen, besonders zu kostenorientierten Preisen angeboten werden. Neben dem Netzzugang regelt der Erlass die Sicherstellung der Grundversorgung. Ziel ist es, allen Bevölkerungskreisen in allen Landesteilen eine zuverlässige und erschwingliche Grundversorgung an Fernmeldediensten zu gewährleisten. Periodisch legt der Bundesrat den Leistungsumfang mit den entsprechenden Qualitäts- und Preisvorgaben fest. Die von der Eidgenössischen Kommunikationskommission (ComCom) im Jahr 2007 an Swisscom erteilte Grundversorgungskonzession dauert von 2008 bis 2017. Zudem regelt das Fernmeldegesetz die Modalitäten zur Nutzung des Funkfrequenzspektrums, stellt einen störungsfreien, die Persönlichkeits- und Immaterialgüterrechte achtenden Fernmeldeverkehr (Datenschutz und Fernmeldegeheimnis) sicher und regelt den Schutz vor unlauterer Massenwerbung und Missbrauch durch Mehrwertdienste.</p> <p>S. 89 Lagebericht – Corporate Responsibility – Gesellschaftliches und kulturelles Engagement – Telekom für alle – Grundversorgung</p> <p>Swisscom erbringt die Telekom-Grundversorgung für die Schweiz und wird diese vertragsgemäss bis 2017 weiterführen. Die Grundversorgung sichert die flächendeckende Versorgung der Schweizer Bevölkerung mit einem analogen oder digitalen Netzzugang. Sie umfasst Sprachtelefonie inklusive Fax, Internetzugang und Zusatzdienste, die Versorgung mit öffentlichen Sprechstellen (Publifone), Notrufdienste, Verzeichnisdienste sowie Vermittlungsdienste für Seh- und Hörbehinderte. Für den breitbandigen Internetzugang gilt eine Mindestübertragungsrate von 600/100 kBit/s.</p>
	Gesundheit und Sicherheit		
IO3	Maßnahmen zur Sicherstellung von Gesundheit und Sicherheit des Personals beim Bau der Infrastruktur	●	<p>S. 39 Lagebericht – Mitarbeiter – Gesundheit und Arbeitssicherheit</p> <p>Die Vorgaben, Prozesse und Hilfsmittel zur Regelung und Umsetzung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sind in ein Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsmanagementsystem integriert. Bei der Tochtergesellschaft Cablex beispielsweise wird die Richtlinie EKAS 6508 (Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit) umgesetzt. Sie umfasst dabei die zehn Elemente des betrieblichen Sicherheitssystems. Dadurch sind die Massnahmen von Gesundheit und Sicherheit des Personals beim Bau der Infrastruktur gewährleistet.</p>



			Siehe unter www.swisscom.ch/GHQ/content/Corporate_Governance/Risiko_Management/Security_Management/Security_Management.htm?lang=de
IO4	Einhaltung der ICNIRP-Standards für Strahlung von Endgeräten	∅	Nicht relevant, in der Verantwortung des Herstellers
IO5	Einhaltung der ICNIRP-Standards für Strahlung von Basisstationen	●	<p>S. 87 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen - Produktverantwortung Zertifizierung des Qualitätssicherungssystems für die Einhaltung der NISV-Grenzwerte</p> <p>Swisscom ist verpflichtet, ein Qualitätssicherungssystem (QSS) bei den Mobilfunkbasisstationen zu betreiben. Dieses muss gewährleisten, dass die in Betrieb stehenden Mobilfunkantennen die gesetzlichen Grenzwerte dauerhaft einhalten. →Swisscom hat im 2005 entschieden, dieses Qualitätssicherungssystem (QS) nach der ISO-Norm 15504 zertifizieren zu lassen. Die Rezertifizierung ist im November 2010 erfolgt. Erreicht wurde die Fähigkeitsstufe 4 bei einem Maximum von 5. Die Fähigkeitsstufe 4 bedeutet, dass die für das QSS relevanten Prozesse "zielgerichtet und messbar" sind.</p> <p>Die rechtliche Verpflichtung, die Emissionen von Mobilfunkanlagen zu begrenzen, ergibt sich aus der Verordnung über den Schutz vor nichtionisierender Strahlung (NISV). Die NISV soll Menschen vor schädlicher oder lästiger nichtionisierender Strahlung schützen. Sie gilt für den Betrieb von ortsfesten Anlagen, die elektrische und magnetische Felder mit Frequenzen von 0 Hz bis 300 GHz emittieren.</p> <p>Siehe Grenzwerte: http://www.swisscom.ch/res/beratung-service/infrastruktur/mobilnetz/umwelt-gesundheit/grenzwerte/index.htm</p>
IO6	Massnahmen bezüglich der SAR-Werte von Endgeräten	●	<p>S. 87 Lagebericht – Corporate Responsibility – Produktverantwortung – Forschung und Entwicklung im Bereich elektromagnetischer Felder Swisscom arbeitet mit der an der ETH Zürich ansässigen Forschungsstiftung Mobilkommunikation (FSM) zusammen und unterstützt diese Organisation finanziell. Swisscom beschäftigt vier qualifizierte Mitarbeitende, um die Forschungsergebnisse zu den elektromagnetischen Feldern, zur Auswirkung dieser Felder auf Organismen und zur Messung von Immissionen zu verfolgen und zu interpretieren.</p> <p>Swisscom ist sich der grossen Verantwortung bewusst, die der Betrieb der entsprechenden Funknetze auferlegt. Swisscom verfolgt und analysiert daher die wissenschaftliche Erforschung des Einflusses nicht ionisierender Strahlung auf Organismen durch interne und externe Spezialisten. Relevante wissenschaftliche Arbeiten werden unterstützt.</p> <p>Die Wissenschaft erachtet die gültigen Grenzwerte für elektromagnetische Felder nach aktuellem Kenntnisstand als sicher. Hierzu wird auf das Faktenblatt Nr. 193 und Nr. 304 der WHO verwiesen. Im Sortiment der kabellosen Festnetztelefone (DECT) werden Geräte geführt, die im Modus «Ecomode plus» besonders strahlungsarm sind. Bei den Mobilfunkgeräten können sich Kunden online über die SAR-Werte aller Geräte informieren. Auf der Homepage von Swisscom finden Interessierte eine Liste der strahlungsärmsten Mobilfunkgeräte im Swisscom-Sortiment sowie Tipps zum immissionsarmen Telefonieren.</p>
	Infrastruktur		
IO7	Massnahmen hinsichtlich Platzierung von Sendemasten	●	<p>Siehe unter Netzplanung</p> <p>S. 15 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Geschäftstätigkeit – Das Netz von Swisscom – Netze Schweiz Der Datenverkehr im Mobilfunknetz steigt exponentiell und verdoppelt sich alle sieben Monate. Neue mobile Endgeräte wie Blackberry und iPhone beschleunigen diesen Trend zusätzlich. Swisscom baut deshalb ihr Breitbandnetz, das Angebot an Mobilfunkabonnements sowie die Anzahl an Antennenstandorten laufend aus. Um dabei der Effizienz und der Raumplanung Rechnung zu tragen sowie die Immissionen auf ein Minimum zu reduzieren, setzt Swisscom moderne und bedürfniskonforme Technologien ein.</p>



IO8	Anzahl der allein und gemeinsam genutzten Sendemasten	●	S. 15 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Geschäftstätigkeit – Das Netz von Swisscom – Netze Schweiz Zudem werden Standortausbauten, soweit möglich, mit anderen Mobilfunkbetreibern koordiniert. Bereits heute teilt sich Swisscom rund 23% ihrer knapp 6'000 Antennenstandorte mit anderen Anbietern – besonders in Tunnels, in denen die gemeinsame Nutzung bei knapp 59% liegt. Mit mehr als 1'200 Hotspots in der Schweiz ist Swisscom ferner der führende Netzbetreiber von öffentlichen WLANs (PWLAN).
	Bereitstellung von Zugang		
	Zugang zu Telekommunikationsprodukten und -dienstleistungen: Überwindung des Digital Divide		
PA1	Strategien und Massnahmen in wenig besiedelten Gebieten	●	Siehe EC8
PA2	Strategien und Massnahmen zur Überwindung von Zugangs- und Nutzungsbarrieren	●	<p>Siehe EC8</p> <p>S. 90 Lagebericht – Corporate Responsibility – Gesellschaftliches und kulturelles Engagement – Förderung des Jugendmedienschutzes und Medienkompetenz</p> <p>Swisscom will Kinder und Jugendliche, aber auch ältere Menschen über die Risiken der neuen Medien informieren und einen selbstverantwortlichen und medienkritischen Umgang fördern.</p> <p><u>Jugendmedienschutz</u></p> <p>Für Kinder bergen Internet und Mobilfunktelefonie auch Gefahren. Swisscom ist gewillt, die Verantwortung nicht alleine Eltern und dem Lehrpersonal zu überlassen.</p> <p>Die rechtlichen Verpflichtungen hinsichtlich Jugendmedienschutz hat Swisscom im vergangenen Jahr vorbehaltlos eingehalten. Gemäss Schweizerischem Strafgesetzbuch ist es Anbietern untersagt, Inhalte pornographischer Natur Personen unter 16 Jahren anzubieten. Die Fernmeldedienstverordnung beschreibt die Massnahmen hinsichtlich Sperrmöglichkeiten von Mehrwertdiensten. Swisscom legt diese Vorschriften sehr streng aus.</p> <p>Die Brancheninitiative für verbesserten Jugendmedienschutz und zur Förderung der Medienkompetenz, die vom Schweizerischen Verband der Telekommunikation «asut» initiiert worden ist, führt seit 2008 neben den gesetzlichen Vorschriften eine Liste zusätzlicher Massnahmen auf, zu der sich Swisscom verpflichtet hat. Hierzu gehören das Anbieten einer Filtersoftware für den Internet-Zugang, die aktive Informationspflicht gegenüber den Kunden, die Dialogbereitschaft mit engagierten Organisationen und das Benennen eines Jugendmedienschutz-Beauftragten. 2011 wird eine unabhängige Stelle die Brancheninitiative und deren Umsetzung überprüfen.</p> <p>Swisscom geht bereits seit Jahren über die gesetzlichen Anforderungen hinaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Freiwillige Erhöhung der Altersgrenze für den Zugang zu bestimmten Dienstleistungen auf 18 Jahre; > Keine erotischen Inhalte im Video-on-Demand-Angebot von Swisscom TV; > Zusätzliche Sender-Sperrung mittels PIN bei Swisscom TV; > Altersfreigabe-Empfehlung nach FSK bei allen Video-on-Demand-Angeboten;



			<ul style="list-style-type: none"> > Sehr strenge Vorgaben an Drittanbieter von Mehrwertdiensten. <p>Förderung der Medienkompetenz 2010 hat Swisscom folgende Massnahmen ergriffen, um Eltern und Lehrkräfte auf mögliche Gefahren und Risiken von neuen Medien aufmerksam zu machen:</p> <ul style="list-style-type: none"> > «enter» (ehemals «SchoolNetGuide») zum Thema Jugendmedienschutz: Die Broschüre ist in einer Auflage von 200'000 Exemplaren in Deutsch, Französisch und Italienisch erhältlich und wird kostenlos zur Verfügung gestellt. > Jugendschutz-Kurs im Rahmen des Schulungsprogramms Help-Point: Das Angebot ist 2010 optimiert und insgesamt rund 2'500 Schulungen an Elternabenden oder an Lehrerweiterbildungen durchgeführt worden. > JAMES – Jugend, Aktivitäten, (Multi-)Media – Ergebnisse Schweiz: Diese Studie von Swisscom und der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) schliesst eine Forschungslücke in der Schweiz. Die JAMES-Studie zeigt, dass Internet und Mobilfunktelefon für Jugendliche immer mehr zu zentralen Informations-, Kommunikations-, aber auch Lerninstrumenten werden. Sie geht zudem auf Fragen der ungeeigneten Mediennutzung ein. Es zeigen sich zum Teil grosse Unterschiede zwischen den Sprachregionen. Die Ergebnisse werden die Strategien der unterschiedlichen Akteure beeinflussen und so einen wichtigen Beitrag zur Förderung der Medienkompetenz leisten. <p>Schulen ans Internet – Schulservice Seit 2001 schliesst Swisscom alle Primar- und Sekundarschulen in der Schweiz kostenlos ans Internet an. Ende 2010 waren über 97% aller Schulen an die kantonalen Bildungsnetze angeschlossen. Swisscom führt die Initiative «Schulen ans Internet» auch ohne die öffentlich-private Partnerschaft mit dem Bund weiter – die Bundesinitiative ist 2007 offiziell ausgelaufen. Swisscom bietet den Schulen auch in Zukunft Angebote, die den Bedürfnissen im Schulalltag entgegenkommen, und hat diese 2010 weiter ausgebaut. Swisscom hat das Angebot für die Kindergärten geöffnet. Damit ist sie einem Bedürfnis der kantonalen Erziehungsdirektionen gefolgt. Dies bedeutet, dass sich die Anzahl der Anschlüsse im Rahmen der Initiative in den nächsten Jahren nahezu verdreifachen wird. Schulen mit Bedarf an leistungsstarken Bandbreiten – grosse Schulzentren oder Schulen, die das Internet besonders intensiv nutzen – profitieren neu von kostenlosen Anschlüssen mit einer Bandbreite von bis zu 50 Mbit/s.</p>
PA3	Strategien und Massnahmen zur Sicherung der Verfügbarkeit und Verlässlichkeit von Produkten und Dienstleistungen	●	<p>S. 86 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen – Produktverantwortung</p> <p>Datenschutz Kinder und Jugendliche, die Community-Plattformen nutzen, sind sich meist nicht über die Tragweite bewusst, wenn sie private oder sogar intime Informationen verfügbar machen. Die Privatsphäre nimmt in den Dokumentationen und Informationen zum Jugendmedienschutz eine entsprechend prominente Rolle ein.</p> <p>Kundenschutz Die Einflussmöglichkeiten von Swisscom sind umso grösser, je wichtiger Swisscom als Partner für den Produzenten ist. Mit den Produzenten von Schnurlostelefonen wurde der Ecomode plus entwickelt. Eine aktive Rolle nimmt Swisscom auch bei der Verbesserung der Energieeffizienz der Centro Router ein. Die Bedienungsfreundlichkeit der Online-Rechnung und des Online-Kundencenters wird laufend optimiert. Swisscom ist am Dialog mit Akteuren um Funktechnologien, Umwelt und Gesundheit interessiert und informiert über vorsorgliche Massnahmen, um die Immissionen bei der Nutzung drahtloser Telekomtechnologien zu verringern.</p> <p>Siehe PR1</p>



			Siehe Produktsicherheit http://www.swisscom.ch/NR/rdonlyres/7E4D896B-EF98-49E0-A336-C6A478D2A0DD/0/SEC07302_Produktsicherheitsbroschuere_DE.pdf
PA4	Verbreitungsgebiet und Marktanteile bei Produkten und Dienstleistungen	●	S. 20 Lagebericht – Umfeld, Strategie und Organisation – Rahmenbedingungen – Entwicklung des Kommunikationsmarktes Siehe 2.7
PA5	Anzahl und Arten von Produkten und Dienstleistungen, die für Geringverdiener und Menschen ohne Einkommen zur Verfügung gestellt werden	◎	S. 89 Lagebericht – Corporate Responsibility – Gesellschaftliches und kulturelles Engagement – Grundsätze – "Zugang für alle Menschen mit knappen finanziellen Mitteln unterstützt Swisscom mit spezifischen Angeboten. Für Jugendliche unter 26 Jahren wurde ein vergünstigter Tarifplan geschaffen. Die Abonnemente dieses Tarifs sind bis 18 Jahre zusätzlich mit einer Kreditlimite versehen. Ältere Menschen nutzen die neuen Technologien nach wie vor weniger als jüngere. Spezielle Abonnemente bieten Preismodelle, in denen die Grundgebühren besonders tief liegen und nur dann Kosten entstehen, wenn die Dienstleistung genutzt wird.
PA6	Programme und Massnahmen zur Bereitstellung und Erhaltung von Diensten in Notsituationen	●	S. 72 Lagebericht – Risiken – Risikofaktoren – Branchenspezifische Risiken – Geschäftsunterbruch (Business Continuity Standard) Swisscom ist in hohem Masse abhängig von technischen Infrastrukturen wie Kommunikationsnetzen und Informatikplattformen. Ein grossflächiger Geschäftsunterbruch stellt sowohl ein finanzielles als auch ein Reputationsrisiko dar. In diesen Bereichen könnten höhere Gewalt, menschliches Versagen, Hard- und Softwareausfälle oder kriminelle Handlungen von Drittpersonen (z. B. mittels Computerviren) zu Schäden oder Funktionsunterbrüchen führen. Zudem könnte ein Geschäftsunterbruch das Qualitätsimage, die Kundentreue und auch die finanzielle Zielerreichung beeinträchtigen. Swisscom hat zur Verringerung dieses Risikos einen Business Continuity Standard entwickelt, der in den Konzerngesellschaften umgesetzt worden ist. Ein Business-Continuity Management-Programm stellt sicher, dass alle wichtigen Infrastrukturen, IT-Systeme und Hauptprozesse durch einen geeigneten Ansatz einerseits erfasst und andererseits durch Notfallpläne abgedeckt sind. Ein weiteres Risiko besteht in der durch den Technologiewandel beschleunigten Überalterung der Infrastruktur. Durch die laufende Weiterentwicklung älterer und die Integration neuer Systeme stellt sich die heutige IT-Systemlandschaft von Swisscom als sehr komplex dar. Die Gefahr einer mangelnden Harmonisierung könnte Swisscom daran hindern, die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern und weitere Kostensenkungspotentiale zu nutzen.
	Zugang zu Inhalten		
PA7	Strategien und Massnahmen, um Menschenrechtsthemen mit Bezug zu Zugang und Nutzung von Telekommunikationsprodukten und -dienstleistungen zu gewährleisten	∅	Für die Systemgrenze in der Schweiz nicht relevant.
	Kundenbeziehungen		
PA8	Strategien und Massnahmen zur Kommunikation von EMF-bezogenen Themen in der Öffentlichkeit	●	Siehe unter: http://www.swisscom.ch/GHQ/content/Responsibility/Umwelt_und_Klimaschutz/Strahlung_und_Gesundheit.htm?lang=de
PA9	Investitionen in Aktivitäten zur Erforschung elektromagnetischer Felder	◎	Siehe unter: http://www.swisscom.com/GHQ/content/Innovation/Forschung/Test-Lab/ Siehe unter: http://www.swisscom.com/GHQ/content/Responsibility/Umwelt_und_Klimaschutz/Strahlung_und_Gesundheit/Grenzwerte/Grenzwerte.htm?lang=de



			S. 207 Jahresrechnung – Anhang der Konzernrechnung – 36 Forschungs- und Entwicklungskosten (aggregiert) Für Forschung und Entwicklung wurden 2010 Kosten von CHF 28 Millionen als Aufwand erfasst (Vorjahr CHF 27 Millionen).
PA10	Initiativen zur Gewährleistung transparenter Gebühren und Tarife	●	Swisscom legt ihre Tarifstruktur offen und hat darüber hinaus Beratungsangebote zur Optimierung der persönlichen Tarife Link: http://www.swisscom.ch/res/mobile/tarife/index.htm?lang=de&campID=mdd
PA11	Initiativen zur Kundenberatung zur verantwortungsvollen, effizienten und umweltfreundlichen Produktnutzung	●	S. 84 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen Siehe EN26
	Technische Anwendungen		
	Ressourceneffizienz		
TA1	Beispiele für Ressourceneffizienz von Telekommunikationsprodukten und -dienstleistungen	●	S. 84 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen Siehe EN26
TA2	Beispiele für den Ersatz physischer Objekte durch Telekommunikation	●	S. 84 Lagebericht – Corporate Responsibility – Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen Siehe EN26
TA3	Änderung des Kundenverhaltens durch die Nutzung der oben genannten Produkte und Dienstleistungen	○	Reduktion CO ₂ : bei den Kunden nicht durch Swisscom erfasst Keine weitere Analyse durch Swisscom
TA4	Auswirkungen durch die Nutzung der oben genannten Produkte und Dienstleistungen und „lessons learned“ für die zukünftige Entwicklung	○	Reduktion CO ₂ : bei den Kunden nicht durch Swisscom erfasst. Keine weitere Analyse durch Swisscom
TA5	Praktiken in Bezug auf Urheberrechte	●	Die Behandlung der Urheberrechte ist im Gesamtarbeitsvertrag geregelt. Die/Der Mitarbeitende überträgt die Urheberrechte und verwandten Schutzrechte, insbesondere die Rechte an Software, einschliesslich aller Teilrechte, mit ihrer Entstehung auf Swisscom, soweit diese Rechte im Zusammenhang mit ihrem/seinem Aufgabengebiet entstehen. Dies gilt für alle Werke, welche die/der Mitarbeitende während des Arbeitsverhältnisses allein oder in Zusammenarbeit mit anderen entwickelt. Hat Swisscom kein Interesse an den von ihr erworbenen Rechten, so soll der/dem Mitarbeitenden vertraglich die Verwendung oder Nutzung überlassen werden.