

elisa

Yritysvastuuraportti 2016



Sisällysluettelo

| | |
|-------------------------------|----------|
| Vastuullisuus | 1 |
| Vastuullisuus Elisalla | 1 |
| Olennaisuudet ja johtaminen | 3 |
| Sidosryhmävuorovaikutus | 5 |
| Tavoitteet | 8 |
| Poisintoja vuodelta 2016 | 10 |
| Taloudellinen vastuu | 11 |
| Verot | 12 |
| Investoinnit | 14 |
| Tutkimus ja kehitys | 15 |
| Sosiaalinen vastuu | 16 |
| Kehittyvä henkilöstömme | 17 |
| Tietoturva | 24 |
| Palveluiden käytettävyys | 26 |
| Verkko | 28 |
| Toimitusketju | 29 |
| Ympäristövastuu | 30 |
| Ilmasto ja energia | 31 |
| Muut ympäristövaikutukset | 33 |
| Raportin kuvaus | 34 |
| Riippumaton varmennusraportti | 36 |
| GRI-hakemisto | 38 |
| Yhteystiedot | 43 |
| GRI-tunnusluvut | 44 |
| Taloudellinen | 44 |
| Sosiaalinen | 46 |
| Ympäristö | 51 |

Vastuullisuus Elisalla

Suomalaisena tietoliikenne-, ICT- ja online-palvelujen edelläkävijänä tehtävämme on edistää kestävää digitalisaatiota. Se tarkoittaa meille palveluidemme luotettavuuden, esteettömyyden, turvallisuuden, saatavuuden ja ympäristöystävällisyyden kehittämistä. Tätä työtä teemme yli 4 300 elisalaisen ja tuhansien ammattitaitoisten kumppaneidemme kanssa joka päivä.

Yritysvastuumme perustuu Elisan strategiaan sekä perusarvoihin, joita ovat asiakaskeskeisyys,

vastuullisuus, tuloksellisuus, uusiutuminen ja yhteistyö. Yritysvastuun osa-alueista erityisesti ilmastovastuu, asiakastyytyväisyys ja henkilöstötyytyväisyys ovat toiminnan kehittämisen keskiössä, ja niitä mitataan myös tuloskortilla.

Elisan toimialaan vaikuttavat globaalit megatrendit on kuvattu Strategia ja toimintaympäristö -osiossa. Yritysvastuun näkökulmasta tarkasteltuna keskeiset ICT-alaan ja Elisan toimintaan vaikuttavat megatrendit ovat:

Turvallisten yhteyksien maailma

Tulevaisuudessa kaikkialla läsnä oleva digitaalisuus ja kyberturvallisuus ovat yksilölle, palveluille ja tuotteille välttämätön ominaisuus.

Elisan kannalta olennaiset teemat: Tietoturva, toimintavarmuus ja palveluiden luotettavuus

Ikääntyvä väestö

Ikääntyvien (yli 65 vuotta) osuus väestöstä kasvaa, ja heidän elintasonsa on korkeampi kuin aiemmin. Mobiiliterveyspalvelut, etämittaukset ja analytiikka mahdollistavat ikääntyvien ihmisten elämisen kotona.

Elisan kannalta olennaiset teemat: Palveluiden helppokäyttöisyys, saatavuus ja esteettömyys

Talousvallan siirtyminen

Länsimaisten yritysten määrän kasvu kehittyvissä ja nousevissa talouksissa sekä paikallisten digitaalisten innovaatioiden merkityksen lisääntyminen.

Elisan kannalta olennaiset teemat: Palveluiden saatavuus ja toimitusketjun vastuullisuus

Kestävä kehitys

Luonnonvarojen rajallisuus ja ilmastonmuutos ohjaavat yhteiskunnat älykkäämpään tiedon ja digitaalisuuden hyödyntämiseen. Palveluja tehdään tehokkaammin, virtuaalisesti ja etätyöskennellen.

Elisan kannalta olennaiset teemat: Verkon energiankulutus, laitteiden kierrätys, uusiutuvan energian käyttö ja ympäristölainsäädännön vaatimukset

YK:n jäsenmaat sopivat uusista kestävän kehityksen tavoitteista, jotka ohjaavat kestävän kehityksen edistämistä vuoteen 2030 asti. Tavoitteiden saavuttamiseen on matkaa, ja tutkimusten mukaan tavoitteisiin pääseminen edellyttää innovatiivisten digitaalisten ratkaisujen laajamittaista hyödyntämistä niin yhteiskuntien sosiaalisten, taloudellisten kuin ympäristön haasteiden ratkaisemisessa. ICT-sektorilla on merkittävä rooli tavoitteiden saavuttamisessa

asetettuun aikatauluun. Tavoitteet ovat kunnianhimoisia, ja niiden ratkaisemiseksi tarvitaan koko ICT-toimialan panostuksia.

Olemme tunnistaneeet ja laittaneet tärkeysjärjestykseen olennaisimmat kestävän kehityksen tavoitteet, joihin voimme vaikuttaa eniten joko oman toimintamme (jalanjälki) tai asiakkaille ja muille sidosryhmille kehitetyn palvelun (kädenjälki) kautta:



Terveyttä ja hyvinvointia

- Sosiaali- ja terveyspalvelujen digitalisointi
- Työntekijöiden hyvinvointi



Hyvä koulutus

- Digitaalisten palvelujen kehittäminen, joka mahdollistaa yhdenvertaista ja elinikäistä oppimista sekä yhteiskunnankestävää ja tasa-arvoista digitalisoitumista
- Työntekijöiden osaamisen kehittäminen



Kestävää teollisuutta, innovaatioita ja infrastruktuureja

- Investoinnit kattavien ja luotettavien matkaviestin- ja tietoliikennetyksien varmistamiseksi



Ilmastotekoja

- Uusiutuva energia ja palvelut ilmastomuutoksen hillitsemiseksi sekä riskien pienentämiseksi



Rauha, oikeudenmukaisuus ja hyvä hallinto

- Tietoturva, kyberturvallisuus ja turvalliset verkkoyhteydet

Yritysvastuun olennaiset näkökohdat ja johtaminen

Elisalle olennaisten yritysvastuun näkökohtien tunnistamisessa olemme huomioineet toimintamme, tuotteidemme ja palveluidemme kannalta merkittävimmät taloudelliset-, sosiaaliset- ja ympäristövaikutukset sekä toimialaan vaikuttavat muut merkittävät trendit sekä soveltaneet GRI G4 -raportointiohjeistusta.

Yritysvastuun näkökohtien priorisoimiseksi teimme vuonna 2015 laajan sidosryhmäkyselyn kaikille tärkeimmille sidosryhmillemme.

Olennaisten näkökohtien uudelleenarviointi tehtiin syksyllä 2016 hyödyntäen myymälöihin tehtyä yritysvastuukyselyä ja vuoden aikana saatuja sidosryhmäpalautteita. Olennaisten näkökohtien merkittävyyttä liiketoiminnoille arvioitiin Elisan yritysvastuun johtoryhmässä. Tulokset on kuvattu Elisan yritysvastuun sivustolla.

Elisan yritysvastuun olennaisimmat näkökohdat ja keskeiset painopistealueet ohjaavat yritysvastuuraportin sisältöä:

- tietoturva ja yksityisyyden suoja
- taloudellinen vastuu
- palveluiden saatavuus, turvallisuus ja esteettömyys
- vastuullinen työnantaja
- energiatehokkuus ja ilmastonmuutos
- yhteiskunnan toimintavarmuuden turvaaminen

- vastuullinen asiakasviestintä

Elisan olennaisten näkökohtien yhteys GRI-raportointiin ja niiden raja-alue on esitetty [GRI-indeksitaulukossa](#).

Yritysvastuuasioita käsitellään ja hyväksytetään säännöllisesti Elisan johtoryhmässä sekä Elisan hallituksen tarkastusvaliokunnassa. Taloudellisen- sosiaalisen- ja ympäristövastuun aiheista Elisa konsernin johtoryhmässä vastaavat: Talousjohtaja, Kinnunen Jari; Henkilöstöjohtaja, Merja Ranta-aho ja Hallintojohtaja, Sami Ylikortes. Toimintaa ohjaavat yhteisesti sovitut Elisan yleiset toimintaperiaatteet (Code of Conduct) sekä aihekohtaiset politiikat ja toimintaprosessit. Ne edistävät kestäväää, menestyksellistä liiketoimintaa, joka vastaa sidosryhmiemme odotuksia.

Internetsivuillamme on nähtävillä Elisan tietosuojaperiaatteet, viestinnän välitystietojen käsittely, asiakastiedon rekisteriseloste, tiedonantopolitiikka ja Elisan eettisen ostamisen periaatteet. Muita keskeisiä sisäisiä periaatteitamme ovat henkilöstöpolitiikat (mukaan lukien tasa-arvoperiaatteet), markkinointiohjeet, riskienhallintapolitiikka ja tietoturvapoliitiikka.

Ulkoisista aloitteista olemme allekirjoittaneet seuraavat:

- YK:n Global Compact
- European Telecommunications Network Operators Associationin (ETNO) yritys vastuualoite
- FiBS – Finnish Business and Society, Suomen Yritysvastuuverkosto ry:n monimuotoisuussitoumus
- Eurooppalaisen GSM Associationin turvallisen mobiilikäytön European Framework for Safer Mobile Use -aloite

Sidosryhmävuorovaikutus

Tärkeimmät sidosryhmämme ovat henkilöstö, asiakkaat, omistajat, yhteiskunnalliset toimijat¹ ja kumppanit. Sidosryhmät katselmoidaan vuosittain olennaisuusanalyysipäivityksen yhteydessä Elisan yritys vastuun johtoryhmässä. Aktiivinen sidosryhmädialogi on tärkeä osa päivittäistä liiketoiminnan ja yritys vastuun kehittämistä. Käymme dialogia säännöllisten tapaamisten sekä erilaisten kyselyiden ja selvitysten avulla.

Asiakkaiden kanssa käytävä dialogi ja asiakasymmärryksen jatkuva parantaminen ovat toiminnan keskiössä. Asiakaskeskeisyys on yksi Elisan arvoista, ja asiakastyytyväisyys on yksi tärkeimmistä tulokorttimittareista.

Sitoutunut ja hyvinvoiva henkilöstö on kestävä liiketoimintamme kulmakivi. Mittaamme henkilöstötyytyväisyyttä tulokortilla ja käymme henkilöstön kanssa jatkuvaa vuoropuhelua. Elisan Yleisten toimintaperiaatteiden noudattaminen kuuluu jokaiselle elisalaiselle. Jokaisen elisalaisen tulee ilmoittaa välittömästi, jos epäilee tai tietää toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta. Tapaukset tutkitaan käytössä olevien prosessien mukaisesti ja toimintaperiaatteiden vastaiseen toimintaan puututaan soveltuvin keinoin. Aiheesta voi kysyä neuvoa tai tehdä toimintaperiaatteiden vastaisesta toiminnasta ilmoituksen, myös nimettömästi, joko omalle esimiehelle, Elisa Oyj:n sisäiselle tarkastukselle, Elisa Oyj:n lakiosastolle, Elisa Oyj:n HR-neuvonnalle tai osoitteeseen codeofconduct@elisa.fi.

Listattuna yhtiönä Elisan talous- ja sijoittajaviestinnän tavoitteena on tukea Elisan

arvopaperin oikeaa arvonmuodostusta välittämällä pääomamarkkinoille riittävää, täsmällistä ja ajantasaista tietoa yhtiön liiketoiminnan kehityksestä, strategiasta ja taloudellisesta asemasta. Elisan IR-toiminto hoitaa keskitetysti yhteydenpidon sijoittajien ja analyytikoiden kanssa.

Yhteiskunnallisen vaikuttamistyön kehittämisestä vastaa yhteiskuntavastuujohtaja. Toimimme järjestöissä asiantuntijaedustajana ja osallistumme aktiivisesti keskusteluun. Lisäksi vaikuttamme yhteiskunnan kehittämiseen lausuntojen ja muun toiminnan kautta. Elisalla on merkittäviä jäsenyyksiä muun muassa seuraavissa järjestöissä:

- Elinkeinoelämän keskusliitto EK
- Keskuskauppakamari/kauppakamarit
- Palvelualojen työnantajat PALTA ry
- Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry
- Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Tiekke ry
- Suomen Laatu yhdistys ry
- Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry
- ICT-tuottajaosuuskunta
- Pakkausalan ympäristörekisteri PYR

¹ Yhteiskunnallisiin toimijoihin luetaan mukaan viranomaiset, virkamiehet, poliitikot, kansalais- ja muut järjestöt sekä tutkimusorganisaatiot. Ulkoisia sidosryhmiä tarkastellaan sekä asiakkuus- että vaikuttajanäkökulmasta.

ELISAN SIDOSRYHMÄT JA VUOROVAIKUTUS





| Henkilöstö | Asiakkaat | Omistajat, sijoittajat ja analyttikot | Alihankkijat, kumppanit | Yhteiskunnalliset toimijat |
|--|--|---|--|---|
| Kehitys- ja tavoitekeskustelut (kaksi kertaa vuodessa) | Asiakaspalvelukanavat (jatkuva) | Yhtiökokous (vuosittain) | Tiivis yhteistyö kumppaniverkoston kanssa (jatkuva) | Tietoyhteiskuntahankkeisiin osallistuminen (useita vuosittain) Hallitusohjelman digitalisointihankkeet (useita vuosittain) |
| Intranet, sisäinen uutiskirje (jatkuva) | Internet, hub.elisa.fi ja sosiaalinen media (jatkuva) | Sijoittajatilaisuudet (useita kertoja vuodessa) | Eettisen ostamisen perusteet (sopimusten uusimisen yhteydessä) | Asiantuntijatoiminta alan järjestöissä (useita kertoja vuodessa) |
| Päivittäisjohtaminen (jatkuva) | Asiakastyytyväisyyskyselyt (kuukausittain, vuosittain) ja niiden viestintä | Pörssitiedotteet (toistuvasti) | Asiakastyytyväisyys alihankkijan toiminnasta (jatkuva) | Tapaamiset ja tilaisuudet (useita kertoja vuodessa) |
| Henkilöstötyytyväisyys-selvitykset (neljä kertaa vuodessa) | | | | Yhteistyö järjestöjen kanssa (jatkuva) |
| Sisäiset info-tilaisuudet (tarvittaessa) | Asiakkuuden syventäminen - prosessin mukaiset yhteistyökäytännöt | | | Yhteistyö tutkijoiden kanssa (jatkuva) |

SIDOSRYHMILTÄ 2016 ESIIN NOUSSEET TEEMAT JA TOIMENPITEET

| Sidosryhmä | Vuoden aikana esille nousseet teemat | Toimenpiteet |
|--|--|--|
| Henkilöstö | <ul style="list-style-type: none"> - Paremmiin yksilöllisiin tarpeisiin huomioiva johtaminen - Työtehtävien tasaisempi jakaminen ja parempi koordinointi - Enemmän tukea siirryttäessä uusiin tehtäviin Elisalla sisällä | <ul style="list-style-type: none"> - Parannusehdotuksia kerättiin joulukuun 2016–tammikuun 2017 aikana järjestämällä mm. henkilöstön yhteisiä työpajoja - Päivitettiin yhdenvertaisuus ja tasa-arvosuunnitelma, ja sisällytettiin siihen kehitystoimenpiteitä - Esimieskoulutukset |
| Asiakkaat | <ul style="list-style-type: none"> - Asiakas- ja tukipalvelut (etenkin jonotusajat). - Pro-aktiivisempi yhteistyön kehittäminen ja asiakasviestintä - Parempi mobiilikäyttö ja nopeammat nettiyhteydet | <ul style="list-style-type: none"> - Jonotusajan lyhentäminen monikanavaisen asiakaspalvelun ja kattavien tuotetukisäältäjen kautta: esim. aloitettu Chat-palvelu ja Yritysgurun käyttövinkit. - Selkeämmin kuvatut asiointikanavat, paremmiin tavoitettavat yhteyshenkilöt sekä varmistettu poikkeustilanneviestintä - Paremmiin optimoitu verkon kapasiteetti ja jatkuvasti laajennettava peittoalue, nopeammat |
| Omistajat, sijoittajat ja analyytikot | <ul style="list-style-type: none"> - Elisa täyttää omistajien ja sijoittajien asettamat vaatimukset vastuullisesta toiminnasta | <ul style="list-style-type: none"> - Raportoimme säännöllisesti yritys vastuusta osana tilinpäätöstä ja vuosikertomusta - Päivitämme sijoittajasivuillemme informaatiota Elisasta vastuullisena sijoituskohteena - Kerromme yritys vastuusta sidosryhmätapaamisissa omistajiemme, sijoittajien ja analyytikoiden kanssa |
| Alihankkijat, kumppanit | <ul style="list-style-type: none"> - Elisalla yleiset toimintaperiaatteet ja hankinnan käytännöt | <ul style="list-style-type: none"> - Elisalla yleiset toimintaperiaatteet päivitettiin - Teimme yritys vastuun kyselyn toimittajille |
| Yhteiskunnalliset toimijat | <ul style="list-style-type: none"> - Palvelujen digitalisointi - Mobiiliverkon käyttö ja kiinteän laajakaistan saatavuus eri alueilla - Laajakaistapolitiikka - Roaming-uudistus - LVM julkisti Laajakaistan toimeenpano-ohjelman | <ul style="list-style-type: none"> - Olemme osallistuneet laajasti aihepiireihin liittyviin sidosryhmäkeskusteluihin kansallisen ja EU tason vaikuttajien ja muiden sidosryhmäedustajien kanssa |

Tavoitteet

YRITYSVASTUUN KESKIPITKÄN AIKAVÄLIN TAVOITTEET

| Näkökohta | Tavoite | Tavoitevuosi | Suoriutuminen 2016 |
|---|---|--------------|--|
| Taloudellinen | | | |
| Kestävää arvoa yhteiskunnalle | Elisan keskipitkän aikavälin tavoitteet www.elisa.fi/sijoittajille | 2019 | www.elisa.fi/sijoittajille |
| Sosiaalinen | | | |
| Vastuullinen työnantaja ja työntekijöiden hyvinvointi | Työtyytyväisyys: 4,00/5,00 | 2016 |  |
| | Uusi tavoite: 98 % osuus tiimistä, joiden työtyytyväisyys on $\geq 3,5$ | 2019 |  |
| Tietoturva ja tietosuoja | 100 % elisalaisista on suorittanut tietosuojakoulutuksen | 2019 |  1) |
| Toimiva yhteiskunta, luotettavat, turvalliset ja esteettömät palvelut | Uusi tavoite määritetään vuoden 2017 aikana | n/a | n/a |
| Vastuullinen asiakasviestintä | Asiakastytyytyväisyys | 2019 |  |
| Eettinen liiketoiminta ja korruption vastaisuus | 100 % elisalaisista on suorittanut CoC-koulutuksen | Jatkuva |  |
| Kestävä toimitusketju | Uusi tavoite määritetään vuoden 2017 aikana | n/a | n/a |
| Ympäristö | | | |
| Ympäristövastuu | Keski- ja pitkän aikavälin tavoitteet (Science based targets) hiilijalanjäljen pienentämiseksi | n/a | n/a |
| | CO ₂ -päästösäästöt 201 418 tCO ₂ | 2019 |  |

1) Suomen työntekijöistä



= Tavoite saavutettu



= Yli 50 % tavoitteesta saavutettu



= Alle 50 % tavoitteesta saavutettu

VUODEN 2016 YRITYSVASTUUN KESKEISET TOIMENPITEET

Tehdyt toimenpiteet 2016

YK:n kestävän kehityksen tavoitteet

- Arvioimme ja kartoitimme YK:n kestävän kehityksen tavoitteista liiketoimintojen kannalta olennaisimmat tavoitteet, joissa voimme eniten tukea yhteistä yhteiskunnallista arvon luontia ja ympäristötavoitteiden saavuttamista.
- Pidimme koko Elisan henkilöstölle Ihmisoikeudet ja yritystoimintakoulutuksen.

Yritysvastuun johtamisen ja raportoinnin kehittäminen:

- Otimme käyttöön yritysvastuutiedon hallintajärjestelmän.
- Teimme selvityksen etämittaustalveluiden yhteiskunnallisista ja ympäristövaikutuksista.

Hankintaketju:

- Päivitimme eettisen ostamisen periaatteet ja julkaisimme kieliversiot suomeksi, englanniksi ja viroksi.
- Teimme yritysvastuukyselyn merkittävimmille toimittajillemme.

Suunnitelma 2017

- Määrittelemme keskipitkän aikavälin tavoitteet ja mittarit tukemaan yhteiskunnallisen arvon luomista valituille YK:n kestävän kehityksen tavoitteille.

- Teemme liiketoimintakohtaisen ihmisoikeuskartoituksen.

- Asetamme energiatehokkuustavoitteet ja liitymme Energiatehokkuussopimukseen.

- Päivitämme keskipitkän ja asetamme uuden pitkän aikavälin tavoitteen hiilijalanjälkemme pienentämiseksi.

- Päivitämme toimittajille tehtäviä auditointi käytänteitämme.

Poimintoja vuodelta 2016

Digikoulut

Järjestämme vuosittain kymmeniä ilmaisia digikouluja, joissa 10–12 -vuotiaat oppivat ohjelmoinnin perusteita. [Lue lisää >](#)

Vastuullinen kesäduuni

Palkkasimme kesällä 2016 ympäri Suomen 156 nuorta kesätöihin ja harjoitteluun. [Lue lisää >](#)

Seniorit mukana digitalisaatiossa

Kesällä 2016 pääkaupunkiseudun myymälöissä järjestettiin pilotti, jossa nuoria palkattiin auttamaan ikäihmisiä älylaitteiden hankinnassa ja käytössä. [Lue lisää >](#)

Metsäleiri digiajassa

Varmistimme toimivat yhteydet 17 000 partiolaisen Roihu-suurleirillä, jossa digitaalisuus oli vahvasti läsnä.

FTSE4Good

Pääsimme kansainväliseen vastuullisen sijoittamisen indeksiin, joka mittaa globaalisti tunnustetut vastuullisen yritystoiminnan standardit täyttävien yritysten toimintaa.

Elisa Talk

Paneelissa keskusteltiin digitalisaatiosta ikäihmisten näkökulmasta, jolloin aiheina olivat muun muassa terveydenhuolto ja sotepalveluiden digitalisaatio.

CDP-indeksi

Ilmastoraporttimme sai CDP-indeksissä arvosanan B, mikä on pohjoismaisten teleoperaattoreiden parhaimmista. [Lue lisää >](#)

Terveydenhuollon digitalisaatio

Tutkimme etämittauksen tuottavuuspotentiaalia yhdessä Hämeenlinnan kaupungin kanssa, astman diagnosoinnin hyötypotentiaali on miljoonia euroja. [Lue lisää >](#)

YK:n päivä

Juhlistimme YK:n päivää järjestämällä ihmisoikeusseminaarin, johon osallistui elisalaisia ympäri maailmaa. Teemana oli monimuotoisuus työelämässä.

ShedHelsinki

Olemme mukana musiikki-teatterihankkeessa, joka rohkaisee nuoria olemaan juuri sellaisia kuin he ovat. [Lue lisää >](#)

Taloudellinen vastuu

Vastuullisena yrityksenä tehtävämme on huolehtia toimintamme taloudellisesta kannattavuudesta ja kilpailukyvästä taataksemme palveluiden jatkuvan kehittämisen, verkon ylläpidon sekä työllistämisen. Tutkimus- ja kehitystoiminnalla sekä maksamalla veroja osallistumme koko yhteiskunnan kehittämiseen.

Lue lisää Elisan strategiasta ja toimintaympäristöstä vuosikertomuksen [Elisa 2016 -osiosta](#).

kumppaneillemme, alihankkijoillemme, jälleenmyyjillemme, asiakkaillemme, kunnille ja valtiolle. Pitkäjänteisen ja johdonmukaisen strategiamme tavoitteena on tuottaa lisäarvoa sidosryhmillemme myös tulevaisuudessa.

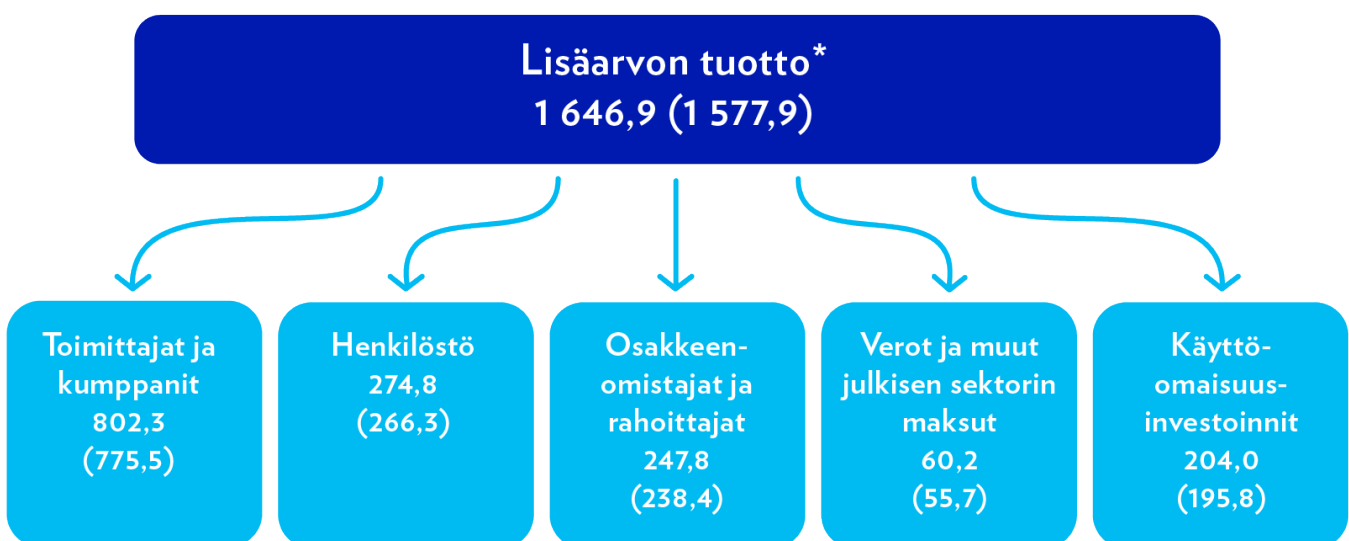
Elisan osakkeet on listattu Nasdaq Helsingissä. Osakkeenomistajia on noin 200 000, joista 31.12.2016 27 prosenttia oli suomalaisia kotitalouksia, 30 prosenttia kotimaisia instituutioita ja 43 prosenttia ulkomaisia instituutioita.

Kestävää tuloksentekeoa tulevaisuuteen

Tuloksellinen toiminta tuottaa taloudellista hyötyä osakkeenomistajillemme, henkilöstöllemme,

TALOUDELLISET VAIKUTUKSET 2016

milj. euroa, (suluissa 2015 luvut)



* sisältää rahoitustuotot

Taulukon luvut on laskettu GRI:n määritelmän mukaisesti. Käyttöomaisuusinvestoinnit poikkeaa määritelmällisesti GRI:n tarkoittamista yhteisöinvestoinneista eikä sisällä lisenssi-investointeja.

Merkittävä veronmaksaja

Maksamalla veroja ja muita julkisia maksuja osallistumme koko yhteiskunnan kehittämiseen. Olemme yksi Suomen merkittävimpiä yhteisöveronmaksajia. Vuoden 2015 vahvistettujen verotietojen mukaisesti Elisa oli yhtiökohtaisesti laskettuna 8. suurin yhteisöveronmaksaja. Elisa maksoi suomalaisten teleoperaattoreiden veroista peräti 90 prosenttia.

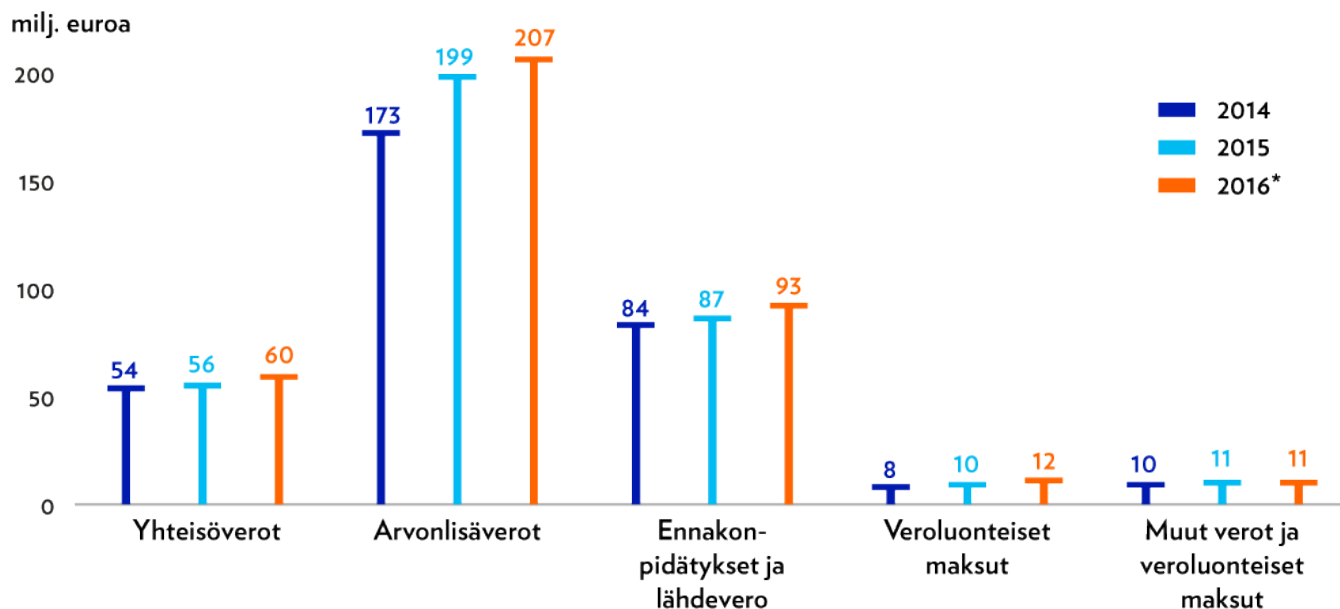
Vuonna 2015 maksamamme ja tilittämämme verot olivat 363 miljoonaa euroa, josta yhteisöveron osuus Suomessa oli 56 miljoonaa euroa. Elisa toimii valtakunnallisesti, ja yhteisöverosta kunnille kohdistui 36,67 prosenttia.

Tästä noin puolet suuntautui pääkaupunkiseudun ulkopuolelle.

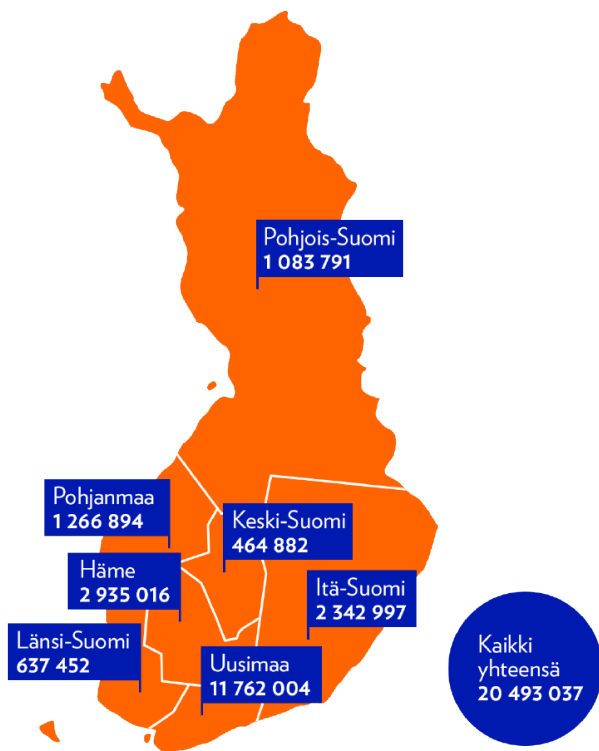
Virossa yhtiö maksaa yhteisöveroa vain, jos se maksaa osinkoja omistajilleen. Elisa Eesti ei ole maksanut osinkoja emoyhtiölleen.

Elinkeinoelämän tutkimuslaitos Etila selvittää vuosittain, mitkä yritykset tuottavat eniten jalostusarvoa eli osuutta bruttokansantuotteeseen. Tutkimuksen mukaan Elisa oli jälleen vuonna 2015 Suomen 10 merkittävimmän yrityksen joukossa.

ELISAN VEROT



*Vuoden 2016 vahvistamattomat verotiedot

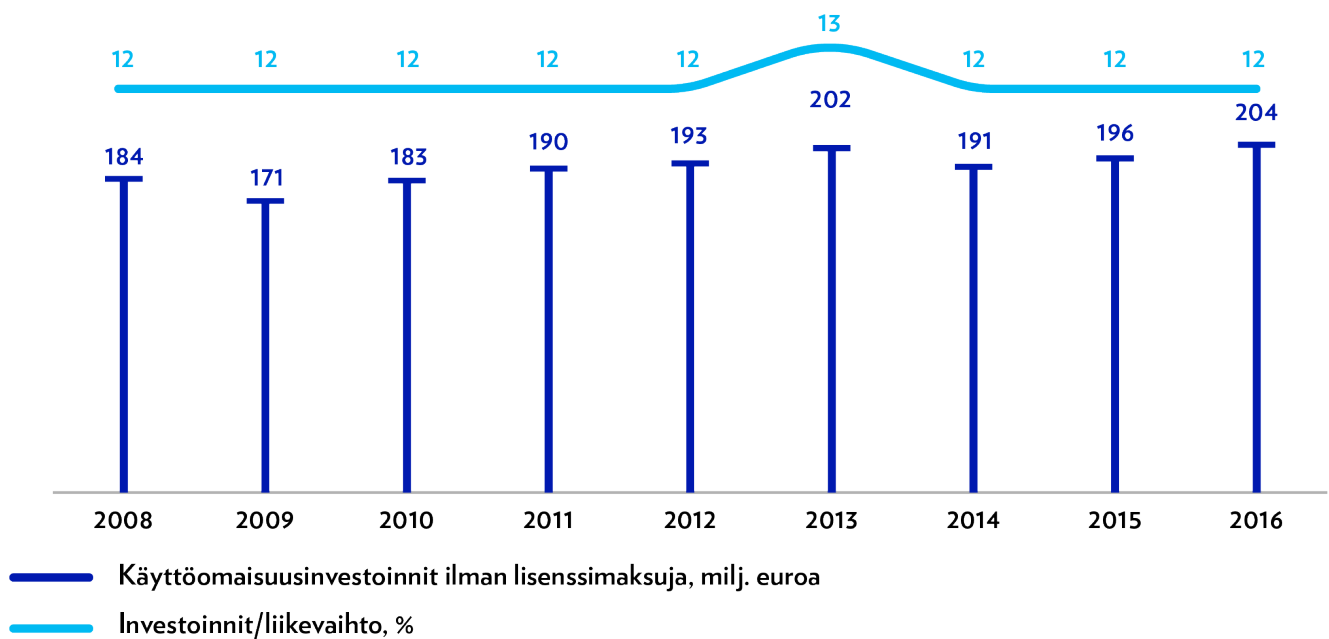
**ELISAN YHTEISÖVEROSTA KUNNILLE
KOHDISTETTU OSUUS ALUEITTAIN* (EUROA)**

Jatkuvat investoinnit

Olemme Suomen merkittävin operaattori-investoija vuosittaisilla lähes 200 miljoonan euron käyttöomaisuusinvestoinneillamme. Rakennamme ja ylläpidämme kattavaa viestintäverkkoa päämarkkina-alueillamme Suomessa ja Virossa.

Vuonna 2016 käyttöomaisuusinvestointimme olivat 226 miljoonaa euroa. Investoinnit kohdistuvat jälleen suoraan tietoliikenneinfrastruktuurin kehittämiseen, 4G-verkkoihin, kiinteään runkoverkkoon, IT-järjestelmiin sekä asiakaspäätelaitteisiin.

ELISAN INVESTOINNIT



Tutkimus ja kehitys

Toimimme alalla, jossa tulevaisuuden palvelut rakennetaan ennakkoluulottomalla uusien mahdollisuuksien testaamisella ja innovaatioverkostojen yhteistyöllä.

Edistämme digitaalisen yhteiskunnan kehitystä muun muassa olemalla tiiviisti mukana alan tutkimuksessa ja startup-toiminnassa. Toimintaamme liittyy keskeisesti myös harjoitteluohjelma opinnoissaan menestyneille korkeakouluopiskelijoille.

Edistämme kansainvälistä huippututkimusta

Olemme muodostaneet vahvan yhteistyön akateemisten tutkijoiden ja Elisan liiketoimintojen välille. Yhteistyö lisää ymmärrystämme uusista tieteellisistä läpimurroista ja edistää näin strategisia valintojamme. Lue lisää [Case-galleriasta](#).

Etsimme jatkuvasti uusia yhteistyömahdollisuuksia eri tieteenalojen kansainvälisesti parhaiden tutkijoiden kanssa. Vuonna 2016 Elisan tutkimus-yksikkö yhdisti elisalaiset yli 150 uuden huippututkijan kanssa kymmenestä eri maasta 26 tutkimusprojektissa.

Lisäksi tuemme HPY:n Tutkimussäätiön kautta suomalaisen teletekniikan, televiestinnän ja tietoliikenteen tieteellistä tutkimus-, opetus- ja kehitystyötä. Säätiö on jakanut vuoteen 2016 mennessä apurahoja yhteensä 979 710 euroa pääasiassa väitöskirjatutkimusta tekeville tutkijoille eri yliopistoissa. Säätiön kirjastossa on 107 väitöskirjaa.

Uudistumme startup-kumppanuuksilla

Startup-kumppanuudet ovat tärkeä osa Elisan jatkuvaa uudistumista. Olemme jo vuosia tuoneet startup-yritysten kanssa markkinoille lukuisia innovaatioita edistäen uusien yritysten menestystä.

Saimme startup-yrityksiltä vuoden aikana kiitosta erityisesti helposti lähestyttävänä ja ammattimaisena kumppanina. Elisalla oli vuonna 2016 yli kuusikymmentä suomalaista ja kansainvälistä startup-kumppanuutta. Tavoitteenamme on molempia osapuolia hyödyttävä liiketoiminta, jossa voimme toimia startup-yritysten aikaisen vaiheen asiakkaana tai vaihtoehtoisesti tarjota yhteistyökumppanin käyttöön tehokkaat myyntikanavamme.

Järjestimme toista kertaa Elisa Innovation Challenge -kilpailun, joka kannusti niin yrityksiä kuin yksityishenkilöitä luomaan uusia tuote- ja palveluinnovaatioita verkottunutta teknologiaa hyödyntäen. Tänä vuonna kilpailuun lähetettiin 97 ehdotusta 16 maasta. Parhaiden tuotteiden kehittäjät julkistettiin ja palkittiin Slush 2016 -tapahtumassa, jonka pääyhteistyökumppanina olimme jo kolmatta vuotta peräkkäin. Lue lisää [Case-galleriasta](#).

Sosiaalinen vastuu

Asiakkaanamme on yli 2,3 miljoonaa kuluttajaa, yritystä ja julkishallinnon organisaatiota Suomessa ja Virossa sekä kansainvälisesti. Asiakkaiden tarpeiden syvä ymmärrys on edellytys sille, että voimme kehittää palveluitamme vastaamaan muuttuviin tarpeisiin. Toimialallamme viestinnän luottamuksellisuuden varmistaminen ja henkilöiden yksityisyyden suojaaminen ovat keskeisiä asioita.

Sosiaalinen vastuu tarkoittaa meille erityisesti vastuuta asiakkaistamme ja henkilöstöstämme.

Asiakaskeskeisyyteen kuuluvat tietoturvallisuus, turvalliset ja esteettömät palvelut, kattava verkko sekä toimitusketjumme.

Jatkuvasti kehittyvä henkilöstömme yhdessä kumppaniverkoston kanssa muodostaa perustan, jolla varmistamme laadukkaat palvelut asiakkaillemme. Henkilöstövastuusta kerromme tarkemmin vuosikertomuksen Elisa 2016 Henkilöstökatsaus -osiossa.

Toimialan ja työskentelykulttuurin murros

Digitalisaatio vaikuttaa työmme sisältöön, työskentelytapoihimme, työvälineisiin ja -ympäristöön sekä johtamiseen. Jatkuva työelämän muutos edellyttää seuraavia uusia taitovaatimuksia:

- jatkuvaa kehittymistä
- omasta työhyvinvoinnista huolehtimista
- luottamusta
- avointa vuorovaikutusta
- selkeitä tavoitteita johtamiselta
- kansainvälistymistä
- työn ja vapaa-ajan joustavaa yhteensovittamista

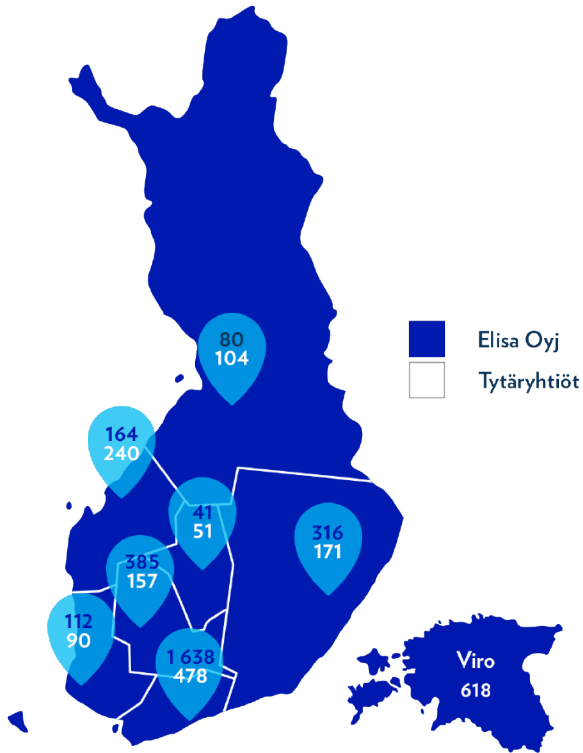
Myös Elisan toimiala muuttuu jatkuvasti ja jatkuva oppiminen on menestymisen edellytys. Työnteon tapamme pohjautuvat Ideal Work -ajatukseseen. Elisan Ideal Work -sateenvarjon alle kuuluvat fiksit työskentelytavat niin fyysisessä, virtuaalisessa kuin sosiaalisessakin työympäristössä. Lue lisää [Case-galleriassa](#).

Jatkuva kehittyminen ja Ideal Work -ajattelumme näkyvät henkilöstötyytyväisyydessä. Yli 10 vuoden mittausjaksolla voimavaraindeksimme ylitti tavoitteemme. Samaa viestiä kertovat myös tuloksemme Suomen parhaat työpaikat - tutkimuksen Trust Index -kyselyssä. Hyödynnäme tuloksia toimintamme jatkuvaan parantamiseen.

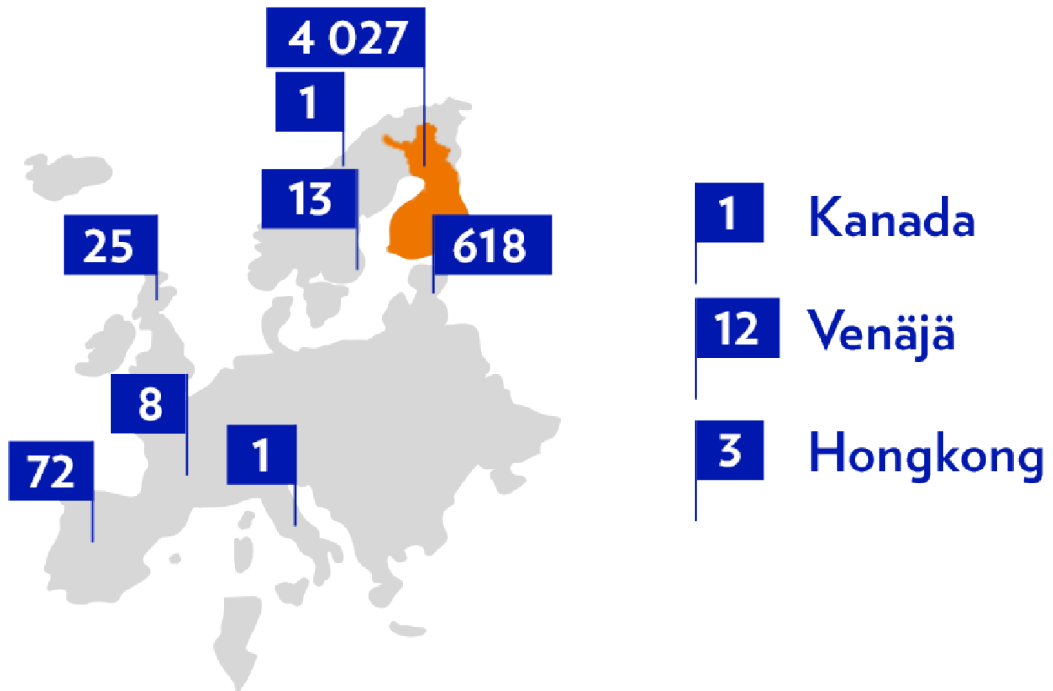
Keskeisiä toimenpiteitä ja tuloksia 2016

- Voimavaraindeksi 4,1 (3,9) asteikolla 1–5.
- Elisa Ideal Work -konseptin mukaisia uudistushankkeita jatkettiin toimitiloissa.
- Elisalaiset tekivät keskimäärin 77 (75) etäpäivää henkilöä kohti.
- Elisalaiset osallistuivat 227 556 (211 024) virtuaalineuvotteluun.
- Elisalaisia työskenteli 11 eri maassa.

ELISALAISET SUOMESSA JA VIROSSA 31.12.2016



ELISAN HENKILÖSTÖ ERI MAISSA



Jatkuvalla kehittämisellä tulevaisuuden osaamista

Jatkuva oppiminen on meille menestyksen edellytys. Elisan arvoista Uusiutumisen kuvastaa tätä. Autamme elisalaisia kehittymään, kasvamaan ja edistämään työuraansa esimerkiksi:

- valmentavan johtamisen kautta ja oman työn jatkuvan parantamisen oppimisella
- osaamisen kehittämisen prosessin avulla
- valmennuksilla ja verkostoilla
- urakehityksen tuella ja tehtäväkierrolla

Sovellamme osaamisen kehittämisessä 70–20–10 -mallia, eli hyödynnämme työssä oppimisen eri muotoja (70 %), valmentavaa johtajuutta ja verkostoissa oppimista (20 %) sekä koulutus- ja valmennusohjelmia (10 %).

Jatkuvan kyvykkyyksien kehittämisen avaintekijä on, että koko henkilöstöllä on osaaminen ja mahdollisuudet osallistua Elisan toiminnan ja prosessien kehittämiseen. Kehitämme prosesseja prosessiomistajien johdolla useissa kehitysryhmissä.

Haluamme kehittyä ja parantaa osaamistamme tekemällä tiivistä yhteistyötä myös oppilaitosten ja tiedeyhteisöjen kanssa. Yhteistyömuotoja ovat tutkimukset, koulutukset, työharjoittelut, opinnäytetyöt, projektit ja yritysvierailut. Yhteistyöoppilaitokset ovat pääsääntöisesti tekniikan ja kaupallisen alan oppilaitoksia sekä yliopistoja ja korkeakouluja.

Keskeisiä toimenpiteitä ja tuloksia 2016

- Palkkasimme 1 224 uutta henkilöä suoraan konserniyhtiöiden palvelukseen tai kumppaneidemme kautta.
- Olimme mukana Vastuullinen kesäduuni 2016 -kampanjassa. Kesätöissä ja harjoittelussa oli 156 (180) henkilöä emoyhtiössä, Elisa Appelsiinissa ja Elisa Viderassa. Lisäksi työllistimme merkittävän määrän kesätyöntekijöitä kumppaneiden kautta.
- Jatkoimme yhteistyötä Aalto-yliopiston ylioppilaskunnan kanssa. Yhteistyön avulla haluamme madaltaa raja-aitoja yritys- ja opiskelijamaailman välillä sekä kertoa opiskelijoille ICT-alan monipuolisista työmahdollisuuksista.
- Emoyhtiössä elisalaiset käyttivät koulutukseen keskimäärin 14 (10) tuntia henkilöä kohti.
- Elisan sisällä tehtäviä vaihtoi 517 elisalaista.
- Prosessien ja toiminnan kehittämistä ohjasi vastuualueillaan 138 (133) elisalaista.

Laadukas esimiestyö, selkeät tavoitteet ja jaetut arvot

Omasta toiminnasta oppiminen ja kokeilut muuttavat tietämisen osaamiseksi. Tätä meillä tukevat esimiehen valmentava ote ja päivittäisjohtaminen, jatkuvan parantamisen käytännöt, *Opimme virheistä ja onnistumisista* -analyysit sekä valmentajina toimivat tutorit. Kehitämme jatkuvasti työyhteisömme toimintaa esimerkiksi säännöllisen henkilöstökyselyn tulosten perusteella.

Jokaisella elisalaisella on oikeus hyvään esimiestyöhön. Tarjoamme kaikille esimiehille ja muissa vaikuttamisrooleissa oleville henkilöille opiskeltaviksi valmentavan johtamisen taitoja.

Johtamisjärjestelmämme keskeinen osa on tavoite- ja kehityskeskustelu, jonka jokainen työntekijä käy esimiehensä kanssa kaksi kertaa vuodessa. Tavoite- ja kehityskeskustelujen välillä esimiehet käyvät säännöllisiä, kahdenkeskeisiä keskusteluita tiimiensä jäsenten kanssa. Varsinaisissa tavoite- ja kehityskeskusteluissa viemme strategiaamme käytäntöön, sovimme tavoitteista, arvioimme toimintaa ja tuloksia sekä suunnittelemme henkilökohtaista kehittymistä.

Elisan päivittäisjohtamisen malli antaa parhaista käytännöistä kootun työkalupakin laadukkaaseen arjen esimiestyöhön. Esimiehiä koulutetaan esimiesperehdytyksessä, vapaaehtoisissa lisäkoulutuksissa sekä kattavissa päivittäisjohtamisohjelmissa.

Keskeisiä toimenpiteitä ja tuloksia 2016

- 3 711 (2 440) tavoite- ja kehityskeskustelua.
- 137 esimiestä osallistui viisipäiväiseen Valmentava esimies -koulutukseen, jossa he kehittyvät valmentajina, palautteenantajina ja haastajina.
- Uudistimme uusien esimiesten valmennuskokonaisuuden, joka painottaa arvoja sekä esimiestehtävien ja liiketoimintojen sisältöjä.

Henkilöstön hyvinvoinnilla tuloksiin

Henkilöstöllämme ja alihankkijoillamme on oikeus tehdä työtä terveellisessä ja turvallisessa työympäristössä sekä velvollisuus osaltaan kantaa vastuunsa työyhteisöstämme. Edistämme työhyvinvointia sekä työterveyttä ja -turvallisuutta hyvällä johtamisella osana päivittäistä työtä.

Työpaikkakiusaamiselle ja -syrjinnälle on nollatoleranssi ja käytössämme on ilmoitusmenettely. Tuemme naisten siirtymistä miesvaltaisiin tehtäviin ja päinvastoin sekä työntekijöitä, joiden työskentelyedellytykset vaativat erityisiä toimenpiteitä. Yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon toteutumista seurataan myös henkilöstökyselyn kautta.

Kiinnitämme huomiota työhyvinvointiin ja edistämme työn ja vapaa-ajan tasapainoa. Tarjoamme oman hyvinvoinnista huolehtimisen tueksi työhyvinvointia tukevia palveluita, kuten liikunta- ja harrastustoimintaa. Alueellisesti organisoidut liikunta- ja kulttuurikerhot toimivat aktiivisesti.

Laadukkaan työterveyshuoltomme palvelusisältö ylittää huomattavasti lakisääteisen tason. Henkilöstöosasto vastaa työhyvinvointitoiminnan kehittämisestä terveyden, työkyvyn ja työyhteisön kehittämisen osalta. Toimitilapalvelut ja IT-osasto vastaavat puolestaan työolosuhteista. Työympäristötoimikunta koordinoi työsuojeluorganisaation toimintaa. Teemme yhteistyötä toimialan muiden toimijoiden ja

kumppaneiden kanssa parantaaksemme omaa sekä toimialan työturvallisuutta.

Varhainen välittäminen on ollut jo vuosia olennainen osa Elisan päivittäisjohtamista. Se on osa työkykyjohtamisen toimintamallia, joka puolestaan toimii Elisan henkilöstöstrategian ja liiketoiminnan tukena ja jonka tarkoitus on johtaa työterveys- ja turvallisuusasioita tavoitteellisesti. Systemaattinen, oikein ajoitettu ja kohdennettu yhteistoiminta terveysjohtamisen eri osa-alueilla varmistaa työkyvyn kaiken ikää ja samalla kasvattaa henkilöstön työmarkkina-arvoa.

Toimimme vastuullisesti myös muutostilanteissa, jotka vaikuttavat henkilöstöön. Pidämme tärkeänä, että henkilöstö pääsee vaikuttamaan muutoksen sisältöön aktiivisella osallistumisella.

Käynnistämme muutoksen suunnitteluprosessin aina, kun liiketoiminnassa tehdään sellaisia yhteistoimintaneuvottelua edellyttäviä muutoksia, joilla on vaikutuksia henkilöstön määrään, tehtäväkuviin tai muihin työn sisällön kannalta keskeisiin asioihin. Toimintamalli ylittää selkeästi yhteistoimintalain vaatimukset.

Jos henkilöstöä jää sijoittumatta uusiutuvaan organisaatioon, huolehdimme yhdessä kumppaneidemme kanssa mahdollisimman hyvin uusista koulutus- tai työnsaantimahdollisuuksista.

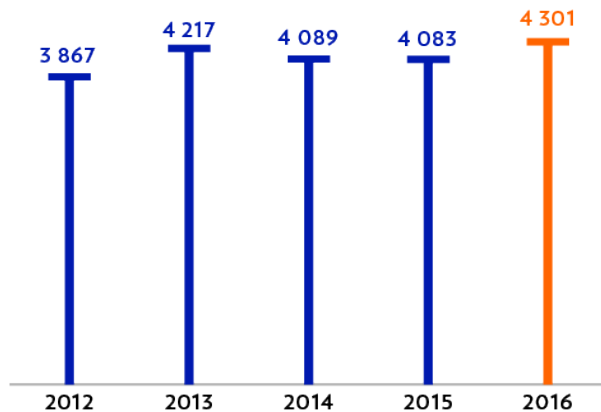
Keskeisiä toimenpiteitä ja tuloksia 2016

- Sairauspoissaolotunnit olivat 2,8 prosenttia tehdyistä työtyötunneista.
- Työkyvyttömyysmaksuluokka 2, sairauspoissaolokulut pysyneet samalla tasolla vertailuvuoteen 2014.
- Päivitimme kehittämistoimenpiteitä sisältävän yhdenvertaisuus- ja tasa-arvoperiaatteiden mukaisen suunnitelman. Suunnitelma on laadittu työnantajan ja työntekijöiden edustajista koostuvassa ryhmässä, jota koordinoi työnantajan nimeämä tasa-arvokoordinaattori.
- Järjestimme YK:n päivänä ihmisoikeusseminaarin kaikille elisalaisille kaikissa maissa teemalla "Monimuotoisuuden mahdollisuudet työelämässä".

Muut henkilötunnusluvut

HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ

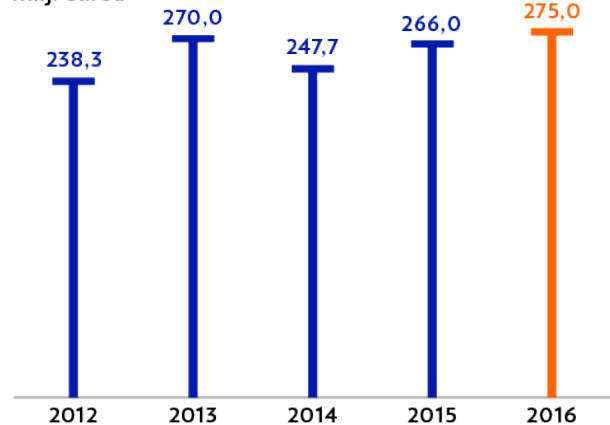
Henkilöä



Laskettu HTV 31.12.2016 perusteella

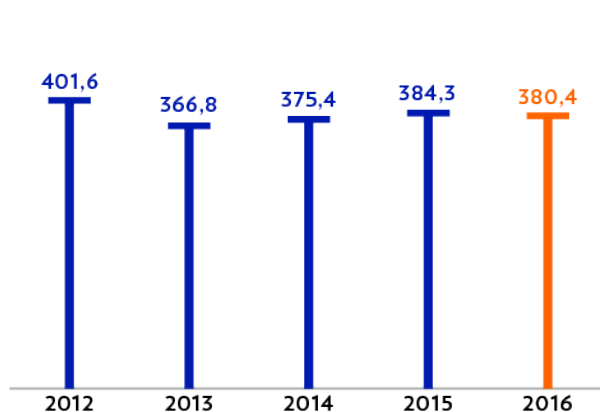
HENKILÖSTÖKULUT

milj. euroa



LIIVEVAIHTO/HENKILÖ

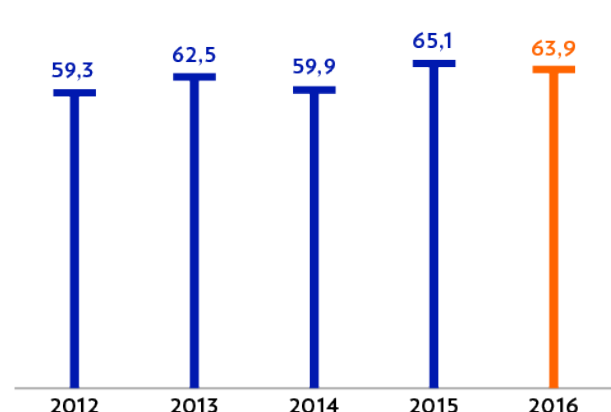
1 000 euroa



Laskettu HTV 31.12.2016 perusteella

HENKILÖSTÖKULUT/HENKILÖ

1 000 euroa



Laskettu HTV 31.12.2016 perusteella

GRI-tunnusluvut

Tietoturva ja yksityisyydensuoja

Maailman digitalisoituessa ja toimintojen sähköistyessä kyberturvallisuus on välttämätöntä niin yksilöille, palveluille kuin tuotteille. ICT-palveluidemme ja prosessiemme toiminnan luotettavuus ja tietoturvallisuus korostuvat entisestään.

Viestinnän luottamuksellisuuden varmistaminen, henkilöiden yksityisyyden suojaaminen ja verkkoturvallisuuden varmistaminen ovat meille keskeisiä asioita. Noudatamme kaikessa toiminnassamme korkeaa tietosuojatasoa.

Elisan turvallisuuspolitiikat määrittelevät ne periaatteet, roolit ja vastuut, joita noudatamme turvallisuuden kehittämisessä, ylläpitämisessä sekä valvonnassa. Poliitikat velvoittavat Elisaa, sen tytäryhtiöitä ja sopimusten kautta myös Elisan toimittajia ja alihankkijoita.

Turvallisuuspolitiikoista päättää Elisa-konsernin turvallisuusjohtoryhmä, joka myös seuraa ja valvoo keskeisten turvallisuusriskien hallintaa. Elisan turvallisuusorganisaatio muodostuu Yritysturvallisuus-organisaatiosta sekä liiketoimintojen turvallisuustoiminnoista. Yritysturvallisuus-organisaatio johtaa erillisiä tietosuoja-, tietoturvallisuus ja toiminnan turvallisuus -ryhmiä, joiden tehtävänä on koordinoida turvallisuustoimintaamme.

Teemme säännöllisiä tietoturvakannauksia ja -tarkastuksia järjestelmiimme. Pyrimme tunnistamaan tietoturvaloukkausten yritykset mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ja korjaamme tunnistetut haavoittuvuudet tai muut uhat. Tietoturvahäiriöiden hallintaa ja poikkeustilanteiden johtamista varten on oma

toimintamallinsa. Tiedotamme palveluidemme tietoturvaan liittyvistä toimenpiteistä mahdollisuuksien mukaan kulloinkin sopivimmalla tavalla, esimerkiksi internetsivuillamme tai asiakastiedotteilla. Raportoimme tapahtumista myös viranomaisille.

Vastuu tuotteisiin ja palveluihin liittyvästä yksityisyyden suojasta on ensisijaisesti Elisan liiketoimintayksiköillä. Elisan Tietosuojaryhmän tehtävänä on ohjeistaa ja valvoa tietosuojaan liittyvissä asioissa sekä varmistaa muun muassa rekisteriselosteiden ajantasaisuus. Henkilötietojen käsittely on säännelty laissa sekä viranomaisten määräyksillä ja ohjeilla. Luovutamme asiakkaiden tietoja vain lain sallimissa rajoissa ja asiakasrekisteriselosteen mukaisesti esimerkiksi viranomaisille sekä muille teleyrityksille. Henkilöstöä ja kumppaneita koulutetaan jatkuvasti tietosuojaan ja turvallisuuteen liittyvissä asioissa, ja heitä sitoo vaitiolovelvollisuus.

Kansallisen kriittisen infrastruktuurin tuottajana suunnittelemme palvelumme ja toteutamme järjestelmämme huomioimalla myös varautumis-, jatkuvuus- ja turvallisuusnäkökohdat. Teemme yhteistyötä viranomaisten, muiden yritysten ja elinkeinoelämän järjestöjen kanssa varautumisessa ja kyberturvallisuuden kehittämisessä.

Keskeisiä toimenpiteitä ja tuloksia 2016

- EU:n tietosuoja-asetus tuli voimaan 2016 kahden vuoden siirtymäajalla. Aloitimme valmistautumisen muutoksen vaatimukseen jo vuonna 2013 ja olemme edenneet aikataulun mukaisesti tehden tarvittavia toiminnan tarkennuksia sekä muutoksia asetuksen mukaisen toiminnan varmistamiseksi.
- Viestintävirastolta ei tullut tietosuojaan liittyviä selvityspyyntöjä. Elisa-konsernissa on voinut vuoden aikana olla yksittäisiä perusteltuja asiakastietosuojaan liittyviä tapauksia, joista ei ole raportoitu emoyhtiölle. Pyrimme parantamaan raportointia kattamaan kaikki perustellut tapaukset.
- Joitain Elisan asiakkaita on lähestytty tietojenkalastelu-huijausviesteillä. Tietojenkalastelu-huijausviesteillä (phishing) on rikollista toimintaa, jolla pyritään keräämään luottamuksellisia tietoja, kuten sähköpostitunnuksia, salasanoja ja maksukorttien tietoja. Elisalla on ohjeet asiakkaille tällaisten huijausyritysten välttämiseksi. Ohjeet ja lisätietoja löytyvät [internetsivuiltamme](#).

Lue case Pk-yritysten tietoturvatutkimuksesta [Case-galleriassa](#).

Esteettömät, helppokäyttöiset ja turvalliset palvelut

Kehitämme jatkuvasti tuotteitamme ja palveluitamme asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi. Palveluiden innostavuus, hyödyllisyys, turvallisuus, saavutettavuus ja helppokäyttöisyys ovat jatkuvan kehitystyön tavoitteitamme.

Kutsumme säännöllisesti asiakkaitamme tapaamaan palvelumuotoilijoitamme ja testaamaan sekä nykyisiä palveluita että kehittämään uusia. Kohtaamisissa keräämme arvokasta näkemystä, pystyäksemme reagoimaan muuttuviin tarpeisiin, käyttötapoihin ja odotuksiin. Havaintojen analysoinnista ja palveluiden kehittämisestä vastaavat Elisan palvelumuotoilijat.

Verkkopalveluja käytetään yhä enemmän mobiililaitteilla. Varmistaaksemme parhaan käyttäjäkokemuksen kaikki Elisan palvelut suunnitellaan ensin pienellä ruudulla toimiviksi ja vasta sen jälkeen suurelle ruudulle mukautuviksi. Olemme lisänneet valmiuksiamme tuottaa palveluja eri kielillä vastamaan monimuotoisen asiakaskuntamme tarpeita.

Tulevaisuudessa EU:n direktiivit asettavat reunaehdot palveluiden saavutettavuuden ja tietojen läpinäkyvyyden osalta. Asiakkaan on jatkossa halutessaan mm. tiedettävä, mitä tietoa Elisalla hänestä on.

Markkinoinnissamme noudatamme lakeja ja toimialan sääntöjä sekä hyviä tapoja. Alan markkinointia valvoo ja ohjeistaa kilpailu- ja kuluttajavirasto. Asiakkaallamme on oikeus kieltää suoramarkkinointi. Markkinoinnistamme vastaa viestintäyksikkö.

Puhelinmyyntiä koskevat erityisesti kuluttajansuojalaki, henkilötietolaki, eräät erityislait, viranomaisohjeet ja säännökset. Puhelinmyyntipalvelustamme vastaa tytäryhtiömme Enia, jonka laadunvalvonta varmistaa, että sovittuja sääntöjä noudatetaan.

Tukiasemien ja matkapuhelinten säteily ja siitä mahdollisesti aiheutuvat terveysriskit herättävät ajoittain kysymyksiä. Suomessa matkaviestinverkkojen turvallisuutta valvoo Säteilyturvakeskus (STUK), jonka päätökset ja määräykset perustuvat tieteellisiin tutkimustuloksiin.

Teemme tiivistä yhteistyötä alan toimijoiden kanssa sähkömagneettisten kenttien parissa ja toimimme asiantuntijajäsenenä EMF (electromagnetic fields) -neuvottelukunnassa.

Tuoteturvallisuuden osalta toimimme lakien ja määräysten edellyttämällä tavalla. Elisalla tuoteturvallisuuden vastuu on kyseisen tuotteen tai palvelun liikkeelle laskeneella liiketoimintayksiköllä. Olemme varmistaneet lakien ja asetusten täyttymisen alihankintasopimusten yhteydessä tai erillisellä tiedustelulla laitevalmistajilta.

Vuoden 2016 keskeisiä toimenpiteitä ja tuloksia

- Vuonna 2016 panostimme monin tavoin monikielisen asiakaspalvelun parantamiseen. Saimme asiakkaille käyttöön merkittäviä parannuksia OmaElisa-asiakaspalvelusovelluksessa, asiakaspalvelusivuilla ja laskutuksessa. Anvian kaupan myötä osaamisemme ruotsinkielisessä palvelussa vahvistui ja voimme edelleen parantaa monikielisyttämme.
- Erilaisia asiakasryhmiä osallistettiin laajasti palveluiden suunnittelussa myös vuonna 2016. Senioreille suunnattuja tilaisuuksia oli muutama enemmän kuin muille ryhmille. Ikäihmisten kanssa käytiin esimerkiksi läpi Elisan itseasiointipalvelua ja sen käytettävyyttä.
- Elisan palvelumuotoilu ja Unicef järjestivät yhteisen seminaarin, jossa jaettiin tietämystä ja käytäntöjä palveluiden suunnittelusta lapset huomioon ottaen.
- Jatkoimme lapsille suunnattuja digikouluja ja Perheille-palvelumme toimii digitaalisen vanhemmuuden tukena. Teimme yhteistyötä Pelastakaa Lapset ry:n kanssa tuomalla HelpSome -sovelluksen [sivuillemme](#).

Kattava mobiili ja kiinteä verkko

Tehtävämme osana yhteiskuntaa on varmistaa kattavat ja luotettavat matkaviestin- ja tietoliikenneyhteydet. Olemme tärkeässä roolissa myös yhteiskunnan toimintavarmuuden turvaamisessa.

Meitä velvoittaa myös viestintäviraston asettama yleispalveluvelvoite nimetyillä alueilla Suomessa. Yleispalvelulla tarkoitetaan kuluttajan ja yrityksen oikeutta saada kohtuuhintainen ja moitteettomasti toimiva puhelinliittymä ja kahden megan laajakaistaliittymä kotiinsa tai yrityksen sijaintipaikkaan.

Digitaalisten palveluiden hyödyntäminen edellyttää toimintavarmaa ja yhä nopeampaa tietoliikenneverkkoa valtakunnallisesti.

Mittaamme systemaattisesti verkkomme kattavuutta ja saatavuutta väestöpeitto-mittarilla. Seuraamme myös ECE Ltd:n riippumatonta tutkimusta operaattoreiden verkkojen kattavuudesta Suomessa.

Mastojen, tukiasemien ja lähetyksasemien rakentaminen edellyttää kunnallista lupaa ja toimivaa, lainmukaista yhteistyötä niin yksityisten taloyhtiöiden kuin maanomistajien kanssa. Hyödynnämme tukiasemien sijoittelussa laajasti rakennuspaikkojen yhteiskäyttöä alan toimijoiden välillä. Yli puolet käyttämistämme tukiasemista sijaitsee yhteiskäyttöpaikoissa.

Varaudumme ennakoivasti häiriötilanteisiin keräämällä ajantasaista tietoa verkkopalvelustamme, analysoimalla sitä ja suorittamalla tarvittavat vikatilanteen korjaustoimenpiteet jo ennen häiriön syntymistä. Mittaamme palvelumme luotettavuutta

saatavuusmittarilla ja seuraamalla kokonaisvikamäärän kehittymistä.

Kehitämme laajojen vikatilanteiden johtamisprosessia jatkuvasti esimerkiksi poikkeuksellisten sääolosuhteiden aiheuttamissa pitkittyneissä vikatilanteissa. Yhteistyössä sähköyhtiöiden kanssa koordinoimme muun muassa varavoimatarpeita riskialueille. Verkoja ylläpitävät yksiköt pitävät säännöllisesti harjoituksia poikkeustilanteiden varalta.

Vuoden 2016 keskeisiä toimenpiteitä ja tuloksia

- Suuntasimme jälleen valtaosan investoinneistamme sekä kiinteän että mobiiliverkon toimivuuden parantamiseen ja saatavuuden laajentamiseen. Lisäksi teimme useita pilotteja ja testejä uusilla tekniikoilla ja nopeuksilla.
- Onnistuimme edelleen vähentämään kokonaisvikamääriä ja merkittävien häiriöiden määrää, vaikka palveluiden määrä kasvaa jatkuvasti.
- Jatkoimme panostuksia häiriötilanteiden ennakoivaan ja kokonaisvaltaiseen tiedottamiseen. Laajan häiriön havaitsemisen jälkeen asiakastiedotus aloitetaan aina mahdollisimman nopeasti ja viankorjauksen etenemisestä viestitään, kunnes häiriötilanne on ohi.

Elisan toimitusketju

Yhteistyö yli 5 500 toimittajan ja alihankkijan kanssa on tärkeä osa vastuullisen liiketoimintamme kehittämistä. Hankimme huomattavan osan palveluja, materiaaleja ja tuotteita pääosin EU:n alueelta (92,8 %), mutta myös jossain määrin EU:n ulkopuolelta (7,2 %). Aktiivisella yhteistyöllä voimme varmistaa, että laatuun ja vastuullisuuteen liittyvät tavoitteet saavutetaan toimitusketjun eri osa-alueilla.

Hankinnan vastuullisuutta ohjaavat Elisan Eettisen ostamisen periaatteet, Yleiset toimintaperiaattemme (Code of Conduct), Tilajavastuulain noudattaminen sekä Elisan turvallisuuteen liittyvät ohjeistukset ja periaatteet. Lahjonta, muut sopimattomat maksut sekä edut liiketoiminnassa ovat lainvastaisia ja kiellettyjä. Edellytämme kaikilta kumppaneiltamme ja alihankkijoiltamme lakien ja määräysten noudattamista sekä lahjonnan vastaisuutta.

Allekirjoittaessaan sopimuksen toimittaja hyväksyy Elisan Eettisen ostamisen periaatteet ja sitoutuu noudattamaan kansainvälisiä työtä ja ihmisoikeuksia ohjaavia periaatteita ja sopimuksia sekä johtamaan rajallisten resurssien tehokkaampaa käyttöä ja haitallisten ympäristöpäästöjen vähentämistä. Toimittajilla on mahdollisuus ilmoittaa mahdollisista epäkohdista tai ilmenneistä väärinkäytöksistä Elisan Yleisissä toimintaperiaateissa kuvatun ohjeistuksen mukaisesti myös nimettömänä.

Verkko- ja tietojärjestelmälaitteet sekä puhelimet hankimme pääosin tunnetuilta kansainvälisiltä toimittajilta. Hankinnassa asetamme erityistä painoarvoa laitteiden energiatehokkuuden, elinkaaren ja toimintavarmuuden arviointiin.

Palvelut hankitaan pääsääntöisesti paikallisesti maista, joissa toimimme, lukuun ottamatta erityisiä ulkomailta toimitettuja tuki- ja kehityspalveluita, joiden osuus palveluhankinnoista on (2,7 %).

Palvelujen hankinnassa kiinnitämme erityistä huomiota tietoturvaan ja tietosuojaa koskeviin kysymyksiin.

Teemme toimittaja-arviointeja valitessamme uusia toimittajia EU:n ulkopuolelta, erityisesti korkean riskin maista. Toimittajaksi pääsy edellyttää, että toimittaja läpäisee tarkastusprotokollamme mukaisen arvioinnin ja on valmis kehittämään yhteistyössä arvioinnissa löydettyjä kehityskohteita.

Vuoden 2016 keskeisiä toimenpiteitä ja tuloksia

- Päivitimme Elisan eettisen ostamisen periaatteet ja julkaisimme ne suomeksi, englanniksi ja viroksi.
- Teimme arvioinnit kolmelle uudelle alihankkijalle, joista kaikki kolme yritystä valikoitui Elisan toimittajiksi.
- Teimme yritysvastuukyselyn 30 keskeiselle toimittajallemme toimitusketjun olennaisten vastuullisuustoimenpiteiden kehittämiseksi ja tiedon kartoittamiseksi (45 % koko toimitusvolyyymista).

Lisätietoja hankinnan vastuullisuudesta [internetsivuillamme](#).

Ympäristövastuu

Haluamme olla edistämässä vähähiilistä yhteiskuntaa. Olemme sitoutuneet jatkuvasti parantamaan liiketoimintamme ympäristövaikutuksia ja tukemaan ympäristövastuullista toimintaa.

Autamme asiakkaitamme pienentämään hiilijalanjälkeään tarjoamalla palveluita, jotka mahdollistavat tehokkaan ja ympäristöystävällisen toiminnan.

Lisäksi optimoimme ja uudistamme jatkuvasti verkkoamme sekä hankimme uusiutuvaa energiaa, jotta oma hiilijalanjälkemme olisi mahdollisimman pieni.

Palveluntarjoajana pienennämme ympäristövaikutuksiamme myös kierrättämällä tehokkaasti SER-jätteemme.

Ympäristövastuumme keskittyy ilmastoon ja energiaan

ICT-alalla on suuri rooli toimintatapojen muuttamisessa ympäristöystävällisemmiksi ja ilmastonmuutoksen hillinnässä. Alan tuotteiden ja palveluiden avulla on mahdollista pienentää maailman hiilijalanjälkeä jopa 20 prosenttia.

Jotta ICT-ala voi täysimääräisesti vähentää muiden alojen päästöjä, alan on huolehdittava myös omista päästöistään. Tällä hetkellä ICT-alan päästöt ovat noin 2 prosenttia koko maailman päästöistä. Alan päästöjen ennustetaan pienenevän, vaikka tiedonsiirron ja laitteiden määrä jatkaa kasvuaan maailmanlaajuisesti.

Elisan tietoliikenneverkot Suomessa ja Virossa kuluttavat sähköä noin 240 GWh, ja sähkönkulutuksen osuus on noin 98 prosenttia suorista hiilidioksidipäästöistämme.

Pienennämme sekä asiakkaan että omaa hiilijalanjälkeämme

Elisalla on ympäristöpolitiikka ja -johtamisjärjestelmä olennaisten ympäristövaikutustemme jatkuvaksi parantamiseksi. Hiilidioksidipäästöjen vähentäminen on ollut osa strategiaamme vuodesta 2009 lähtien. Seuraamme tavoitteita puolivuositain CO₂-päästösäästötuloskortin kautta. Tuloskortin alamittareissa seuraamme myös toimintamme energiatehokkuutta.

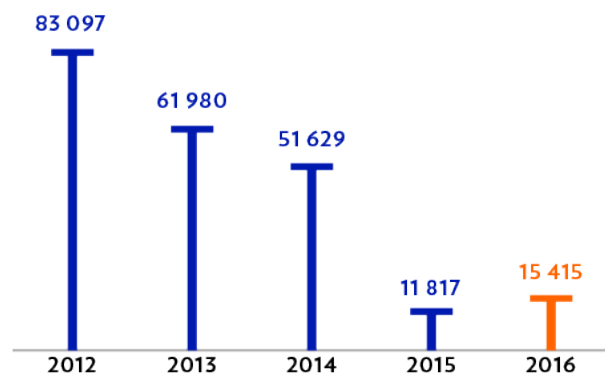
Energiatehokkuusryhmä kokoontuu neljännesvuosittain ja seuraa asettamiemme tavoitteiden saavuttamista sekä energiatehokkuus- että hiilijalanjälkinäkökulmasta. EU:n energiatehokkuusdirektiivi velvoittaa meidät tekemään energiakatselmuksen sekä yritys- että kohdetasolla joka neljäs vuosi.

Elektroniikkalaitteiden, pattereiden ja akkujen sekä pakkausten osalta meitä velvoittaa EU:n tuottajavastuudirektiivi. Suomessa myymälöissämme on SER-keräysastiat, joiden kautta jäte päätyy uudelleen käsittelyyn ja jälleen elektroniikan raaka-aineeksi. Myymälöissämme on myös keräyslaatikot akkuja ja paristoja varten. Toimivista puhelimista annamme rahallisen hyvityksen uuden puhelimen ostamisen yhteydessä ja myymme ne uusiokäyttöön.

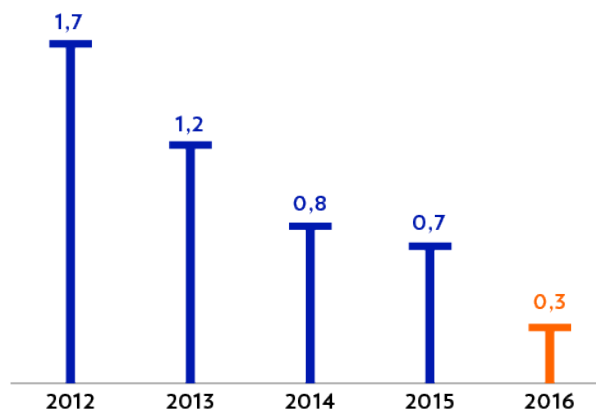
Virossa Elisan myymälöissä otetaan vastaan akkuja ja paristoja. Käytetyn elektroniikan voi palauttaa maksutta kierrätyspisteisiin esimerkiksi Kuusakoskelle. Elisa Eestin oma elektroniikkajäte kierrätetään Kuusakosken kautta.

Verkon rakentamisessa noudatamme viranomaisten ohjeita ja määräyksiä. Tuoteturvallisuuden osalta pidämme huolen omalta osaltamme siitä, että myymämme tuotteet täyttävät lakisääteiset ympäristövaatimukset.

Vuoden 2016 keskeisiä toimenpiteitä ja tuloksia

tCO₂

kWh/Gt



- Lähes kaikki Suomessa ja Virossa käyttämämme sähkö on tuotettu uusiutuvalla energialla, 244 700 MWh (240 050)
- Hiilijalanjälkemme (Scope 1 ja 2) on pienentynyt vuodesta 2014 70 %.
- Olemme saaneet mobiiliverkossamme energiasäästöjä vuodesta 2014 14 000 Mwh
- Espoon Konesalikeskuksemme hyötykäyttöön otettu hukkalämpömäärä vastasi 82 omakotitalon vuotuisen sähkölämmityksen kulutusta.
- Omista palvelimistamme 73 prosenttia on virtuaalisia, mikä säästi energiaa 31 187 Mwh.
- Asiakkaamme saavuttivat ratkaisullamme 37 527 tCO₂ (32 313) päästösäästöt.
- 70 % (65) lähettämistämme laskuista on jo sähköisiä.
- CDP Nordic Climate Change 2016 -raportissa Elisan ilmastoraportti sai

arvosanan B, kun pohjoismaisten yritysten keskiarvo oli C.

Elisan CO₂-päästösäästömittareiden laskentaperiaatteet ja lisätietoa [internetsivuiltamme](#).

Muut ympäristövaikutukset

Merkittävä osa ICT-alan ympäristövaikutuksista tulee laitteiden valmistuksesta. Laitteissa käytetään mm. konfliktimineraaleja, esimerkiksi kulta ja tinaa. Palveluntarjoajana voimme vähentää laitteiden valmistuksenaikaisia ympäristövaikutuksia kierrättämällä käytetyt laitteet tehokkaasti ja asianmukaisella tavalla.

Luonnon monimuotoisuuden väheneminen ja sen negatiivinen vaikutus ekosysteemipalveluihin, kuten luonnonvaroihin ja säätelymekanismeihin, aiheuttaa riskejä liiketoiminnalle, myös Elisalle. Suorat vaikutuksemme biodiversiteettiin ovat vähäiset. Voimme vaikuttaa luonnon monimuotoisuuteen parhaiten työllämme ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi.

Palveluntuotannossamme käytetään vähän vettä. Emme ole vielä selvittäneet epäsuoraa veden kulutustamme, mutta tulemme tarkastelemaan sitä tulevaisuudessa.

Raportin kuvaus

Elisan vuosikertomus koostuu neljästä osasta: tilinpäätös, vuosikatsaus, hallinto ja vastuullisuus. Vuosikertomus julkaistaan sähköisessä muodossa suomeksi ja englanniksi osoitteessa www.elisa.fi/vuosikertomus.

Tämä on Elisan neljäs varmennettu vastuukertomus, joka julkaistaan osana vuosikertomusta. Raportti on laadittu Global Reporting Initiative GRI G4 Core -vaatimusten mukaisesti. Raportointijakso on kalenterivuosi 2016. GRI-hakemisto vuodelta 2016 on osa raporttia.

Elisan johto on päättänyt, että yritysraportin varmentaa kolmas osapuoli. Varmentaja vuoden 2016 yritysraportin osalta on EY. Varmennus kattaa Elisan vuosikertomuksen 2016 vastuullisuusosion sekä henkilöstökatsauksen.

Olellaisten näkökohtien raportointi kattaa Elisan konsernilaskennassa mukana olevat liiketoimintayksiköt: henkilöasiakasyksikkö, yritysasiakasyksikkö, tuotanto ja tukitoiminnot sekä tytäryhtiöt. Raportointi on lähtökohtaisesti kehitetty vastaamaan talouden raportointilaajuutta (Elisa-konserni). Tietyissä indikaattoreissa rajausta määrittää luotettava tietojen saatavuus. Kehitämme edelleen raportointiamme näiltä osin kattavammaksi.

Taloudellinen informaatio on konsernin tilinpäätöksestä, ja sen osalta noudatetaan IFRS:n tilinpäätöksen laatimisperiaatteita.

Ympäristötunnuslukujen osalta on GRI:n ohjeistuksen mukaisesti laskettu emoyhtiön ja sen tytäryhtiöiden merkittävimmät ympäristövaikutukset. Hiilidioksidipäästöjen

laskenta perustuu Greenhouse Gas -protokollan (www.ghgprotocol.org) Corporate standardin mukaiseen metodologiaan. Sovellamme lisäksi GHG protocol Corporate Value Chain standardia. Laskennan kuvaus löytyy [verkkosivujemme vastuullisuusosiosta](#).

Hiilijalanjälkilaskennassa on tehty seuraavia muutoksia vuoteen 2015 verrattuna:

- Scope 3 -laskenta raportoidaan vuoden 2016 lukujen osalta GHG protocol Corporate Value Chain -standardin mukaisesti, kuten olemme tehneet CDP-raportoinnissa jo aiempina vuosina.
- Scope 2 -päästöjen raportoinnissa on huomioitu GHG-protokollan uusi Scope 2 -ohjeistus
- Indikaattorissa EN17 tuotantoinvestoinnit -kohdassa on vuoden 2016 osalta raportoitu vain mobiilitukiasemat. Muut tuotantoverkkoon hankitut laitteet raportoimme CDP-raportoinnissa kesäkuussa. Parannamme raportointiamme tämän osalta vuoden 2017 aikana.
- Jätteiden raportoinnin rajausta on muutettu kattamaan kaikki Elisa Suomen jätteet. Jätteiden määrä on laskettu takautuvasti uudella rajauksella vuoteen 2014 saakka.
- Scope 1 -päästöjen laskennan päästöjä on korjattu takautuvasti vuoteen 2014 saakka.

Henkilöstön osalta on raportoitu sekä emoyhtiön että tytäryhtiöiden luvut. Konsernin rakenteelliset muutokset on esitetty tarkemmin vuosikertomuksessa. Edellisiin vuosiin verrattuna raportoinnissa on seuraavia muutoksia:

- Indikaattorissa G4-10 osa-aikaisten osalta on raportointi parantunut ja rajaus muuttunut. Luku kattaa koko Elisa konsernin, mukaan lukien tuntityöläiset. Aiempina vuosina Suomen osa-aikaiset kattoivat ainoastaan emoyhtiön osa-aikaiset.
- G4-11 indikaattorissa rajaus on muuttunut. G4-11 kattaa koko Elisa konsernin. Aiemmin vuosina G4-11 on raportoitu vain Elisan Suomen osalta.
- Indikaattorissa LA1 raportoinnin rajaus on muuttunut. Indikaattori kattaa nyt koko konsernin. Aiemmin on raportoitu Suomen osalta Elisa Oyj, Elisa Appelsiini, Elisa Videra, Elisa Rahoitus sekä Enia ja ulkomaiden osalta Elisa Estonia ja Elisa Videra.
- LA9 indikaattorin raportoinnin kattavuus on parantunut ja se kattaa koko konsernin. Aiemmin on raportoitu emoyhtiön Elisa Oyj:n koulutustunnit.
- LA11 indikaattorin kattavuus on parantunut. Raportointi kattaa koko konsernin. Aiemmin on raportoitu emoyhtiön (Elisa Oyj) osalta.

Vastuuraportti julkaistaan vuosittain. Aikaisemmat vastuuraportit ovat saatavilla osoitteesta www.elisa.fi/sijoittajille. Ennen vuotta 2013 olemme laatineet GRI:n kestävän kehityksen raportointiohjeiston mukaisen vastuutoimintaa kuvaavan hakemiston vuosina 2011 ja 2012. Vuoden 2015 raportin julkaisupäivä oli 9.3.2016.

Riippumaton varmennusraportti

Elisa Oyj johdolle

Elisa Oyj:n (jatkossa Elisa) johdon pyynnöstä olemme suorittaneet rajoitetun varmuuden antavan toimeksiannon, jonka kohteena ovat Elisan yritysraportissa 2016 esitetyt tiedot raportointiajanjaksolta 1.1.–31.12.2016 (jatkossa yritysraportitiedot).

Johdon velvollisuudet

Elisan johto vastaa yritysraportitietojen laatimisesta ja esittämisestä *Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines G4*, sekä Elisan sisäisten raportointiohjeiden mukaisesti (jatkossa raportointiperiaatteet).

Varmentajan velvollisuudet

Velvollisuutenamme on suorittaa rajoitetun varmuuden antava varmennustoimeksianto ja esittää suorittamamme työn perusteella riippumaton johtopäätös yritysraportitiedoista. Emme vastaa muille kuin Elisalle työstämme, varmennusraportistamme ja esittämistämme johtopäätöksistä.

Olemme suorittaneet rajoitetun varmuuden antavan toimeksiannon Kansainvälisen Varmennustoimeksiannotstandardin (ISAE) 3000 ”Muut varmennustoimeksiannot kuin menneitä aikaa koskevaan taloudelliseen informaatioon kohdistuva tilintarkastus tai yleisluontoinen tarkastus” mukaisesti. ISAE 3000 -standardi edellyttää ammattieettisten periaatteiden noudattamista ja varmennustoimeksiannon suunnittelua ja suorittamista siten, että saadaan

rajoitettu varmuus siitä, ovatko yritysraportitiedot kaikilta olennaisilta osiltaan laadittu raportointiperiaatteiden mukaisesti.

Varmentajan riippumattomuus ja laadunvalvonta

Noudatamme IESBA:n (International Ethics Standards Board for Accountants) määrittämiä riippumattomuus- ja muita eettisiä vaatimuksia. Sovellamme kansainvälistä ISQC 1-laadunvalvontastandardia ja näin ollen ylläpidämme kattavaa laadunvalvontajärjestelmää, johon sisältyy dokumentoituja toimintaperiaatteita ja menettelytapoja eettisten vaatimusten, ammatillisten standardien sekä sovellettavien säädösten ja määräyksiin perustuvien vaatimusten noudattamiseen.

Toimeksiannon rajoitukset

Rajoitetun varmuuden toimeksiannossa evidenssin hankkimismenetelmät ovat rajoitetumpia kuin kohtuullisen varmuuden toimeksiannossa, minkä vuoksi saadaan rajoitetumpi varmuus kuin kohtuullisen varmuuden toimeksiannossa. Varmennustoimenpiteiden valinta perustuu varmentajan harkintaan ja arvioon riskeistä, että yritysraportitiedot eivät olisi kaikilta olennaisilta osiltaan laadittu raportointiperiaatteiden mukaisesti. Olemme suunnitelleet ja suorittaneet toimeksiannon siten, että saamme riittävästi asianmukaista evidenssiä, johon perustaa johtopäätöksemme.

Toimeksiannossamme olemme suorittaneet muun muassa seuraavat toimenpiteet:

- a. Päivittäneet tietomme ja ymmärryksemme Elisan olennaisista yritysvastuun raportointiaiheista, organisaatiosta ja hankkeista,
- b. arvioineet raportointiperiaatteiden soveltuvuutta ja soveltamista sidosryhmien tiedontarpeen kannalta,
- c. haastatelleet Elisan ylintä johtoa ymmärtääksemme yritysvastuun johtamistapaa yhtiössä,
- d. haastatelleet yritysvastuutiedon keräämisestä ja yhdistelystä vastuullisia henkilöitä ymmärtääksemme järjestelmiä, prosesseja sekä kontroleja liittyen tietojen keräämiseen ja yhdistelyyn,
- e. käyneet läpi yritysvastuutietoja sisäisistä ja ulkoisista lähteistä ja tehneet otantana tarkastuksia raportointiaineistoon,
- f. suorittaneet raportoidun tiedon tarkistuslaskentaa, sekä arvioineet raportin tekstien perustana olevan tiedon oikeellisuutta

Varmennusraporttiamme lukiessa tulee ottaa huomioon yritysvastuutietojen tarkkuutta ja täydellisyyttä koskevat luontaiset rajoitukset. Riippumatonta varmennusraporttiamme ei tule käyttää arvioitaessa Elisan suoriutumista määrittelemiensä yritysvastuuseen liittyvien periaatteiden toteutumisessa.

Johtopäätöksemme

Tässä raportissa kuvatus varmennustyömme perusteella toteamme, ettei tietoomme ole tullut seikkoja, jotka antaisivat aiheen olettaa, etteivät Elisan raportoidut yritysvastuutiedot olisi kaikilta olennaisilta osiltaan laadittu raportointiperiaatteiden mukaisesti.

Helsingissä 10. maaliskuuta 2017

Ernst & Young Oy

| | |
|---------------|---------------------------------|
| Terhi Mäkinen | Jani Alenius |
| Partner, KHT | Yritysvastuupalveluiden johtaja |

GRI Sisällysluettelo, suppea (Core)

Kaikki sisällysluettelossa mainitut indikaattorit ja johtamisen kuvaukset on varmennettu. Katso tarkemmin [Riippumaton varmennusraportti](#).

| Sisältö | Nimi | Rajaus | UN Global Compact |
|---|---|----------------|-------------------|
| Strategia ja analyysi | | | |
| G4-1 Toimitusjohtajan katsaus | Toimitusjohtajan katsaus | Elisa-konserni | x |
| G4-2 Riskit ja mahdollisuudet | Vastuullisuus Elisalla; Riskit; GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| Organisaation taustakuvaus | | | |
| G4-3 Raportoivan organisaation nimi | Tilinpäätöksen laatimisperusteet | Elisa-konserni | x |
| G4-4 Tärkeimmät tavaramerkit/brändit sekä tuotteet ja palvelut | Elisa lyhyesti | Elisa-konserni | x |
| G4-5 Organisaation pääkonttorin sijainti | Tilinpäätöksen laatimisperusteet | Elisa-konserni | x |
| G4-6 Toimintamaiden lukumäärä ja maat, joissa organisaatio toimii tai jotka ovat merkittäviä raportissa kuvattujen olennaisten yritysvastuun näkökohtien osalta | Muuttuva työ | Elisa-konserni | x |
| G4-7 Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto | Taloudellinen vastuu; Osakkeet ja osakkeenomistajat | Elisa-konserni | x |
| G4-8 Markkina-alueet | Tilinpäätöksen liitetiedot 1. | Elisa-konserni | x |
| G4-9 Raportoivan organisaation koko | Hallituksen toimintakertomus vuodelta 2016; Tilinpäätöksen liitetiedot 1. | Elisa-konserni | x |
| G4-10 Henkilöstön määrä työsuhteen ja työsopimuksen mukaan, alueellisesti ja sukupuolen mukaan jaoteltuna | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| G4-11 Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| G4-12 Organisaation toimitusketju | Toimitusketju | Elisa-konserni | x |
| G4-13 Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa, omistusrakenteessa tai toimitusketjussa | Tilinpäätöksen liitetiedot 2., 3. ja 35. | Elisa-konserni | x |
| G4-14 Varovaisuuden periaatteen soveltaminen | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | |
| G4-15 Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet | Vastuullisuus Elisalla | Elisa-konserni | |
| G4-16 Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa | Sidosryhmävuorovaikutus | Elisa-konserni | |
| Tunnistetut olennaiset näkökohdat ja laskentarajat | | | |
| G4-17 Konsernin laskentaraja | Raportin kuvaus | Elisa-konserni | |
| G4-18 Raportin sisällön määritys | Olennaisuudet ja johtaminen; Raportin kuvaus | Elisa-konserni | |

| | | | |
|--|--|----------------|--|
| G4-19 Olennaiset näkökohdat | Olennaiset näkökohdat; GRI hakemisto | Elisa-konserni | |
| G4-20 Olennaisia näkökohtia koskevat laskentarajat organisaation sisällä | Olennaisuudet ja johtaminen | Elisa-konserni | |
| G4-21 Olennaisia näkökohtia koskevat laskentaraja organisaation ulkopuolella | Olennaisuudet ja johtaminen | Elisa-konserni | |
| G4-22 Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa | Raportin kuvaus | Elisa-konserni | |
| G4-23 Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa | Raportin kuvaus | Elisa-konserni | |

Sidosryhmävuorovaikutus

| | | | |
|---|---|----------------|---|
| G4-24 Luettelo organisaation sidosryhmistä | Sidosryhmävuorovaikutus | Elisa-konserni | x |
| G4-25 Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet | Sidosryhmävuorovaikutus | Elisa-konserni | x |
| G4-26 Sidosryhmätoiminnan periaatteet | Sidosryhmävuorovaikutus | Elisa-konserni | x |
| G4-27 Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet | Sidosryhmävuorovaikutus | Elisa-konserni | x |

Raportin kuvaus

| | | | |
|---|---------------------------------|----------------|---|
| G4-28 Raportointijakso | Raportin kuvaus | Elisa-konserni | x |
| G4-29 Edellisen raportin päiväys | Raportin kuvaus | Elisa-konserni | x |
| G4-30 Raportin julkaisu tiheys | Raportin kuvaus | Elisa-konserni | x |
| G4-31 Yhteystiedot, josta voi tilata raportin ja kysyä siihen liittyviä lisätietoja | Yhteystiedot | Elisa-konserni | x |
| G4-32 GRI-sisältövertailu | GRI-hakemisto | Elisa-konserni | x |
| G4-33 Lähestymistapa ulkoiseen varmennukseen | Raportin kuvaus | Elisa-konserni | x |

Hallinto

| | | | |
|---|--|----------------|---|
| G4-34 Hallintorakenne ja valiokunnat | Hallintorakenne; Olennaisuudet ja johtaminen | Elisa-konserni | x |
| G4-35 Vastuunjako | Hallintorakenne; Olennaisuudet ja johtaminen | Elisa-konserni | x |
| G4-36 Vastuuhenkilöt | Olennaisuudet ja johtaminen | Elisa-konserni | x |
| G4-37 Sidosryhmien konsultointi | Olennaisuudet ja johtaminen | Elisa-konserni | x |
| G4-38 Hallituksen kokoonpano | Hallintorakenne | Elisa-konserni | x |
| G4-39 Hallituksen puheenjohtajan asema | Hallintorakenne | Elisa-konserni | x |
| G4-40 Hallituksen valinta | Hallintorakenne | Elisa-konserni | x |
| G4-41 Eturistiriitojen välttäminen | Hallintorakenne | Elisa-konserni | x |
| G4-42 Hallituksen rooli organisaation tarkoituksen, arvojen ja strategian määrittelyssä | Hallintorakenne | Elisa-konserni | x |
| G4-44 Hallituksen suorituksen arviointi | Hallintorakenne | Elisa-konserni | x |
| G4-45 Hallituksen rooli riskien tunnistamisessa ja hallinnassa | Hallintorakenne | Elisa-konserni | x |
| G4-46 Riskienhallinnan tehokkuuden arviointi | Kuvaukset sisäisen valvonnan menettelytavoista ja riskienhallinnan järjestelmien pääpiirteistä | Elisa-konserni | x |

| | | | |
|---|--|----------------|---|
| G4-47 Riskiarviointien frekvenssi | Kuvaukset sisäisen valvonnan menettelytavoista ja riskienhallinnan järjestelmien pääpiirteistä | Elisa-konserni | x |
| G4-48 Yritysvastuuraportin hyväksyminen | Olellaiset näkökohdat ja johtaminen | Elisa-konserni | x |
| G4-49 Epäkohtien kommunikointi | Hallintorakenne; Sidosryhmävuorovaikutus | Elisa-konserni | x |
| G4-51 Hallituksen ja ylimmän johdon palkitseminen | Palkka- ja palkkioselvitys | Elisa-konserni | x |

Liiketoiminnan eettisyys

| | | | |
|---|---|----------------|---|
| G4-56 Arvot ja liiketoimintaperiaatteet | Vastuullisuus Elisalla; Code of conduct | Elisa-konserni | x |
| G58- Epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen | Sidosryhmävuorovaikutus | Elisa-konserni | x |

| Sisältö | Nimi | Rajaus | UN Global Compact |
|---------|------|--------|-------------------|
|---------|------|--------|-------------------|

Taloudellinen vastuu

| | | | |
|--|--|----------------|---|
| Taloudelliset tulokset, DMA | Taloudellinen vastuu; Selvitys hallinto ja ohjauksjärjestelmästä; Tavoitteet | Elisa-konserni | |
| EC1 Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | |
| EC2 Ilmastonmuutoksen aiheuttamat taloudelliset vaikutukset sekä muut riskit ja mahdollisuudet liittyen organisaation toimintaan | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| Välilliset taloudelliset tulokset, DMA | Taloudellinen vastuu; Tutkimus ja kehitys; Tavoitteet | Elisa-konserni | |
| EC7 Infrastruktuuri-investointien ja yleishyödyllisten palvelujen tuen kehitys ja vaikutukset | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | |
| EC8 Keskeiset epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus | Tutkimus ja kehitys; Osaaminen; Verkko | Elisa-konserni | |

Ympäristövastuu

| | | | |
|--|---|---|---|
| Energia, DMA | Ilmasto ja energia; Olellaisuudet ja johtaminen; Tavoitteet | Elisa-konserni | x |
| EN3 Organisaation oma energian kulutus | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| EN5 Energiaintensiteetti | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| EN6 Energiankulutuksen vähentäminen | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| EN7 Vähennykset tuotteiden ja palveluiden energiatarpeessa | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| Päästöt, DMA | Ilmasto ja energia; Olellaisuudet ja johtaminen; Tavoitteet | Elisa-konserni | x |
| EN15 Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 1) | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| EN16 Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 2) | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| EN17 Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 3) | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni, tarkempi sisällön kuvaus indikaattorin yhteydessä | x |
| EN19 Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| Jätevedet ja jätteet, DMA | Ilmasto ja energia; Olellaisuudet ja johtaminen; Tavoitteet | Elisa Suomi | x |

| | | | |
|--|--|----------------|---|
| EN23 Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti | GRI-tunnusluvut | Elisa Suomi | x |
| EN24 Merkittävien vuotojen määrä ja suuruus | GRI-tunnusluvut | Elisa Suomi | x |
| Tuotteet ja palvelut, DMA | Ilmasto ja energia; Olennaisuudet ja johtaminen; Tavoitteet | Elisa-konserni | x |
| EN27 Tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten vähentämistoimenpiteiden laajuus | GRI-tunnusluvut | Asiakkaat | x |
| Määräystenmukaisuus, DMA | Ilmasto ja energia; Olennaisuudet ja johtaminen | Elisa-konserni | x |
| EN29 Merkittävien ympäristölainsäädännön ja -säännösten rikkomiseen liittyvien sakkojen rahamääräinen arvo sekä ei-rahallisten sanktioiden lukumäärä | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |

Sosiaalinen vastuu

Tuotevastuu

| | | | |
|---|--|----------------|--|
| Tuote ja palvelutiedot, DMA (G4-standardia sovellettu) | Sidosryhmävuorovaikutus; Olennaisuudet ja johtaminen; Tavoitteet | Elisa-konserni | |
| PR5 Asiakastyytyväisyystutkimusten tulokset | Sidosryhmävuorovaikutus | Elisa-konserni | |
| Tuotevastuu, DMA | Palveluiden käytettävyys; Olennaisuudet ja johtaminen; Tavoitteet | Elisa-konserni | |
| PR7 Markkinointiviestintään, mainontaan ja sponsorointiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputulosten mukaan | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | |
| Asiakkaiden yksityisyydensuoja, DMA | Tietoturva; Olennaisuudet ja johtaminen; Tavoitteet | Elisa-konserni | |
| PR8 Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | |
| Asiakkaiden terveys ja turvallisuus, DMA | Palveluiden käytettävyys; Olennaisuudet ja johtaminen | Elisa-konserni | |
| PR2 Tuotteiden elinkaarenaikaisiin terveys- ja turvallisuusvaikutuksiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputulosten mukaan | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | |

Henkilöstö ja työolosuhteet

| | | | |
|---|---|----------------|---|
| Työllistäminen, DMA | Osaaminen; Olennaisuudet ja johtaminen; Tavoitteet | Elisa-konserni | x |
| LA1 Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä ja osuus sekä henkilöstön vaihtuvuus jaoteltuna ikäryhmittäin, sukupuolen mukaan ja alueittain | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| LA2 Kokopäiväisille työntekijöille tarjotut edut, joita ei ole tarjottu määräaikaisille tai osa-aikaisille työntekijöille. | Hyvinvointi; GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet, DMA | Hyvinvointi; Olennaisuudet ja johtaminen; Tavoitteet | Elisa-konserni | x |
| LA12 Organisaation hallintoelinten kokoonpano ja henkilöstön jakauma henkilöstöryhmittäin jaoteltuna | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |

sukupuolen, ikäryhmän, vähemmistöryhmän ja muiden monimuotoisuuteen liittyvien tekijöiden mukaisesti

| | | | |
|---|---|---|---|
| Työterveys ja -turvallisuus, DMA | Hyvinvointi; Olennaisuudet ja johtaminen; Tavoitteet | Elisa-konserni | x |
| LA5 Osuus kokonaistyövoimasta, joka on edustettuna virallisissa henkilöstön ja johdon yhteisissä työterveyttä ja -turvallisuutta valvovissa ja neuvoa-antavissa toimikunnissa | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| LA6 Tapaturmatyypit, tapaturmataajuus, ammattitautitaajuus, menetetyt työpäivät, poissaolot ja työhön liittyvät kuolemantapaukset jaoteltuna alueittain ja sukupuolen mukaan | GRI-tunnusluvut | Sairauspoissaolot: Elisa Oyj; LTIF: Elisa Oyj, Videra, Appelsiini, Sulake | |
| Koulutus, DMA | Osaaminen; Olennaisuudet ja johtaminen; Tavoitteet | Elisa-konserni | x |
| LA9 Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa työntekijää kohden jaoteltuna sukupuolen mukaan ja henkilöstöryhmittäin | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| LA10 Osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat, jotka tukevat henkilöstön jatkuvaa työllisyyttä ja antavat tukea työsuhteen päättymistilanteissa | Osaaminen | Elisa-konserni | x |
| LA11 Prosenttiosuus tavoite- ja kehityskeskustelut käyneestä henkilöstöstä jaoteltuna sukupuolen ja ikäryhmän mukaisesti | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |

Ihmisoikeudet

| | | | |
|---|--|----------------|---|
| Syrjinnän kieltö, DMA | Hyvinvointi; Code of conduct; Olennaisuudet ja johtaminen; Tavoitteet | Elisa-konserni | x |
| HR3 Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| Turvallisuuskäytännöt, DMA | Tietoturva; Olennaisuudet ja johtaminen; Tavoitteet | Elisa-konserni | x |
| HR7 Prosenttiosuus turvahenkilöstöstä, joka on saanut koulutusta organisaation ihmisoikeuspolitiikkoihin ja organisaation toiminnan kannalta relevantteihin menettelytapoihin | GRI-tunnusluvut | Elisa Suomi | x |

Yhteiskunta

| | | | |
|--|--|----------------|---|
| Lahjonta ja korruption vastaisuus, DMA | Toimitusketju; Code of conduct; Olennaisuudet ja johtaminen; Tavoitteet | Elisa-konserni | x |
| G4-SO4 Korruptionvastaisiin politikoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| G4-SO5 Vahvistetut lahjontatapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |
| Poliittinen vaikuttaminen, DMA | Sidosryhmävuorovaikutus; Code of conduct; Olennaisuudet ja johtaminen | Elisa-konserni | x |
| G4-SO6 Poliittisten tukien kokonaisarvo jaoteltuna maittain ja edustajittain | GRI-tunnusluvut | Elisa-konserni | x |

Yhteystiedot

Elisan yritys vastuun ja sijoittajasuhteiden yhteystiedot osoitteessa www.elisa.fi.

Taloudellisen vastuun tunnusluvut

EC1 SUORAN TALOUDELLISEN LISÄARVON TUOTTAMINEN JA JAKAUTUMINEN

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|-------|-------|-------|
| Tuotot asiakkailta ¹ | 1 548 | 1 578 | 1 647 |
| Toimittajat ja kumppanit | 776 | 776 | 802 |
| Henkilöstö | 248 | 266 | 275 |
| Osakkeenomistajat ja rahoittajat | 239 | 238 | 248 |
| Julkinen sektori | 54 | 56 | 60 |
| Käyttöomaisuusinvestoinnit ² | 192 | 196 | 204 |
| Verot | 329 | 363 | 383 |
| Yhteisöverot | 54 | 56 | 60 |
| Arvonlisäverot | 173 | 199 | 207 |
| Ennakonpidätykset ja lähdevero | 84 | 87 | 93 |
| Veroluonteiset maksut | 8 | 10 | 12 |
| Muut verot ja veroluonteiset maksut | 10 | 11 | 11 |

¹ Sisältää rahoitustuotot

² Käyttöomaisuusinvestoinnit poikkeaa määritelmällisesti GRI:n tarkoittamista yhteisöinvestoinneista eikä sisällä lisenssi-investointeja

EC2 ILMASTONMUUTOKSEN AIHEUTTAMAT TALOUDELLISET VAIKUTUKSET SEKÄ MUUT RISKIT JA MAHDOLLISUUDET LIITTYEN ORGANISAATION TOIMINTAAN

| Riski | Kuvaus | Vaikutusarvio | Riskin hallinta/mahdollisuus |
|---|---|--|---|
| Verotuksen muutokset | Ilmastonmuutoksesta joko suoraan tai epäsuorasti aiheutuvat verotuksen muutokset mm. sähkön verotuksessa, sähkön siirron verotuksessa ja mahdollinen hiilidioksidivero. | Verotuksen muutokset vaikuttavat Elisan kulujen kasvuun. Esimerkiksi arvioidut kustannukset sähkön siirtomaksujen kasvusta ovat noin 200 000 EUR. Arvioidut vaikutukset ovat alle 1 % operationaalisista kustannuksista. | Tietoliikenneverkon sähkönkulutuksen optimointi ja energiatehokkaiden ratkaisuiden käyttöönotto. Asiakkamme voivat toimia energiatehokkaalla tavalla käyttämällä palveluitamme. Esimerkiksi tutkimustemme mukaan yksi virtuaalipalvelin on jopa 95 % energiatehokkaampi kuin fyysinen palvelin. |
| Säätelyn muutokset | Suomen uusi kansallinen Ilmastolaki astui voimaan 6.1.2015. Laissa säädetään ilmastopolitiikan suunnittelujärjestelmästä ja ilmastotavoitteiden seurannasta. | Lisää mahdollisesti tarvetta entistäkin yksityiskohtaisempaan energiankulutuksen mittaamiseen ja seuraamiseen. Lisää myös paineita tiukempiin hiilidioksidipäästöjen säästötavoitteisiin sekä hiilidioksidin hinnoittelulle. Arvioidut kustannukset hiilijalanjälkeään käyttämällä digitaalisia palveluita kuten virtuaalineuvotteluja. Laskelmiemme mukaan yksi virtuaalinen kokous säästää 25 kg CO ₂ per kokous. | Pyrimme jatkuvasti parantamaan mittaamistamme ja laskentamme, käytämme uusiutuvaa energiaa ja olemme asettamassa keskipitkän- ja pitkän aikavälin tavoitteet hiilijalanjällemme. Asiakkamme voivat vähentää hiilijalanjälkeään käyttämällä digitaalisia palveluita kuten virtuaalineuvotteluja. Laskelmiemme mukaan yksi virtuaalinen kokous säästää 25 kg CO ₂ per kokous. |
| Sään ääri-ilmiöt | Ilmastonmuutos aiheuttaa sään ääri-ilmiöitä, jotka ovat uhaksi lähinnä Elisan mobiiliverkolle. Myrskyt aiheuttavat sähkökatkoja sekä katkoksia Elisan palveluissa. | Vuonna 2016 oli yksi luonnonilmiöiden aiheuttama vakava häiriötila. Häiriötilojen määrän kasvu aiheuttaa suurempia henkilöstökustannuksia sekä kustannuksia rikkiinäisten laitteiden vaihdoista. | Elisalla on reaaliaikainen ja kattava verkon häiriötilojen monitorointi. Tämä mahdollistaa häiriöiden tunnistamisen ja korjaamisen nopeasti. Reaaliaikaisten mittaus- ja monitorointipalveluiden kysyntä nousee tulevaisuudessa. |
| Muutokset keskilämpötilassa | Keskilämpötilojen nouseminen ja helleaallot lisäävät viilennyksen tarvetta Elisan tele- ja konetiloissa sekä toimitiloissa. | Kulut kasvavat jäähdytyslaitteiden investointien ja lisääntyneen sähkön kulutuksen takia. Toisaalta, mobiilikohteissa tekniikka siirtyy ulos. | Elisalla on Espoossa konesali, joka käyttää konesalissa syntyneen lämmön uudelleen kaukolämpöverkossa. |
| Sidosryhmien kasvava ympäristötietoisuus | Ilmastonmuutos vaikuttaa Elisan sidosryhmien ympäristötietoisuuden lisääntymiseen. Raportointi eri sidosryhmille lisääntyy ja vaatimukset ilmastomyönteiselle toiminnalle kasvavat. | Epäonnistuminen sidosryhmien kasvaviin vaatimuksiin vastaamisessa vaikuttaa Elisan maineeseen. | Elisan palveluiden avulla voidaan rakentaa vähähiilisempää yhteiskuntaa. Elisan liiketoiminnan, kuten visuaalisten palveluiden liiketoiminnan ja muiden ICT-palveluiden kasvu, voi synnyttää myös uutta liiketoimintaa. Esimerkiksi Elisan uusi etämittauspalvelu astmapotilaille voi säästää CO ₂ päästöjä 12 % samalla kun kustannussäästöt vanhaan prosessiin verrattuna ovat 20 %. |

EC7 INFRASTRUKTUURI-INVESTOINTIEN JA YLEISHYÖDYLLISTEN PALVELUJEN TUEN KEHITYS JA VAIKUTUKSET

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|------|------|------|
| Käyttöomaisuusinvestoinnit, milj. euroa ¹ | 191 | 196 | 204 |
| Investoinnit/liikevaihto, % | 12 | 12 | 13 |

¹ Investoinnit ovat pääosin kaupallisia investointeja

Sosiaalisen vastuun tunnusluvut

OMA INDIKAATTORI: LIIKKUVAN TYÖN RATKAISUT JA PÄÄSTÖSÄÄSTÖT ELISASSA

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------------------------|---------|---------|--------------------|
| Virtuaalokokouksia | 197 138 | 211 024 | 227 556 |
| Etäpäiviä/hlö/vuosi | 70 | 75 | 77 |
| Päästösäästöjä (tCO ₂) | 4 406 | 8 817 | 5 101 ¹ |

¹ Laskennan perusteita muutettu, ks. lisää Raportin kuvaus -kappaleesta

TUOTEVASTUU

PR2 Tuotteiden elinkaarenaikaisiin terveys- ja turvallisuusvaikutuksiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputulosten mukaan

Ei merkittäviä rikkomuksia vuonna 2016

PR7 Markkinointiviestintään, mainontaan ja sponsorointiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputulosten mukaan

Ei merkittäviä rikkomuksia vuonna 2016

PR8 Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä

Ei vahvistettuja valituksia vuonna 2016

HENKILÖSTÖ JA TYÖOLOSUHTEET

G4-10 HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ TYÖSUHTEEN JA TYÖSOPIMUKSEN MUKAAN, ALUEELLISESTI JA SUKUPUOLEN MUKAAN JAOTELTUNA

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|-------|-------|-------|
| Henkilöstön määrä, bruttovahvuus, vuoden lopussa 31.12.2016 | 4 546 | 4 545 | 4 781 |
| Vakinaiset | 4 431 | 4 410 | 4 475 |
| Suomi | 3 625 | 3 705 | 3 838 |
| Viro | 578 | 538 | 506 |
| Muu Eurooppa | 73 | 111 | 127 |
| Euroopan ulkopuoliset maat | | | 4 |
| Mies | 2 693 | 2 790 | 2 962 |
| Nainen | 1 583 | 1 564 | 1 513 |
| Määräaikaiset | 115 | 153 | 306 |
| Suomi | 63 | 83 | 189 |
| Viro | 47 | 65 | 112 |
| Muu Eurooppa | 1 | 3 | 5 |
| Euroopan ulkopuoliset maat | n/a | n/a | 0 |
| Mies | 56 | 77 | 192 |
| Nainen | 55 | 74 | 114 |
| Kokoaikaiset | 3 795 | 3 753 | 3 926 |

| | | | |
|----------------------------|------------|------------|------------------|
| Suomi | 3 002 | 3 076 | 3 236 |
| Viro | 583 | 538 | 563 |
| Muu Eurooppa | 73 | 106 | 124 |
| Euroopan ulkopuoliset maat | n/a | n/a | 3 |
| Mies | 2 303 | 2 387 | 2 570 |
| Nainen | 1 355 | 1 333 | 1 356 |
| Osa-aikaiset | 751 | 792 | 855 |
| Suomi | 139 | 130 | 791 ¹ |
| Viro | 38 | 38 | 55 |
| Muu Eurooppa | 0 | 8 | 8 |
| Euroopan ulkopuoliset maat | n/a | n/a | 1 |
| Mies | 50 | 41 | 584 |
| Nainen | 127 | 135 | 271 |

¹ Raportointi tarkentunut ja rajausta muuttanut, ks. lisää Raportin kuvaus -kappaleesta

G4-11 KOLLEKTIIVISESTI NEUVOTELTUIEN TYÖEHTOSOPIMUSTEN PIIRIIN KUULUVA HENKILÖSTÖ

| | 2015 | 2016 |
|--|------|-------------------|
| | 95 % | 82 % ¹ |

¹ Rajausta muuttanut, ks. lisää Raportin kuvaus -kappaleesta

LA1 UUDEN PALKATUN HENKILÖSTÖN KOKONAISMÄÄRÄ JA OSUUS SEKÄ HENKILÖSTÖN VAIHTUVUUS JAOTELTUNA IKÄRYHMITÄIN, SUKUPUOLEN MUKAAN JA ALUEITTAIN

| | 2014 | 2015 | 2016 ¹ |
|-----------------------------------|--------------|--------------|-------------------|
| Uudet, alkaneet työsuhteet | 1 119 | 1 139 | 1 224 |
| Suomi | 884 | 887 | 922 |
| Viro | 222 | 194 | 258 |
| Muut maat | 13 | 58 | 44 |
| Mies | 689 | 709 | 815 |
| Nainen | 421 | 430 | 409 |
| Alle 30 vuotta | 802 | 819 | 902 |
| 30–39 vuotta | 206 | 193 | 207 |
| 40–49 vuotta | 86 | 82 | 75 |
| Yli 49 vuotta | 25 | 45 | 40 |
| Päättyneet työsuhteet | 1 127 | 983 | 1 271 |
| Suomi | 912 | 786 | 950 |
| Viro | 194 | 193 | 201 |
| Muut maat | 21 | 4 | 120 |
| Mies | 927 | 558 | 807 |
| Nainen | 544 | 425 | 464 |
| Alle 30 vuotta | 641 | 659 | 748 |
| 30–39 vuotta | 239 | 166 | 276 |
| 40–49 vuotta | 108 | 81 | 125 |
| Yli 49 vuotta | 139 | 77 | 122 |

¹ Rajausta muuttanut, ks. lisää Raportin kuvaus -kappaleesta

LA2 KOKOPÄIVÄISILLE TYÖNTEKIJÖILLE TARJOTUT EDUT, JOITA EI OLE TARJOTTU MÄÄRÄAIKAISILLE TAI OSA-AIKAISILLE TYÖNTEKIJÖILLE

Työehtosopimusten mukaisesti työterveys-, vakuutus-, ja eläke-etumme eivät riipu työsuhteen kestosta tai osa-aikaisuudesta.

LA5 OSUUS KOKONAISTYÖVOIMASTA, JOKA ON EDUSTETTUNA VIRALLISISSA HENKILÖSTÖN JA JOHDON YHTEISISSÄ TYÖTERVEYTTÄ JA -TURVALLISUUTTA VALVOVISSA JA NEUVOA-ANTAVISSA TOIMIKUNNISSA ¹

97 % henkilöstöstämme on edustettuna työturvallisuutta ja -terveyttä kehittävässä työympäristötoimikunnissa työsuojeluvaltuutettujen kautta

¹ Sovellamme GRI:tä, sillä dataa ei saatavissa kaikilta osin. Pyrimme laajentamaan raportointiamme.

LA6 TAPATURMATYYPIT, TAPATURMATAAJUUS, AMMATTITAUTITAAJUUS, MENETETYT TYÖPÄIVÄT, POISSAOLOT JA TYÖHÖN LIITTYVÄT KUOLEMANTAPAUKSET JAOTELUNA ALUEITTAIN JA SUKUPUOLEN MUKAAN ¹

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|-----------------------------|------|------|-------|
| LTIF (Tapaturmataajuus) | n/a | n/a | 0,4 |
| SAR (Sairaspoissaolotunnit) | n/a | n/a | 3,6 % |

¹ Sovellamme GRI:tä, sillä dataa ei saatavissa kaikilta osin. Pyrimme laajentamaan raportointiamme.

LA 9 KESKIMÄÄRÄISET KOULUTUSTUNNIT TYÖNTEKIJÄÄ KOHDEN HENKILÖSTÖRYHMITÄIN JA SUKUPUOLITTAIN

| | 2014 | 2015 | 2016 ¹ |
|------------------------|------|-------|-------------------|
| Sukupuoli | | | |
| Mies | n/a | 8,98 | 12,83 |
| Nainen | n/a | 10,86 | 16,38 |
| Henkilöstöryhmä | | | |
| Johto | n/a | 10,90 | 15,33 |
| Ylemmät toimihenkilöt | n/a | 8,80 | 19,92 |
| Toimihenkilöt | n/a | 11,90 | 12,63 |

¹ Rajaus muuttunut, ks. lisää Raportin kuvaus -kappaleesta

LA11 KEHITYS- JA TAVOITEKESKUSTELUN KÄYNYT HENKILÖSTÖ

| | 2014 | 2015 | 2016 ¹ |
|--|-------|-------|-------------------|
| Kehitys- ja tavoitekeskustelun käynyt henkilöstö | 92 % | 89 % | 78 % |
| Mies | 1 594 | 1 596 | 2 488 |
| Nainen | 864 | 844 | 1 223 |
| Johto | n/a | n/a | 169 |
| Ylemmät toimihenkilöt | n/a | n/a | 757 |
| Toimihenkilöt | n/a | n/a | 2 785 |

¹ Rajaus muuttunut, ks. lisää Raportin kuvaus -kappaleesta

LA12 ORGANISAATION HALLINTOELINTEN KOKOONPANO JA HENKILÖSTÖN JAKAUMA HENKILÖSTÖRYHMITTÄIN JAOTELTUNA SUKUPUOLEN, IKÄRYHMÄN, VÄHEMMISTÖRYHMÄN JA MUIDEN MONIMUOTOISUUTEEN LIITTYVIEN TEKIJÖIDEN MUKAISESTI

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|--------|--------|--------|
| Elisan johtoryhmä | 9 | 9 | 9 |
| Naisten määrä | 2 | 2 | 2 |
| Alle 30 vuotta | 0 | 0 | 0 |
| 30–39 vuotta | 0 | 0 | 0 |
| 40–49 vuotta | 5 | 4 | 3 |
| Yli 49 vuotta | 4 | 5 | 6 |
| Hallitus | 7 | 6 | 7 |
| Naisten määrä | 3 | 2 | 3 |
| Alle 30 vuotta | 0 | 0 | 0 |
| 30–39 vuotta | 0 | 0 | 0 |
| 40–49 vuotta | 1 | 1 | 2 |
| Yli 49 vuotta | 6 | 5 | 5 |
| Yksiköiden johtoryhmät | 79 | 79 | 79 |
| Naisten määrä | 33 | 32 | 32 |
| Alle 30 vuotta | 1 | 1 | 0 |
| 30–39 vuotta | 11 | 10 | 8 |
| 40–49 vuotta | 46 | 43 | 42 |
| Yli 49 vuotta | 21 | 25 | 29 |
| Yritysvastuun johtoryhmä | 10 | 10 | 10 |
| Naisten määrä | 4 | 4 | 4 |
| Alle 30 vuotta | 0 | 0 | 0 |
| 30–39 vuotta | 1 | 1 | 1 |
| 40–49 vuotta | 5 | 5 | 6 |
| Yli 49 vuotta | 4 | 4 | 3 |
| Henkilöstön jakauma sukupuolen mukaan | | | |
| Mies | 62,7 % | 63,6 % | 66,0 % |
| Nainen | 37,3 % | 36,4 % | 34,0 % |
| Henkilöstön jakauma ikäryhmän mukaan | | | |
| Alle 30 vuotta | 26,6 % | 25,3 % | 25,9 % |
| 30–39 vuotta | 33,6 % | 33,0 % | 31,5 % |
| 40–49 vuotta | 24,1 % | 24,8 % | 25,0 % |
| Yli 49 vuotta | 15,8 % | 16,9 % | 17,5 % |

IHMISOIKEUDET

HR3 SYRJINTÄTAPAUSTEN LUKUMÄÄRÄ JA NIIHIN LIITTYVÄT KORJAAVAT TOIMENPITEET

Ei tapauksia vuonna 2016

HR7 PROSENTTIOSUUS TURVAHENKILÖSTÖSTÄ, JOKA ON SAANUT KOULUTUSTA ORGANISAATION IHMISOIKEUSPOLITIIKKOKIIN JA ORGANISAATION TOIMINNAN KANNALTA RELEVANTTEIHIN MENETTELYTAPOIHIN

Elisalla vakituisesti työskentelevä turvahenkilöstö (100 %) on suorittanut Suomen laissa määritetyt koulutukset, ja he ovat saaneet Elisan yleisten toimintaperiaatteiden koulutuksen.

**G4-SO4 KORRUPTIONVASTAISIIIN POLITIKOIHIN JA MENETTELYTAPOIHIN LIITTYVÄ
KOMMUNIKOINTI JA KOULUTUS**

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------------------|------|------|------|
| Code of conduct -koulutukset | n/a | n/a | 79 % |

G4-SO5 VAHVISTETUT LAHJONTATAPAUKSET JA NIIHIN LIITTYVÄT TOIMENPITEET

Ei tapauksia vuonna 2016

YHTEISKUNTA**G4-SO6 POLIITTISTEN TUKIEN KOKONAI SARVO JAOTELTUNA MAITTAIN JA EDUSTAJITTAIN**

Emme ole jakaneet poliittisia tukia vuonna 2016

Ympäristövastuun indikaattorit

G4-14 VAROVAISUUDEN PERIAATTEEN SOVELTAMINEN

Varovaisuusperiaate huomioidaan lakisäätteisten vaatimusten mukaisesti

EN3 ORGANISAATION OMA ENERGIAN KULUTUS (GJ, GIGAJOULE)

Päälähteiden suora energiankulutus

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|-------------------------------|---------------|---------------|---------------------|
| Dieselin ja bensiinin kulutus | 3 042 | 2 435 | 2 261 |
| Öljyn kulutus | 32 866 | 35 325 | 34 350 ¹ |
| Yhteensä | 35 908 | 37 761 | 36 611 |

¹ Lukua korjattu takautuvasti

Päälähteiden epäsuora energiankulutus

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------------------------------|----------------|----------------------|------------------|
| Sähkö | 860 214 | 920 134 ¹ | 964 550 |
| Lämmitys | 101 447 | 59 361 | 59 671 |
| Kaukokylmä | 15 828 | 16 797 | 18 021 |
| Yhteensä | 977 489 | 947 551 | 1 024 307 |
| Hankittu uusiutuva sähkö (vesivoimaa) | 460 800 | 864 180 | 880 920 |

¹ Raportointi tarkentunut, vuoden 2015 lukua päivitetty

EN5 ENERGIINTENSITEETTI

| Energiankulutus per siirretty Gtavu (KWh) | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|------|------------------|------|
| | 0,8 | 0,7 ¹ | 0,3 |

¹ Raportointi tarkentunut, vuoden 2015 lukua päivitetty

EN6 ENERGIANKULUTUKSEN VÄHENTÄMINEN (GJ) ¹

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---------------|---------------|----------------|
| Monitilatoimistot (sähkö ja lämpö) | 28 720 | 39 832 | 52 286 |
| Palvelinympäristöjen energiatehokkuus (sähkö) | 18 623 | 26 010 | 37 955 |
| Palvelinten lämmön uudelleenkäyttö (sähkö) | 15 869 | 16 913 | 17 950 |
| Mobiiliverkon tehostamistoimet (sähkö) | n/a | n/a | 24 630 |
| Yhteensä | 63 212 | 82 755 | 132 821 |

¹ Lisätietoja ja laskentaperiaatteet Elisan ympäristölaskentaraaportista: <http://corporate.elisa.fi/elisa-oyj/vastuullisuus/ymparisto/paastosaastot>

EN7 VÄHENNYKSET TUOTTEIDEN JA PALVELUIDEN ENERGIANTARPEESSA (GJ) ¹

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|--------|--------|--------|
| Virtuaalisiin palvelimiin siirtyminen (sähkö) | 61 718 | 85 026 | 73 975 |

¹ Lisätietoja ja laskentaperiaatteet Elisan ympäristölaskentaraaportista: <http://corporate.elisa.fi/elisa-oyj/vastuullisuus/ymparisto/paastosaastot>

EN15 JA EN16 SUORAT JA EPÄSUORAT KOKONAISKASVIHUONEKAASUPÄÄSTÖT PAINON MUKAAN (TCO₂, HIILIDIOKSIDITONNIA)

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|--------|---------------------|--------------------|
| Scope 1, suorat kasvihuonekaasupäästöt | 2 488 | 2 745 | 2 664 ¹ |
| Scope 2, epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt, market-based | 49 141 | 9 071 ¹ | 12 751 |
| Scope 2, epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt, location-based | n/a | 77 071 ² | 79 271 |

¹ Lukua korjattu takautuvasti

² Raportointi tarkentunut, vuoden 2015 lukua päivitetty

EN17 MUUT MERKITTÄVÄT EPÄSUORAT KASVIHUONEKAASUPÄÄSTÖT PAINON MUKAAN (TCO₂)

| Epäsuorat päästöt (scope 3) | 2014 | 2015 | 2016 | Kuvaus | Luku sisältää: |
|-----------------------------------|--------|------------------|--------------------|---------------------------|--|
| Ostetut tuotteet ja palvelut | 94 695 | 86 338 | 85 195 | Olennainen, laskettu | Elisa Suomi ja Elisa Eesti, paperi- ja sähköinen laskutus, toimistopaperi. Ostetut tuotteet myyntiin ja ostetut palvelut |
| Tuotantoinvestoinnit | 23 264 | 16 872 | 3 781 ¹ | Olennainen, laskettu | Elisa Suomi, verkoon ostetut mobiilitukiasemat |
| Polttoaineen ja energian käyttö | 8 813 | 5 228 | 5 117 | Olennainen, laskettu | Elisa Suomi ja Elisa Eesti. Sähkön tuottamisessa tarvittu polttoaineen tuotannon päästöt |
| Upstream-kuljetukset | 1 469 | 554 | 1 456 | Ei olennainen, laskettu | Tavaroiden kuljetukset Elisalle ja Elisalta asiakkaille |
| Jätteet | 481 | 612 ² | 868 | Ei olennainen, laskettu | Elisa Suomi jätteet |
| Liikematkustus | 1 925 | 1 579 | 1 998 | Olennainen, laskettu | Elisa |
| Pendelöinti | 3 001 | 3 054 | 2 541 | Olennainen, laskettu | Elisa |
| Vuokratut hyödykkeet | 0 | 0 | | Ei olennainen, Oselitetty | Elisan energiankulutus vuokraohteissa laskettu Scope 2:ssa |
| Upstream-kuljetukset | 0 | 0 | | Ei olennainen, Oselitetty | Ei olennainen, Elisa ei myy kuljetuspalveluja |
| Tuotteiden prosessointi | 0 | 0 | | Ei olennainen, Oselitetty | Ei oleellinen, ei tuotteiden prosessointia |
| Myytjien tuotteiden käyttö | 22 828 | 11 483 | 13 935 | Olennainen, laskettu | Asiakkaiden laitteiden energiankulutus. Palveluiden energiankulutus raportoitu Scope 2:ssa. |
| Myytjien tuotteiden loppusijoitus | 712 | 672 | 624 | Olennainen, laskettu | Elisan myytjien tuotteiden loppusijoituksen hiilijalanjälki |
| Tuotteiden leasinghyödykkeet | 3 415 | 4 277 | 5 603 | Olennainen, laskettu | Elisa Suomi, vuokralla olevat operaattorit |
| Franchising | 0 | 0 | | Ei olennainen, Oselitetty | Ei oleellinen Elisalle, ei franchising-toimintaa |
| Luotonanto | 0 | 0 | | Ei olennainen, Oselitetty | Ei oleellinen Elisalle, ei merkittävää luotonantoa |

¹ Luvussa ainoastaan verkon tukiasemat. Loput investoinnit verkkoon raportoidaan kesäkuussa CDP-raportointiin. Ks. tarkemmin [Raportin kuvaus](#) -kappaleesta.

² Jätteiden raportoinnin rajausta muutettu. Ks. tarkemmin [Raportin kuvaus](#) -kappaleesta.

EN19 KASVIHUONEKAASUJEN VÄHENTÄMINEN (TCO₂)¹

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---------------|---------------|----------------|
| Elisan omat päästösäästöt | 19 525 | 49 633 | 118 560 |
| Ideal Work -ratkaisut, scope 3 | 4 406 | 8 817 | 5 101 |
| Konesalit, scope 2 | 5 029 | 6 075 | 5 197 |
| Tuotepalautusten uudelleenkäyttö, scope 3 | 1 300 | 1 496 | 1 939 |
| Verkkolaskutus, scope 3 | 823 | 914 | 937 |
| Mobiiliverkon säästövähennykset, scope 2 | 7 967 | 32 331 | 2 756 |
| Uusiutuvan energian käyttö, scope 2 | n/a | n/a | 102 630 |

¹ Lisätietoja ja laskentaperiaatteet Elisan ympäristölaskentaratortista: <http://corporate.elisa.fi/elisa-oyj/vastuullisuus/ymparisto/paastosaastot>

EN23 JÄTTEIDEN KOKONAISPAINO TYPIN JA LOPPUSIJOITUSMENETELMÄN MUKAAN (TONNIA)

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|------|------|--------|
| Kokonaisjättemäärä ¹ | 878 | 964 | 1 339 |
| Ongelmajättemäärä ¹ | 46 | 102 | 257 |
| SER (sähkö- ja elektroniikkaromu) ¹ | 271 | 275 | 397 |
| Jätteiden kierrätysaste | 87 % | 83 % | 92,7 % |
| Jätteiden hyötykäyttö | 13 % | 17 % | 7,2 % |
| Kaatopaikkasijoitus | 0 % | 0 % | 0,2 % |

¹ Jättemääriä ei ole saatavilla Elisa Eestin osalta.

G4-EN24 MERKITTÄVIEN VUOTOJEN MÄÄRÄ JA SUURUUS

Ei vuotoja vuonna 2016

EN27 TUOTTEIDEN JA PALVELUIDEN YMPÄRISTÖVAIKUTUSTEN VÄHENTÄMISTOIMENPITEIDEN LAAJUUS (TCO₂) ¹

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Asiakkaiden päästösäästöt | 30 971 | 32 313 | 37 527 |
| Asiakkaiden virtuaalivottelut | 26 921 | 26 447 | 30 221 |
| Pilvipalvelimet | 4 001 | 5 563 | 7 166 |
| Päätelaitteiden uudelleenkäyttö | 49 | 303 | 140 |

¹ Lisätietoja ja laskentaperiaatteet Elisan ympäristölaskentaraaportista: <http://corporate.elisa.fi/elisa-oyj/vastuullisuus/ymparisto/paastosaastot>

EN29 MERKITTÄVIEN YMPÄRISTÖLAINSÄÄDÄNNÖN JA -SÄÄNNÖSTEN RIKKOMISEEN LIITTYVIEN SAKKOJEN RAHAMÄÄRÄINEN ARVO SEKÄ EI-RAHALLISTEN SANKTIOIDEN LUKUMÄÄRÄ

Ei rikkomuksia 2016