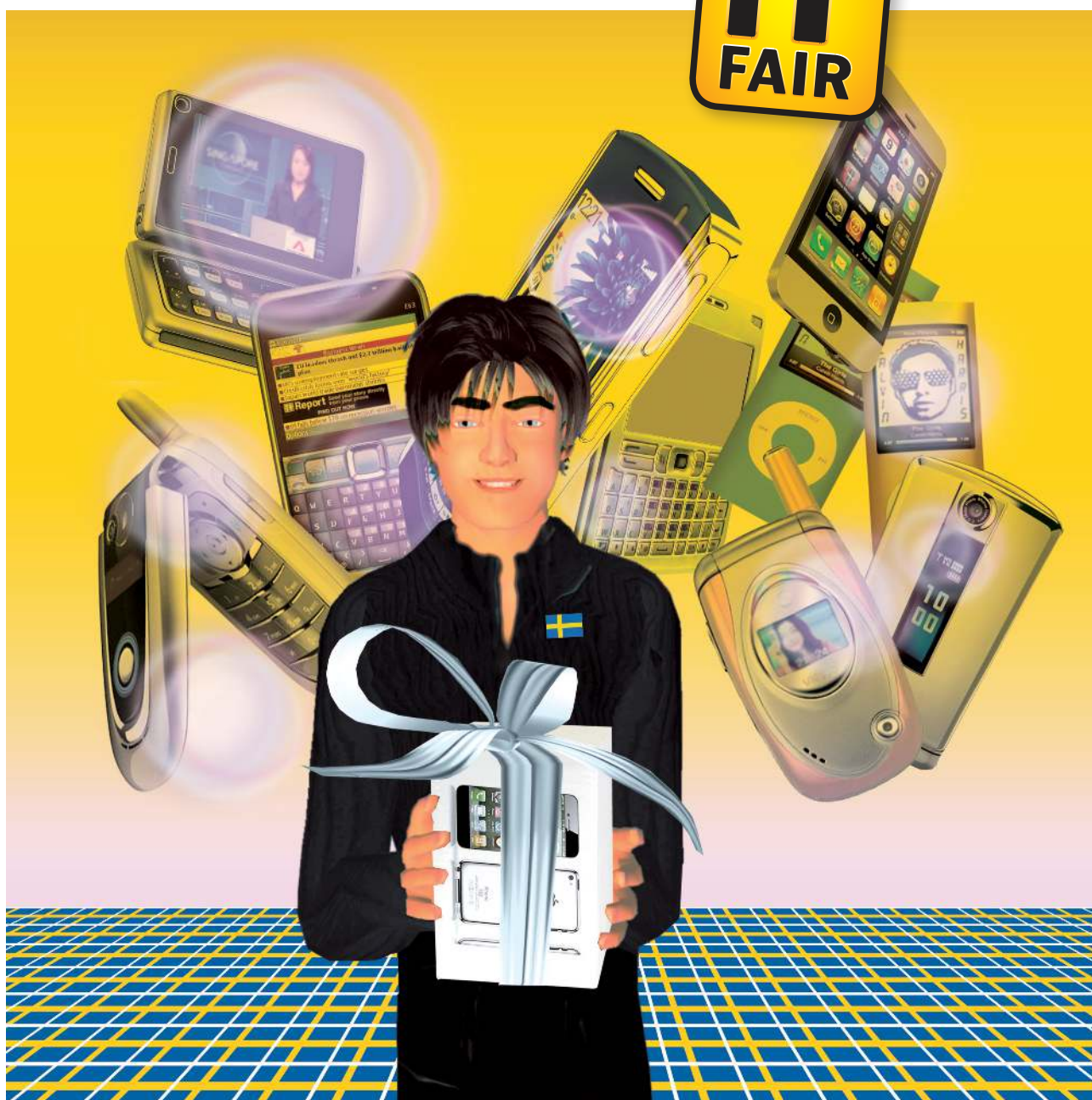


# DÅLIG MOTTAGNING I MOBILDJUNGELN

En granskning av fyra mobiloperatörers hållbarhetsarbete

Fair Trade Center  
Oktober 2012



**TITEL:** Dålig mottagning i mobildjungeln – En granskning av fyra mobiloperatörers hållbarhetsarbete

**FÖRFATTARE:** Charlie Aronsson (Fair Trade Center)

**PUBLICERAD AV:** Fair Trade Center, oktober 2012

**FRAMSIDA:** Justar

Rapporten har producerats med ekonomiskt stöd från EU-kommissionen. Innehållet är dock Fair Trade Centers ansvar och kan inte uppfattas återspegla EU-kommissionens åsikter.



**KONTAKT:**

Fair Trade Center (partner i makeITfair)

Tel: +46(0)8 6434364

[www.fairtradecenter.se](http://www.fairtradecenter.se)

[info@fairtradecenter.se](mailto:info@fairtradecenter.se)



Denna rapport är publicerad som en del av makeITfairs kampanj. MakeITfair är ett EU-projekt inriktat på elektronikbranschen, med särskilt fokus på konsumentelektronik. MakeITfairs mål är en hållbar produktion och konsumtion av elektronik. Projektet informerar konsumenter om villkoren inom elektronikbranschen genom hela livscykeln, från mineralutvinning via sammansättning till E-avfall. MakeITfair koordineras av den nederländska organisationen SOMO. Projektets svenska partners är Fair Trade Center och Swedwatch.  
[www.makeitfair.org](http://www.makeitfair.org)

## FAIR TRADE CENTER

Fair Trade Center är en ideell förening vars övergripande mål är att främja rättvis handel med låglöneländer och därmed ge alla länder möjlighet att uppnå en hållbar utveckling. Föreningen granskar och för dialog med svenska företag och arbetar med konsumentupplysning, kampanjer och företagsdialog.  
[www.fairtradecenter.se](http://www.fairtradecenter.se)

# INNEHÅLL

Sammanfattning .....	5
1. Bakgrund och metod .....	7
2. Marknadsanalys – fyra mobiloperatörer dominerar i Sverige .....	9
2.1 Abonnemangen fortsätter öka.....	9
2.2 Den globala mobiltelefonmarknaden .....	10
2.3 Utbudet av ”gröna” alternativ.....	11
3. Svenska mobiloperatörers etik- och miljöarbete .....	13
3.1 FN:s nya ramverk – nya förutsättningar för företagsansvar? .....	13
3.2 Få samarbeten och försök att påverka tillverkarna .....	16
3.3 Svag efterfrågan på ”gröna” mobiler .....	16
3.4 Hur kommunicerar operatörerna sitt hållbarhetsarbete? .....	17
3.5 Uppförandekoden – vad innehåller den? .....	18
3.6 Tar operatörerna sitt miljömässiga producentansvar? .....	21
3.7 Framtida utmaningar för operatörerna .....	24
3.8 Jämförande tabell av fyra mobiloperatörer .....	25
4. Slutsatser .....	26
4.1 Operatörernas möjlighet att påverka .....	26
4.2 Samarbeten och arbetet med FN:s ramverk.....	26
4.3 Mobiloperatörernas hållbarhetskommunikation .....	27
4.4 Policydokumentens innehåll och omfattning .....	27
4.5 Brister i producentansvaret.....	28
4.6 Sammanfattande slutsatser .....	29
5. Rekommendationer till mobiloperatörerna .....	30
5.1 Tele2.....	30
5.2 Telenor.....	31
5.3 TeliaSonera .....	31
5.4 Tre.....	32
6. Rekommendationer till konsumenter .....	33
Referenslista .....	34

## SAMMANFATTNING

I Fair Trade Centers rapport från 2009, ”Högt pris för billig mobil”<sup>1</sup> så fann vi brister, men också goda exempel i mobiloperatörernas hållbarhetsarbete. Bland annat lanserades flera ”gröna” mobiltelefoner på marknaden. Det fanns också flera konstruktiva initiativ för att öka antalet inlämnade mobiltelefoner till återvinning som initierades av operatörerna.

Ett av de tydligaste problemen som framkom 2009 var att operatörerna inte såg sin roll i leverantörskedjan som betydelsefull. Vad gäller företagens uppförandekoder så saknades det helt hos en av operatörerna 2009 (Tre), ytterligare ett bolag hade en uppförandekod som inte inkluderade grundläggande mänskliga rättigheter som förbud mot barnarbete och tvångsarbete (Tele2). Samtliga uppförandekoder saknade skrivelser om inhyrd arbetskraft, anställningskontrakt, levnadslön och maximering av övertid. Det fanns också stora brister i hur man kontrollerade hur uppförandekoderna följdes.

Med ”Vem tar ansvar i mobildjungeln?” vill Fair Trade Center undersöka hur de svenska mobiloperatörernas har hanterat de brister som uppdagades 2009 och de nya utmaningar som dykt upp sedan dess. De flesta mobiltelefoner som säljs i Sverige säljs i samband med tecknandet eller förlängningen av ett abonnemang, ofta till ett kraftigt subventionerat pris. Mobiloperatörer är en av mobiltelefonstillverkarnas viktigaste kunder. Sedan 2009 har samtliga de största operatörerna sina egna butiker. De fyra största mobiloperatörerna på den svenska marknaden sett till marknadsandelar är TeliaSonera, Tele2, Telenor och Tre (HI3G även känt som 3).<sup>2</sup> Det är dessa operatörer som omfattas av rapporten.

Hösten 2009 så rapporterade företagen om en sparsam efterfrågan av ”gröna” mobiler. Den efterfrågan som fanns kom från professionella köpare. Idag håller trenden i sig, det är till och med så att vissa företag noterar en minskad efterfrågan. Inget av företagen har genomfört eller har planer att genomföra någon marknadsföringsaktivitet som gäller särskilt hållbara produkter. Man kan heller inte visa på något initiativ att försöka påverka mobiltillverkarna till att producera mer hållbara mobiltelefoner.

En viktig del i ett företags hållbarhetsarbete är hur väl hållbarhetsarbetet kommuniceras. Därför är det förvånande att endast ett (TeliaSonera) företag har sin uppförandekod på sin svenska hemsida. Ett av företagen saknar liksom 2009 helt en egen uppförandekod (Tre).

Vilka en uppförandekod omfattar, vilka internationella konventioner den refererar till, vilka krav den ställer och hur den följs upp skiftar mellan de tre operatörerna som har en egen uppförandekod. Tele2, Telenor och TeliaSonera har en särskild kod för sina leverantörer och Tele2 uppmanar sina affärspartners att signera företagets uppförandekod. Även om det har skett vissa förbättringar av uppförandekoderna så saknas det fortfarande skrivelser om levnadslön, maximering av övertid, inhyrd arbetskraft samt krav på gottgörelse vid kränkning<sup>3</sup>. Problem som Fair Trade Center stöter på i var och varannan bransch.

1 Fair Trade Center, 2009: <http://www.fairtradecenter.se/node/1125>

2 MobilTeleBranschen, 2012: [http://www.mtb.se/index.php?sid\\_id=1280&id=1280&ftg=41&ftg\\_id=41](http://www.mtb.se/index.php?sid_id=1280&id=1280&ftg=41&ftg_id=41)

3 Med kränkning avses kränkning av de mänskliga rättigheterna eller de internationella konventioner man hänvisar till i uppförandekoden.

Antalet leverantörskontroller har inte ökat sedan 2009. Joint Audit Cooperation (JAC)<sup>4</sup>, det samarbete som Telenor har anslutit sig till ger förhoppningsvis förutsättningar att öka antalet kontroller och på sikt även kontrollera längre bakåt i leverantörskedjan än idag. Idag är det endast Telenor som uppger att man gör kontroller längre bakåt än första ledet i leverantörskedjan.

En av elektronikbranschens stora framtidsutmaningar är hur man ska ta ansvar för den stora mängd uttjänta produkter den lämnar efter sig. I Sverige finns en lagstiftning som reglerar det miljömässiga producentansvaret.<sup>5</sup> Som producent räknas inte bara den som tillverkar utan också den som importerar en produkt till Sverige. Två av fyra svenska mobiloperatörer är registrerade som producenter hos Naturvårdsverket. Tele2 och Tre är de operatörer som ännu inte är registrerade som producenter. Tele2 är heller inte med i något insamlingsinitiativ, som till exempel El-Kretsen. Tele2 har dock sedan granskningen startat anmält sig till Naturvårdsverkets producentregister.<sup>6</sup>

Avslutningsvis presenteras Fair Trade Centers slutsatser och rekommendationer:

- Underlätta för den medvetna konsumenten: gör det enkelt att lämna in gamla telefoner, ge incitament för att öka användningstiden, ta fram information om hur mobiltelefonerna tillverkas.
- Skärp uppförandekoderna: det är dags att inkludera rättigheter som levnadslön, maximering av övertid och inhyrd arbetskraft.
- Gör fler leverantörskontroller: genomför fler kontroller och gör kontroller längre bakåt i leverantörskedjan.

4 Telenor, 2012: <http://telenor.com/corporate-responsibility/supply-chain-sustainability/joint-audit-cooperation/>

5 Svensk författningssamling 2000:208

6 El-Kretsen, 2012: <http://www.elkretsen.se/>

# 1. BAKGRUND OCH METOD

2006 startade det europeiska nätverket makeITfair, bestående av ett femtontal organisationer i huvudsak från Europa men också från låglöneländer som berörs av elektronikproduktion. Fair Trade Center har haft en aktiv roll i nätverket sedan starten. Syftet med nätverket är att sprida kunskap om problem i vår elektroniks livscykel, från mineralutvinning via sammansättning till E-avfall. Rapporterna kommunicerar också våra rekommendationer till företagen. Sedan starten har nätverket släppt ett tjugotal rapporter.<sup>7</sup>

För att våra mobiltelefoner skall fungera behövs cirka 30 metaller.<sup>8</sup> Flera av dessa metaller som tenn, coltan, tungsten och guld utvinns i låglöneländer där befolkningen ofta saknar andra försörjningsmöjligheter än råvaruhandel. I DR Kongo<sup>9</sup> så kompliceras bilden av det mycket allvarliga säkerhetsläget som snarast har förvärrats på senare tid enligt FNs expertråd.<sup>10</sup> Mineralhandeln riskerar att nära militära gruppers verksamhet, samtidigt som befolkningen saknar alternativa försörjningskällor. En komplicerad problematik som elektronikföretag måste förhålla sig till.

Våra mobiltelefoner tillverkas ofta i gigantiska fabriker i Sydostasien. Ett generellt problem i länder som Kina och Vietnam är att de två ILO-konventionerna om fri organisationsrätt och rätten till kollektiva förhandlingar står i konflikt med lokal lagstiftning. Trots att undermåliga arbetsförhållanden vid mobiltefontillverkning varit ett känt faktum under lång tid så vittnar lokala ideella organisationer i september 2012 om löner som inte går att leva på, orimlig övertid, utnyttjande av studenter och förflyttning av arbetskraft på obestämd tid.<sup>11</sup> Detta är också ett faktum som mobilföretag, både tillverkare och operatörer måste hantera.

När konsumenter bestämmer sig för att byta sin mobiltelefon så har telefonen kommit till slutet av sin livscykel. Här har både producenter och återförsäljare, till exempel operatörer, ett både juridiskt och moraliskt ansvar att underlätta för konsumenten att återvinna sin telefon. Elektronik som kommer från Sverige slutar fortfarande sin livscykel på sopptippar i länder som Ghana där de återvinns, men under former som allvarligt skadar både människor och miljö. För att utvinna den koppars som finns i kretskort så används till exempel syrabad som ger arbetaren brännskador och förorenar dricksvattnet. Mobiloperatörerna har en roll att spela inom alla delar av mobiltelefonens livscykel.<sup>12</sup>

De företag som granskas i denna rapport är de fyra största mobiloperatörerna på den svenska marknaden, Tele2, Telenor, TeliaSonera och Tre. De metoder som har använts till rapporten är i huvudsak två, en enkätundersökning som besvarats av företaget samt en undersökning av företagets hållbarhetsinformation på nätet. Tre av fyra operatörer svarade på enkätfrågorna skriftligt medan en (Tre) valde att svara via telefonintervju. Efter enkätsvaren och undersökning

7 MakeITfair, 2012: <http://makeitfair.org/en/the-facts/reports>

8 Fair Trade Center, 2007: <http://www.fairtradecenter.se/node/837>

9 Demokratiska republiken Kongo, även kallad Kongo-Kinshasa

10 Swedwatch, 2012: <http://www.swedwatch.org/sv/2012/09/20/mote-om-konfliktmineraler-foretagen-undviker-kongo-och-eu-star-handfallet>

11 SACOM, 2012: <http://sacom.hk/archives/960>

12 Fair Trade Center, 2009

har företagen besvarat uppföljningsfrågor per mejl eller telefon. En kompletterande intervju med Naturvårdsverket om det svenska producentansvaret samt mejlkorrespondens med ECPAT:s presschef ingår också i förstahandsmaterialet. Företagen har fått möjlighet att läsa igenom och kommentera rapporten i sin helhet innan publicering. Företagens kommentarer finns att läsa på Fair Trade Centers hemsida, i anslutning till rapporten.



## 2. MARKNADSANALYS – FYRA MOBILOPERATÖRER DOMINERAR I SVERIGE

Mobiloperatörer är en av mobiltefontillverkarnas viktigaste kunder, de flesta konsumenter köper eller får sin mobiltelefon tillsammans med ett abonnemang. Det gör att mobiloperatörer har en viktig position gentemot konsumenter samtidigt som de har stort inflytande över utbudet av produkter på marknaden. Mobiloperatörernas produkter och tjänster har under senare år utökats. De fyra största mobiloperatörerna på den svenska marknaden är i storleksordning TeliaSonera, Tele2, Telenor och Tre.<sup>13</sup> Utöver dessa finns ett antal mindre aktörer, i denna studie ingår endast de fyra största mobiloperatörerna.

TeliaSonera hade 2011 störst marknadsandel på den svenska marknaden med 40,1 procent följda av Tele2 med 30,6 procent, Telenor Sverige med 16,5 procent och Tre med 9,7 procent. Globalt är Telenor och TeliaSonera störst. Även om båda dessa nordiska jättars antal abonnemang har ökat globalt sedan 2009 så har deras andel av den globala marknaden minskat. Till stor del beror detta på att företag som China Mobile och Bharti Airtel (Indien) har haft en mycket aggressiv tillväxt i sina hemländer de senaste åren.

TeliaSonera är en svensk-finsk telekommunikationskoncern som bildades i december 2002 när svenska Telia och finska Sonera slogs ihop. Största ägare är den svenska (37,3%) och finska staten (13,7%).<sup>14</sup> Lågprisbolaget Halebop ingår i TeliaSonera-koncernen. Tele2, där även Comviq ingår, grundades 1993. Telenor är den norska motsvarigheten till före detta statliga Telia. 1994 övergick Telenor från att vara statligt verk till att bli ett företag. 2005 köpte Telenor upp Bredbandbolaget, Glocalnet och Vodafone Sverige. Redan innan dess ägde företaget Utfors och Dj Juice. Tre är ett varumärke för den svenska 3G-operatören Hi3G som ägs av det Hong Kong-baserade företaget Hutchison Whampoa (60 procent) och det svenska investmentbolaget Investor (40 procent).<sup>15</sup>

### 2.1 ABONNEMANGEN FORTSÄTTER ÖKA

Enligt branschorganisationen MobilTeleBranschen (MTB) såldes cirka 3,8 miljoner mobiltelefoner i Sverige under 2011<sup>16</sup> (se figur 1). Den totala försäljningen av mobiltelefoner har ökat med nära 19 procent sedan 2008. Under samma period har försäljningen av smartphones ökat från knappt femhundra tusen enheter 2008 till nästan 3 miljoner 2011. Idag är 65 procent av alla sålda mobiltelefoner smartphones. Under 2012 så förväntas antalet sålda mobiltelefoner vara oförändrat, medan andelen smartphones väntas fortsätta öka<sup>17</sup>.

Samtidigt som antalet sålda telefoner har avstannat fortsätter antalet mobilabonnemang att öka kontinuerligt och i slutet av 2011 fanns det 13,4 miljoner abonnemang i Sverige. Detta är en ökning med 5,5 procent jämfört med 2010.<sup>18</sup> I de flesta fall köper kunden en ny mobiltelefon vid förnyelse av abonnemang eller när ett nytt abonnemang tecknas till ett kraftigt subventionerat

13 MobilTeleBranschen, 2012

14 TeliaSonera, 2012: <http://www.teliaSonera.com/sv/om-oss/bolagsstyrning/aktieagare/>

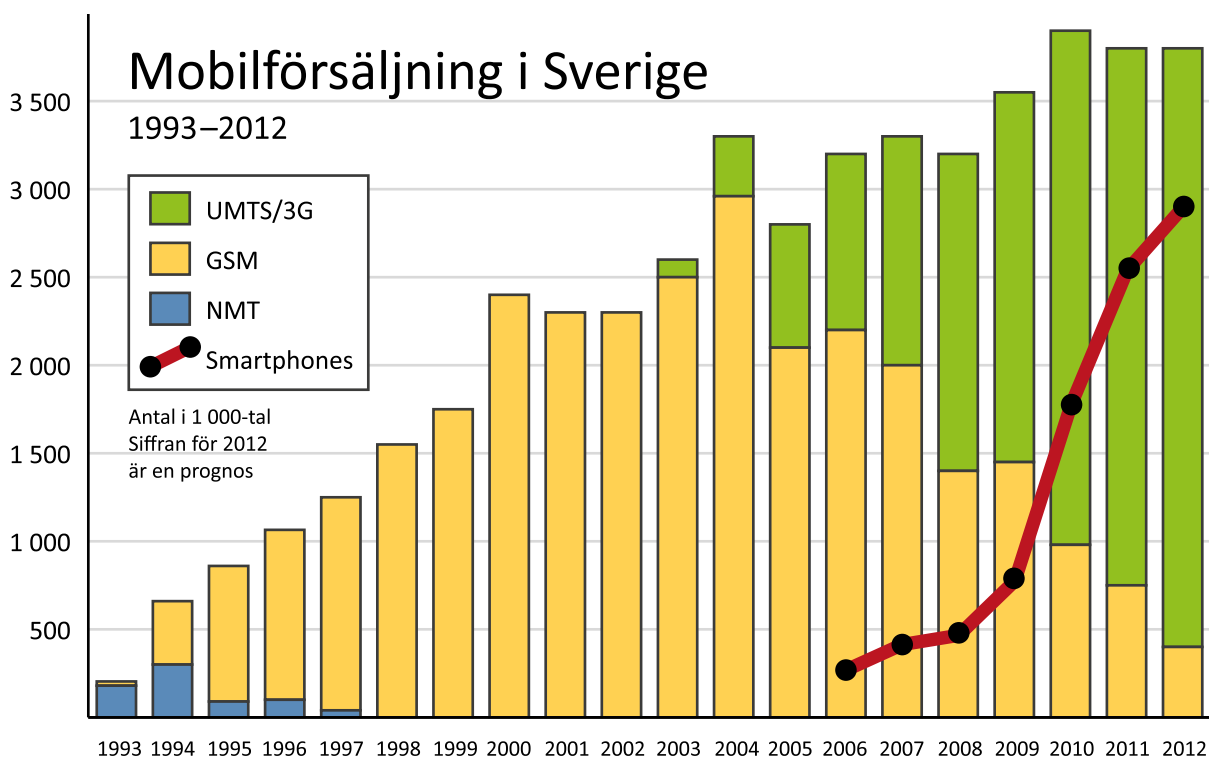
15 Tre, 2012: <http://www.tre.se/Privat/Om-3/Snabbfakta/Vilka-ar-3/>

16 MobilTeleBranschen, 2012

17 Se figur 1

18 PTS, Svensk telemarknad 2011, s.16

pris, i vissa fall ”skänks” telefonen.<sup>19</sup> Priset på mobilen varierar med bindningstid och månadskostnad. Kunder kan även använda mobiloperatörernas tjänster genom kontantkort. Under 2011 uppgick antalet kontraktsubonnemang totalt i Sverige till 8 843 000 och antal aktiva kontantkort till 4 545 000<sup>20</sup>. Intressant att notera är att samtidigt som antalet kontantkort är mer eller mindre oförändrat sedan 2008 så har antalet kontraktsubonnemang ökat med 35 procent.



Figur 1: Mobilförsäljning i Sverige 1993-2012.<sup>21</sup>

## 2.2 DEN GLOBALA MOBILTELEFONMARKNADEN

Enligt den internationella branschorganisationen för telekomföretag (ITU) fanns det sex miljarder abonnemang i världen 2011. Av dessa abonnemang finns 4,5 miljarder i utvecklingsländer. 87 procent av världens befolkning beräknas nu ha tillgång till en mobiltelefon.<sup>22</sup> Ur ett globalt perspektiv är Telenor och TeliaSonera de största aktörerna av de som granskas i rapporten. När Fair Trade Center senast granskade de svenska mobiloperatörerna 2009 var Telenor störst globalt med en marknadsdel på fyra procent medan TeliaSonera skuggade på tre procent.<sup>23</sup> Tre år senare visar statistiken att de bägge jättarna har tappat marknadsandelar, Telenor från fyra till två procent medan TeliaSonera har ramlat ur topp 20 -listan globalt.<sup>24</sup> Störst globalt idag såväl som 2009 är kinesiska Chinese Mobile med en marknadsandel på tio procent.

19 Med abonnemang avses skriftligt kontrakt på tidsbestämd period mellan mobiloperatör och kund.

20 Post och Telestyrelsen (PTS), 2012: [http://www.pts.se/upload/Rapporter/Tele/2012/Rapporttabell-2012\\_17.xlsx](http://www.pts.se/upload/Rapporter/Tele/2012/Rapporttabell-2012_17.xlsx)

21 MobilTeleBranschen, 2012

22 ITU, 2012: [http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/material/pdf/2011%20Statistical%20highlights\\_June\\_2012.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/material/pdf/2011%20Statistical%20highlights_June_2012.pdf)

23 Fair Trade Center, 2009

24 Germanwatch, 2012: <http://germanwatch.org/de/4956>

DE TIO STÖRSTA MOBILOPERATÖRERNA GLOBALT 2011	DE TIO STÖRSTA MOBILOPERATÖRERNA GLOBALT 2008
1. China Mobile 10% (av världsmarknaden)	1. China Mobile 12%
2. Vodafone 6%	2. Vodafone 6%
3. América Móvil 4%	3. Telefónica 5%
4. Telefónica 4%	4. América Móvil 5%
5. Bharti Airtel 4%	<b>5. Telenor 4%</b>
6. VimpelCom 3% *	6. T-Mobile 3%
7. China Unicom 3%	<b>7. TeliaSonera 3%</b>
8. Reliance Communications 2%	8. China Unicom 3%
<b>9. Telenor 2%</b>	9. Orange/France Télécom 3%
10. MTN 2%	10. Bharti Airtel 2%

Figur 2: De tio största mobiloperatörerna 2011 och 2008.<sup>25</sup>

\* Telenor är majoritetsägare i VimpelCom.

### 2.3 UTBUDET AV "GRÖNA" ALTERNATIV

Trenden sedan den tidigare operatörsrapporten 2009 är att mobiltillverkarna rör sig bort från de gröna "nischprodukter" som lanserades i slutet av 00-talet som t ex SonyEricssons<sup>26</sup> "GreenHeart". Numera är budskapet att de kriterier som gällde för nischprodukterna ska integreras i mobiltillverkarnas hela utbud. Som det går att läsa på Sonys hemsida: "För oss är GreenHeart ingen tävling för att tillverka de grönaste produkterna, det är ett initiativ för att förbättra hela vårt sortiment".<sup>27</sup>

Då de miljömobiler som marknadsfördes 2009 numera är en del av det övriga sortimentet är den medvetne konsumenten nu hänvisad till att jämföra mobiltelefonstillverkare snarare än modeller. 2011 så gjorde det USA-baserade informationsföretaget GoodGuide en undersökning av trettiofyra mobiltelefonstillverkare<sup>28</sup>, åtta av de undersökta fabrikaten säljs av de operatörer som ingår i denna rapport. Av de undersökta märken som marknadsförs i Sverige utmärker sig Blackberry som det sämsta fabrikatet med ett betyg runt fyra på en tiogradig skala. I Sverige säljer både Telenor och Tre Blackberry. På andra respektive tredje plats i rankingen hittar vi Nokia och Sony som marknadsförs av samtliga operatörer, bäst enligt GoodGuide är HP vars telefoner inte marknadsförs av våra svenska operatörer.

25 Germanwatch 2012 och Fair Trade Center 2009, s12

26 Numera Sony

27 Sony, 2012: <http://www.sonymobile.com/cws/corporate/company/sustainability/greenheart#tab-3>

28 GoodGuide, 2011: <http://www.goodguide.com/categories/332304-cell-phones###products>

### VAD ÄR GOODGUIDE?

Good Guide är ett USA-baserat informationsföretag med syfte att ge medvetna konsumenter ett verktyg i sina köpbeslut. Man erbjuder i skrivande stund rankingar i nio olika varukategorier och hundratals underkategorier. Poäng delas ut i kategorierna hälsa, miljö och samhällsansvar.

En annan ranking som kartlägger elektronikföretags hållbarhetsarbete är Greenpeace "Guide to greener electronics".<sup>29</sup> Denna ranking är framförallt en miljöranking. Med i poängräkningen är även företagens policys gällande så kallade konfliktmineraler som på senare år aktualiserats, bland annat genom den extremt oroliga säkerhetssituationen i DR Kongo.<sup>30</sup> Frågan företagen måste ställa sig är om deras handel med mineraler, som till exempel guld och coltan, bidrar till oroligheterna då många gruvor står under militär kontroll. Greenpeace syfte med denna guide är att skapa en positiv kapplöpning mot "grön" elektronik, där betyget tio betecknar målet. Som synes så återstår en hel del (se figur 3), även för de företag som ligger i framkant i en branschjämförelse. På rankingen listas de femton största elektronikföretagen i världen, bland dessa återfinns sex av de mobiltelefonföretag som marknadsförs i Sverige. Sämst av dessa på trettionde plats av femton företag hittar vi LG. LG når en totalpoäng på 2,8 av tio. LG kritiseras för låga utsläppsreduceringsmål och för lågt användande av förnyelsebar energi. LG:s mobiltelefoner marknadsförs av både Tele2 och TeliaSonera.

GREENPEACE "GUIDE TO GREENER ELECTRONICS" – MOBILTELEFONFÖRETAG	
1. Nokia (3 totalt av samtliga 15 företag)	4,9 av 10
2. Apple (4)	4,6
3. SonyEricsson (6)	4,2
4. Samsung (7)	4,1
5. Sony (10)	3,6
6. LG (13)	2,8

Figur 3: Greenpeace "Greener guide to electronics", november 2011.

En stor källa till E-avfall i var mans byrålåda är mobilladdaren. För varje ny telefon du skaffar kommer en ny laddare och ingen gammal laddare är kompatibel med den nya telefonen. I februari 2012 togs ett stort steg mot en lösning på problemet då EU-kommissionen meddelade att 14 mobiltelefonföretag anslutit sig till att gå över till laddare som är kompatibla till samtliga telefoner med USB-kontakt. Avtalet gäller alla 27 av EU:s medlemsstater.<sup>31</sup>

29 Greenpeace, 2011: <http://www.greenpeace.org/international/en/campaigns/climate-change/cool-it/Campaign-analysis/Guide-to-Greener-Electronics/>

30 Läs mer om detta i denna rapport från makeITfair: <http://www.fairtradecenter.se/node/1489>

31 European Commission, 2012: [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/rtte/chargers/story/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/rtte/chargers/story/index_en.htm)

### **3. SVENSKA MOBILOPERATÖRERS ETIK- OCH MILJÖARBETE**

När Fair Trade Center i den här rapporten sammanfattar de svenska mobiloperatörernas etik- och miljöarbete börjar vi med att titta på FN:s nya ramverk för företag och mänskliga rättigheter. Ett ramverk som till stor del har förändrat spelplanen för alla företag som agerar globalt. Rapporten undersöker hur de svenska mobiloperatörerna har tacklat det nya ramverket som godkändes av FN:s råd för mänskliga rättigheter i juni 2011.<sup>32</sup>

Studien fortsätter med att undersöka hur företagen ser på sin roll som köpare. Anser de att de kan och tar de initiativ för att påverka sina leverantörer? I den rapport som Fair Trade Center publicerade 2009<sup>33</sup> upplevde företagen ingen stor efterfrågan på ”Gröna” mobiltelefoner. Har något förändrats och har man genom marknadsföring försökt att utnyttja det stora intresse för hållbara produkter som finns i många andra branscher?

Det är stor skillnad mellan hur de fyra mobiloperatörerna utformat sina etik- och miljöpolicy. Vissa operatörer har både en uppförandekod och en särskild leverantörskod medan andra saknar en egen CSR<sup>34</sup>-policy. Hur operatörerna kommunicerar sitt hållbarhetsarbete är en viktig fråga, inte minst för transparensen. Är uppförandekoder och CSR-rapporter lätta att hitta på företagets hemsidor? Fortsättningsvis undersöker Fair Trade Center vad operatörernas uppförandekoder innehåller och vilka som omfattas av dem. En fråga som ställs är huruvida inte bara leverantörer i första ledet omfattas av uppförandekoden och leverantörskoden.

En allt viktigare fråga i takt med att vi byter mobiltelefon allt oftare är hur mobiloperatörerna har valt att tackla sitt lagstadgade producentansvar vad gäller E-avfall. Det är inte bara viktigt att vi återvinner våra mobiltelefoner, det är också värt att fråga om vi behöver byta telefonmodell så ofta som vi gör. Vi har frågat operatörerna vilka initiativ de har tagit för att få oss att använda våra mobiltelefoner längre. Slutligen har mobiloperatörerna fått svara på frågan om vad de anser är branschens största utmaning inom området mänskliga rättigheter.

#### **3.1 FN:S NYA RAMVERK – NYA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR FÖRETAGSANSVAR?**

I juni 2011 antog FN ett nytt ramverk för företag och hur de ska förhålla sig till mänskliga rättigheter. I ramverket listas en rad principer som kan ses som en karta för stater och företag att förhålla sig till där staten är ansvarig för att skydda mänskliga rättigheter, företaget är ansvarig för att respektera mänskliga rättigheter samt att de kränkningar som ändå uppstår ska gottgöras.

Enligt ramverket kan företag göra skada genom att direkt orsaka eller bidra till att kränka mänskliga rättigheter genom sina aktiviteter, exempelvis genom att deras inköpsmetoder bidrar till övertid och låga löner för arbetarna. Företagen kan också indirekt bidra till kränkningar genom sina affärsrelationer, vilket innebär att ett företag är ansvarigt för vad som sker i hela leverantörskedjan.

32 Amnesty, 2012: [http://www.amnesty.se/upload/files/2012/07/01/EXPORT\\_UPPDATERING\\_juni\\_2012.pdf](http://www.amnesty.se/upload/files/2012/07/01/EXPORT_UPPDATERING_juni_2012.pdf)

33 Fair Trade Center 2009

34 Corporate Social Responsibility

I båda fallen måste företagen agera och när de är direkt länkade till problemen är de ansvariga för att på olika sätt gottgöra och erbjuda ersättning till de drabbade. Företag ska visa respekt för mänskliga rättigheter genom att ha ett offentligt policydokument som redogör för deras ansvar samt genomföra en riskanalys för att identifiera och förebygga att kränkningar sker. Företagen ska ha en handlingsplan redo för hur kränkningar ska hanteras ifall de uppstår.<sup>35</sup>

BSR<sup>36</sup> är ett nätverk av trehundra, i huvudsak multinationella företag som fungerar som en plattform för kunskapsutbyte inom företagsansvar. Bland de företag som är drivande i nätverket märks Coca Cola och Microsoft. Bland de svenska medlemmarna märks bland annat Hennes & Mauritz, men också den svenska utvecklingsmyndigheten SIDA. BSR har formulerat fyra frågor som man anser att företag bör ställa sig när man inleder arbetet med FN:s nya ramverk.

#### **FN:S RAMVERK FÖR FÖRETAG OCH MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER – FYRA FRÅGOR:**

1. Vilken är företagets policy för mänskliga rättigheter och ansvarstagande?
2. Hur bedömer företaget de verkliga och potentiella riskerna för kränkningar av mänskliga rättigheter i leverantörskedjan?
3. Vad har riskerna i leverantörskedjan resulterat i?
4. Vad gör man för att förebygga och gottgöra de kränkningar av mänskliga rättigheter som uppstår i företagets leverantörskedja? \*

\* BSR, 2012: <https://www.bsr.org/en/our-insights/bsr-insight-article/four-questions-to-guide-human-rights-reporting>

En av de specifika utmaningar som alla globala telekomföretag har utsatts för är frågan om säkerhet på internet och kundintegritet. Samtliga svenska operatörer har uppmärksammat det glapp som uppstår mellan att följa lokala lagar i ett repressivt land och samtidigt respektera mänskliga rättigheter enligt sin egen uppförandekod. Men vad gör branschen och vad gör de enskilda operatörerna för att möta dessa utmaningar?

#### **SAMARBETEN FÖR ATT IMPLEMENTERA FN:S RAMVERK**

I oktober 2008 startades Global Network Initiative (GNI),<sup>37</sup> ett initiativ för att skapa internationella principer för hur internetföretag ska verka för att skydda mänskliga rättigheter. Ett av företagen som var aktiva i uppstarten av initiativet var TeliaSonera. Senare har dock TeliaSonera lämnat samarbetet, Patrik Hiselius på TeliaSoneras hållbarhetsavdelning förklarar:

– Telekombolag har infrastruktur i form av kablar och servrar samt personal på plats i de länder där vi verkar. Telekombolag är bundna av nationell lagstiftning, licenser och behovet av att

35 Ruggie John, 2011. Guiding Principles on Business and Human Rights: Implementing the United Nations "Protect, Respect and Remedy" Framework, <http://www.business-humanrights.org/media/documents/ruggie/ruggie-guiding-principles-21-mar-2011.pdf>

36 Business for Social Responsibility (BSR), 2012: <https://www.bsr.org>

37 Global Network Initiative, 2012: <https://globalnetworkinitiative.org/>

skydda inhemsk personal.<sup>38</sup> Som ett alternativ till GNI har därför elva globala telekomföretag, initierat ett eget initiativ för att implementera FN:s ramverk, bland annat med hänsyn till kundintegritet.<sup>39</sup> Av de svenska aktörerna är Tele2, Telenor och TeliaSonera medlemmar. Initiativet heter ”Telecommunications Industry Dialogue on Freedom of Expression and Privacy”.<sup>40</sup>

#### DE ENSKILDA OPERATÖRERNAS ARBETE MED FN:S RAMVERK

Tele2 säger att man noga följt debatten om FN:s ramverk för företag och mänskliga rättigheter och att man har integrerat dess tankar och idéer i sin uppförandekod samt sin CR-rapportering. I det nya ramverket fastslås bland annat företagets skyldighet att erbjuda resurser och åtgärder när kränkningar av mänskliga rättigheter sker. Ett exempel på en sådan åtgärd är upprättandet av en whistleblowing-funktion, som är en klagomålsmekanism som är till för att den anställde ska kunna anmäla brott mot mänskliga rättigheter som förekommer på arbetsplatsen utan risk för sin säkerhet eller anställning. Tele2 uppger att deras klagomålsmekanism är tillgänglig, inte bara för anställda på Tele2 utan även anställda hos deras underleverantörer.<sup>41</sup> Marie Baumgarts berättar:

– Vår whistleblower-mekanism är igång och används av vår egen personal. Vad gäller våra ”business partners” (leverantörer och konsulter) så är det för tidigt att säga något om hur frekvent den används då dessa omfattades först från och med 2011. När Fair Trade Center tittar närmare på policyn så är den kontakt man anger i första hand styrelseordföranden i företagets revisionsutskott, i andra hand Tele2:s säkerhetschef. Det står inget i policyn om hur den anställdes anonymitet säkerställs.<sup>42</sup>

Telenor uppger att man följer utvecklingen av FN:s ramverk noga och att det reflekteras i flera delar av deras hållbarhetsarbete. Som exempel nämner Telenor att ramverket är integrerat i styrdokument som uppförandekod, leverantörskod och CR-policy. Man menar också att ramverkets riktlinjer är integrerade i många av företagets processer som till exempel dess Business Assurance-process som är den process som har till ansvar att göra riskanalyser och granskningar i företagets leverantörskedja. Tillsammans med 29 andra företag är Telenor Group även invalda i FN:s enhet för hållbarhet i leverantörskedjan (UN body on supply chain sustainability).<sup>43</sup>

TeliaSonera har varit aktiva i att implementera FN:s ramverk som ratificerades i juni 2011. Företaget lyfter främst fram sitt arbete inom ”Telecommunications Industry Dialogue on Freedom of Expression and Privacy” där de har varit aktiva, bland annat genom att stå värd för ett av nätverkets möten som hölls i Stockholm i år. I juli 2012 inledde TeliaSonera också ett samarbete med Danish Institute for Human Rights i syfte att granska företagets arbete med mänskliga rättigheter.<sup>44</sup> Institutet har bland annat till uppgift att ta fram ett verktyg för att mäta företagets MR-risker<sup>45</sup>. Som måttstock för verktyget kommer FN:s ramverk för företag och

38 Mejlkorrespondens, Patrik Hiselius, TeliaSoneras hållbarhetsavdelning (121002)

39 Regeringen, 2012: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/19/05/69/e6a3395d.pdf>, s25+34

40 ibid

41 Enkät svar Marie Baumgarts, CR-ansvarig, Tele2 (120831)

42 Tele2, 2009: [http://www.tele2.com/whistleblower\\_policy\\_web.pdf](http://www.tele2.com/whistleblower_policy_web.pdf)

43 Enkät svar Elin Andersson, CSR-informatör Telenor (120905)

44 Enkät svar, Siru Sirhonen, CR-manager, TeliaSonera (120912)

45 Risker avseende mänskliga rättigheter (MR)

mänskliga rättigheter stå. I sitt enkätsvar medger Siru Sihvonen att en whistleblowing-mekanism, även för underleverantörer redan borde vara på plats. Sihvonen säger att man planerar ett nytt arbetssätt med leverantörskontroller som kommer möjliggöra detta inom en snar framtid.<sup>46</sup>

Tre arbetar enligt Zorica Bodiroza, personaldirektör på Tre, inte alls med det nya ramverket. I huvudägaren Hutchison Whampoa's uppförandekod finns en klagomålsmekanism.<sup>47</sup> Bodiroza menar dock att man planerar att ha en liknande mekanism på plats för Tre under 2013.<sup>48</sup>

### **3.2 FÅ SAMARBETEN OCH FÖRSÖK ATT PÅVERKA TILLVERKARNA**

Tele2 svarade i undersökningen 2009 att eftersom man då inte hade egna butiker inte heller hade någon möjlighet att påverka mobiltelefon-tillverkarna. Eftersom de sedan hösten 2009 har egna butiker är frågan hur de ser på sin möjlighet att påverka tillverkarna idag?

– Vi strävar efter att ha en dialog med våra underleverantörer när det finns behov för detta, större rådgivning innebär större ansvar säger Marie Baumgarts, CR-ansvarig på Tele2.

Telenor är med i branschorganisationerna ETNO (European Telecommunications Network Operator's Association)<sup>49</sup> och GeSi (Global e-Sustainability Initiative).<sup>50</sup> Fram till 2011 var Telenor även medlemmar i det norska flerpartsinitiativet Initiativ for etisk handel (ETI-Norge)<sup>51</sup>, en organisation som man dock valde att lämna 2011. Man menar att detta inte är att se som någon kritik mot ETI-Norge utan snarare är en prioriteringsfråga.

– Telenor har valt att fokusera på sitt medlemskap i GeSi då vi ser det som svårt att vara aktiva medlemmar i bägge organisationerna, svarar Elin Andersson, CSR-informatör.<sup>52</sup>

TeliaSonera menar att deras nya leverantörskod (gäller från 1 januari 2011) är ett led i ett tätare samarbete med sina leverantörer. De påtalar dock att den nya koden fortfarande är i en implementeringsfas och att dess fulla potential därför inte är uppfylld än.<sup>53</sup> Tre kan inte visa på något konkret samarbete med sina leverantörer vad gäller hållbarhet eller CSR.<sup>54</sup>

### **3.3 SVAG EFTERFRÅGAN PÅ "GRÖNA" MOBILER**

I Fair Trade Centers rapport från 2009 berättar Tele2 och Telenor att de uppfattar en ökad efterfrågan på "gröna" produkter. Telenor och Tre uppfattar att efterfrågan är större bland företagskunder än privatkunder. TeliaSonera uppfattade inte någon ökad efterfrågan på "gröna" produkter från privatkunder.

46 Enkätsvar, Siru Sihvonen, CR-manager, TeliaSonera (120912)

47 Hutchison Whampoa Limited "Code of Conduct" (maj 2011)

48 Telefonintervju Zorica Bodiroza, personaldirektör, Tre (120912)

49 The European Telecommunications Network Operators' Association, 2012: <http://www.etno.eu/>

50 Global e-Sustainability Initiative, 2012: <http://www.gesi.org/>

51 "Initiativ for etisk handel" är en norsk samarbetsorganisation för olika parter (företag, frivilligorganisationer, fackförbund och offentlig verksamhet) som tillsammans arbetar för att förbättra arbets- och miljöförhållanden i norska verksamheters leverantörsled.

52 Mejlintervju, Elin Andersson, CSR-informatör, Telenor (120912)

53 Enkätsvar, Siru Sihvonen, CR-manager, TeliaSonera (120912)

54 Telefonintervju Zorica Bodiroza, personaldirektör, Tre (120912)



Tele2 som i undersökningen 2009 menade att intresset från privatkunder ökade menar nu att man inte märkt av någon ökad efterfrågan. Man uppger att man ser över alternativ för att marknadsföra ”grönare” alternativ.<sup>55</sup> Telenor anger också att intresset från privatkunder är lågt men att intresset från företagskunder och offentliga uppköpare är större.<sup>56</sup>

TeliaSonera är förvånade över att intresset från privatkunder inte är större för ”gröna” produkter. På ”business to business”-sidan så ser det dock annorlunda ut:

– De flesta av våra professionella kunder efterfrågar hållbara produkter som en del av sin egen riskhanteringsprocess, säger Siru Sihvonen, CR-manager på TeliaSonera.

Tre ser också en viss efterfrågan från större professionella köpare, men har själva nischat in sig på små- och medelstora företagskunder sedan ett par år tillbaka. Bland dessa är intresset svalt. Intresset bland privatkunder upplever även Tre som mer eller mindre obefintligt.

### **3.4 HUR KOMMUNICERAR OPERATÖRERNA SITT HÅLLBARHETSARBETE?**

En uppförandekod är skriftliga regler om ett företags värderingar som anger vilka krav företaget, dess leverantörer och andra affärspartners måste leva upp till. Uppförandekoden antas av företaget och är ett frivilligt åtagande. På engelska kallas uppförandekoder bland annat ”Code of Conduct”. Vanligtvis omfattar en uppförandekod aspekter som korruption, hälsa & säkerhet, mänskliga rättigheter och miljö. På senare tid så ingår även kundintegritet och säkerhet på internet i en del uppförandekoder. I vissa koder refereras det till internationella konventioner och standarder, som t.ex. FN:s deklaration för mänskliga rättigheter eller ILO:s<sup>57</sup> kärnkonventioner.<sup>58</sup> Hur företag väljer att följa upp sin uppförandekod skiftar, både i omfattning och till metod.

Av de fyra företag som granskas i denna studie har tre stycken (Tele2, TeliaSonera och Telenor) uppförandekoder där etiska krav specificeras. Ett av företagen, Tre har ingen egen uppförandekod utan hänvisar till den Hong Kong-baserade huvudägaren Hutchison Whampoa's uppförandekod.<sup>59</sup> Koden finns inte tillgänglig, varken på Tres eller Hutchisons hemsida, men Fair Trade Center har fått ta del av koden. Tre själva har endast en miljöpolicy.

Information och rapportering av de miljö- och etikmål som mobiloperatörerna strävar mot skiftar i form, kvalitet och tillgänglighet. I de flesta fall sker uppföljningen i form av en årlig CSR- eller miljörapport. I vissa fall går informationen att hitta på den svenska hemsidan, i andra på den internationella. Ett sätt att renodla och konkretisera hållbarhetsredovisningar är Global Reporting Initiative (GRI).

### **GRI – ETT PARADIGMSKIFTE FÖR HÅLLBARHETSRAPPORTERING?**

GRI är ett ideellt initiativ för att skapa en global standard för hållbarhetsrapportering.<sup>60</sup> Enligt

55 Enkät svar Marie Baumgarts CR-ansvarig, Tele2 (120831)

56 Enkät svar, Elin Andersson, CSR-informatör Telenor (120905)

57 International Labour Organization: FN:s trepartsinitiativ för arbetsrätt, <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--en/index.htm>

58 LO-TCO biståndsnämnd, 2012: <http://www.lotcobistand.org/ilo>

59 Telefonintervju, Zorica Bodiroza, personaldirektör, Tre (120912)

60 Global Reporting Initiative, 2012: <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>

GRI:s riktlinjer så bör man i sin hållbarhetsrapportering ange vilken ”tillämpningsnivå” man rapporterar enligt (A–C, där A är den mest avancerade nivån).<sup>61</sup> Detta för att man oavsett hur avancerad användaren är, eller hur stort företaget är ska kunna använda sig av principerna. Tele2 (sedan 2010), Telenor (2005) och TeliaSonera (2004) uppger alla att de följer GRI:s riktlinjer. Tele2 rapporterar enligt nivå C medan Telenor och TeliaSonera rapporterar enligt nivå B. Den miljöberättelse som Tre publicerar på sin hemsida avser 2009, i den uppger företaget att de har som mål att ”skapa förutsättningar för en hållbarhetsredovisning enligt GRI, tillämpningsnivå C+”.<sup>62</sup>

### VAR HITTAR JAG INFORMATIONEN?

På Tele2:s svenska sajt står en sammanfattande text om företagets roll i samhället med en hänvisning till den internationella hemsidan där företagets uppförandekod finns översatt på svenska. Här hittar man även företagets CR-rapport, uppförandekod för affärspartners, miljöpolicy och whistleblower-policy som dock bara finns på engelska.

På TeliaSoneras svenska sajt så finns både företagets uppförandekod<sup>63</sup> samt en sammanfattande text om företagets CR<sup>64</sup>-arbete. Via den svenska hemsidan hittar man företagets senaste CR-rapport via ”rapporter och presentationer”, inte via rubriken ”Corporate responsibility”.

Telenor har information om företagets miljöarbete och syn på socialt ansvar på sin svenska webbplats<sup>65</sup>. De tre senaste årens CSR-rapporter på svenska finns att ladda ner som pdf på den svenska hemsidan. För uppförandekoden måste man dock gå vidare till företagets internationella hemsida där den finns på engelska.<sup>66</sup> Telenor är den enda operatören som för närvarande har ett formellt samarbete med ECPAT, en global organisation som arbetar mot barnsexhandel.<sup>67</sup>

Tre har sin miljöpolicy på sin svenska hemsida. Miljöpolicyen i sin helhet hittar man i den miljöberättelse från 2009<sup>68</sup> (den senaste) som ligger länkad på företagets ”miljösida”. På sin hemsida informerar Tre också om sitt samarbete med ECPAT. Enligt ECPAT:s egen hemsida finns dock inget formellt samarbete med Tre vilket också bekräftas av ECPAT själva.<sup>69</sup> Tre uppger att stödet till ECPAT har gått från att i början varit operationellt till att nu vara i huvudsak finansiellt.<sup>70</sup> I övrigt finns ingen information om miljö, etik eller hur Tre ser på sitt sociala ansvarstagade i leverantörskedjan.

### 3.5 UPPFÖRANDEKODEN – VAD INNEHÅLLER DEN?

Gemensamt för de tre företagen som har egna uppförandekoder är att alla skriver om hälsa och säkerhet, diskriminering, organisationsfrihet, kundintegritet samt slår fast anställdas rätt till kollektiva förhandlingar. Tele2:s uppförandekod saknade 2009 förbud mot barnarbete och

61 Global Reporting Initiative, 2012: <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Swedish-G3-Application-Levels.pdf>, s 1

62 Tre, 2010: <http://www.tre.se/Global/2010/Om3/Miljo/2009%20%C3%A5rs%20Milj%C3%B6ber%C3%A4ttelse%202010-06.pdf>, s2

63 TeliaSonera, 2012: [http://www.teliasonera.com/Documents/CodeofEthics2012/Swedish\\_CodeofEthics.pdf](http://www.teliasonera.com/Documents/CodeofEthics2012/Swedish_CodeofEthics.pdf)

64 Corporate Responsibility

65 Telenor, 2012: <http://www.telenor.se/privat/om-telenor/csr/index.html>

66 Telenor, 2012: <http://telenor.com/about-us/corporate-governance/codes-of-conduct/>

67 ECPAT, 2012: <http://www.ecpat.se/index.php/om-ecpat/samarbetspartners>

68 Tre, 2010

69 E-mail, Thomas Andersson, pressansvarig, ECPAT (120829)

70 Telefonintervju, Zorica Bodiroza, personaldirektör Tre (120912)

tvångsarbete, detta har nu lagts till i den uppdaterade uppförandekoden som togs i september 2010.

Tele2:s uppförandekod bygger på FN:s Global Compacts principer. Tele2 skriver på sin internationella hemsida att deras uppförandekod gäller för alla deras underleverantörer sedan 2011. Tele2 strävar efter att samtliga affärspartners ska signera företagets uppförandekod. Enligt Tele2 så har redan en klar majoritet signerat koden.

Vad gäller de bakomliggande leverantörsleden så ställer Tele2 som köpare krav på sina förstahandsleverantörer att ha kontroll på sina respektive bakomliggande leverantörsled, något som Tele2 avser att följa upp.<sup>71</sup> Vidare så undersöker man möjligheten att samarbeta med andra företag kring leverantörsgranskning. Tele2 planerar också att utveckla en särskild leverantörsavdelning på sin hemsida för att aktuella policydokument ska vara enklare att hitta. På Tele2:s internationella hemsida finns en CR-rapport för 2011 där man visar de CR-mål som sattes 2010 och i vilken mån de är uppfyllda, på väg att uppfyllas eller försenats per den 31 december 2011. På samma plats finner man också vilken tidsram respektive CR-mål har.<sup>72</sup> Även företagets miljömål och socioekonomiska mål (där leverantörskontroll ingår) följs upp på företagets internationella hemsida.<sup>73</sup>

## **FN:S GLOBAL COMPACTS TIO PRINCIPER**

### **Mänskliga rättigheter**

- 1 Företagen ombeds att stödja och respektera skydd för internationella mänskliga rättigheter inom den sfär som de kan påverka; och
- 2 försäkra sig om att deras eget företag inte är delaktiga i brott mot mänskliga rättigheter.

### **Arbetsvillkor**

- 3 Företagen ombeds att upprätthålla ("uphold") föreningsfrihet och ett faktiskt ("effective") erkännande av rätten till kollektiva förhandlingar;
- 4 avskaffande av alla former av tvångsarbete;
- 5 faktiskt ("effective") avskaffande av barnarbete; och
- 6 avskaffandet av diskriminering vid anställning och yrkesutövning.

### **Miljö**

- 7 Företag ombeds att stödja försiktighetsprincipen vad gäller miljörisker;
- 8 ta initiativ för att främja större miljömässigt ansvarstagande; och
- 9 uppmuntra utveckling och spridning av miljövänlig teknik.

### **Korruption**

- 10 Företag bör motarbeta alla former av korruption, inklusive utpressning och bestickning. \*

\* Regeringen, 2008: <http://www.regeringen.se/sb/d/10894/a/109941>

71 Tele2, 2012: <http://www.tele2.com/news-article.html?id=476> och enkätsvar Marie Baumgarts, CR-ansvarig, Tele2 (120831)

72 Tele2, 2012: <http://reports.tele2.com/2011/cr/D1312D3C021245728D3F9DCE91EC8416.html>

73 Tele2, 2012 <http://reports.tele2.com/2011/cr/6BAFB928F55A41C18ED0BEED4FB77D65.html>

Telenor hänvisar i sin uppförandekod till ILO:s kärnkonventioner och FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna. Telenor granskar sina leverantörer genom leverantörsbesök och enkäter.<sup>74</sup> Telenor har ett så kallat Business Assurance-team som har till uppgift att göra riskbedömningar och granskningar av leverantörer. Telenor Sverige genomför cirka 30 leverantörskontroller per år. Antalet kontroller har varit oförändrat sedan 2009. Telenor Group (moderföretaget) genomför de globala granskningarna av partners som avser alla Telenorbolag. Företaget har genomfört tre granskningar under 2011, i två av fallen har leverantörer visat förbättringar i form av CSR-avtal med sina respektive leverantörer.<sup>75</sup> Telenor Group ingår också i ett samarbete, Joint Audit Cooperation (JAC),<sup>76</sup> med åtta andra telekomföretag som går ut på att göra gemensamma leverantörskontroller.

TeliaSonera skriver i sin uppförandekod att man stödjer FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna, ILO:s kärnkonventioner samt OECD:s riktlinjer<sup>77</sup> för multinationella företag. Man skriver också att uppförandekoden gäller för företagets samtliga leverantörer. TeliaSoneras största leverantörer är föremål för översyn kvartalsvis. Granskningar på plats hos leverantören utförs efter behov. Antalet granskningar är konfidentiellt men TeliaSonera uppger att antalet leverantörer som granskas inte är högre nu än 2009. Innan ett avtal skrivs med en ny leverantör utförs alltid en riskanalys. Företagets granskningar sker endast på första nivå i leverantörskedjan.<sup>78</sup>

Tre är själva föremål för granskning av sin huvudägare Hutchison Whampoa Ltd, men har ingen egen uppförandekod och utför inga granskningar själva. När Fair Trade Center pratar med Zorica Bodiroza på Tre har företaget nyligen granskats av ägarna:

– Jag kan inte svara på hur stor andel av Hutchisons leverantörer som granskas. I Sverige görs dock en grundlig granskning av arbetsförhållanden, både på huvudkontoret och ute i butikerna.<sup>79</sup>

Bodiroza uppger att både miljöpolicy och en eventuell egen uppförandekod är något som nu revideras. Det är enligt Bodiroza anledningen till att ingen uppföljning av företagets miljöpolicy gjorts sedan 2010 (avser 2009). Noterbart är att Hutchisons uppförandekod som Tre refererar till inte innefattar fri organisering och rätten att förhandla kollektivt.

#### **KOMPLETTERANDE LEVERANTÖRSKODER**

Tre av de undersökta företagen (Tele2, Telenor och TeliaSonera) har förutom sin uppförandekod kompletterande leverantörskoder som precis som uppförandekoderna skiftar i både vilka den omfattar och i innehåll. Tele2 har en särskild uppförandekod för affärspartners som är snarlik den övergripande uppförandekoden. Telenors leverantörskod gäller samtliga leverantörer ”i begreppets vida mening” som det står på företagets internationella hemsida. Man har ingen

74 Enkät svar Elin Andersson CSR-informatör, Telenor Sverige AB (120905)

75 Enkät svar, Elin Andersson CSR-informatör, Telenor Sverige AB (120905)

76 Telenor, 2012: <http://telenor.com/corporate-responsibility/supply-chain-sustainability/joint-audit-cooperation/>

77 Regeringen, 2012: <http://www.regeringen.se/sb/d/2657/a/142477>

78 Enkät svar, Siru Sihvonen, CR-manager, TeliaSonera (120912)

79 Telefonintervju Zorica Bodiroza, personaldirektör, Tre (120912)

skrivning om levnadslöner utan fastslår att minst lagstadgade minimilöner skall gälla. En särskild skrivning fastslår den anställdes rätt till ett skrivet kontrakt.

TeliaSonera gjorde under 2010 om hela sin inköpsorganisation. Som ett led i det arbetet antog företaget en ny leverantörskod som började gälla 2011. Leverantörskoden strävar efter att följa både FN:s deklARATION om de mänskliga rättigheterna och ILO:s kärnkonventioner. Intressant i koden är att man påtalar sin makt som stor köpare: ”Vi erkänner den omfattande köpkraften som TeliaSonera har och vilka möjliga effekter det har på våra affärsrelationer”. Koden innefattar också den anställdes rätt till fri organisering och kollektiva förhandlingar men inte rätten till ett skrivet kontrakt. En annan rättighet som står angiven i leverantörskoden är rätten till skyddsutrustning, dock står ingenting angivet om rätten till gottgörelse om den anställda skadas.<sup>80</sup>

### **3.6 TAR OPERATÖRERNA SITT MILJÖMÄSSIGA PRODUCENTANSVAR?**

MakeITfair:s rapport ”What a waste” från hösten 2011<sup>81</sup> visar att utjänt svensk elektronik fortfarande hamnar på soptippar i till exempel Ghana där de mineraler som finns kvar utvinns med metoder som är livshotande för människor och mycket skadliga för miljön. Fyrtio procent av de tusentals människor som livnär sig på den här typen av utvinning i Ghana är barn. Om mobiltelefoner återvinns säkert kan metallerna i telefonerna komma till nytta igen och miljöfarliga ämnen tillvaratas. Ett annat sätt att minska utsläpp av gifter och minska behovet av nytvunna mineraler är att använda mobiltelefonen längre. Fair Trade Center har därför frågat om operatörerna har genomfört några initiativ för att öka användningstiden.

### **VAD SÄGER LAGEN OM MILJÖMÄSSIGT PRODUCENTANSVAR?**

Den butik eller den svenska importfirma som importerar eller säljer elektronik i Sverige har enligt lag ett producentansvar för de produkter som de säljer<sup>82</sup>. Ingela Grudin, handläggare på Naturvårdsverket, som är den myndighet som övervakar att producentansvaret följs förklarar:

– Producentansvaret gäller på nationell nivå. Den som för in en produkt till eller tillverkar i Sverige och sätter den på den svenska marknaden är producent i Sverige. Producentansvaret gör ingen skillnad på import från utanför EU och införsel från annat EU-land.<sup>83</sup>

Två av fyra svenska mobiloperatörer är registrerade som producenter enligt detta kriterium, Telenor och TeliaSonera. I juli 2012 kom ett nytt EU-direktiv<sup>84</sup> som i förlängningen, efter diverse remissrundor kommer resultera i en ny svensk lagstiftning. Hur den kommer se ut är fortfarande oklart. Naturvårdsverket hoppas dock att kraven på producenterna ökar, särskilt för mindre elektronik (till exempel mobiltelefoner) eftersom det är den som främst tenderar att hamna på fel ställe, till exempel i papperskorgen.<sup>85</sup>

80 TeliaSonera, 2012: <http://www.teliasonera.com/PageFiles/262/PolicyPaperOnSupplierCode.pdf>

81 MakeITfair, 2012: <http://makeitfair.org/en/the-facts/reports/reports/what-a-waste>

82 Regeringen, 2005: <http://62.95.69.3/SFSdoc/05/050209.PDF> och Naturvårdsverket 2012, <http://eeb.naturvardsverket.se/producentansvarforee/>

83 Telefonintervju Ingela Grudin och Pär Ångerheim, handläggare Naturvårdsverket, (120814)

84 Naturvårdsverket, 2012: [http://eeb.naturvardsverket.se/Global/Lagar%20och%20Regler/WEEE%20direktivet%202012\\_19\\_EU.pdf](http://eeb.naturvardsverket.se/Global/Lagar%20och%20Regler/WEEE%20direktivet%202012_19_EU.pdf)

85 Telefonintervju Ingela Grudin och Pär Ångerheim, handläggare Naturvårdsverket, (120814)

## VILKET ANSVAR TAR DIN OPERATÖR?

Tre av fyra mobiloperatörer uppger att man tar emot uttjänta mobiltelefoner.

TeliaSonera, Telenor och Tre (HI3G Access AB) är knutna till El-kretsen, näringslivets servicebolag som skapat ett kollektivt insamlingssystem. Tre är dock inte registrerade i Naturvårdsverkets producentregister. Tele2 är inte medlemmar i El-kretsen eller den andra återvinningsorganisationen Elektronikåtervinningsföreningen.<sup>86</sup> Vid första kontakten med Tele2 svarar man att företaget inte är producent eller importör och därför inte har något producentansvar enligt svensk lag. Man har inga planer på att gå med i t ex El-kretsen men lämnar ändå en lucka:

– Vi har tidigare inte uppfattat att vi haft något producentansvar men vi kommer skyndsamt göra en uppdatering av den bedömningen för att vara säkra på att inget förändrats, säger Marie Baumgarts.<sup>87</sup>

I de fall Tele2-butiker tar emot telefoner så är det ett initiativ av den enskilda butiken, i dessa fall skickar man tillbaka telefonerna till producenten. Företaget för ingen statistik över inlämnade telefoner. Tele2 har inga starka åsikter huruvida producentansvaret bör skärpas ytterligare.<sup>88</sup> Den 25 september låter Tele2 meddela att man har omvärderat sitt producentansvar och skyndsamt avser att anmäla sig till Naturvårdsverkets producentregister.<sup>89</sup>

Telenor är medlemmar i El-kretsen och samarbetar med Naturskyddsföreningen i ett återvinningsprojekt av uttjänta mobiltelefoner. För varje telefon som lämnas in och som sedan skickas till återvinning erbjuds kunderna 250 kronor i form av ett presentkort som de kan använda i Telenors butiker. Dessutom går en summa för varje inlämnad telefon till Naturskyddsföreningen. Sedan 2007 har man samlat in över 270 000 telefoner. Under 2011 samlades 58 536 telefoner in i butik och sammanlagt återvanns 82 297 mobiltelefoner av Telenor.<sup>90</sup> Alla insamlade telefoner skickas till det skotska företaget Regeneris<sup>91</sup>, 80 procent repareras och säljs till i huvudsak Asien. Resterande 20 procent återvinns på plats i Skottland. Regeneris har i sin tur skrivit på ett avtal där företaget garanterar att man endast säljer fungerande telefoner samt att man dokumenterar alla led i värdekedjan.<sup>92</sup>

TeliaSonera är liksom Telenor anslutna till El-kretsen. Företaget uppger att andelen av de sålda telefonerna som lämnas in är konfidentiellt men att andelen är ”väldigt låg”. De telefoner som samlas in i Sverige skickas till El-kretsen. TeliaSonera ser som enda företag hårdare reglering som en möjlighet. Man är dock noga att påpeka att det är viktigt att ett samarbete mellan aktörerna etableras och att mekanismer för de finansiella flödena måste vara på plats innan en strängare lagstiftning införs. Siru Sihvonen, CR-manager menar att det nya EU-direktivet som kom i juli 2012 lämnar dörren öppen för var själva inlämningen skall ske, i butik eller på en uppsamlingsplats som fallet är idag.

86 Elektronikåtervinningsföreningen, 2012: <http://www.elektronikaterving.com/default.asp>

87 Telefonintervju Marie Baumgarts, CR-ansvarig, Tele2 (120912)

88 Enkät svar Marie Baumgarts, CR-ansvarig, Tele2 120831

89 Telefonsamtal Marie Baumgarts, CR-ansvarig, Tele2 (120925)

90 Telenor, 2011: [http://www.telenor.se/published\\_images/CSR-2011.pdf](http://www.telenor.se/published_images/CSR-2011.pdf), s15

91 Regeneris, 2012: [www.regeneris.com](http://www.regeneris.com)

92 Enkät svar Elin Andersson, CSR-informatör, Telenor (120905)

Tre är också dom anslutna till El-Kretsen men är inte registrerade i Naturvårdsverkets producentregister. Zorica Bodiroza på Tre säger att man under 2010 hade ett samarbete med det amerikanska företaget Flipswap<sup>93</sup> som samlar in, reparerar och säljer vidare mobiltelefoner. Kunder erbjöds en presentcheck på upp till femhundra kronor för sin gamla telefon, dessutom planterades ett träd för varje insamlad telefon. Kampanjen blev trots TV-reklam ingen succé och avbröts 2011. Tre kan inte svara på hur många telefoner som lämnats in 2011 då ingen statistik förs men det är få, menar Bodiroza. De telefoner som ändå kommer in skickas tillbaka till producenten. På frågan om vad som kan göras åt problemet svarar Bodiroza:

– Vi som bransch och företag måste ta fler aktiva och konkreta steg mot en mer hållbar elektronikindustri.<sup>94</sup>

#### **FÅ INITIATIV FÖR ÖKAD ANVÄNDNINGSTID**

I skrivande stund är det endast en av operatörerna som har ett initiativ för att öka användningstiden, Telenor. Företaget erbjuder kunder en månadsrabatt som kan användas i butik eller till så kallade plustjänster vid förlängning av abonnemang, istället för en ny telefon. Tele2 har inget planerat initiativ för att förlänga användningstiden på de telefoner de säljer med sina abonnemang. De utesluter inte ett liknande initiativ i framtiden men ser den snabba tekniska utvecklingen som ett hinder.

– Kunderna vill helt enkelt ha den senaste telefonen, säger Marie Baumgarts.<sup>95</sup>

TeliaSonera å sin sida tycker att det är en fråga om konsumism i stort som främst borde ställas till mobiltelefonstillverkarna. Tre, som inte heller har tagit något initiativ för längre användningstid, motiverar:

– Konsumenter vill ha en ny telefon minst en gång om året. Trenden är snarare att kunderna är irriterade på att bindas 24 månader i ett abonnemang med samma telefon.<sup>96</sup>

93 Flipswap, 2012: <http://flipswap.com/>

94 Telefonintervju Zorica Bodiroza, personaldirektör, Tre (120912)

95 Enkät svar Marie Baumgarts, CR-ansvarig, Tele2 (120831)

96 Telefonintervju Zorica Bodiroza, personaldirektör, Tre (120912)

### 3.7 FRAMTIDA UTMANINGAR FÖR OPERATÖRERNA

Våren 2012 kom nyheten att dotterbolag till TeliaSonera hjälpte repressiva stater att övervaka sina medborgare. I svallvågorna av detta har de svenska mobiloperatörerna på olika sätt arbetat med den konflikt som uppstår när respekt för mänskliga rättigheter och nationella lagar kolliderar. Tre av företagen; Tele2, Telenor och TeliaSonera ingår sedan tidigare i ett samarbete med ytterligare åtta multinationella företag för att utarbeta gemensamma riktlinjer för telekomföretags agerande, bland annat i repressiva stater.<sup>97</sup>

Tele2 anger frihet på internet, skydd av personuppgifter och den eventuella faran med elektromagnetiska fält som de tre viktigaste MR- och hållbarhetsfrågorna för teknikindustrin. Telenor sätter liksom Tele2 kundintegritet och frihet på internet överst på sin lista över utmaningar inom MR-området. Vidare rankar företaget uppföljning av MR-frågor i de egna leverantörsleden och mer specifikt att möjliggöra arbetarrepresentation i repressiva stater som de största utmaningarna.<sup>98</sup> TeliaSonera menar precis som sina kollegor att konflikten mellan att följa lokala lagar och respektera mänskliga rättigheter är den stora utmaningen för industrin. Man uppmärksammar också risken att telekomtjänster används till sexuellt utnyttjande av barn.

– Utöver detta så är vi medvetna om de utmaningar som föreligger i vår leverantörskedja vad gäller mänskliga rättigheter, säger Siru Sihvonen.<sup>99</sup>

Tre menar att det är miljöeffektiviteten och återvinningen som är branschens huvudsakliga utmaning i framtiden.

– Vad gäller övriga MR-frågor saknas konsumenttryck, menar Tre.<sup>100</sup>

97 Regeringen, 2012: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/19/05/69/e6a3395d.pdf>, s26+34

98 Enkät svar, Elin Andersson, CSR-informatör Telenor Sverige AB (120905)

99 Enkät svar, Siru Sihvonen, CR-manager TeliaSonera (120912)

100 Telefonintervju Zorica Bodiroza, personaldirektör, Tre (120912)



### 3.8 JÄMFÖRANDE TABELL AV FYRA MOBILOPERATÖRER

	TELE2	TELENOR	TELIASONERA	TRE
Marknadsandel i Sverige	30,6%	16,5%	40,1%	9,7%
Arbetar ni med FN:s nya ramverk?	Ja. Är bl a medlemmar i Telekomindustrins industridialog.	Ja. Är bl a medlemmar i Telekomindustrins industridialog.	Ja. Är bl a medlemmar i Telekomindustrins industridialog.	Nej
Har ni en klagomålsmekanism?	Ja, den är tillgänglig även för underleverantörer.	Ja, den är tillgänglig även för underleverantörer.	Ja, dock inte för underleverantörer. Det är på gång.	Nej, den skall vara på plats 2013.
CSR-rapporterar ni enligt GRI?	Ja, rapporteringsnivå C.	Ja, rapporteringsnivå B.	Ja, rapporteringsnivå B.	Nej
Har ni en uppförandekod?	Ja	Ja	Ja	Nej
Har ni en särskild leverantörskod?	Ja. Affärspartners ombeds också signera företagets uppförandekod.	Ja	Ja	Nej
Var hittar jag uppförandekoden?	Företagets internationella hemsida.	Företagets internationella hemsida.	Företagets svenska hemsida.	—
Vilka konventioner baseras uppförandekoden på?	FN:s Global Compact	FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna och ILO:s kärnkonventioner	FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna, OECD:s riktlinjer och ILO:s kärnkonventioner.	—
Vilka internationella samarbeten är ni med i?	—	ETNO och GeSI	ETNO och GeSI genom ETNO	—
Är ni registrerade i Naturvårdsverkets producentregister?	Nej, men Tele2 har anmält sig till Naturvårdsverket.	Ja	Ja	Nej
Är ni med i något insamlingsinitiativ?	Nej, men ska skyndsamt se över frågan.	Ja, EI-kretsen. Samarbetar också med Naturskyddsföreningen.	Ja, EI-kretsen.	Ja, EI-kretsen.
Tar ni emot telefoner i butik?	Nej	Ja	Ja	Nej
Har ni något initiativ för längre användningstid?	Nej	Ja	Nej	Nej

## 4. SLUTSATSER

### 4.1 OPERATÖRERNAS MÖJLIGHET ATT PÅVERKA

Trenden från 2009 håller i sig, tre av fyra företag uppger att de har en liten eller ingen möjlighet att påverka mobiltelefonstillverkare och andra underleverantörer. Det företag som skiljer sig från mängden är TeliaSonera som tydligt i sin leverantörskod påtalar sin möjlighet att påverka leverantörskedjan med sin köpkraft. Den typen av konstateranden i policydokument tycker Fair Trade Center är bra även om vi självklart förväntar oss att dessa ord följs av konkret handling. Det kan man göra genom att prioritera leverantörer som är särskilt framstående vad gäller miljö och mänskliga rättigheter, inte bara genom att undvika de värsta exemplen.

Ett område där operatörerna borde se sin möjlighet att påverka är i utvecklingen av ”grönare” mobiltillverkning. Här är alla operatörer överens om att intresset från privatkunder är lågt. Eftersom mobiltillverkarna själva har slutat marknadsföra ”gröna” nischprodukter så är det nu upp till återförsäljaren att ta reda på vad det är för produkter man säljer, inte bara vad gäller teknisk prestanda utan också i vilken utsträckning de är hållbara. Fair Trade Centers råd är att man tar fram en metod, gärna genom samarbete mellan företag, för att mäta de olika mobiltillverkarnas hållbarhetsarbete. En lämplig plattform för ett sådant samarbete skulle vara mobiloperatörernas globala intresseorganisation GSMA.<sup>101</sup> Ett exempel på en modell för att mäta hållbarhet är USA-baserade GoodGuide.<sup>102</sup>

### 4.2 SAMARBETEN OCH ARBETET MED FN:S RAMVERK

Det är glädjande när företag släpper revirtänkandet och bestämmer sig för att lösa gemensamma problem tillsammans, i synnerhet om dessa problem är av intresse för skyddet av mänskliga rättigheter och miljö. Därför ser Fair Trade Center det som positivt att elva Telekomföretag, däribland Tele2, Telenor och TeliaSonera valt att ta initiativ till ”Telecommunications Industry Dialogue on Freedom of Expression and Privacy”.<sup>103</sup> Vad som hade varit önskvärt är mer information om initiativet, till exempel i form av en gemensam hemsida. Fair Trade Center är också kritiska mot att inga ideella organisationer eller fackföreningar är med. Som en jämförelse visar GNI, en organisation med liknande agenda, en betydligt större transparens. I GNI är dessutom människorättsorganisationer som Svenska Kyrkan och Human Rights Watch medlemmar och en gemensam hemsida finns på plats med rikligt med information.<sup>104</sup> Just flerpartsinitiativ (initiativ bestående av företag, fackföreningsrepresentanter och ideella organisationer) är något Fair Trade Center generellt är mycket positiva till. Därför såg vi mycket positivt på Telenors medlemskap i ETI-Norge. Tyvärr beslutade Telenor att avsluta medlemskapet i år med motiveringen resursbrist. Fair Trade Center skulle vilja se att flerpartsinitiativ prioriteras av operatörerna.

Ett av de ansvarsområden som är centrala i FN:s nya ramverk för företag och mänskliga rättigheter är att gottgöra de eventuella kränkningar mot mänskliga rättigheter som man direkt

101 Groupe Speciale Mobile Association: <http://www.gsma.com/>

102 GoodGuide, 2012: <http://www.goodguide.com/categories/332304-cell-phones##products>

103 Regeringen, 2012: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/19/05/69/e6a3395d.pdf>, s25

104 Global Network Initiative, 2012: <http://www.globalnetworkinitiative.org/>

orsaker eller kan länkas till genom leverantörskedjan. En sådan åtgärd kan vara en så kallad klagomålsmekanism. Tele2, Telenor och TeliaSonera har sådana mekanismer på plats, Tre uppger att man senast under nästa år ska följa efter. Fair Trade Center tycker att det är bra att alla operatörer har eller planerar en klagomålsmekanism för sina anställda och tycker att det är självklart att den också ska kunna användas av leverantörer. När Fair Trade Center läser Tele2:s whistleblower-policy hänvisas den klagande till styrelseordförande i Tele2:s revisionsutskott eller säkerhetschefen. Man nämner inte hur man garanterar anmälarens anonymitet.<sup>105</sup> Fair Trade Center ser gärna att företaget använder sig av en tredje part vid anmälan via klagomålsmekanismen för att på så sätt säkerställa anmälarens anonymitet. Exempel på sådana externa lösningar finns bland annat i Kina.<sup>106</sup> Fair Trade Center vill också att operatörerna offentliggör hur många kontakter som togs med klagomålsmekanismen, vad de kontakterna gällde och hur problemen åtgärdades?

#### **4.3 MOBILOPERATÖRERNAS HÅLLBARHETSKOMMUNIKATION**

Endast en av våra fyra stora mobiloperatörer har en uppförandekod på svenska på sin svenska hemsida (TeliaSonera), det är en besvikelse. Det är också en besvikelse att Tre på de tre år som har passerat sedan den senaste rapporten fortfarande inte har någon egen uppförandekod. Att de dessutom inte har följt upp sin miljöpolicy sedan 2010 gör inte saken bättre. Positivt är dock att Fair Trade Center denna gång fick ta del av huvudägarens uppförandekod samt att en översyn av hållbarhetsarbetet har påbörjats. En annan sak som Tre behöver se över är sin information om samarbete med ECPAT. Informationen på Tres hemsida<sup>107</sup> stämmer inte överens med den information som Fair Trade Center fått från ECPAT. ECPAT redovisar på sin hemsida bara Telenor som formell samarbetspartner.<sup>108</sup>

Fair Trade Center hoppas att GRI (Global Reporting Initiative) kan bli ett verktyg som gör att operatörernas information om sitt hållbarhetsarbete blir mer stringent och på så sätt lättare att jämföra och värdera. Det är viktigt att företag som använder GRI (alla utom Tre) succesivt ökar sin rapporteringsnivå. Idag rapporterar ingen av operatörerna enligt den högsta rapporteringsnivån A. Det är viktigt att GRI blir det verktyg det är tänkt att vara och inte ett alibi.

#### **4.4 POLICYDOKUMENTENS INNEHÅLL OCH OMFATTNING**

Vissa företag som Tele2 fick hård kritik i rapporten 2009 för sin uppförandekod som då inte innehöll grundläggande mänskliga rättigheter som förbud mot barnarbete samt tvångsarbete. Denna kritik har nu Tele2 tagit åt sig, vilket Fair Trade Center ser som positivt.

Vad vi fortfarande saknar i företagens uppförande- och leverantörskoder är tydliga skrivningar om levnadslön, tillfälliga anställningar och skrivna kontrakt för alla anställda hos leverantörer. Det här är tre problem som Fair Trade Center stöter på i nästan samtliga branscher som granskas, IT-branschen är inget undantag. Vad gäller skriftliga kontrakt är Telenor en förebild med sin tydliga skrivning i sin leverantörskod. TeliaSonera skriver i sin leverantörskod att den anställda

105 Tele2, 2009

106 Rundabordssamtal med hobby- och verktygsföretag arrangerat av Swedwatch (120928)

107 Tre, 2012: <http://www.tre.se/Privat/Om-3/Mot-barnsexhandel/>

108 ECPAT, 2012: <http://www.ecpat.se/index.php/om-ecpat/samarbetspartners>

skall förstå förutsättningarna för sin anställning men ställer inget krav på ett skrivet kontrakt. En annan brist som Fair Trade Center ser i TeliaSoneras leverantörskod är avsaknaden av krav på gottgörelse vid kränkning eller skada. En svaghet då gottgörelse är en av pelarna i FN:s ramverk för företag och mänskliga rättigheter.

Det är anmärkningsvärt att ingen av de fyra företagen har någon skrivning om levnadslön i varken uppförandekoder eller kompletterande policydokument utan nöjer sig med lagstadgad minimilön. Det är allmänt känt att en lagstadgad minimilön i till exempel Sydostasien ofta bara utgör 50 procent (i vissa fall 30 procent) av en lön som går att försörja sig på.<sup>109</sup> Generellt tycker Fair Trade Center att man i en uppförandekod bör referera till vilka internationella konventioner företaget har som stöd till sin kod, det gör också de tre operatörer som har en uppförandekod. Fair Trade Center tycker dock även att det är viktigt att företagen inkluderar ett resonemang om varför man valt just den aktuella konventionen. Det är heller inte fel att själv ta initiativ att höja kraven i förhållande till den konvention man valt inom ett visst område. Ett sådant område tycker Fair Trade Center borde vara löner.

Svenska mobiloperatörer ligger i jämförelse med tyska mobiloperatörer på efterkälken vad gäller utvecklingen av antalet leverantörskontroller. I Tyskland så rapporterar samtliga operatörer att de har ökat antalet leverantörskontroller sedan 2009<sup>110</sup>, att ingen av de svenska operatörerna har ökat antalet granskningar under samma period är förvånande. Det är också förvånande att Sveriges största mobiloperatör (TeliaSonera) inte vill offentliggöra hur många leverantörskontroller man genomför. Ett initiativ som kommer från just Tyskland och Deutsche Telecom är Joint Audit Cooperation (JAC)<sup>111</sup> som är ett företagsamarbete. Glädjande är att Telenor numera är med i JAC och att TeliaSonera planerar att införa ett nytt arbetssätt som förhoppningsvis också innebär fler leverantörskontroller. Fair Trade Center hoppas att en följd av de nya arbetsmetoderna blir att företagen börjar göra granskningar längre bakåt i leverantörsledet. I nuläget är det bara Telenor som uppger att de i vissa fall granskar leverantörer även i andra ledet.

#### **4.5 BRISTER I PRODUCENTANSVARET**

Vad gäller operatörernas miljömässiga ansvar för de produkter de sätter på den svenska marknaden så råder egentligen inga tveksamheter. Om du tillverkar eller importerar en produkt till Sverige är du att betrakta som producent. Det är därför överraskande att Sveriges näst största mobiloperatör, Tele2 inte redan tagit sitt producentansvar. Det är dock glädjande att man i samband med granskningen meddelar att man beslutat att anmäla sig till Naturvårdsverkets producentregister. I linje med att man registrerar sig som producent bör man också bli medlemmar i El-kretsen eller Elektronikåtervinningsföreningen (EÅF). Tre är anslutna till El-Kretsen men är inte registrerade i Naturvårdsverkets producentregister, något som Fair Trade Center tycker är konstigt.

109 Fair Wear Foundation, 2012: <http://www.fairwear.org/ul/cms/fck-uploaded/documents/policydocs/fwlivingwagepolicynov2010.pdf>

[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_162117.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_162117.pdf)

110 Germanwatch, 2012: <http://germanwatch.org/de/4956>

111 Telenor, 2012: <http://telenor.com/corporate-responsibility/supply-chain-sustainability/joint-audit-cooperation/>

Fair Trade Center tycker att det är en självklarhet att de operatörsägda butikerna ska ta emot kundernas telefoner. Här borde företagen se till vad som är enklast för kunden. Vad är mest kund- och miljövänligt? För kunden att sätta sig i en bil och ta sig till en återvinningscentral eller lämna in telefonen i den butik där man köper den nya telefonen och troligtvis förlänger sitt abonnemang. Här finns ett utmärkt tillfälle för operatörerna att visa framförhållning då det nya EU-direktivet<sup>112</sup> som togs i juli troligtvis gör att vi har en skarpare svensk lagstiftning redan om något år. Både vad gäller initiativ för inlämning av gamla telefoner och incitament för längre användningstid så höjer sig Telenor över mängden. Fair Trade Center tycker att det är konstigt att deras konkurrenter inte följer efter. Detta gäller även transparens av hur många telefoner som lämnas in. I Japan som är framgångsrika på området så lämnas cirka 90 procent av de sålda mobiltelefonerna in i butiker, här har Sverige mycket att lära.<sup>113</sup>

#### **4.6 SAMMANFATTANDE SLUTSATSER**

Fair Trade Center tycker att det är positivt att flera av operatörernas policydokument har blivit tydligare och mer omfattande. En policy är dock bara ett papper tills den följs upp av tätare och bättre leverantörskontroller. Det är anmärkningsvärt att företag som säger sig vara ledande inom kommunikationsbranschen fortfarande uppvisar brister i både kommunikation av sitt hållbarhetsarbete och transparens. Ett exempel på bristande transparens hittar vi i hemlighetsmakeriet med antalet inlämnade mobiltelefoner till återvinning, ett annat i motviljan hos vissa företag att offentliggöra antalet leverantörskontroller. Här har operatörerna mycket att göra innan de själva och deras kunder kan vara nöjda.

112 Naturvårdsverket, 2012: [http://eeb.naturvardsverket.se/Global/Lagar%20och%20Regler/WEEE%20direktivet%202012\\_19\\_EU.pdf](http://eeb.naturvardsverket.se/Global/Lagar%20och%20Regler/WEEE%20direktivet%202012_19_EU.pdf)

113 Samtal med Ikuo Sugimoto, representant, Citizens Environmental Foundation (120924)

## 5. REKOMMENDATIONER TILL MOBILOPERATÖRERNA

### 5.1 TELE2

#### UPPFÖRANDEKOD, LEVERANTÖRSKONTROLL OCH RAPPORTERING

- bör vara tydligare med sin möjlighet att påverka som köpare i sin uppförandekod.
- bör inkludera skrivelser om levnadslön, övertidstak, skrivna kontrakt, krav på gottgörelse vid kränkning och inhyrd arbetskraft i sin uppförandekod.
- bör samarbeta med andra telekomföretag för att kunna genomföra fler leverantörskontroller.
- bör göra granskningar även längre bak i leverantörskedjan än första ledet.
- bör redovisa resultatet av sin whistleblowing-funktion. Antal samtal, vilka problem uppdagas, hur avhjälper man problemen?
- bör i sin whistleblowing-policy ge möjlighet för anmälaren att vända sig till en oberoende instans för att på så sätt värna anmälarens anonymitet.
- bör ha sin uppförandekod och CSR-rapporter tillgänglig på svenska, på sin svenska hemsida.
- bör i sin hållbarhetsredovisning höja rapporteringsnivå enligt GRI från nuvarande C.

#### PÅVERKAN, KOMMUNIKATION OCH HÅLLBARHET

- bör ta fram en metod för att mäta mobiltillverkarnas hållbarhetsarbete och i förlängningen försöka påverka de sämsta i klassen till förbättringar alternativt prioritera tillverkare som rankas högre.
- bör verka för att ”Telecommunications Industry Dialogue on Freedom of Expression and Privacy” blir mer transparent och involverar ideella organisationer och fackföreningar.
- bör prioritera att vara med i flerpartsinitiativ som inkluderar fackföreningar och ideella organisationer.
- bör fullfölja avsikten att registrera sig som producent hos Naturvårdsverket.
- bör gå med i en samlingsförening som El-kretsen eller Elektronikåtervinningsföreningen.
- bör upprätta egna initiativ för återvinning.
- bör när man börjar samla in telefoner vara transparent med antalet insamlade telefoner och batterier.
- bör upprätta initiativ för att öka användningsperioden och därmed livslängden på mobiltelefoner.

## 5.2 TELENOR

### UPPFÖRANDEKOD, LEVERANTÖRSKONTROLL OCH RAPPORTERING

- bör vara tydliga med sin möjlighet att påverka som köpare i sin leverantörs- och uppförandekod.
- bör inkludera skrivelser om levnadslön, övertidstak, krav på gottgörelse vid kränkning och inhyrd arbetskraft i sin uppförandekod.
- bör redovisa resultatet av sin whistleblower-funktion. Antal samtal, vilka problem uppdagas, hur avhjälper man problemen?
- bör ha sin uppförandekod tillgänglig på svenska, på sin svenska hemsida.
- bör i sin hållbarhetsredovisning ha som ambition att höja GRI-rapporteringsnivå från nuvarande B.

### PÅVERKAN, KOMMUNIKATION OCH HÅLLBARHET

- bör ta fram en metod för att mäta mobiltillverkarnas hållbarhetsarbete och i förlängningen försöka påverka de sämsta i klassen till förbättringar alternativt prioritera tillverkare som rankas högre.
- bör verka för att ”Telecommunications Industry Dialogue on Freedom of Expression and Privacy” blir mer transparent och involverar ideella organisationer och fackföreningar.
- bör överväga att ompröva beslutet att lämna ETI-Norge.

## 5.3 TELIASONERA

### UPPFÖRANDEKOD, LEVERANTÖRSKONTROLL OCH RAPPORTERING

- bör inkludera skrivelser om levnadslön, övertidstak, skrivna kontrakt, krav på gottgörelse vid kränkning och inhyrd arbetskraft i sin uppförandekod.
- bör göra granskningar även längre bak i leverantörskedjan än första ledet.
- bör offentliggöra hur många leverantörskontroller som genomförs.
- bör ta fram en metod för att mäta mobiltillverkarnas hållbarhetsarbete och i förlängningen försöka påverka de sämsta i klassen till förbättringar alternativt prioritera tillverkare som rankas högre.
- bör redovisa resultatet av sin whistleblower-funktion. Funktionen bör också omfatta leverantörer.
- bör i sin hållbarhetsredovisning ha som ambition att höja GRI-rapporteringsnivå från nuvarande B.

### PÅVERKAN, KOMMUNIKATION OCH HÅLLBARHET

- bör upprätta egna initiativ för återvinning.
- bör vara transparenta med antalet insamlade telefoner och batterier.

- bör upprätta initiativ för att öka användningsperioden och därmed livslängden av mobiltelefoner.
- bör prioritera att vara med i flerpartsinitiativ som inkluderar fackföreningar och ideella organisationer.

## 5.4 TRE

### UPPFÖRANDEKOD, LEVERANTÖRSKONTROLL OCH RAPPORTERING

- bör upprätta en etisk kod som internationella konventioner<sup>114</sup> samt skrivelser om levnadslön, övertidstak, skrivna kontrakt, krav på gottgörelse vid kränkning och inhyrd arbetskraft i sin uppförandekod.
- bör vara tydligare med sin möjlighet att påverka som köpare i sin framtida uppförandekod.
- bör samarbeta med andra telekomföretag för att kunna genomföra fler leverantörskontroller.
- bör upprätta en whistleblower-funktion som omfattar underleverantörer samt redovisa resultatet offentligt.
- bör upprätta en hållbarhetsredovisning enligt GRI:s principer och tydligt ange rapporteringsnivå.
- bör ha sin framtida uppförandekod och den CSR-rapporter tillgänglig på svenska, på sin svenska hemsida.
- bör inrätta ett transparent system för uppföljning av etiska riktlinjer samt se till att kraven efterlevs.

### PÅVERKAN, KOMMUNIKATION OCH HÅLLBARHET

- bör ta fram en metod för att mäta mobiltillverkarnas hållbarhetsarbete och i förlängningen försöka påverka de sämsta i klassen till förbättringar alternativt prioritera tillverkare som rankas högre
- bör prioritera att vara med i flerpartsinitiativ som inkluderar fackföreningar och ideella organisationer.
- bör kontrollera sin information om ECPAT med organisationen.
- bör aktivt påverka och föra dialog med leverantörer så att dessa arbetar med etiska krav i sina leverantörsled.
- bör registrera sig i Naturvårdsverkets producentregister.
- bör upprätta egna initiativ för återvinning.
- bör vara transparenta med antalet insamlade telefoner och batterier.
- bör upprätta initiativ för att öka användningsperioden och därmed livslängden av mobiltelefoner.

114 Som t ex ILO:s kärnkonventioner, FN:s Global Compact, OECD:s riktlinjer, ISO26000, FN:s deklaration om mänskliga rättigheter.



## 6. REKOMMENDATIONER TILL KONSUMENTER

Fair Trade Centers studie visar att det behövs starkare konsumenttryck för att mobiloperatörerna ska ta ett större ansvar för etik och miljö. När företagen motiveras varför man inte jobbar mer aktivt med etik och miljö så motiveras man detta med att det inte finns någon efterfrågan.

Fair Trade Centers slutsats är att om fler konsumenter ställer frågor om etik och miljö så tar företagen fler initiativ för hållbarare mobiltjänster. Både enskilda konsumenter och större kunder (som till exempel skolor, företag och myndigheter) har möjlighet att trycka på.

Här är några frågor som Fair Trade Center tycker att du som konsument kan ställa i butiken:

- Har operatören en uppförandekod och omfattar den föreningsfrihet och en lön det går att leva på?
- Omfattar koden även miljöpåverkan, arbetares rättigheter i produktionslandet och återvinning av produkterna?
- Hur kontrollerar företaget att leverantörerna lever upp till uppförandekoden?
- Behöver du en ny mobil när du tecknar nytt abonnemang eller förlänger ditt gamla? Vilka andra incitament har operatören för att förlänga eller teckna ett abonnemang än en ny telefon?
- Om du köper en ny mobil: Hur arbetar mobiltillverkaren med hållbarhet och finns det modeller med miljö- eller etikcertifiering?
- Fråga om du kan lämna in din gamla telefon i butiken? Om inte, fråga var du kan lämna in den?
- Fråga din mobiloperatör hur de arbetar med återvinning av produkter de säljer.
- Ta upp dessa frågor med inköpsansvariga på ditt företag/myndighet/skola.

# REFERENSLISTA

## SKRIFTLIGA INTERVJUER

Andersson, Elin, CSR-informatör Telenor (120905)

Andersson, Elin, CSR-informatör Telenor (120912)

Baumgarts, Marie, CR-ansvarig Tele2 (120831)

Sirhvonon, Siru, CR-manager TeliaSonera (120912)

## TELEFONINTERVJUER

Baumgarts, Marie CR-ansvarig Tele2 (120912)

Bodiroza, Zorica, personaldirektör, Tre (120912)

Grudin, Ingela och Ängerheim, Pär, handläggare, Naturvårdsverket, (120814)

## FYSISKA MÖTEN & TELEFONSAMTAL

Baumgarts, Marie CR-ansvarig Tele2 (120925)

Sugimoto, Ikuo, representant Citizens Environmental Foundation (120924)

Swedwatch, rundabordsamtal, hobby- och verktyg (120928)

## E-POST

Andersson, Thomas, pressansvarig ECPAT (120829)

Hiselius, Patrik, TeliaSonerans hållbarhetsavdelning (121002)

## RAPPORTER, POLICYDOKUMENT OCH LAGTEXTER

Anker, Richard, 2011. Estimating a living wage: A methodological review: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_162117.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_162117.pdf)

Europeiska Unionens Officiella Tidning, 2012. Europaparlamentet och rådets direktiv 2012/19/EU av den 4 juli 2012: om avfall som utgörs av eller innehåller elektrisk och elektronisk utrustning (WEEE): [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/sv/oj/2003/l\\_037/l\\_03720030213sv00240038.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/sv/oj/2003/l_037/l_03720030213sv00240038.pdf)

Fair Trade Center, 2007. Din mobiltelefon är guld värd: <http://www.fairtradecenter.se/node/837>

Fair Trade Center, 2009. Högt pris för billig mobil: <http://www.fairtradecenter.se/node/1125>

Fair Wear Foundation, 2010. Living Wage: FWF policy and practice: <http://www.fairwear.org/ul/cms/fck-uploaded/documents/policydocs/fwflivingwagepolicynov2010.pdf>

Germanwatch, 2012. Noch keinen fairen handys: <http://germanwatch.org/de/4956>

Hutchison Whampoa Limited, 2011. Code of Conduct

International Telecommunication Union (ITU), 2012. Key statistical highlights: ITU data release June 2012: [http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/material/pdf/2011%20Statistical%20highlights\\_June\\_2012.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/material/pdf/2011%20Statistical%20highlights_June_2012.pdf)

Post- och Telestyrelsen, 2012. Svensk Telemarknad 2011: [http://www.pts.se/upload/Rapporter/Tele/2012/svensk-telemarknad-2011-pts-er-2012\\_17.pdf](http://www.pts.se/upload/Rapporter/Tele/2012/svensk-telemarknad-2011-pts-er-2012_17.pdf)

Regeringskansliet, 2012. Enhancing internet freedom and human rights through responsible business practices: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/19/05/69/e6a3395d.pdf>

Ruggie John, 2011. Guiding Principles on Business and Human Rights: Implementing the United Nations "Protect, Respect and Remedy" Framework: <http://www.business-humanrights.org/media/documents/ruggie/ruggie-guiding-principles-21-mar-2011.pdf>

SACOM, 2012. New iPhone, Old Abuses: Have working conditions at Foxconn in China improved?: <http://sacom.hk/archives/960>

Svensk författningssamling, 2005. Förordning om producentansvar för elektriska och elektroniska produkter (SFS 2005:209): [http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Forordning-2005209-om-produ\\_sfs-2005-209/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Forordning-2005209-om-produ_sfs-2005-209/)

Tele2, 2009. Whistle Blower Policy: [http://www.tele2.com/whistleblower\\_policy\\_web.pdf](http://www.tele2.com/whistleblower_policy_web.pdf)

Tele2, 2010. Tele2 Code of Conduct: [http://www.tele2.com/Code\\_of\\_Conduct\\_Swedish.pdf](http://www.tele2.com/Code_of_Conduct_Swedish.pdf)

Tele2, 2012. Corporate Responsibility Report 2011: [http://www.tele2.com/Tele2\\_CR\\_2011\\_120330.pdf](http://www.tele2.com/Tele2_CR_2011_120330.pdf)

Telenor Group, 2012. Code of Conduct: <http://telenor.com/about-us/corporate-governance/codes-of-conduct/>

Telenor Group, 2012. Telenor Group Supplier Conduct Principles: <http://telenor.com/about-us/corporate-governance/supplier-conduct-principles/>

Telenor Sverige, 2012. CSR rapport för Telenor Sverige 2011: [http://www.telenor.se/published\\_images/CSR-2011.pdf](http://www.telenor.se/published_images/CSR-2011.pdf)

TeliaSonera, 2010. TeliaSonera Supplier Code: <http://www.teliasonera.com/PageFiles/262/PolicyPaperOnSupplierCode.pdf>

TeliaSonera, 2012. TeliaSonerans etiska riktlinjer: [http://www.teliasonera.com/Documents/CodeofEthics2012/Swedish\\_CodeofEthics.pdf](http://www.teliasonera.com/Documents/CodeofEthics2012/Swedish_CodeofEthics.pdf)

TeliaSonera, 2012. TeliaSonera Corporate Responsibility Report 2011: [http://www.teliasonera.com/Documents/Reports/2011/AnnualReports/ts\\_cr2011.pdf](http://www.teliasonera.com/Documents/Reports/2011/AnnualReports/ts_cr2011.pdf)

Tre, 2010. Hi3G Access AB, Miljöberättelse 2009: <http://www.tre.se/Global/2010/Om3/Miljo/2009%20%C3%A5rs%20Milj%C3%B6ber%C3%A4ttelse%202010-06.pdf>

## ÖVRIGA KÄLLOR

Amnesty, 2012: [http://www.amnesty.se/upload/files/2012/07/01/EXPORT\\_UPPDATERING\\_juni\\_2012.pdf](http://www.amnesty.se/upload/files/2012/07/01/EXPORT_UPPDATERING_juni_2012.pdf)

Business for Social Responsibility (BSR), 2012: <https://www.bsr.org>

ECPAT, 2012: <http://www.ecpat.se/index.php/om-ecpat/samarbetspartners>

El-Kretsen, 2012: <http://www.elkretsen.se/>

Elektronikätvinningsföreningen, 2012: <http://www.elektronikatervinning.com/default.asp>

European Commission, 2012: [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/rtte/chargers/story/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/rtte/chargers/story/index_en.htm)

The European Telecommunications Network Operators' Association, 2012: <http://www.etno.eu/>

Flipswap, 2012: <http://flipswap.com/>

Global e-Sustainability Initiative, 2012: <http://www.gesi.org/>

Global Network Initiative, 2012: <https://globalnetworkinitiative.org/>

International Labour Organization: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--en/index.htm>

LO-TCO biståndsnämnd, 2012: <http://www.lotcobistand.org/ilo>

Global Reporting Initiative, 2012: <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>

GoodGuide, 2011: <http://www.goodguide.com/categories/332304-cell-phones###products>

Greenpeace, 2011: <http://www.greenpeace.org/international/en/campaigns/climate-change/cool-it/Campaign-analysis/Guide-to-Greener-Electronics/>

Groupe Speciale Mobile Association, 2012: <http://www.gsma.com/>

MakeITfair, 2012: <http://makeitfair.org/en/the-facts/reports>

MobilTeleBranschen, 2012: [http://www.mtb.se/index.php?sid\\_id=1280&cid=1280&ftg=41&ftg\\_id=41](http://www.mtb.se/index.php?sid_id=1280&cid=1280&ftg=41&ftg_id=41)

Naturvårdsverket, 2012: <http://eeb.naturvardsverket.se/producentansvarforee/>

Post och Telestyrelsen (PTS), 2012: [http://www.pts.se/upload/Rapporter/Tele/2012/Rapporttabell-2012\\_17.xlsx](http://www.pts.se/upload/Rapporter/Tele/2012/Rapporttabell-2012_17.xlsx)

Regeneris, 2012: [www.regeneris.com](http://www.regeneris.com)

Regeringen, 2008: <http://www.regeringen.se/sb/d/10894/a/109941>

Regeringen, 2012: <http://www.regeringen.se/sb/d/2657/a/142477>

Sony, 2012: <http://www.sonymobile.com/cws/corporate/company/sustainability/greenheart#tab-3>

Swedwatch, 2012: <http://www.swedwatch.org/sv/2012/09/20/mote-om-konfliktminer-foretagen-undviker-kongo-och-eu-star-handfallet>

Tele2, 2012: <http://www.tele2.com/news-article.html?id=476>

Tele2, 2012: <http://reports.tele2.com/2011/cr/D1312D3C021245728D3F9DCE91EC8416.html>

Tele2, 2012: <http://reports.tele2.com/2011/cr/6BAFB928F55A41C18ED0BEED4FB77D65.html>

Telenor, 2012: <http://telenor.com/corporate-responsibility/supply-chain-sustainability/joint-audit-cooperation/>

Telenor, 2012: <http://www.telenor.se/privat/om-telenor/csr/index.html>

Telenor, 2012: <http://telenor.com/corporate-responsibility/supply-chain-sustainability/joint-audit-cooperation/>

Tre, 2012: <http://www.tre.se/Privat/Om-3/Snabbfakta/Vilka-ar-3/>



for people everywhere