



O₂

Myslíme na vás

Zpráva o nefinančních ukazatelích
2019

MEZI SVĚTOVOU ELITOU

aneb naše nefinanční klíčové ukazatele výkonnosti

Jak se již pomalu stává tradicí, opět se můžeme pochlubit v rámci zprávy o nefinančních ukazatelích tím, co jsme za uplynulý rok udělali. Na něčem se nic nezměnilo. Obsazujeme první místa světových žebříčků. V roce 2019 jsme si jako Česká republika připsali 2. a 3. místo ve dvou nezávislých měřeních kvality sítí. Stejně zůstává i to, že služby elektronických komunikací nejsou vidět. Nemůžeme si na ně sáhnout, nemůžeme je zvážít, zabalit ani třeba ochutnat. Proto se může zdát, že se berou odevšad a odnikud, a „proto“ mohou být stále lepší, rychlejší a dostupnější, aniž by kdokoli hnul prstem. Ale tak to samozřejmě není.

K vybudování a provozování skutečně kvalitního internetového připojení, které je dostupné takřka všude, jsou zapotřebí obrovské investice, spousta lidské práce, technologií a také elektrické energie. Stačí, když si při svých toulkách po naší vlasti povšimnete vysílačů mobilního signálu. Ty přitom tvoří jen tu menší, viditelnou část sítě. Ano, připojení k internetu není vidět, ale všichni tak nějak čekáme, že ho budeme mít. My v O₂ se snažíme, aby toto očekávání bylo každodenní skutečností. Pro vás, pro každého, pro všechny.

Důkazem, že svoji práci děláme dobře a odpovědně, jsou objektivní měření kvality služeb. Často s nostalgii vzpomínáme na doby první republiky, kdy naše země patřila k nejrozvinutějším státům světa. Ale přitom zapomínáme, že v některých parametrech už dávno na světové špici opět jsme. Jsme proto stále právem hrdí na to, že O₂ se na tomto výsledku významnou měrou podílí.

Jednou z oblastí, kde je naše země na špici, je totiž dostupnost a rychlost mobilního připojení. Loni jsme ukázali mapu pokrytí evropských zemí od nezávislého měřiče pokrytí a kvality signálu [OpenSignal](#), kde naše republika vynikala jako „zelený ostrov“ uprostřed Evropy. Ostatní země, a to včetně členských zemí OECD nebo dokonce G8, měly a pořád mají na svém území řadu nepěkných červených skvrn. Tedy oblastí se špatným signálem, ba dokonce i bílá místa, kde byste marně hledali jakýkoli signál. Stačí navštívit naše sousední země, kde se leckdy signál 4G nenachází ani uprostřed většího města.

Na špici světových žebříčků

Můžeme jen zopakovat, že telekomunikace patří k zásadním odvětvím moderní ekonomiky. Představují klíčový pilíř digitalizace a konkurenceschopnosti celé společnosti. Investice do telekomunikační struktury jsou důležitým motorem ekonomiky. Generují růst hrubého domácího produktu (HDP), jak dokazuje významná korelace s růstem produktivity práce, a násobí ekonomickou aktivitu. To už potvrdila odvětvová analýza CEVRO Institutu [„Telekomunikace v České republice“](#).

Nezávislý měřič pokrytí a kvality signálu [OpenSignal](#) provedl celosvětové měření kvality mobilního datového připojení také v roce 2019. A naši pozici potvrdil.

Česká republika zde předstihla Německo, Velkou Británii, Francii, Itálii, Finsko, Švédsko, Rakousko a řadu dalších vyspělých evropských zemí. Měření se týkala 5 různých kritérií: pokrytí 4G signálem, uživatelské zkušenosti se sledováním videa, rychlosti downloadu, rychlosti uploadu a latence (zpoždění odpovědi).

V každé z těchto kategorií v tomto pomyslném pětiboji se mohly země umístit různě. Ale kouzlo pětiboje je právě v umění umístit se dobře ve všech disciplínách. Nejlepší rychlost bez dostatečného pokrytí signálem je u mobilních služeb k ničemu. Stejně tak teoretické vlastnosti připojení neoceníte, když se vám „seká“ vaše oblíbené video.

A jak jsme dopadli? Dvakrát na třetím místě na světě, jednou na pátém a jedenácté a dvanácté místo, což ve srovnání s ostatními vydá na celkové třetí místo na světě!



	Pokrytí 4G	Kvalita přehrávání videa	Rychlost stahování	Rychlost nahrávání	Kvalita odezvy	Průměr	Pořadí
Maďarsko	8	2	11	8	2	6,2	1
Norsko	3	1	2	3	23	6,4	2
Česká republika	11	3	12	5	3	6,8	3
Nizozemsko	6	6	4	6	12	6,8	4
Singapur	14	9	5	5	1	6,8	5
Dánsko	19	5	8	1	6	7,8	6
Belgie	12	8	9	7	7	8,6	7
Švýcarsko	16	10	7	9	4	9,2	8
Jižní Korea	1	24	1	2	21	9,8	9
Švédsko	9	7	13	13	18	12	10
Tchaj-wan	7	14	18	14	9	12,4	11
Austrálie	13	15	6	22	10	13,2	12
Rakousko	23	4	14	17	11	13,8	13
Kanada	18	17	3	10	29	15,4	14
Japonsko	2	18	10	16	33	15,8	15
Hongkong	4	27	38	31	5	21	16
Srbsko	27	23	28	28	7	22,6	17
USA	5	58	30	39	50	36,4	18
Indie	10	74	74	78	63	59,8	19

K obdobnému testu přistoupila v roce 2019 i další společnost měřící kvalitu sítí na celém světě, kterou je kanadská společnost Tutela. Na základě 5 parametrů důležitých pro kvalitní a konzistentní přenos dat skončily mobilní sítě v České republice dokonce na 2. místě! Potvrdilo se, že se nejedná o náhodu ani jednorázový výsledek.

Přinesli jsme tarify bez měření dat

Rok 2019 byl pro naši nabídku zlomový. Dlouho jsme zvažovali, jak zajistit férový přístup ke kapacitě našich mobilních sítí pro ty, kteří nechtějí počítat spotřebovaná data. I na široké dálnici je nutné mít pravidla, aby většinu vzácné kapacity pro sebe neuzurpovalo pár obrovských kamionů. Stejně tak je třeba vymyslet pravidla pro regulaci síťového provozu, protože vše – a logicky i mobilní síť – má své limity. Proto jsme připravili revoluční nabídku mobilních tarifů „NEO“, kde si sami zákazníci mohou zvolit z nabídky rychlostí. Za samotná spotřebovaná data se přitom už neplatí. Tím jsme opět způsobili na trhu revoluci a pozvolna otáčíme z modelu objemu dat na model rychlostních profilů, obdobně jako u pevných sítí.



Směřujeme k 5G

Jak jsme slíbili, pokračovali jsme v přípravách na příchod sítí 5. generace. V nefinanční zprávě za rok 2018 jsme si dali za cíl pokrýt v roce 2019 alespoň jedno město okresní velikosti ultrarychlým mobilním signálem. A splnili jsme to. Jako první v České republice jsme pokryli středočeský Kolín aktuálně nejrychlejším internetem. To se podařilo díky spojení několika frekvenčních pásem. V [červnu](#) jsme v Kolíně představili skutečně 5G spuštěné v reálném prostředí. To kromě

vysokých přenosových rychlostí nabízí také velmi krátkou odezvu.

Nejrychlejší síť budujeme společně s firmou CETIN a s předními světovými dodavateli. Zkušební z reálného provozu pomohou při rozvoji celoplošného pokrytí sítí páté generace poté, co proběhne aukce potřebných frekvenčních pásem a na trhu se objeví zařízení s podporou této technologie. Vlastnosti sítí 5G umožní kromě velmi rychlých mobilních dat také masivní rozvoj internetu věcí a s tím i prostor pro rozšiřování automatizace výroby, rozvoj chytrých měst i domácností. Nová generace mobilního internetu může najít uplatnění například v dopravě, virtuální realitě, průmyslu a řízení výrobních procesů, sportu, ale také v oblasti zdravotnictví. Díky našim pilotním provozům zjišťujeme, jak lidé na 5G síť vlastně reagují, jaké skutečné potřeby mají, co oceňují a co je naopak zbytečné. To nám umožňuje mít na 5G síť praktický pohled.

Jsme s vámi i v době koronakrizy

Tato zpráva shrnuje aktivity roku 2019. Nelze však nezmínit události prvních měsíců roku 2020, v jejichž průběhu tato zpráva vznikala.

V prvním čtvrtletí roku 2020 přišla událost, která nevídaným způsobem zasáhla celou společnost, všechny oblasti ekonomiky i lidského života. V krizi způsobené celosvětovou pandemií covid-19 se ukázalo, jak důležité jsou telekomunikační sítě pro fungování ekonomiky i celé společnosti. Kvalitní a stabilní připojení k internetu umožnilo statisícům lidí v České republice a stovkám milionů lidí na celém světě ze dne na den přejít na práci z domova a komunikovat na dálku i v situacích, na které v minulosti nebyli zvyklí. Existence telekomunikačních sítí tak umožnila fungování alespoň části ekonomiky při zachování bezpečnosti a zabránění většímu šíření virového onemocnění. Kvalita a robustnost telekomunikačních sítí v České republice se také projevil jako velká výhoda, když na rozdíl od některých jiných zemí nedocházelo v České republice k omezování telekomunikačních služeb a konkrétně mobilní i fixní síť O₂ zvýšený provoz zvládá bez problémů.

Uvedeme pár konkrétních případů, jak jsme se zapojili do boje s koronavirem:

- [Společně s Mluvíi](#) (naši dceřinou společností) jsme zajistili v půlce března pro MPO a MZČR během jednoho víkendu zřízení speciální informační linky 1212, která za první měsíc svého fungování odbavila kolem 100 000 hovorů souvisejících s pandemií.
- [Podpořili jsme podnikatele a živnostníky](#) v době krize a karantény speciální nabídkou O₂ Restart, která kromě zvýhodněných služeb nabídla i nástroje na rychlejší opětovný rozjezd jejich podnikání.
- [Dali jsme všem našim zákazníkům](#), kteří měli mobilní tarif s daty, na 1,5 měsíce zdarma neomezená data a O₂TV za 1 Kč, čímž jsme podpořili karanténní opatření a bezpečnou komunikaci na dálku.
- [Nabídlí jsme městům a obcím](#) bezplatnou rozesílku informačních SMS pro obyvatele (služba Market locator).
- Krajům, které využívají naše služby, jsme také poskytli tablety určené seniorům v domovech důchodců a dětem v dětských domovech. Usnadnili jsme jim tak nelehkou situaci a umožnili jim zůstat v kontaktu s okolím.
- Bezplatně jsme rozesílali [informační SMS](#) ministerstva zdravotnictví a vlády, zároveň jsme zpřístupnili prohlížení informačních stránek těchto institucí bez spotřeby dat.
- Vyhověli jsme žádosti ministerstva vnitra a pomocí mobilního vysílače jsme bezplatně posílili signál v okolí skladu v Opočinku u Pardubic, odkud policisté a hasiči distribuují zdravotnický materiál pro celou ČR.
- Asociace provozovatelů mobilních sítí (APMS), již je O₂ členem, výrazně podpořila tzv. chytrou karanténu svými vzpomínkovými mapami s daty o pohybu v mobilní síti, kdy samotné řešení pro MZČR bylo zrealizováno během několika dní.
- [Dále APMS zdarma](#) (aniž by se účtovalo čerpání dat) zpřístupnila zákazníkům webové stránky vlada.cz a mzcr.cz, aby se občané snadněji dostali k aktuálním a správným informacím.
- Svolali jsme krizový štáb a byli připraveni zajišťovat fungování kritické infrastruktury a služeb i při dalším zhoršení situace.
- Poskytli jsme konektivitu zdarma pro žáky ze socio-ekonomicky slabých rodin pro zajištění distanční výuky.
- Nadace O₂ rozšířila portál [O₂ Chytrá škola](#) o témata

týkající se výuky online a [grantový program O₂ Chytrá škola](#) o projekty zaměřené na zavádění digitálních technologií do výuky. Zároveň představila komplexního průvodce [Učíme se na dálku](#). Zpřístupnili jsme také bezplatnou online poradnu „O₂ Guru pomáhá“ pro školy, které chtějí začít s online výukou v prostředí Microsoft Teams nebo Google Classroom.



Konzistentní a relevantní data

Abychom mohli srovnávat, stejně jako v předchozích zprávách se vedle přínosů musíme zaměřit i na případné rizikové dopady našeho podnikání. Provoz sítě znamená spotřebu elektrické energie, síťové komponenty musejí být složeny z různých kovových a plastových součástí, musejí být chlazeny, zařízení musí dodržovat hygienické normy a osobní data zákazníků musejí být náležitě chráněna. Cítíme odpovědnost za naše zaměstnance, snažíme se jim poskytnout co nejlepší podmínky a vnímáme také náš vliv na celou společnost a příležitosti pozitivního dopadu prostřednictvím naší strategie odpovědného podnikání. To vše znamená nepřetržité úsilí ve všech oblastech.

Vybrali jsme proto relevantní data, která považujeme za významná ve vztahu k bezpečnému fungování naší sítě. Při svém podnikání se chováme ekonomicky, odpovědně a transparentně. Tento přístup dodržíme i v předkládané zprávě. Chceme, aby byla jasná, stručná, a především srozumitelná všem.

Klíčové informace dle témat:



Obchodní model (strana 7)
O₂ pro lidi

- Podnikatelská činnost
- Základní provozní ukazatele
- Integrovaný systém řízení



Pozitivní dopad (strana 17)
O₂ ve společnosti

- Společenská odpovědnost firmy
- Firemní nadace



Životní prostředí (strana 9)
O₂ v přírodě

- Spotřeba energií
- Odpady a recyklace
- Edukace



Sociální otázky (strana 25)
O₂ odpovědnost

- Lidská práva
- Protikorupční opatření
- Ochrana osobních údajů a soukromí



Zaměstnanecké otázky (strana 13)
Lidé v O₂

- Odměňování a benefity
- Vzdělávání a rozvoj
- Ochrana
- Firemní kultura

Obchodní model

aneb O₂ pro lidi

Náš obchodní model je založen na přínosu každému jednotlivému člověku i celé společnosti. V centru našeho zájmu je a vždy musí být člověk. Provází nás na každém kroku našeho obchodního procesu a stojí na začátku i na konci každého našeho obchodního řešení. Člověk jako zákazník. Člověk jako zaměstnanec. Člověk sdílející daný přírodní prostor a žijící v lidské společnosti.

Podnikatelská činnost

Přinášíme řešení a umožňujeme využívat digitální komunikační technologie lidem, počínaje širokou spotřebitelskou veřejností přes malé a střední podnikatele po velké korporace a veřejnou správu. Prodáváme koncová zařízení a příslušenství k nim. Pronajímáme datová centra, poskytujeme ICT řešení na míru, se službou O₂ TV jsme zároveň největším provozovatelem internetového televizního vysílání v Česku.

Podrobnosti o naší podnikatelské činnosti, včetně informací o produktech a službách, naleznete ve zprávě představenstva o podnikatelské činnosti, která tvoří 3. kapitulu [výroční zprávy za rok 2019](#). Ve výroční zprávě jsou k dispozici také podrobné finanční a provozní ukazatele skupiny O₂.

Dopad našeho podnikání na okolní svět je samozřejmě odlišný, než jaký mají třeba ocelárny, chemické závody anebo zemědělské podniky. Ale i podnikání v komunikačních technologiích určité dopady má a v rámci zodpovědného přístupu k podnikání se jimi chceme zabývat. Nemůžeme ze dne na den změnit svět. Ale už jen to, že určité ukazatele sledujeme, nás nutí přemýšlet, jestli to nedělat jinak a lépe.

Ukažme si názorně, co vše za naší chytrou síť stojí.

Základní provozní ukazatele

Pokryto
99,95 %
obyvatel

4 360
zaměstnanců

6,5 mil.
zákazníků

156
značkových
prodejen



Pokryto
99,7 %
obyvatel

756
zaměstnanců

2 mil.
zákazníků

84
prodejních
míst

Údaje jsou platné k 31. 12. 2019.

Jako O₂ CZ označujeme v této zprávě společnost O2 Czech Republic a.s. a jako O₂ SK společnost O2 Slovakia, s.r.o. Skupinou O₂ pak v této zprávě rozumíme společnost O2 Czech Republic a.s.

a všechny její dceřiné společnosti. Základní údaje a informace o společnosti včetně organizační struktury skupiny O₂ jsou k dispozici ve 2. kapitole [výroční zprávy za rok 2019](#).

Integrovaný systém řízení

V naplňování našich cílů a dosahování plánovaných výsledků nám pomáhají naše [politiky integrovaného systému řízení](#):

- [Politika kvality](#)
- [Politika řízení služeb informačních technologií](#)
- [Environmentální politika](#)
- [Politika hospodaření s energiemi](#)
- [Politika bezpečnosti a ochrany zdraví](#)
- [Politika bezpečnosti informací](#)

O₂ CZ je velká firma poskytující širokou škálu služeb velkému množství zákazníků. K tomu je zapotřebí značný počet systémů, procesů a zaměstnanců. Abychom si byli jisti, že postupujeme správně a dokážeme poskytovat služby v souladu s předpisy a potřebami zákazníků, musíme se držet jasných pravidel a postupů. Zavedení integrovaného systému řízení nám umožňuje dostát svým závazkům i dosahovat výsledků, o kterých byla řeč v úvodu.

Jsme držiteli následujících šesti certifikátů:

- Systém managementu kvality (QMS) podle normy ISO 9001 dokládá naše úsilí o neustálé zvyšování spokojenosti zákazníků a zefektivňování interních procesů.
- Systém řízení ICT služeb (SMS) v rozsahu normy ISO 20000-1 potvrzuje neustálé zlepšování kvality, zvyšování efektivity a snižování nákladů u řízení a poskytování služeb a komplexních obchodních řešení ICT.
- Systém environmentálního managementu (EMS) podle normy ISO 14001 svědčí o neustálé snaze snižovat dopady podnikatelské činnosti na životní prostředí.
- Systém hospodaření s energiemi (EnMS) podle normy ISO 50001 hlídá naše efektivní nakládání s energiemi.
- Systém řízení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) podle normy OHSAS 18001 potvrzuje, že také tato oblast je zabezpečena v souladu s mezinárodními standardy.
- Systém managementu bezpečnosti informací (ISMS) podle normy ISO 27001 prokazuje, že popsaná informační aktiva jsou chráněna, rizika bezpečnosti informací jsou řízena, jsou zavedena opatření s požadovanou úrovní záruk a ta jsou kontrolována.

Mezinárodní certifikáty byly vydány společností [TÜV NORD Czech, s.r.o.](#), která je členem nadnárodní skupiny TÜV NORD GROUP, a jsou uveřejněny na našich internetových stránkách: <https://www.o2.cz/spolecnost/certifikaty/>.

Fungování celého systému pravidelně přezkoumáváme pomocí auditů, externích i interních. Ty nám pomáhají analyzovat aktuální situaci a v případě potřeby přijímat opatření ke zlepšení.

Životní prostředí

aneb O₂ v přírodě

Chceme přispět k zachování zdravé a nepoškozené přírody pro současné i budoucí generace. Trvale proto usilujeme o snižování negativních dopadů své činnosti na životní prostředí. Abychom svou snahu dokázali co nejlépe řídit a měřit, máme zaveden a certifikován¹ systém environmentálního managementu podle mezinárodní normy ISO 14001 a systém managementu hospodaření s energiemi dle normy ISO 50001.

Hlídáme spotřebu energií a emise

Přesto, že na první pohled to nemusí být zřejmé, všechny moderní služby – naše nevyjímaje – mají dopad na životní prostředí. Síťová zařízení, datová centra, servery, prodejny, call centra a administrativní budovy spotřebovávají energii. Bez ní to prostě nejde. Snažíme se však využívat co možná nejmodernější prostory a sledovat roční vývoj spotřeby energie. Postupně opouštíme řadu prostor, které již nevyhovují moderním požadavkům, ať už pro pohodlí a kvalitní práci našich lidí, nebo z hlediska energetické náročnosti.

Jak jsme si vedli v celé skupině O₂ v České i Slovenské republice?

Emise CO₂ vypočtené na základě nakoupené elektrické energie (68 166 MWh, meziroční nárůst o 6 %)² a tepla (5 198 MWh, meziroční nárůst o 2,7 %)³ dosáhly úrovně 34 335 tun CO₂⁴ (meziroční nárůst o 6 %).

Emise CO₂ související se spotřebou 1 042 249 litrů pohonných hmot⁵ (meziročně pokles o 2,7 %) a zemního plynu pro výrobu tepla

(862 MWh, meziročně pokles o 21,4 %)⁶ dosáhly v roce 2019 úrovně 2 151 tun CO₂⁷ (meziročně o 5,7 % méně). Pozorně sledujeme odborné diskuse týkající se možného nástupu elektromobility a vyhodnocování jejích dopadů na životní prostředí. Zatím jsme se proto k výměně vozového parku za akumulátorové vozy nepřiklonili.

O₂ CZ si stanovuje cíle v oblasti spotřeby energií. Pro rok 2019 bylo cílem snížit spotřebu elektrické energie meziročně o 2 %, čehož se podařilo dosáhnout (snížení o 7,5 %).

Třídíme odpad

V souvislosti s prodejem výrobků (mobilní telefony, modemy, set-top boxy atp.) našim zákazníkům jsme uvedli na trh 198,5 tuny obalů (z toho 174 tun papíru a 24,5 tuny plastů)⁸.

Celkové množství odpadu vyprodukovaného v roce 2019 bylo 358 tun⁹. Z našeho komunálního odpadu se podařilo vytrýdit 136 tun¹⁰ odpadu pro další využití (např. papír, plast), což je 38 % z celkové produkce odpadů.

1) Týká se O2 CZ a O2 IT Services.

2) Zahrnuje spotřebu elektrické energie v O2 CZ, O2 SK, O2 Business Services, O2 IT Services a O2 Family a Emeldi Technologies.

3) Zahrnuje spotřebu tepla v O2 CZ, O2 SK, O2 IT Services a O2 Family a Emeldi Technologies.

4) Použité emisní faktory: elektřina 0,486 t oxidu uhličitého / MWh, teplo 0,232 t oxidu uhličitého / MWh.

5) Zahrnuje spotřebu PHM v O2 CZ, O2 SK, O2 TV, O2 Business Services a Emeldi Technologies a spotřebu PHM služebních vozidel spravovaných O2 CZ, která jsou využívána dceřinými společnostmi.

6) Zemní plyn ve významném množství nakupuje pouze O2 CZ, zahrnut je i údaj za O2 IT Services a Emeldi Technologies.

7) Použité emisní faktory: motorový benzin 2,01 kg oxidu uhličitého / l, motorová nafta 2,66 kg oxidu uhličitého / l, zemní plyn 198 kg oxidu uhličitého / MWh. V případě vozidel je použit výrobcem uváděný údaj v gramech oxidu uhličitého na km a počet služebních km.

8) Zahrnuje údaje za O2 CZ, O2 SK a O2 Business Services, kromě obalů z plastu a papíru zahrnuje i další materiály (kompozity, dřevo).

9) Zahrnuje údaje za O2 CZ, O2 IT Services, O2 Family a Emeldi Technologies.

10) Zahrnuje údaje za O2 CZ, O2 IT Services a O2 Family.

O₂ CZ je zapojeno do systému sdruženého plnění povinností zpětného odběru a využití odpadů z obalů. Podařilo se nám tak snížit produkci skleníkových plynů o 168,48 tuny CO₂ ekv. (meziročně o 14 % více).

O₂ CZ jako původce odpadů mělo pro rok 2019 stanovený cíl zvýšit podíl využitelných složek komunálního odpadu získaných vytríděním a odděleným sběrem nad 50 %, což se podařilo splnit (dosaženo bezmála 61 %).



ÚSPORA EMISÍ ZA ROK 2019

O2 Czech Republic a.s.

IČO: 60193336
EKO-KOM ID: F00027677

Svou účastí v systému sdruženého plnění povinností zpětného odběru a využití odpadů z obalů, který zajišťuje autorizovaná obalová společnost EKO-KOM, a.s., jste přispěli ke zlepšení životního prostředí a snížení „uhlíkové stopy“.

Váš předpokládaný podíl na celkovém snížení produkce skleníkových plynů činí 168,48 tun CO₂ ekv.

a tak bylo uspořeno 3 947,85 GJ energie

V Praze dne 5. března 2020


Ing. Zbyněk Kozel
generální ředitel EKO-KOM, a.s.

Recyklujeme elektrozařízení

V rámci plnění povinností zpětného odběru a odděleného sběru a spolupráce s kolektivním systémem bylo za rok 2019 odevzdáno k ekologické likvidaci bezmála 94 tun¹¹ elektrozařízení a baterií (meziročně o 120 % více). Recyklací materiálu obsaženého v elektrozařízeních odevzdaných společností O₂ CZ bylo ušetřeno více než 47 tun CO₂ ekv. (meziročně +127 %), což odpovídá například 295 700 km, které by najelo auto s malým benzínovým motorem (do obsahu 1,4 l)¹².

O₂ nadále svým zaměstnancům i zákazníkům umožňovalo na pracovištích a v prodejnách bezúplatný zpětný odběr vysloužilých elektrozařízení a baterií z domácností. Za rok 2019 takto odevzdali 856 kusů mobilních telefonů a 11 360 kg telefonních přístrojů. Navíc každý pří-

stroj odevzdaný k recyklaci v naší prodejně v České republice podpoří Linku bezpečí. Za rok 2019 to nakonec vyneslo přes 38 000 Kč navíc k běžné podpoře od O₂ CZ. Každá koruna pomáhá, každý mobil se počítá.



Učíme se neplýtvat

Naše zaměstnance pravidelně vzděláváme prostřednictvím interních školení a projektů o ochraně životního prostředí, které podporují jejich ekologické chování. V roce 2019 jsme se zaměřili na plýtvání potravinami a uspořádali interní kampaň s názvem „Nemáš velké oči?“, která si kládla za cíl naučit nás všechny, jak neplýtvat potravinami.

Pro naše zaměstnance jsme připravili jednoduché tipy, jak mohou plýtvání snadno předejít, a pozvali je na přednášky, workshopy i promítání filmu. Po zhlédnutí 40minutového dokumentu „JUST EAT IT“ o plýtvání jídlem následovala diskuse s Adamem Podholou, zakladatelem iniciativy [Zachraň jídlo](#). Zaměstnanci tak dostali příležitost dozvědět se praktické informace, jak vypadá situace plýtvání v ČR včetně rad, jak může každý z nás snížit plýtvání jídlem u sebe doma.

Základem je správné skladování. A využívání starších potravin. Věděli jste, že prošlý jogurt můžete použít třeba k upečení dortu? Zjistili

11) Zahrnuje údaje za O₂ CZ a O₂ SK.

12) Certifikát vystavený v rámci projektu Zelená firma – provozovatel REMA Systém, a.s.

jsme, že odhadem se v České republice vyhodí ročně téměř 830 tisíc tun potravin, to je 25 kg na každého z nás. Nejčastěji vyhazujeme ovoce a zeleninu nebo potraviny, které neumíme správně skladovat. A protože to bohužel často platí i pro naše firemní kuchyňky, připomínáme si to nápaditými samolepkami, které se staly ozdobou všech lednic.



Papírů les, nebo paperless? Tištěný luxus něco stojí. Nás všechny i přírodu

Stále více alarmující zprávy o vývoji klimatu či úbytku lesů nás nutí k zamyšlení, jak redukovat počty tištěných dokumentů a motivovat i zákazníky, aby mysleli ekologicky a racionálně spolu s námi. Právní rámec v oboru telekomunikací je našťastí přírodě nakloněn. Zákon o elektronických komunikacích totiž zakotvuje elektronickou formu vyúčtování. Tu zákazník dostane samozřejmě zdarma. Je to pohodlné a ekologické.

Pokud někdo přesto vyžaduje papírový výtisk, poskytneme mu ho. Papírová faktura, kterou zasíláme klasickou poštou, je ale přirozeně zpoplatněna. Stejně jsou zpoplatněny třeba jednorázové nákupní tašky. A tištěná faktura je vlastně podobným luxusem na jedno použití. Podnikatelé či úřady mohou mnohem efektivněji pracovat s elektronicky podepsanou fakturou a i spotřebitel lépe najde elektronickou fakturu

v e-mailu než porůznu zašantročené papíry. I toto je cesta, jak zákazníky motivujeme k šetrnému přístupu k přírodě. Byli jsme v tomto oboru průkopníky a ze své cesty nesejdeme. Proto jsme se rozhodli v roce 2019 upozornit naše zákazníky také přímo na obálce naší korespondence.



Již v roce 2013 jsme přišli s konceptem bezpapírové smlouvy – smlouvy s vlastnoručním digitálním podpisem. Vlastnoruční digitální podpis je běžný vlastnoruční podpis, ovšem nikoli na papír, ale do elektronického dokumentu pomocí digitálního pera. Zákazníci se v prodejně O₂ podepíší na elektronický formulář stejně, jak jsou zvyklí. Nemusejí si obstarávat kvalifikované elektronické podpisy a originál smlouvy jim přijde e-mailem. Soubor si mohou snadno najít v archivu e-mailů a uložit do počítače. Vše přitom funguje stejně jako u podpisu na papír, včetně možnosti písmoznaleckého zkoumání, na které byli zvyklí již naši pradědečci. Propojení tradiční formy podpisu s moderní technologií tak je uživatelsky naprosto komfortní.

Naše společnost komunikuje i s akcionáři. Ti si na valných hromadách mohou načíst do svého mobilu výroční zprávu pomocí QR kódu. Zase tím ušetříme papír. Konečně i tato zpráva existuje v elektronické podobě. A pokud nemusíte, netiskněte ji prosím. Využívejte maximálně její elektronickou podobu.

Na lesích nám záleží

Vše to začalo dvěma setkáními. Na jednom z nich nám přednášel i známý český přírodovědec doc. Pokorný na téma „jak úbytek vegetace a stromů ovlivňuje oteplování povrchu Země“. Těchto úvodních setkání se na konci léta zúčastnilo více než 200 našich zaměstnanců. Na zákla-

dě tohoto zájmu jsme se domluvili, že založíme společný dobrovolný projekt, který jsme nazvali SazejStromy.cz. V rámci něj vzniklo několik pracovních skupin, které následně rozvíjely celý koncept, web, komunikaci v sociálních médiích a začaly organizovat první akce.



V průběhu října a listopadu 2019 proběhlo 6 akcí na úklid lesa či sázení stromů, kterých se zúčastnilo více než 100 lidí (zaměstnanci O₂ a jejich rodiny). Společně jsme vysadili již téměř 10 000 sazenic stromů!



Cílem projektu není jen vysázet stromy, ale hlavně na vlastní kůži poznat a pochopit, co všechno se musí stát, aby se naše aktivita mohla dál rozvíjet a rozšiřovat, a měla tak větší dopad. Během prvních 4 měsíců projektu jsme se dostali do kontaktu s vlastníky lesů a odborníky. Mnohem lépe nyní chápeme hlavní faktory úspěchu takovéto iniciativy. Naše vlastní zkuše-

nosti mají vysokou hodnotu a určitě je využijeme v budoucnu. Mimo jiné plánujeme online podporu a osvětu ohledně obnovy lesů mezi veřejností, a to i odbornou. Budeme připravovat a organizovat další akce na jarní práce a výsadbu (nejen) pro naše kolegy z regionů i z Prahy.

Jak vypadal náš projekt v číslech v roce 2019?

- 2 přednášky
- 200 posluchačů
- 4 měsíce
- více než 100 lidí v terénu
- 6 lokalit
- 9 800 vysazených sazenic
- a 1 000 díků



Trvalou udržitelnost podporujeme i na Slovensku

Na Slovensku se zase snažíme klást důraz na životní prostředí třeba tím, že jsme v kancelářích a prodejnách přestali používat plastové lahve. Tím ušetříme až 160 000 PET lahví ročně. V roce 2019 jsme zrušili bigboardy a billboardy u rychlostních silnic, a to nejen proto, že odvádějí pozornost od řízení, ale i z ekologických důvodů. Za rok 2019 jsme tím ušetřili 2 tuny plastu a 215 kg papíru. Také na Slovensku mají zákazníci možnost podepisovat všechny smlouvy bezpapírově. I zde je naším cílem plnit všeobecně přijímaný ekologický standard.

Zaměstnanecké otázky

aneb Lidé v O₂

Jak jsme uvedli na začátku, nic z těchto úspěchů by nebylo možné bez našich zaměstnanců. 4 360 je celkový počet zaměstnanců skupiny O₂ v České republice¹. Toto číslo nás řadí mezi 20 největších zaměstnavatelů v České republice a je dalším důkazem, jak naše podnikání ovlivňuje ekonomické i společenské prostředí naší republiky. Spolu s O₂ SK se pak počet zaměstnanců dostává na číslo 5 116.

Ačkoli silně technologické odvětví by mělo být tradiční „mužskou baštou“, konkrétní čísla tento zažitý obrázek značně opravují. Stejně tak je vidět, že nám v O₂ záleží na stabilitě pracovního poměru, jak vyplývá z jeho průměrné délky. Na tak dynamický obor je to velmi stabilní číslo a daří se nám ho stále navyšovat.

Obrázek níže ukazuje, jak je to se zastoupením mužů a žen a dalšími ukazateli, které vnímáme jako klíčové. Diverzita je důležitou složkou udržitelnosti a případnou přílišnou fluktuaci vnímáme jako jedno ze zásadních rizik v oblasti zaměstnaneckých otázek. Proto si velmi ceníme loajality svých zaměstnanců.



Vzděláváme se

Naši zaměstnanci mají široké možnosti věnovat se svému osobnímu i profesnímu rozvoji, nabízíme jim řadu rozmanitých vzdělávacích akcí. Věříme, že v dnešní rychle se měnící a vyvíjející době je právě neustálá práce na svých znalostech a dovednostech nejlepší cestou k úspěchu každého z nás.

V roce 2019 jsme v O₂ CZ odškolili 191 724 tréninkových hodin. Každý z našich zaměstnanců se v roce 2019 zúčastnil alespoň jednoho školení. Souhrnný počet účastníků našich školení pak vyšplhal na číslo 11 801. To je, jako bychom proškolili třeba celé město Nový Bor.

1) Stav ke konci roku 2019 zahrnuje kmenové zaměstnance O₂ CZ, O₂ IT Services a O₂ Family.

Září

Vědomosti, to se nosí

3. 9. | 9.00-17.00 | budova BETA
Fully Charged
 aneb Jak nabíjet svou osobní baterku s Lukášem Rumlou

6. 9. | 9.00-17.00 | budova BETA
Manažerský balanc
 Vybalancujte svůj pracovní a osobní život s Janou Ondříčkovou

10. 9. | 9.00-10.30 | budova BETA
Jak vést děti ke sportu
 Inspirativní setkání s Vaškem Zakouřilem

Další kurzy, na které se můžete těšit

4. 9. | 9.00-10.30 | O₂ HUB | Dress code pro každou příležitost
 13. 9. | 9.00-12.00 | budova BETA | Jak zaujmout média
 26. 9. | 9.00-13.00 | budova BETA | Networking pro ženy

Na vzdělávání nejste sami
 intranet.cz/o2/learning



O₂ learning

V roce 2019 nabídlo O₂ SK svým zaměstnancům možnost navštívit různá externí i interní školení v celkovém počtu 25 kurzů. Alespoň některou z forem těchto školení absolvovalo 246 zaměstnanců.

Digitalizujeme

Pokračujeme v postupné digitalizaci HR agendy. Ta byla v roce 2019 symbolizována např. spuštěním tzv. Daňovky, v jejímž rámci mohou naši zaměstnanci vyřešit daňové prohlášení (růžový formulář) online během několika málo kliků. To přineslo dva důležité efekty – jednak snížení administrativy a papírování na straně personalistek, jednak úsporu času zaměstnanců, kteří za svými personalistkami nemusejí chodit a podepisovat dokumenty osobně. V minulém roce jsme rovněž zavedli elektronickou distribuci evidenčních listů důchodového pojištění. Tento rok bychom v digitalizaci personální administrativy rádi pokračovali např. zavedením elektronického podpisu pro určité

O₂

Vyřešte daně jednoduše online a ušetřete si čas na to, co vás baví

Pokud chcete uplatnit slevu na dani a vyředit roční zúčtování za pár minut, jděte do 15. 2. na danovka.cz/o2 a vyplňte údaje v několika jednoduchých krocích.

Aplicace je dostupná jen z interní sítě (včetně VPN)



té typy pracovněprávních dokumentů či digitální distribuce některých pracovněprávních dokumentů zaměstnancům.

Komunikujeme interně a moderně

Hledali jsme způsob, jak našim zaměstnancům efektivně předávat informace, abychom šetřili jejich čas, lépe se jim pracovalo a na jednom místě našli vše, co potřebují ke každodenní práci.

Vytvořili jsme proto nový intranet s integrovanou sociální sítí a přizpůsobeným prostředím pro obchodní kanály. Dlouhé články jsme vyměnili za krátké a výstižné příspěvky, jak jsme zvyklí ze sociálních sítí. Zredukovali jsme počet míst, odkud zaměstnanci čerpají informace, a poprvé v historii firmy je intranet dostupný odkudkoli bez omezení a z jakéhokoli zařízení. Vytvořili jsme ho in-house téměř rok a každému zaměstnanci na míru. Je intuitivní a umožňuje obousměrnou komunikaci, díky čemuž vzrostla jeho denní návštěvnost více než 2x a mezi zaměstnanci se stal oblíbeným komunikačním kanálem.



Odměňujeme a oceňujeme

Naše zaměstnance odměňujeme a oceňujeme na základě různých kritérií. Snažíme se podpořit nejen ty, kteří vykazují nejlepší výkon, ale i ty, kteří udělali největší posun v určité době či oblasti.

Základ systému odměňování zaměstnanců je ve společnosti O₂ CZ předmětem úpravy podnikové kolektivní smlouvy sjednávané s odborovou organizací působící v O₂ CZ. Pravidla odměňování jsou pak dále specifikována ve vnitřní směrnici o odměňování, která se vydává také se souhlasem odborové organizace. Základem odměňování zaměstnanců je jejich základní mzda. Nad její rámec je zaměstnancům (v souladu s nastavenými pravidly a podmínkami) poskytována zejména

na motivační odměna v podobě bonusu nebo provizí.

Zaměstnance se samozřejmě snažíme motivovat i pestrou nabídkou benefitů. Jejich přehled neustále aktualizujeme, aby dal všem zúčastněným co nejlepší smysl. Zaměstnanci mají na každý rok přidělen určitý počet benefitových bodů, které mohou použít na čerpání nabízených benefitů dle svého výběru. Počet benefitových bodů je přitom stanoven podnikovou kolektivní smlouvou.

Úplná [nabídka benefitů](#), které může každý náš zaměstnanec využít, je k dispozici ve formě jednoduchého [průvodce](#), ve kterém jsou všechny výhody přehledně uspořádány.



Chráníme

Součástí závazných interních dokumentů jsou opatření proti diskriminaci. Pracovní řád přímo ukládá povinnost zaměstnavateli nedovolit v pracovněprávních vztazích jakékoli jednání, které by mohlo vést k jakékoli diskriminaci nejen přímé, ale i ve svých důsledcích. Při výběru zaměstnanců, uzavírání pracovních smluv, vzdělávání a kariérním postupu zaměstnanců zakládáme náš přístup na jasných kritériích, jimiž jsou schopnosti, dovednosti, zkušenosti a pracovní výsledky.

V O₂ CZ hraje významnou roli při ochraně zaměstnanců a jejich práv odborová organizace. Jednak pro zaměstnance vyjednává kolektivní podmínky týkající se odměňování (viz výše), benefitů a pracovních podmínek (v roce 2017

byl uzavřen dodatek k podnikové kolektivní smlouvě, který prodlužuje její platnost do konce roku 2020 při zachování veškerých dosavadních podmínek zaměstnanců) a zároveň se na ni zaměstnanci mohou obracet v případě řešení sporů ve vztahu zaměstnanec–zaměstnavatel.



Principy diverzity aplikujeme nejen interně, ale hlásíme se k nim také externě. Vnímáme a zajímáme se o nové oblasti, které se v rychle se vyvíjející a měnící společnosti mohou vyskytnout. Jako jedni z prvních jsme se připojili k Chartě diverzity a stali se zakládacími signatáři evropské [Charty diverzity](#) v České republice.

Hledáme příležitosti

Vzhledem k velikosti společnosti, počtu zaměstnanců a rostoucí průměrné mzdě si uvědomujeme riziko vyplývající z § 81 odst. 1 zákona o zaměstnanosti, týkající se povinnosti zaměstnávat osoby se zdravotním postižením, tzv. OZP. Navíc v době s extrémně nízkou nezaměstnaností představují uchazeči z řad OZP nový a zatím plně neprozkoumaný okruh potenciálních zaměstnanců. Kromě těchto výhod přináší větší angažování se v této oblasti pozitivní vnímání O₂ ze strany zákazníků, zaměstnanců i uchazečů, pro které jsou činnosti v této oblasti při hodnocení firem čím dál důležitější. Od roku 2018 tak postupujeme v souladu s interní strategií zaměstnávání OZP, která nám umožňuje lépe identifikovat tyto osoby uvnitř firmy, získat případně vhodné kandidáty z této skupiny na trhu práce, zajistit jejich rychlejší adaptaci, připravit na jejich příchod také ostatní zaměstnance a zlepšit tak vzájemnou spolupráci.

Firemní kultura

Naši firemní kulturu a hodnoty vnímáme jako základ pro další rozvoj a loajalitu zaměstnanců. Je to jedinečný charakter firmy, soubor hodnot, norem a způsobů chování zaměstnanců vůči sobě, vůči partnerům a zákazníkům. Neustále pracujeme na jejím zlepšování, protože pozitivní, konzistentní a efektivní firemní kultura nám pomůže vybudovat nejen výkonnější firmu, ale hlavně co nejlepší mezilidské vztahy na pracovišti. Zaměřili jsme se proto na čtyři principy, které nám pomohou tohoto cíle dosáhnout:

1. Proaktivita a neustálé hledání zlepšení ve všem, co děláme
2. Efektivita a praktičnost v naší každodenní práci
3. Předávání otevřené zpětné vazby
4. Pozitivní přístup a oceňování úspěchů

S těmito principy chování aktivně pracujeme a jsou součástí pravidelné zpětné vazby a systému hodnocení zaměstnanců.



Firemní kultura na Slovensku

Hodnotami férovosti, transparentnosti a otevřenosti se na Slovensku řídíme směrem ven i dovnitř firmy, tak aby byly přirozenou součástí firemní kultury. Podle zaměstnaneckého průzkumu ECHO realizovaného společností IPSOS až 92 % zaměstnanců vnímá O₂ jako dobrého zaměstnavatele a 84 % zaměstnanců je hrdých na to, že jsou součástí společnosti. Index angažovanosti se každoročně pohybuje okolo 86 %.

V roce 2019 jsme zorganizovali už třetí ročník netradičního rozvojového programu pro zaměstnance s názvem Mindpark, který je jakýmsi „startupem v bezpečí korporace“. Zaměstnanci, kteří se do programu zapojili, tak měli možnost pracovat na něčem, co nesouvisí přímo s jejich pracovní náplní, rozvíjet svou kreativitu a zlepšovat se v činnostech, které dosud neměli příležitost vyzkoušet. Tento rok v Mindparku

vznikly 3 projekty, které se věnovaly vytvoření dobrovolnické platformy, optimalizaci spotřeby energií nebo vytvoření platformy pro sdílení sportovních aktivit mezi kolegy.

Podporujeme zapojování zaměstnanců do dobrovolnických aktivit, a to v rámci běžného nebo expertního dobrovolnictví a komunitního ducha podporujeme každoročně zaměstnaneckým grantovým programem Férové nadace, do kterého mají možnost se zapojit sami zaměstnanci. Už několik let je pro nás samozřejmostí darování krve, zaměstnance zapojujeme do finančních a různých dalších sbírek, například před Vánocemi organizujeme tradiční charitativní blešák či swap nošeného oblečení. Téma udržitelnosti se snažíme u zaměstnanců podporovat šířením osvěty v podobě přednášek a workshopů o bezodpadové domácnosti a pomalé módě ve spolupráci se sdružením Živica.

Pozitivní dopad

aneb O₂ ve společnosti

Svoboda není samozřejmost

Jsme český operátor, který spoluvytváří technologickou budoucnost naší země. I proto cítíme spoluzodpovědnost za stav, v jakém se nachází. Jedním ze způsobů, jak tuto zodpovědnost zúročit, je i to, že o důležitých společenských tématech otevřeně mluvíme. Naše společenská kampaň [#SvobodaNeniSamozrejmost](#) si proto klade za cíl dlouhodobě připomínat, jak velmi zranitelná věc je svoboda. A že rozhodně není samozřejmá. Hodnoty svobody a demokracie jsme vyzdvihovali a výročí listopadových událostí roku 1989 připomínali již v letech 2017 a 2018, jak je vidět v předchozích reportech.

2019 – celoroční oslava 30. výročí sametové revoluce

V roce 2019 si celá Česká republika připomínala významné výročí ve své novodobé historii. Slavili jsme 30 let od sametové revoluce a pádu železné opony. Rozhodli jsme se proto v průběhu celého roku oceňovat hrdinské činy a připomínat události, které vedly k okamžiku, díky kterému již více než 30 let žijeme ve svobodné a demokratické zemi.

- Leden 2019 – [Jan Palach a cenzura](#)
Připomněli jsme si 50. výročí boje Jana Palacha proti cenzuře, nesvobodě a netečnosti v naší zemi. Právě tzv. Palachovým týdnem začal v roce 1989 boj za demokracii, který vyvrcholil listopadovými událostmi.
- Březen 2019 – [Zakázání autoři](#)
Pravda a láska musí zvítězit nad cenzurou. Vzdali jsme hold zakázaným autorům a tvůrcům samizdatu a připomněli si jejich odvahu. V O₂ Knihovně jsme vytvořili sekci Zakázání autoři, kde jsme dali jejich díla volně ke stažení.
- Květen 2019 – [Svoboda tisku](#)
Oslavili jsme Den svobody tisku a společně s Pamětí národa natočili příběhy novinářů z dob, kdy svoboda tisku nebyla samozřejmost.

- Květen 2019 – [MS v hokeji 1950](#)
Vzpomněli jsme také na československou hokejovou reprezentaci z roku 1950. Těsně před odletem na mistrovství světa zasáhla politická moc a hokejisty místo cesty na šampionát čekaly soudy, mučení a dlouholeté věznění.
- Červen 2019 – [Svoboda a odvaha, to je, oč tu běží](#)
Oslavili jsme odvážné gesto Emila Zátopka, kterým umožnil svému kolegovi Stanislavu Jungwirthovi odjet v roce 1952 na letní olympijské hry v Helsinkách.
- Červenec 2019 – [Za koncert do basy](#)
Celé léto jsme návštěvníkům hudebního festivalu HRADY CZ připomínali, že jít před rokem 1989 na koncert zakázané kapely znamenalo podstoupit riziko vězení a jiných perzekucí.
- Srpen 2019 – [Smutný „budíček“ z 21. 8. 1968](#)
Atmosféru tehdejšího pohnutého letního dne jsme našim zákazníkům přiblížili formou SMS. Tak, jak tenkrát postupovala naším územím okupační vojska, rozesílali jsme zprávy obyvatelům jednotlivých měst.
- Říjen 2019 – [Top 5 nejúspěšnějších Čechů](#)
Sestavili jsme pomyslný žebříček a ocenili ty, kteří mohli být špičkou ve svém oboru, kdyby osud nerozhodl jinak.
- Listopad 2019 – [Díky za svobodu!](#)
Celoroční oslavy vyvrcholily právě v listopadu, kdy jsme společně s Pamětí národa posílali vzkazy demokracii a na reálných příbězích připomínali, jak vzácná a křehká svoboda je a jak je důležité ji chránit.



Naše technologie pomáhají

Jsmo česká telekomunikační firma, a soustředíme se proto především na své nejbližší okolí a na oblasti, které s naším podnikáním souvisejí. Od počátku se snažíme pomáhat především tím, co děláme, tedy poskytovat technologie a služby k podpoře a pomoci ve společnosti a ke zlepšení kvality života různých, zejména znevýhodněných skupin.

V roce 1997 jsme v České republice zřídili a od té doby bezplatně provozujeme Linku pro neslyšící a nevidomé (od 2015 ve spolupráci s Nadací O₂), která pomáhá lidem se sluchovým a zrakovým postižením komunikovat s okolním světem pomocí technologií. Dalším příkladem je naše podpora (prostřednictvím Nadace O₂) české Linky bezpečí, celostátní bezplatné krizové linky pro děti a mladé lidi, která trvá od jejího vzniku v roce 1994.

Zajišťujeme univerzální službu

Jako jediný subjekt v České republice jsme i v roce 2019 zajišťovali fungování všech tří dílčích univerzálních služeb, a to provozování veřejných telefonních automatů, poskytování speciálních cenových plánů pro zdravotně znevýhodněné osoby a prodej speciálních koncových zařízení za dotovanou cenu. Tyto služby pomohly statisícům občanů dovolat se na tísňovou linku i mimo domov bez mobilního telefonu, ušetřit při čerpání telekomunikačních služeb nebo jim umožnily pořídit telekomunikační zařízení, které jim pomohlo komunikovat se svými blízkými i na dálku.

Zachraňujeme životy

Vyvinuli jsme aplikaci O₂ SOS, která pomáhá zachraňovat život především v případě srdeční zástavy. Automaticky oslovuje proškolené dobrovolníky v okolí pacienta a pomáhá mu zajistit první pomoc dříve, než je k němu schopna dojet sanitka nebo doletět vrtulník. Dostupnost a kvalita zdravotnické záchranné služby v České republice patří mezi nejlepší v Evropě. Při srdeční zástavě však hraje roli každá minuta. Proškolený dobrovolník povoláný mobilní aplikací O₂ SOS, který je k pacientovi nejbližší, může významně pomoci při záchraně lidského života. Rozšíření



aplikace tak může přispět k navýšení počtu pacientů, kteří zástavu oběhu přežijí.

Na vývoji aplikace se významně podílela Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, která byla také prvním aktivním uživatelem. V roce 2018 jsme aplikaci bezplatně poskytli v dalších pěti krajích, ve Středočeském, Jihočeském, Libereckém, Plzeňském a Karlovarském, realizace už probíhá také v Moravskoslezském kraji. V roce 2019 jsme přidali kraj Ústecký.

Jak O₂ SOS funguje, můžete vidět v tomto videu: <https://youtu.be/R0XkDGaRhJk>.

Reagujeme na aktuální potřeby

Snažíme se přispívat k rozvoji společnosti a připravovat ji na budoucnost. Budoucností každého národa jsou děti a mladá generace. Jejich vzdělávání a stav českého školství jsou klíčem ke vzdělané a konkurenceschopné společnosti. Proto pokračujeme v podpoře českého školství a aktivně se zapojujeme nejen do diskuse, ale i do konkrétních projektů rozvíjejících toto důležité odvětví.



V roce 2019 jsme se stali hlavním partnerem prestižní ceny [Global Teacher Prize Czech Republic](#). Ta oceňuje pedagogy působící na základních a středních školách v České republice. Sleduje jejich odbornost, individuální přístup k žákům, vytváření a používání inovativních učebních metod a zapojení učitelů

do mimoškolních aktivit a odborné komunity. Navázali jsme tak spolupráci a podpořili organizaci [EDUin](#), která je oficiálním partnerem pro pořádání národní varianty této ceny v České republice.



O rozvoj mladých lidí a stav českého vzdělávání se zajímáme dlouhodobě. Uvědomujeme si, že potřebná změna a modernizace celého systému závisí také na postoji a připravenosti učitelů. A proto si právě ti, kteří přinášejí do vzdělávání inovativní přístup, zaslouží ocenit a podpořit.

Uvědomujeme si rizika a pomáháme je řešit

Reagujeme na aktuální společenská témata a pomáháme je řešit. Uvědomujeme si, že to, co děláme a nabízíme, může přinášet rizika. Proto vzděláváme, informujeme a pozitivně ovlivňujeme veřejnost, zejména mladé lidi, děti a jejich rodiče, v oblasti bezpečného chování na internetu a smysluplného používání mobilních zařízení a moderních komunikačních technologií.

V roce 2019 jsme pokračovali v generálním partnerství projektu [E-Bezpečí](#), který realizuje Pedagogická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci, konkrétně její Centrum prevence rizikové virtuální komunikace. Díky naší podpoře se tak i v roce 2019 mohlo E-Bezpečí věnovat vzdělávacím, prevenčním i intervenčním aktivitám. V daném roce se navíc podařilo zrealizovat svým rozsahem nevídaný výzkum, který odhalil nová zákoutí internetu a přinesl důležitá zjištění, jak a kde přesně české děti tráví čas ve virtuálním světě.

Výzkum „České děti v kybersvětě“ ukazuje, které aktivity v online světě děti provozují, s jakými riziky a hrozbami se setkávají, jaká videoprodukce je zajímavá, ale třeba také zda se nestaly obětí internetových podvodů. Samostatná část výzkumu je věnována problematice používání mobilního telefonu dětmi v prostředí školy. Sběr dat probíhal od 1. 2. do 1. 5. 2019. Do výzkumu se zapojilo 27 177 respondentů ve věku 7–17 let ze všech krajů České republiky. Podrobné výsledky jsou uvedeny ve [výzkumné zprávě](#), která je společně se všemi zprávami ze společných výzkumů ke stažení na portále O₂ Chytrá škola.



Výzkumné aktivity umožňují monitorovat prevalenci rizikových fenoménů v dětské populaci (a také v populaci dospělých) a poskytují důležité informace pro návazné preventivní a intervenční aktivity. Naše výzkumy realizované ve spolupráci s Pedagogickou fakultou Univerzity Palackého poskytují relevantní, reprezentativní data, se kterými se pracuje jak na úrovni státu (ministerstva), tak i na úrovni jednotlivých organizací (škol, NGO, firem apod.). Výsledky výzkumu jsou publikovány nejen v českém prostředí, ale také v prestižních zahraničních časopisech.

Spolupráce na výzkumné činnosti v oblasti internetové bezpečnosti a digitální gramotnosti

přináší zjištění důležitá pro další směřování vzdělávacích aktivit, a může být dokonce i inspirací pro velkou společenskou událost. Čísla



z našich výzkumů byla u zrodu dokumentárního filmu [V síti](#), který se následně stal filmovou událostí roku 2020. Oslovili jsme dokumentaristy Víta Klusáka a Barboru Chalupovou, aby pro nás natočili „virální video“, které by šokujícím způsobem ukázalo, co čísla z výzkumů znamenají ve skutečnosti. To ale nestačilo, vznikl tak nakonec celovečerní snímek, který přepsal mnoho rekordů v dokumentárním světě a dokázal vrhnout světlo do skrytých zákoutí virtuálního života našich dětí. Díky naší inspiraci se tak podařilo otevřít celospolečenskou debatu o zneužívání dětí na internetu.

V roce 2019 se nám dařilo velmi úspěšně komunikovat o tématech spojených s rizikovým chováním na internetu podpořená výzkumnými zjištěními. Mediální zájem, počet výstupů a úspěchy v oblasti bezpečného chování dětí na internetu, ke kterým naše aktivity přispívají, nám přinesly uznání i na mezinárodním poli. Za mediální prezentaci projektu České děti v kybersvětě jsme získali prestižní evropské ocenění European Excellence Awards 2019 – za první místo v kategorii Telecommunications.



Na Slovensku se stavíme za hodnoty férovosti a odvahy

O₂ na Slovensku patří mezi firmy, jež mají odvahu vyslovit svůj názor i na celospolečenská témata, která přímo nesouvisejí s podnikáním. Firemní odpovědnost vnímá jako svou nedílnou součást a neváhá se postavit za hodnoty férovosti a transparentnosti a prosazovat je i mimo oblast svého působení. Právě tyto hodnoty představují základní pilíře společnosti, jsou zakódované ve firemní kultuře a O₂ SK na nich staví i ve své strategii společenské odpovědnosti.

Nebud' pirát

V dubnu 2019 spustilo slovenské O₂ kampaň Nebud' pirát, jejímž cílem je upozornit širokou veřejnost na nebezpečí používání mobilních telefonů za volantem. Do kampaně se následně zapojilo přibližně 20 influencerů, kteří vyjádřili svůj názor na toto téma a snažili se využít svůj vliv k tomu, aby mladým lidem ukázali, že používání telefonu za volantem je jednou z nejčastějších příčin dopravních nehod. O₂ SK v rámci kampaně motivuje řidiče k zodpovědné jízdě a odměňuje je v podobě dat prostřednictvím bezplatné aplikace O₂ Extra výhody, do které operátor integroval navigaci Sygic vylepšenou o monitoring povolené rychlosti a dotyků na displeji telefonu během jízdy. Kampaň je součástí iniciativy Dátuj zodpovedne, jejímž cílem je upozorňovat a inspirovat veřejnost k používání mobilních telefonů a dat zodpovědným způsobem.

Sloboda nie je samozrejmosť

Tricáté výročí sametové revoluce si připomnělo také slovenské O₂. S pomocí influencerů realizovalo speciální online kampaň na sociálních sítích pod názvem „Krajina, do ktorej sa nechceme vrátiť, tou bylo Československo před rokem 1989. Cílovou skupinou byli především mladí lidé, pro které je nejdůležitější vyzdvihnout skutečný význam hodnot svobody a demokracie, protože sami už často život před sametovou revolucí nezažili.

Sametové revoluci věnovalo slovenské O₂ i v roce 2019 speciální komiksově vydání svého magazínu Sóna, který čtenáři našli třeba ve vlacích, autobusech, ale i různých institucích.

Dále podpořilo vznik série čtyř komiksových knih pod názvem Něžný komiks. Ten originálním způsobem přibližuje dění a události listopadu '89. Podpořilo také seriál Fetiše nežnej revolúcie, který dané období poutavě shrnuje v pěti dílech.

Biela vrana

V minulém roce pokračovalo slovenské O₂ v partnerství Bielé vrany. Je to ocenění pro odvážné jednotlivce, kteří se zasadili o pozitivní změnu ve svém okolí. Také tímto způsobem podporujeme na Slovensku férovost a hrdinství v každodenním životě.

O₂ Športová akadémia Mateja Tótha

Nedostatek pohybu dětí nebo jejich nekontrolovatelné vysedávání u mobilu, které je novodobým fenoménem, netrápí jen mnohé rodiče, ale také nás, proto už několik let přinášíme do slovenských škol O₂ Športovou akadémií Mateja Tótha.

Akademie, jejichž cílem je budovat kladný vztah dětí ke sportu a motivovat je skrze všeobecnou pohybovou přípravu, se konají ve školním roce 2019/2020 v dalších 40 základních školách po celém Slovensku. Školy soutěžily o účast v akademii na platformě dobrovec.o2.sk, kam se jich přihlásilo 239 a zapojilo se více než 160 000 hlasujících.

Za tři roky od vzniku projektu sportuje v akademii už více než 2 500 dětí ve více než stovce škol po celém Slovensku. O úspěchu a kvalitě akademie svědčí i fakt, že tento rok získala partnerství Slovenského olympijského a sportového výboru. Tento ročník akademie přináší i další inovace, například v podobě spolupráce s projektem Chuť žit', který šíří prevenci, pomoc a edukaci v problematice poruch příjmu potravy, které se často projevují už ve velmi nízkém věku.

Krotitelia displejov

Na Slovensku se věnujeme také tématu (ne)využívání technologií dětmi a v této souvislosti jsme podpořili vydání knihy Krotitelia displejov, která se věnuje výzvám, jež pro dnešní rodiče představuje svět digitálních technologií. Rodičům dává praktické rady, jak naučit děti

zvládnout digitální svět tak, aby jim technologie nebraly víc, než jim dávají. V knize autorka poukazuje i na fakt, že jedním z důležitých faktorů

při výchově k zodpovědnému využívání technologií je právě pohybová příprava dětí.

Záleží nám na vzdělanosti a budoucnosti České i Slovenské republiky

Nadace O₂

Nadace dlouhodobě podporuje rozvoj dětí a mladých lidí. Zprostředkovává přínosy komunikačních technologií v různých formách i lidem, pro které by jinak třeba byly nedostupné (např. Linka pro neslyšící a nevidomé, Linka pro seniory, Linka bezpečí). A dává příležitost našim zaměstnancům účastnit se celé řady dobrovolnických aktivit.

Spolu s naší nadací vidíme v mladých lidech naději a budoucnost celé české společnosti. Proto Nadace O₂ již od svého založení sledovala vždy stejný cíl – podporovat a rozvíjet děti a mladé lidi v České republice na základě jejich aktuálních potřeb. Přispívá tak k rozvoji společnosti a její připravenosti na budoucnost. Ta nespočívá pouze v technologiích, ale především ve způsobu, jakým je nová generace dokáže využít. Digitální gramotnost se tak stává jednou ze základních gramotností, které dnešní děti potřebují zvládnout. Proto jsme si dali za cíl představit komplexní program zaměřený na zlepšení digitální gramotnosti české populace, který bude mít plošný dopad a ambici přispět k systémové změně.

O₂ Chytrá škola

V návaznosti na dlouhodobé aktivity společnosti O₂ v oblasti osvěty na téma bezpečného chování na internetu a na základě celospolečenské debaty o nutnosti změn v českém vzdělávacím systému jsme hlavní programovou linii Nadace O₂ zaměřili na podporu digitální gramotnosti české společnosti, především dětí.

Po pilotní fázi, kterou jsme realizovali v roce 2018 ve vybraných školách z různých regionů České republiky, se nám v roce 2019 podařilo odstartovat nadační program O₂ Chytrá škola. Jeho součástí je mimo jiné komplexní vzdělávací portál www.o2chytraskola.cz. Na něm mohou všichni učitelé či rodiče zdarma čerpat kvalitní

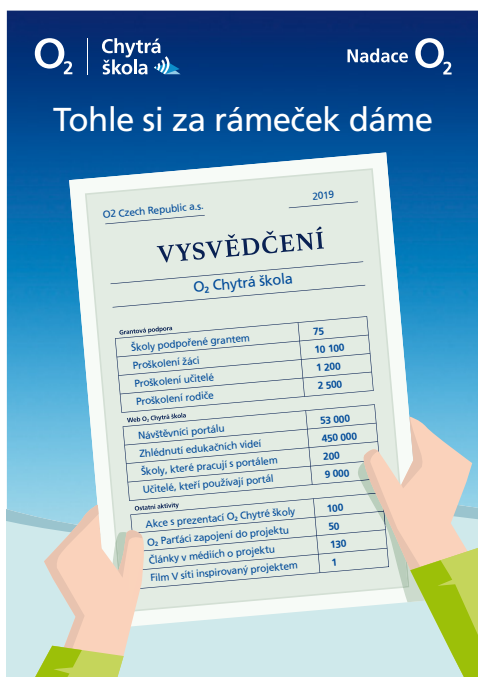
informace a návody k tomu, jak u dětí rozvíjet digitální gramotnost a pozitivní zkušenost s moderními technologiemi.



Na jaře 2019 jsme vyhlásili první ročník plošného grantového programu pro základní školy v ČR. Přihlásilo se do něj 155 škol a k podpoře jich bylo vybráno 69. Částka, kterou jsme mezi vybrané školy rozdělili, dosáhla výše 4 968 857 Kč. Průměrná výše podpory na 1 školu byla 72 012 Kč. Nejmenší podpořená škola má 20 žáků a ta největší 1 200 žáků. Na portále je [přehled](#) všech vybraných a podpořených škol.

O₂ Chytrá škola se již během svého prvního roku stala jedním z nejdůležitějších vzdělávacích programů v České republice. To se podařilo i díky navázání důležitých partnerství se stěžejními zainteresovanými subjekty – odborným garantem je Pedagogická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci, která zajišťuje také důležitou metodickou podporu portálu, získali jsme podporu a záštitu ze strany Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, navázali jsme užší spolupráci s Masarykovou univerzitou v Brně, organizací EDUin či společností Člověk v tísni.

Již za prvních pár měsíců fungování programu se nám podařilo dosáhnout nevídaných výsledků a čísel, které jsme sestavili do „prvního vysvědčení“ O₂ Chytré školy.



K digitální gramotnosti směřovaly vloni i další nadační aktivity. Na základě nedostatku výukových materiálů v oblasti digitálního vzdělávání na prvním stupni základních škol jsme připravili ve spolupráci s Jedním světem na školách, vzdělávacím programem organizace Člověk v tísni, překlad animovaného seriálu V digitálním světě, jenž je určen pro 6–12leté diváky. Přibližuje dětem prostředí a základní nástroje digitálního světa. Otevírá i problematická témata, jako jsou například projevy nenávisti a rizikového chování na internetu. Deset dílů seriálu je dostupných na portále O2 Chytrá škola. Vyučující a rodiče zde najdou ke každé epizodě i výukové materiály a informační texty.

Zaměstnanci pomáhají

Velké nadšení a ochotu pomoci prokázali také zaměstnanci O2. Více než 200 zaměstnanců odpracovalo 1 372 hodin v rámci teambuildingů pro dobrou věc. Zaměstnanci se aktivně zapojili také do největšího nadačního programu. 50 kolegů se stalo partáky O2 Chytré školy, aby pomáhali rozvíjet digitální gramotnost v českých školách. Do pravidelné akce „Daruj krev s Nadačí O2“ se v roce 2019 zapojilo 122 zaměstnanců, kteří darovali celkem 78 litrů krve. V rámci interních finančních sbírek zaměstnanci přispěli na dobrou věc 583 612 Kč. Dále zaměstnanci

podpořili v rámci projektu S rukou na srdci čtyři osoby s těžkým postižením částkou 197 850 Kč. Nadace také v rámci tohoto projektu podpořila neziskové organizace, ve kterých jsou zaměstnanci aktivní a které sami nominovali. Celkem mezi 25 takových organizací rozdělila 1 milion korun.

Podrobné informace o aktivitách nadace jsou dostupné ve výroční zprávě na internetových stránkách [Nadace O2](#).

Férová nadácia O2

Férová nadácia O2 byla založena v roce 2014 na podporu projektů, které chtějí měnit Slovensko k lepšímu a dělat ho vzdělanějším, inovativnějším a otevřenějším. Podporuje projekty v těchto oblastech:

- vzdělávání mladých a formování kritického myšlení
- podpora zaměstnanosti mladých
- podpora inovací, kreativních nápadů a mladých podnikatelů
- podpora lidských práv a hodnot svobody demokracie, lidskosti, férovosti, transparentnosti a rozvoj kritického myšlení



V roce 2019 otevřela nadace speciální grantový program Sloboda nie je samozrejmosť. Jeho prostřednictvím chtěla podpořit projekty, jejichž cílem bylo u příležitosti 30. výročí same-tové revoluce přiblížit mladé generaci hodnoty listopadu '89, hodnoty svobody a demokracie. Nadace podpořila 13 kreativních projektů celkovou sumou 40 000 eur. Jsou to rozličné projekty z oblasti vzdělávání a médií, občanského aktivismu, literatury, divadelní a filmové tvorby, počítačových her či virtuální reality. Byl mezi nimi například dokumentární film Spýtaj sa vašich 89, virtuální realita Velvet Revolution, počítačová hra Vivat Sloboda, online projekt

Slovenské národné galérie, vzdelávací magazíny Denníku N, online kurz zmudri.sk či happening Filozofickej fakulty UK v Bratislave.

Nadace nadále podporuje dlouhodobé projekty, jakými jsou O₂ Radostná škola Daniela Heviera, Sokratov inštitút, iKids, Fond pre investigatívnu žurnalistiku nebo Európska noc výskumníkov.

V zaměstnaneckém grantu v roce 2019 nadace podpořila 35 projektů celkovou částkou téměř 60 000 eur.

Podrobné informace o aktivitách nadace jsou dostupné na internetových stránkách [Férové nadácie O₂](#).



Sociální otázky

O₂ odpovědnost

Naše zásady podnikání

Uvědomujeme si, že naše působení na trhu má vliv na široké okolí. Důkazem toho je ostatně i tato zpráva. Naše zásady podnikání jsou pak základním dokumentem, který shrnuje pravidla, jimiž se při podnikání řídíme. Tvoří součást pracovního řádu a všichni zaměstnanci se s nimi seznamují v rámci nástupního školení. Opírá se o ně i celý systém interních předpisů.

Jde o soubor principů, které se týkají vztahu O₂ k zákazníkům, zaměstnancům, akcionářům, dodavatelům a okolnímu světu. Podobné struktury se proto drží i tato zpráva. Tyto zásady mají být praktickým vodítkem pro naši každodenní práci a jsme povinni je dodržovat a ctít je. Každý projekt i každodenní činnost v rámci O₂ by s těmito zásadami měly být v souladu. Většina těchto pravidel je pak v určité podobě zakotvena i v právních předpisech.

Pro případy, kdy mají naši zaměstnanci pocit, že jsou svědky jednání, které je v rozporu s našimi zásadami podnikání, potřebují poradit v obtížné situaci nebo se cítí z jakéhokoli důvodu ohroženi, je připravena interní elektronická aplikace pro nahlášení takového podezření.

Plné znění dokumentu je dostupné veřejně na našich internetových stránkách (k datu vyhotovení této zprávy jej naleznete [ZDE](#)).

Ačkoli se může zdát, že některá témata máme v našem geografickém a kulturním prostoru „vyřešena“, v dnešním globálním světě se ukazuje, že se mohou dotýkat každého z nás.

Respektujeme lidská práva

Problematiku ochrany lidských práv jsme nuceni sledovat především kvůli využívání tzv. konfliktních minerálů, jako je cín, wolfram, tantal a zlato v mobilních telefonech a jiné elektronice. Tyto nerosty často pocházejí z válečných oblastí

v rozvojových zemích, kde jejich těžba může financovat pokračování konfliktu. S těžbou může souviset také dětská a nucená práce.

Nejsme přímými výrobci těchto zařízení a ani našimi přímými dodavateli nejsou zpracovatelé těchto minerálů. Nejsme tak vystaveni rizikům porušování lidských práv, za které bychom podle mezinárodních standardů byli odpovědní. Přesto vždy při výběru dodavatelů klademe důraz na dodržování těchto standardů z jejich strany.

Bojujeme proti korupci

O₂ se chová odpovědně a vyžaduje to i od svých zaměstnanců. V rámci povinných školení jsou zaměstnanci seznamováni s důležitostí protikorupčních pravidel i s možnými dopady nezákonného jednání. O₂ má zavedena pravidla pro přijímání darů i jejich poskytování. Pokud zaměstnanec v rámci obchodního styku přijme dar nebo jej někomu poskytne, má povinnost dary v rámci transparentnosti registrovat. V určitých situacích pak interní předpisy přijímání i poskytování darů zapovídají, zejména pokud by tím mělo být ovlivněno něčí rozhodnutí anebo by to tak mohlo být vykládáno. Stejně tak jsou důležitá pravidla pro střety zájmů. V O₂ je zavedena interní aplikace, která umožňuje zaměstnancům hlásit podezření na jednání v rozporu s našimi zásadami podnikání, a to i anonymně pro zachování diskrétnosti. Hlášení je však možné uskutečnit samozřejmě i osobně. O₂ klade důraz na interní pravidla pro schvalování smluv, řešení možných konfliktů zájmů a kontrolní mechanismy, které považuje za praktické nástroje k prevenci závadného jednání.

Chráníme osobní údaje a soukromí

Poskytování telekomunikačních služeb s sebou nevyhnutelně nese nutnost zpracování celé řady osobních údajů o našich zákaznících. Již na počátku uzavírání smlouvy je zapotřebí řádná identifikace, abychom eliminovali riziko podvodů

a zneužití cizích osobních údajů. Snažíme se, aby zákazníci tyto procesy chápali jako prostředek především jejich ochrany. Využívání telekomunikačních služeb pak s sebou nese vznik provozních a lokalizačních údajů. Mobilní síť musí z logiky věci vědět, kde se dotyčný zákazník nachází, aby mohla správně spojit hovor nebo doručit zprávu. A provozní údaje zároveň umožňují vystavit a překontrolovat fakturu. Podobné „provozní“ údaje vede o každém třeba i banka (na jaký účet jsme kdy platili jakou částku, odkud peníze přicházejí), místní knihovna (kdy jsme si jakou knihu půjčili a kdy jsme ji vrátili), fitness klub (na jaké cvičení jsme se objednali) anebo autoservis (s čím a kdy jsme s autem přijeli, kolik mělo zrovna najeto a v jakém bylo stavu).

Právní normy, které regulují zpracování osobních, provozních a lokalizačních údajů, jsou obsáhlé, komplikované a často nepřehledné. My v O₂ se snažíme, aby zákazníci vždy chápali, proč které údaje zpracováváme, a věděli, jaká jsou jejich práva.

V O₂ máme zavedeny procesy vyhovující normám ISO a bezpečnostní opatření, která mají bránit narušení důvěrnosti uchovávaných údajů. Různé útoky namířené proti ochraně osobních údajů, které se objevují ve světě i v České a Slovenské republice, bereme vážně. Učíme se z chyb ostatních a opatření průběžně vylepšujeme.

Proto se nám i v roce 2019 bezpečnostní incident, při němž by došlo k úniku osobních údajů, vyhnul.

Stejně přísné požadavky jako na sebe klademe i na naše dodavatele, při jejichž činnosti dochází ke zpracování osobních údajů. Dodavatelé musejí mít přehled o procesech, které u nich probíhají, a o systémech, kde ke zpracování dochází. Provádět analýzy rizik a mít k dispozici přímý kontakt pro řešení bezpečnostních incidentů považujeme za samozřejmost.

Závěr

Při sestavování zprávy jsme postupovali v souladu se záměrem zákona a zaměřili se na oblasti, které jsou významné pro telekomunikační sektor. Pro určení této významnosti jsme vycházeli z účetního standardu SASB (Sustainable Accounting Standards Board) jako sektorového návodů založeného na mezinárodním standardu. Naše znalost prostředí, postavení české firmy a také naše dlouhodobé lokální působení nám pomohly určit, která témata jsou významná pro českou a slovenskou veřejnost.

Tyto oblasti budeme nadále sledovat a vývoj uvedených klíčových nefinančních ukazatelů

srovnávat v čase v dalších reportovaných obdobích. Pokud se ukáže, že již nejsou relevantní, nahradíme je jinými, vhodnými ukazateli.

Tato zpráva je k dispozici na našich webových stránkách a doplňuje výroční zprávu za rok 2019 o nefinanční klíčové ukazatele výkonnosti, jak je požadováno osmou částí § 32f–32i zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, která do českého práva transponovala směrnici Evropského parlamentu a Rady 2014/95/EU.

O2 Czech Republic a.s.
Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4
t.: 800 02 02 02

www.o2.cz