

**Telefónica, S.A.**  
**y sociedades dependientes**

Informe de Auditoría,  
Cuentas Anuales Consolidadas e  
Informe de Gestión Consolidado  
al 31 de diciembre de 2018



## *Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente*

A los accionistas de Telefónica, S.A.:

### *Informe sobre las cuentas anuales consolidadas*

---

#### *Opinión*

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Telefónica, S.A. (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2018, la cuenta de resultados, el estado de resultado global, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2018, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

---

#### *Fundamento de la opinión*

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España, según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

---

#### *Cuestiones clave de la auditoría*

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

**Cuestiones clave de la auditoría**

**Modo en el que se han tratado en la auditoría**

*Valoración de los fondos de comercio*

Una parte relevante del activo del Grupo Telefónica son los fondos de comercio surgidos como consecuencia de las distintas combinaciones de negocios realizadas en los países en donde el grupo opera. A 31 de diciembre de 2018, tal y como se detalla en la nota 7, el valor de los fondos de comercio asciende a 25.748 millones de euros.

Para determinar si existe deterioro en sus fondos de comercio, la dirección realiza una evaluación con carácter anual o cuando se producen cambios en circunstancias o eventos que indiquen que el valor contable pudiera no ser íntegramente recuperable.

Según se describe en las notas 3.c) y 3.m), la determinación del valor recuperable se realiza mediante el cálculo del valor en uso de las unidades generadoras de efectivo a las que se asocian los fondos de comercio, basado en los planes estratégicos aprobados por el consejo de administración. Se trata de un área relevante de nuestra auditoría ya que estamos ante un cálculo complejo que requiere del uso de un alto grado de juicio en la estimación de hipótesis clave, tales como el crecimiento de ingresos, la evolución del margen operativo, el ratio de inversiones a largo plazo, la tasa de descuento y la tasa de crecimiento terminal. Estas hipótesis pueden verse afectadas significativamente por la evolución futura del entorno macroeconómico, competitivo, regulatorio y tecnológico en cada uno de los países en los que el Grupo Telefónica opera.

Tal y como se describe en la nota 7, en el ejercicio se ha registrado un deterioro por importe de 350 millones de euros sobre el fondo de comercio correspondiente a la unidad generadora de efectivo de México, como consecuencia del empeoramiento de las condiciones macroeconómicas acontecidas en dicho país, agravadas por factores específicos de mercado y competencia en el mercado local.

Tal y como se describe en la nota 7, el valor recuperable de la unidad generadora de efectivo correspondiente a Argentina presenta un mayor riesgo de deterioro del fondo de comercio asignado a la misma ante variaciones de las hipótesis clave.

Hemos realizado procedimientos de auditoría, con la colaboración de nuestros expertos en valoraciones, sobre el proceso llevado a cabo por los administradores y la dirección para determinar el valor recuperable de las unidades generadoras de efectivo a las que se asocian los fondos de comercio, entre los que se incluyen:

- Entendimiento del entorno de control, análisis y comprobación de los controles relevantes sobre el proceso de evaluación de deterioro de los fondos de comercio para determinar el valor recuperable de las unidades generadoras de efectivo.
- Comprobación de la consistencia de los datos utilizados en el cálculo del valor en uso con los planes estratégicos aprobados por el consejo de administración.
- Análisis del grado de cumplimiento respecto del plan estratégico aprobado en el ejercicio anterior.
- Evaluación de las hipótesis clave utilizadas para la determinación del valor recuperable, cuestionando su razonabilidad y coherencia, para lo cual hemos efectuado pruebas de contraste de hipótesis clave según información de mercado.
- Evaluación de la razonabilidad de los análisis de sensibilidad definidos por la dirección del Grupo Telefónica.
- Comprobación de los desgloses incluidos en las cuentas anuales consolidadas de acuerdo a la normativa aplicable.

En base a los procedimientos realizados, consideramos que la evaluación efectuada por la dirección es razonable, su estimación de las hipótesis clave se encuentra dentro de un rango razonable, y sus conclusiones sobre la valoración de los fondos de comercio concuerdan con la información contenida en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

**Cuestiones clave de la auditoría**

**Modo en el que se han tratado en la auditoría**

*Reconocimiento de ingresos*

Los ingresos por ventas y prestaciones de servicios del Grupo Telefónica provienen principalmente de la prestación de los diversos servicios de telecomunicaciones que incluyen tráfico, cuotas periódicas por la utilización de la red, servicios digitales como la televisión de pago, y otros productos y servicios. Los ingresos correspondientes a estos productos y servicios, que pueden venderse de forma separada o bien de forma conjunta en paquetes comerciales, se asignan a cada obligación de cumplimiento en función de la relación de los precios de venta independientes de cada componente individual con el precio total del paquete, y se reconocen a medida que se satisface la obligación.

En la industria de telecomunicaciones, el reconocimiento de ingresos procedentes de contratos con clientes es considerado un riesgo inherente significativo, dada la complejidad de los sistemas de información involucrados, el alto volumen de transacciones, y los cambios en el precio de la transacción por actualizaciones de tarifas y acciones comerciales sobre los diferentes productos y servicios prestados.

En el ejercicio 2018, la adopción en el Grupo de la NIIF 15 “Ingresos ordinarios procedentes de contratos con clientes” ha requerido por parte de la dirección la evaluación de su impacto en la información financiera, la actualización de los procesos de reconocimiento de ingresos, así como la introducción de aplicaciones informáticas adicionales. La adopción de la NIIF 15, el 1 de enero de 2018, se ha aplicado retroactivamente reconociendo un ajuste que incrementa el saldo de apertura de “Ganancias acumuladas” y de “Intereses minoritarios” en la fecha de primera aplicación, tal como se indica en la nota 2.

Para aquellos ingresos cuyo ciclo de facturación no coincide con el cierre contable, se requiere por parte de la dirección el uso de estimaciones para determinar el importe a reconocer por servicios prestados que se encuentran pendientes de facturar al cierre del ejercicio. Estas estimaciones se basan en distintas fuentes de datos procesadas por los sistemas de información.

Hemos realizado procedimientos de auditoría con la participación de nuestros especialistas en sistemas de tecnología de la información sobre el proceso de reconocimiento de ingresos, entre los que se incluyen:

- Entendimiento y evaluación de las políticas contables empleadas por la dirección en la determinación, cálculo y contabilización de los ingresos reconocidos. En particular, los criterios y soluciones prácticas aplicados en la adopción de NIIF 15.
- Evaluación de los métodos de cálculo utilizados para determinar el impacto inicial de la aplicación de NIIF 15 a 1 de enero de 2018.
- Entendimiento del entorno de control, evaluación y comprobación de los controles relevantes sobre el proceso y los controles generales informáticos sobre los principales sistemas y aplicaciones que intervienen en dicho proceso.
- Evaluación de la razonabilidad de los criterios utilizados por la dirección en la estimación de los ingresos reconocidos pendientes de facturar.
- Pruebas en detalle sobre transacciones de ingresos, usando técnicas de muestreo, comprobando la evidencia justificativa de dichas transacciones.
- Pruebas en detalle sobre la facturación realizada con posterioridad al cierre del ejercicio y su coherencia con las estimaciones realizadas, utilizando técnicas de muestreo.
- Comprobación de los desgloses incluidos en las cuentas anuales consolidadas.

En base a los procedimientos realizados, consideramos que la estimación realizada por la dirección es razonable en lo relativo al reconocimiento de ingresos por ventas y prestaciones de servicios pendientes de facturar a cierre del ejercicio.

**Cuestiones clave de la auditoría**

**Modo en el que se han tratado en la auditoría**

Identificamos este área como aspecto clave a considerar en la auditoría del Grupo, por la complejidad del proceso de estimación de ingresos reconocidos pendientes de facturar, basado en los sistemas que soportan la información y nivel de juicio empleado en el mismo.

Véase notas 3.l), 12 y 23 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

*Provisiones y pasivos contingentes por litigios fiscales y regulatorios en Brasil*

Tal y como se describe en la nota 21, el Grupo Telefónica está expuesto a riesgos por reclamaciones y litigios de diversa naturaleza asociada a la operativa normal del sector y países en los que opera el Grupo.

Según se explica en las notas 21, 22 y 26, en el caso particular de Brasil, existen contingencias y litigios de cuantía significativa de carácter fiscal y regulatorio que, dada la complejidad del marco tributario y la normativa específica en el sector de las telecomunicaciones del país, nos hacen prestar especial atención a su evaluación y, por tanto, es un área relevante de nuestra auditoría.

Dadas las incertidumbres en torno a la resolución de estas cuestiones, la dirección tiene que aplicar juicio significativo para, junto con sus asesores fiscales y regulatorios, determinar la probabilidad de que haya una salida de recursos, el momento y el desembolso que será necesario para liquidar la obligación. (Véase nota 3.m).

Hemos realizado procedimientos de auditoría sobre el proceso establecido por el Grupo Telefónica, para identificar y evaluar los litigios y reclamaciones abiertas en Brasil, entre los que se incluyen:

- Entendimiento y evaluación de los controles internos relevantes relacionados con el proceso de identificación y registro de contingencias y su adecuado desglose.
- Obtención de confirmaciones de los asesores jurídicos con los que trabaja Telefónica Brasil, S.A. para los procesos fiscales y regulatorios, así como la respectiva evaluación de la dirección respecto a los importes y probabilidades de que las contingencias se materialicen en pérdida.
- Para procesos tributarios y regulatorios relevantes, con interpretaciones más subjetivas y complejas, obtención, por medio de la dirección, de segunda opinión con la evaluación de especialistas renombrados e independientes en relación a las causas, pronósticos de pérdida, argumentos y/o tesis de la defensa.
- Reuniones con la dirección para discutir y evaluar, con la ayuda de nuestros expertos, las conclusiones obtenidas para las contingencias más relevantes.
- Evaluación del adecuado desglose en materia de contingencias en las cuentas anuales consolidadas.

En base a los procedimientos realizados, consideramos que la estimación realizada por la dirección es razonable, y consistente con la información contenida en las cuentas anuales consolidadas adjuntas sobre las provisiones y pasivos contingentes por litigios fiscales y regulatorios en Brasil.

**Cuestiones clave de la auditoría**

**Modo en el que se han tratado en la auditoría**

*Transacciones significativas: Impuestos a recuperar por sentencias judiciales en Brasil*

Tal y como se describe en la nota 11, el Grupo ha reconocido en 2018 un activo por importe de 1.454 millones de euros en el epígrafe “Créditos y otros activos financieros” del estado de situación financiera consolidada, como consecuencia de los procesos judiciales tramitados en juzgado durante el año 2018 en favor de las filiales del grupo en Brasil, Telefónica Brasil, S.A. y Telefónica Data, S.A.

Las sentencias judiciales favorables reconocen el derecho a excluir el impuesto estatal sobre bienes y servicios (ICMS) de la base de cálculo de las contribuciones de la Compañía a PIS (Programa de Integração Social) y a COFINS (Contribuição para Financiamento da Seguridade Social) para los periodos cubiertos por los procesos judiciales.

A partir de agosto de 2018, el Grupo ha iniciado la compensación de los créditos indicados. En octubre de 2018, la autoridad competente en Brasil ha iniciado un proceso de inspección con el objetivo de homologar los referidos créditos, limitando de esta forma la compensación de los créditos hasta que este proceso esté concluido. No obstante, los administradores del Grupo han tomado las acciones legales necesarias para continuar con la compensación de los créditos.

El Grupo en Brasil tiene en curso otros tres procedimientos judiciales de la misma naturaleza, abarcando diversos periodos entre diciembre de 2001 y junio de 2017, que se han considerado al 31 de diciembre de 2018 como activos contingentes, según se describe en la nota 11.

Identificamos este área como aspecto relevante a considerar en la auditoría del Grupo, por el efecto significativo de estas transacciones en las cuentas anuales consolidadas, y por el juicio aplicado por la dirección para determinar el momento del reconocimiento de los créditos y su correspondiente clasificación en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Hemos realizado procedimientos de auditoría para evaluar el tratamiento contable de estas transacciones, entre los que se incluyen:

- Entendimiento del entorno de control, evaluación y comprobación de los controles relevantes sobre el tratamiento contable de dichas transacciones.
- Con ayuda de nuestros especialistas, evaluamos las conclusiones obtenidas por la dirección, fundamentadas también en opiniones de expertos reconocidos e independientes, para determinar el adecuado momento del reconocimiento de los créditos resultante de las sentencias judiciales favorables, así como su valor.
- Obtención y análisis de los cálculos preparados por la compañía, con ayuda de expertos contratados por la dirección, para estimar los valores de los impuestos a recuperar y la correspondiente actualización monetaria aplicable para el período objeto del proceso judicial.
- Evaluación de las conclusiones de la dirección sobre el tratamiento contable aplicado a dichas transacciones y su registro y clasificación en las cuentas anuales consolidadas.
- Evaluación de los desgloses asociados incorporados en la memoria consolidada adjunta.

En base a los procedimientos realizados, consideramos que la estimación realizada por la dirección es razonable, y consistente con la información contenida en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

**Cuestiones clave de la auditoría**

**Modo en el que se han tratado en la auditoría**

*Sistemas de información*

La actividad del Grupo Telefónica tiene una gran dependencia de sus sistemas de información y de su estructura de tecnología, que presentan un elevado número y heterogeneidad de aplicaciones y sistemas con los que operan las diferentes empresas del Grupo. Durante el 2018, el Grupo ha estado implementando planes de fortalecimiento de los controles generales informáticos, y de transformación de algunos de los sistemas que soportan procesos relevantes sobre la información financiera.

Un adecuado entorno de control interno sobre los sistemas y aplicaciones que forman parte de dicha estructura tecnológica es crítico para asegurar el correcto procesamiento y la integridad de la información que soporta las cuentas anuales consolidadas.

En este contexto de fortalecimiento de los controles generales informáticos y de cambios tecnológicos, el entorno de control sobre acceso a datos, programas y sistemas y sobre migraciones de sistemas ha sido una de las áreas de mayor relevancia en nuestra auditoría.

Con la colaboración de nuestros especialistas en sistemas de tecnología de la información, nuestro trabajo ha consistido en el entendimiento del entorno de control interno y la evaluación y comprobación de los controles relevantes sobre los sistemas y aplicaciones que soportan la información financiera del Grupo Telefónica, incluyendo las mejoras acometidas en la gestión de accesos y cambios a programas.

Además de lo anterior y derivado de los cambios tecnológicos identificados, nuestros procedimientos han incluido el análisis de la efectividad de los controles sobre las migraciones de sistemas tanto en aspectos tecnológicos, como en los relacionados con la integridad de la información financiera.

En base a los procedimientos realizados, no hemos identificado aspectos significativos que afecten a la información contenida en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

*Argentina – economía hiperinflacionaria*

El Grupo Telefónica desarrolla una parte de sus negocios en Argentina. Tal y como se describe en la nota 2, la economía argentina, en términos acumulados para los tres últimos ejercicios, ha mostrado tasas de inflación acumulada superiores al 100%. Conforme a lo establecido en la NIC 29 “Información financiera en economías hiperinflacionarias”, la dirección, en línea con el consenso de los actores del mercado, ha considerado Argentina como una economía hiperinflacionaria a efectos de la elaboración de las cuentas anuales consolidadas.

En aplicación de la norma, los estados financieros de las sociedades dependientes argentinas que tienen el peso argentino como moneda funcional se han reexpresado para reflejar el ajuste por inflación y se han convertido a euros a tipo de cambio de cierre. En el saldo de apertura a 1 de enero de 2018, se ha reconocido un impacto positivo en el patrimonio neto del Grupo por importe de 2.033 millones de euros.

Hemos realizado procedimientos de auditoría para evaluar el tratamiento contable de este hecho, entre los que se incluyen:

- Entendimiento de los procesos del Grupo para monitorizar los indicadores y juicios aplicados por la dirección para la consideración de Argentina como economía hiperinflacionaria.
- Entendimiento de la política contable empleada por la dirección para determinar la presentación de los efectos contables en las cuentas anuales consolidadas.
- Entendimiento del entorno de control, evaluación y comprobación de los controles relevantes sobre el proceso establecido por la dirección respecto al registro contable de Argentina como economía hiperinflacionaria.
- Pruebas en detalle sobre los índices de inflación utilizados, la metodología de cálculo del ajuste por inflación y la aplicación del tipo de cambio de cierre.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
<p>Por el efecto de la aplicación de la norma en las cuentas anuales consolidadas, consideramos como aspecto clave para nuestra auditoría la evaluación de la política contable aplicada por el Grupo, el registro contable de estos efectos y su presentación en las cuentas anuales consolidadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprobación de los desgloses incluidos en las cuentas anuales consolidadas.</li> </ul> <p>En base a los procedimientos realizados, no hemos observado incidencias respecto al registro contable realizado por la dirección y la información contenida en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.</p>

*Cambio de política contable para la presentación de los efectos de la hiperinflación*

El Grupo viene operando en Venezuela, país reconocido como economía hiperinflacionaria, desde el ejercicio 2009. A tal efecto, las filiales del grupo en este país actualizan sus registros contables según lo establecido por la NIC 29 en función de la inflación estimada para cada ejercicio.

Desde que Venezuela fue considerada economía hiperinflacionaria, el Grupo eligió como política contable en la preparación de sus cuentas anuales consolidadas, la presentación en base neta en el Estado del Resultado Global Consolidado, en “Diferencias de Conversión”, de los efectos de la hiperinflación y de las diferencias de conversión asociadas a estas filiales.

Durante el ejercicio 2018, el Grupo ha cambiado su política contable pasando a reconocer los efectos de la hiperinflación y las diferencias de conversión en base neta en las “Ganancias Acumuladas”, lo que ha supuesto una reexpresión de las cifras comparativas de 2016 y 2017 para las filiales de Venezuela. En 2018, esta nueva política contable se ha aplicado también a las filiales en Argentina, tras su consideración como país de economía hiperinflacionaria.

Las consideraciones y juicios de la dirección para el cambio de política contable según lo establecido por la NIC 8, han sido considerados una cuestión clave para nuestra auditoría.

Véase nota 2 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Hemos realizado procedimientos de auditoría para evaluar el cambio de política contable descrita, entre los que se incluyen:

- Entendimiento y evaluación de la elección de política contable y su adecuación a las NIIF -UE.
- Evaluación de la razonabilidad de los juicios de la dirección de acuerdo a los cuales considera que la nueva política contable proporciona información financiera más fiable, incluyendo la evaluación del entorno de control en el proceso de toma de decisión.
- Pruebas en detalle sobre los impactos cuantitativos.
- Comprobación de la información desglosada en las cuentas anuales consolidadas.

En base a los procedimientos realizados, consideramos razonables los juicios de la dirección relativos al cambio de política contable y consistentes con la información incluida en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

*Otra información: Informe de gestión consolidado*

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2018, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.



Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre la información contenida en el informe de gestión consolidado se encuentra definida en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, que establece dos niveles diferenciados sobre la misma:

- a) Un nivel específico que resulta de aplicación al estado de la información no financiera consolidado, así como a determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, según se define en el art. 35.2. b) de la Ley 22/2015, de Auditoría de Cuentas, que consiste en comprobar únicamente que la citada información se ha facilitado en el informe de gestión, o en su caso, que se ha incorporado en éste la referencia correspondiente al informe separado sobre la información no financiera en la forma prevista en la normativa, y en caso contrario, a informar sobre ello.
- b) Un nivel general aplicable al resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado, que consiste en evaluar e informar sobre la concordancia de la citada información con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en el informe de gestión consolidado y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2018 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

---

### *Responsabilidad de los administradores y de la comisión de auditoría y control en relación con las cuentas anuales consolidadas*

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con las NIIF-UE y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los citados administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.

---

### *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas*

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.
- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del Grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

## *Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios*

### *Informe adicional para la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante*

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la comisión de auditoría y control de la Sociedad dominante de fecha 19 de febrero de 2019.

### *Periodo de contratación*

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 12 de mayo de 2016 nos nombró como auditores del Grupo por un período de tres años, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2017.

### *Servicios prestados*

Los servicios, distintos de la auditoría de cuentas, que han sido prestados al Grupo auditado se describen en la nota 26.e) de la memoria de las cuentas anuales consolidadas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)



Virginia Arce Peralta (16096)

21 de febrero de 2019



PRICEWATERHOUSECOOPERS  
AUDITORES, S.L.

2019 Núm. 01/19/00720

96,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe de auditoría de cuentas sujeto  
a la normativa de auditoría de cuentas  
española o internacional

# 2018

*Estados financieros consolidados (Cuentas anuales consolidadas) e Informe de gestión consolidado correspondientes al ejercicio 2018*

Telefónica, S.A. y sociedades dependientes que componen el Grupo Telefónica

# CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

## ÍNDICE

<b>Estados de situación financiera consolidados</b>	4
<b>Cuentas de resultados consolidadas</b>	5
<b>Estados de resultados globales consolidados</b>	6
<b>Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado</b>	7
<b>Estados de flujos de efectivo consolidados</b>	9
<b>Memoria consolidada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018</b>	10
Nota 1. Introducción e información general	10
Nota 2. Bases de presentación de los estados financieros consolidados	10
Nota 3. Normas de valoración	21
Nota 4. Información financiera por segmentos	32
Nota 5. Combinaciones de negocio y operaciones con intereses minoritarios	40
Nota 6. Intangibles	42
Nota 7. Fondo de comercio	44
Nota 8. Inmovilizado material	49
Nota 9. Empresas asociadas y negocios conjuntos	51
Nota 10. Partes vinculadas	52
Nota 11. Activos financieros y otros activos no corrientes	54
Nota 12. Cuentas a cobrar y otros activos corrientes	57
Nota 13. Otros activos financieros corrientes	59
Nota 14. Desglose por categorías de activos financieros	60
Nota 15. Patrimonio neto	64
Nota 16. Pasivos financieros	73
Nota 17. Instrumentos financieros derivados y políticas de gestión de riesgos	77
Nota 18. Cuentas a pagar y otros pasivos no corrientes	95
Nota 19. Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes	96
Nota 20. Desgloses de activos y pasivos contractuales y de gastos diferidos	98
Nota 21. Provisiones	99
Nota 22. Situación fiscal	110
Nota 23. Ingresos y gastos	120

Nota 24. Planes de retribución referenciados al valor de cotización de la acción	124
Nota 25. Detalle de los flujos de caja	127
Nota 26. Otra información	130
Nota 27. Arrendamientos financieros	140
Nota 28. Operaciones mantenidas para la venta	141
Nota 29. Acontecimientos posteriores	142
<b>Anexos</b>	
Anexo I: Perímetro de consolidación	144
Anexo II: Retribución al Consejo y a la Alta Dirección	157
Anexo III: Detalle de obligaciones y bonos	163
Anexo IV: Detalle de instrumentos financieros	167
Anexo V: Deudas con entidades de crédito	176
Anexo VI: Principales aspectos regulatorios y concesiones y licencias del Grupo Telefónica	177

## Grupo Telefónica

## Estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre

Millones de euros	Referencia	2018	2017
<b>ACTIVO</b>			
<b>A) ACTIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>90.707</b>	<b>95.135</b>
Intangibles	(Nota 6)	16.856	18.005
Fondo de comercio	(Nota 7)	25.748	26.841
Inmovilizado material	(Nota 8)	33.295	34.225
Inversiones puestas en equivalencia	(Nota 9)	68	77
Activos financieros y otros activos no corrientes	(Nota 11)	7.109	8.167
Activos por impuestos diferidos	(Nota 22)	7.631	7.820
<b>B) ACTIVOS CORRIENTES</b>		<b>23.340</b>	<b>19.931</b>
Existencias		1.692	1.117
Cuentas a cobrar y otros activos corrientes	(Nota 12)	10.579	10.093
Administraciones públicas deudoras	(Nota 22)	1.676	1.375
Otros activos financieros corrientes	(Nota 13)	2.209	2.154
Efectivo y equivalentes de efectivo	(Nota 14)	5.692	5.192
Activos no corrientes mantenidos para la venta	(Nota 28)	1.492	—
<b>TOTAL ACTIVOS (A+B)</b>		<b>114.047</b>	<b>115.066</b>

	Referencia	2018	2017
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>			
<b>A) PATRIMONIO NETO</b>		<b>26.980</b>	<b>26.618</b>
Patrimonio neto atribuible a los accionistas de la Sociedad dominante y a otros tenedores de instrumentos de patrimonio	(Nota 15)	17.947	16.920
Patrimonio neto atribuible a intereses minoritarios	(Nota 15)	9.033	9.698
<b>B) PASIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>57.418</b>	<b>59.382</b>
Pasivos financieros no corrientes	(Nota 16)	45.334	46.332
Cuentas a pagar y otros pasivos no corrientes	(Nota 18)	1.890	1.687
Pasivos por impuestos diferidos	(Nota 22)	2.674	2.145
Provisiones a largo plazo	(Nota 21)	7.520	9.218
<b>C) PASIVOS CORRIENTES</b>		<b>29.649</b>	<b>29.066</b>
Pasivos financieros corrientes	(Nota 16)	9.368	9.414
Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes	(Nota 19)	15.485	15.095
Administraciones públicas acreedoras	(Nota 22)	2.047	2.341
Provisiones a corto plazo	(Nota 21)	1.912	2.216
Pasivos asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta	(Nota 28)	837	—
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO (A+B+C)</b>		<b>114.047</b>	<b>115.066</b>

Las notas y los anexos adjuntos forman parte integrante de estos estados de situación financiera consolidados.

## Grupo Telefónica

Cuentas de resultados consolidadas de los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre

Millones de euros	Referencia	2018	2017	2016
Ventas y prestaciones de servicios	(Nota 23)	48.693	52.008	52.036
Otros ingresos	(Nota 23)	1.622	1.489	1.763
Aprovisionamientos		(14.013)	(15.022)	(15.242)
Gastos de personal	(Nota 23)	(6.332)	(6.862)	(8.098)
Otros gastos	(Nota 23)	(14.399)	(15.426)	(15.341)
<b>RESULTADO OPERATIVO ANTES DE AMORTIZACIONES (OIBDA)</b>		<b>15.571</b>	<b>16.187</b>	<b>15.118</b>
Amortizaciones	(Nota 23)	(9.049)	(9.396)	(9.649)
<b>RESULTADO OPERATIVO</b>		<b>6.522</b>	<b>6.791</b>	<b>5.469</b>
<b>Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia</b>	(Nota 9)	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>(5)</b>
Ingresos financieros		1.458	1.073	1.770
Diferencias positivas de cambio		3.389	3.958	5.489
Gastos financieros		(2.690)	(3.363)	(4.476)
Diferencias negativas de cambio		(3.112)	(3.867)	(5.002)
<b>Resultado financiero neto</b>	(Nota 17)	<b>(955)</b>	<b>(2.199)</b>	<b>(2.219)</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>5.571</b>	<b>4.597</b>	<b>3.245</b>
Impuesto sobre beneficios	(Nota 22)	(1.621)	(1.219)	(846)
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<b>3.950</b>	<b>3.378</b>	<b>2.399</b>
Atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante		3.331	3.132	2.369
Atribuido a intereses minoritarios	(Nota 15)	619	246	30
<b>Resultado por acción, básico y diluido, atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante (euros)</b>	(Nota 23)	<b>0,57</b>	<b>0,56</b>	<b>0,42</b>

Las notas y los anexos adjuntos forman parte integrante de estas cuentas de resultados consolidadas.



## Grupo Telefónica

Estados de resultados globales consolidados de los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre

Millones de euros	2018	2017	2016
<b>Resultado del periodo</b>	<b>3.950</b>	<b>3.378</b>	<b>2.399</b>
<b>Otro resultado global</b>	<b>(2.390)</b>	<b>(4.820)</b>	<b>3.363</b>
Ganancias (pérdidas) en la valoración de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global del periodo	9	26	(77)
Efecto impositivo	(3)	6	22
Reclasificación de (ganancias) pérdidas incluidas en la cuenta de resultados (Nota 17)	—	33	136
Efecto impositivo	—	—	(19)
	<b>6</b>	<b>65</b>	<b>62</b>
Ganancias (pérdidas) procedentes de coberturas	935	62	498
Efecto impositivo	(243)	6	(120)
Reclasificación de (ganancias) pérdidas incluidas en la cuenta de resultados (Nota 17)	(706)	162	54
Efecto impositivo	181	(40)	(14)
	<b>167</b>	<b>190</b>	<b>418</b>
Ganancias (pérdidas) procedentes de costes de coberturas	51	—	—
Efecto impositivo	(13)	—	—
Reclasificación de (ganancias) pérdidas incluidas en la cuenta de resultados (Nota 17)	(2)	—	—
Efecto impositivo	1	—	—
	<b>37</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
Participación en (pérdidas) ganancias imputadas directamente al patrimonio neto (asociadas y otros)	(34)	8	(8)
Efecto impositivo	1	(2)	3
Reclasificación de (ganancias) pérdidas incluidas en la cuenta de resultados	—	—	—
Efecto impositivo	—	—	—
	<b>(33)</b>	<b>6</b>	<b>(5)</b>
<b>Diferencias de conversión (Nota 15)</b>	<b>(2.602)</b>	<b>(5.094)</b>	<b>3.176</b>
<b>Total otras (pérdidas) ganancias globales que serán imputadas a resultados en periodos posteriores</b>	<b>(2.425)</b>	<b>(4.833)</b>	<b>3.651</b>
Ganancias (pérdidas) actuariales y efecto del límite del activo por planes de prestación definida	203	14	(378)
Efecto impositivo	(24)	(1)	90
	<b>179</b>	<b>13</b>	<b>(288)</b>
(Pérdidas) ganancias en la valoración de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global del periodo	(133)	—	—
Efecto impositivo	(11)	—	—
	<b>(144)</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
<b>Total otras ganancias (pérdidas) globales que no serán imputadas a resultados en periodos posteriores</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>(288)</b>
<b>Total ganancias (pérdidas) consolidadas del periodo</b>	<b>1.560</b>	<b>(1.442)</b>	<b>5.762</b>
<b>Atribuibles a:</b>			
Accionistas de la Sociedad dominante y a otros tenedores de instrumentos de patrimonio	1.513	(858)	4.654
Intereses minoritarios	47	(584)	1.108
	<b>1.560</b>	<b>(1.442)</b>	<b>5.762</b>

Las notas y los anexos adjuntos forman parte integrante de estos estados de resultados globales consolidados.

Grupo Telefónica

Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre

	Atribuible a los accionistas de la Sociedad dominante y a otros tenedores de instrumentos de patrimonio										Total	Intereses minoritarios (Nota 15)	Total patrimonio neto
	Capital Social	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio propios	Otros Instrumentos de patrimonio	Reserva legal	Ganancias acumuladas	Activos financieros a valor razonable	Coberturas	Asociadas y otros	Diferencias de conversión			
Millones de euros													
<b>Saldo al 31 diciembre de 2017 (*)</b>	<b>5.192</b>	<b>4.538</b>	<b>(688)</b>	<b>7.518</b>	<b>987</b>	<b>14.732</b>	<b>74</b>	<b>384</b>	<b>37</b>	<b>(15.854)</b>	<b>16.920</b>	<b>9.698</b>	<b>26.618</b>
Impactos por primera aplicación de normas contables (Nota 15)	—	—	—	—	—	817	(305)	—	—	—	512	66	578
Impacto inicial por la hiperinflación en Argentina	—	—	—	—	—	(1.114)	—	—	—	3.147	2.033	—	2.033
<b>Saldo al 1 de enero de 2018</b>	<b>5.192</b>	<b>4.538</b>	<b>(688)</b>	<b>7.518</b>	<b>987</b>	<b>14.435</b>	<b>(231)</b>	<b>384</b>	<b>37</b>	<b>(12.707)</b>	<b>19.465</b>	<b>9.764</b>	<b>29.229</b>
Resultado del periodo	—	—	—	—	—	3.331	—	—	—	—	3.331	619	3.950
Otro resultado global del periodo	—	—	—	—	—	181	(138)	176	7	(2.044)	(1.818)	(572)	(2.390)
<b>Total resultado global del periodo</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>3.512</b>	<b>(138)</b>	<b>176</b>	<b>7</b>	<b>(2.044)</b>	<b>1.513</b>	<b>47</b>	<b>1.560</b>
Dividendos y reparto del resultado (Nota 15)	—	—	—	—	51	(2.102)	—	—	—	—	(2.051)	(906)	(2.957)
Variación neta de instrumentos de patrimonio propio	—	—	2	—	—	(1)	—	—	—	—	1	—	1
Compras y ventas de participaciones minoritarias y combinaciones de negocio (Nota 5)	—	—	—	—	—	232	—	—	—	—	232	139	371
Obligaciones perpetuas subordinadas y obligaciones convertibles (Nota 15)	—	—	—	(22)	—	(392)	—	—	—	—	(414)	(12)	(426)
Efecto conversión estados financieros de países hiperinflacionarios	—	—	—	—	—	(799)	—	—	—	—	(799)	—	(799)
Otros movimientos	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1
<b>Saldo al 31 diciembre de 2018</b>	<b>5.192</b>	<b>4.538</b>	<b>(686)</b>	<b>7.496</b>	<b>1.038</b>	<b>14.885</b>	<b>(369)</b>	<b>560</b>	<b>44</b>	<b>(14.751)</b>	<b>17.947</b>	<b>9.033</b>	<b>26.980</b>

Las notas y los anexos adjuntos forman parte integrante de estos estados de cambios en el patrimonio neto consolidados.

(\*) Los saldos iniciales de las partidas "Ganancias Acumuladas" y "Diferencias de conversión" han sido modificados para recoger el cambio de política contable indicado en la Nota 2.

Grupo Telefónica

Estados de cambios en el patrimonio neto consolidado de los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre

	Atribuible a los accionistas de la Sociedad dominante y a otros tenedores de instrumentos de patrimonio											Intereses minoritarios (Nota 15)	Total patrimonio neto
	Capital Social	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio propios	Otros Instrumentos de patrimonio	Reserva legal	Ganancias acumuladas	Activos disponibles para la venta	Coberturas	Asociadas y otros	Diferencias de conversión	Total		
<b>Millones de euros</b>													
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2016 (*)</b>	<b>5.038</b>	<b>3.227</b>	<b>(1.480)</b>	<b>7.803</b>	<b>985</b>	<b>13.928</b>	<b>9</b>	<b>191</b>	<b>31</b>	<b>(11.575)</b>	<b>18.157</b>	<b>10.228</b>	<b>28.385</b>
Resultado del periodo	—	—	—	—	—	3.132	—	—	—	—	3.132	246	3.378
Otro resultado global del periodo	—	—	—	—	—	16	65	193	6	(4.270)	(3.990)	(830)	(4.820)
<b>Total resultado global del periodo</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>3.148</b>	<b>65</b>	<b>193</b>	<b>6</b>	<b>(4.270)</b>	<b>(858)</b>	<b>(584)</b>	<b>(1.442)</b>
Dividendos y reparto del resultado (Nota 15)	—	—	—	—	2	(2.021)	—	—	—	—	(2.019)	(583)	(2.602)
Variación neta de instrumentos de patrimonio propio	—	—	35	—	—	—	—	—	—	—	35	—	35
Compras y ventas de participaciones minoritarias y combinaciones de negocio	—	—	754	—	—	449	—	—	—	(9)	1.194	649	1.843
Obligaciones perpetuas subordinadas y obligaciones convertibles (Nota 15)	154	1.311	—	(285)	—	(443)	—	—	—	—	737	(12)	725
Efecto conversión estados financieros de países hiperinflacionarios	—	—	—	—	—	(328)	—	—	—	—	(328)	—	(328)
Otros movimientos	—	—	3	—	—	(1)	—	—	—	—	2	—	2
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>5.192</b>	<b>4.538</b>	<b>(688)</b>	<b>7.518</b>	<b>987</b>	<b>14.732</b>	<b>74</b>	<b>384</b>	<b>37</b>	<b>(15.854)</b>	<b>16.920</b>	<b>9.698</b>	<b>26.618</b>
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2015</b>	<b>4.975</b>	<b>3.227</b>	<b>(1.656)</b>	<b>6.803</b>	<b>984</b>	<b>18.475</b>	<b>(53)</b>	<b>(231)</b>	<b>36</b>	<b>(16.789)</b>	<b>15.771</b>	<b>9.665</b>	<b>25.436</b>
Cambio de política para la presentación de los efectos patrimoniales de la hiperinflación (Nota 2)	—	—	—	—	—	(3.141)	—	—	—	3.141	—	—	—
<b>Saldo ajustado al 1 de enero de 2016</b>	<b>4.975</b>	<b>3.227</b>	<b>(1.656)</b>	<b>6.803</b>	<b>984</b>	<b>15.334</b>	<b>(53)</b>	<b>(231)</b>	<b>36</b>	<b>(13.648)</b>	<b>15.771</b>	<b>9.665</b>	<b>25.436</b>
Resultado del periodo	—	—	—	—	—	2.369	—	—	—	—	2.369	30	2.399
Otro resultado global del periodo	—	—	—	—	—	(267)	62	422	(5)	2.073	2.285	1.078	3.363
<b>Total resultado global del periodo</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>2.102</b>	<b>62</b>	<b>422</b>	<b>(5)</b>	<b>2.073</b>	<b>4.654</b>	<b>1.108</b>	<b>5.762</b>
Dividendos y reparto del resultado (Nota 15)	137	—	—	—	1	(2.544)	—	—	—	—	(2.406)	(524)	(2.930)
Variación neta de instrumentos de patrimonio propio	—	—	(637)	—	—	—	—	—	—	—	(637)	—	(637)
Compras y ventas de participaciones minoritarias y combinaciones de negocio (Nota 5)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	(7)	(7)
Reducción de capital (Nota 15)	(74)	—	813	—	—	(739)	—	—	—	—	—	—	—
Obligaciones perpetuas subordinadas (Nota 15)	—	—	—	1.000	—	(255)	—	—	—	—	745	(14)	731
Efecto conversión estados financieros de países hiperinflacionarios	—	—	—	—	—	(24)	—	—	—	—	(24)	—	(24)
Otros movimientos	—	—	—	—	—	54	—	—	—	—	54	—	54
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2016</b>	<b>5.038</b>	<b>3.227</b>	<b>(1.480)</b>	<b>7.803</b>	<b>985</b>	<b>13.928</b>	<b>9</b>	<b>191</b>	<b>31</b>	<b>(11.575)</b>	<b>18.157</b>	<b>10.228</b>	<b>28.385</b>

Las notas y los anexos adjuntos forman parte integrante de estos estados de cambios en el patrimonio neto consolidados.

(\*) Los saldos iniciales de las partidas "Ganancias Acumuladas" y "Diferencias de conversión" han sido modificados para recoger el cambio de política contable indicado en la Nota 2.

## Grupo Telefónica

## Estados de flujos de efectivo consolidados de los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre

Millones de euros	Referencia	2018	2017	2016
Cobros de explotación	(Nota 25)	58.815	63.456	63.514
Pagos de explotación	(Nota 25)	(42.891)	(46.929)	(47.384)
Pagos netos de intereses y otros gastos financieros netos de los cobros de dividendos	(Nota 25)	(1.636)	(1.726)	(2.143)
Pagos por impuestos	(Nota 25)	(865)	(1.005)	(649)
<b>Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones</b>	<b>(Nota 25)</b>	<b>13.423</b>	<b>13.796</b>	<b>13.338</b>
(Pagos)/cobros por inversiones materiales e intangibles	(Nota 25)	(8.585)	(8.992)	(9.187)
Cobros por desinversiones en empresas, netos de efectivo y equivalentes enajenados	(Nota 25)	29	40	767
Pagos por inversiones en empresas, netos de efectivo y equivalentes adquiridos	(Nota 25)	(3)	(128)	(54)
Cobros procedentes de inversiones financieras no incluidas en equivalentes de efectivo	(Nota 25)	1.004	296	489
Pagos por inversiones financieras no incluidas en equivalentes de efectivo	(Nota 25)	(965)	(1.106)	(265)
(Pagos)/cobros netos por colocaciones de excedentes de tesorería no incluidos en equivalentes de efectivo		(202)	(357)	42
Cobros por subvenciones de capital		37	2	—
<b>Flujo de efectivo neto procedente de actividades de inversión</b>	<b>(Nota 25)</b>	<b>(8.685)</b>	<b>(10.245)</b>	<b>(8.208)</b>
Pagos por dividendos	(Nota 25)	(2.794)	(2.459)	(2.906)
Cobros por ampliación de capital	(Nota 25)	—	2	—
Cobros/(pagos) por acciones propias y otras operaciones con accionistas y con intereses minoritarios	(Nota 25)	379	1.269	(660)
Operaciones con otros tenedores de instrumentos de patrimonio	(Nota 25)	(561)	646	656
Emisiones de obligaciones y bonos, y otras deudas	(Nota 25)	4.289	8.390	5.693
Cobros por préstamos, créditos y pagarés	(Nota 25)	3.973	4.844	10.332
Amortización de obligaciones y bonos, y otras deudas	(Nota 25)	(4.654)	(6.687)	(6.873)
Pagos por amortización de préstamos, créditos y pagarés	(Nota 25)	(4.040)	(6.711)	(8.506)
Pagos de explotación e inversiones materiales e intangibles financiados	(Nota 25)	(472)	(1.046)	(1.956)
<b>Flujo de efectivo neto procedente de actividades de financiación</b>	<b>(Nota 25)</b>	<b>(3.880)</b>	<b>(1.752)</b>	<b>(4.220)</b>
<b>Efecto de las variaciones de los tipos de cambio</b>		<b>(244)</b>	<b>(341)</b>	<b>185</b>
<b>Efectivo reclasificado a activos mantenidos para la venta</b>	<b>(Nota 28)</b>	<b>(111)</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
<b>Efecto de cambios en métodos de consolidación y otros</b>		<b>(3)</b>	<b>(2)</b>	<b>26</b>
<b>Variación neta en efectivo y equivalentes durante el periodo</b>		<b>500</b>	<b>1.456</b>	<b>1.121</b>
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO</b>	<b>(Nota 14)</b>	<b>5.192</b>	<b>3.736</b>	<b>2.615</b>
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO</b>	<b>(Nota 14)</b>	<b>5.692</b>	<b>5.192</b>	<b>3.736</b>
<b>RECONCILIACIÓN DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO CON EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>				
<b>SALDO AL INICIO DEL PERIODO</b>	<b>(Nota 14)</b>	<b>5.192</b>	<b>3.736</b>	<b>2.615</b>
Efectivo en caja y bancos		3.990	2.077	1.278
Otros equivalentes de efectivo		1.202	1.659	1.337
<b>SALDO AL FINAL DEL PERIODO</b>	<b>(Nota 14)</b>	<b>5.692</b>	<b>5.192</b>	<b>3.736</b>
Efectivo en caja y bancos		4.886	3.990	2.077
Otros equivalentes de efectivo		806	1.202	1.659

Las notas y los anexos adjuntos forman parte integrante de estos estados de flujos de efectivo consolidados.

# Telefónica, S.A. y sociedades dependientes que componen el Grupo Telefónica

*Notas a los estados financieros consolidados (Memoria consolidada) correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018*

## Nota 1. Introducción e información general

Telefónica, S.A. y sus sociedades filiales y participadas (en adelante Telefónica, la Compañía, Grupo Telefónica o el Grupo, indistintamente) constituyen un grupo integrado y diversificado de telecomunicaciones que opera principalmente en Europa y Latinoamérica. Su actividad se centra en la oferta de servicios de telefonía fija y móvil, banda ancha, internet, datos, televisión de pago y otros servicios digitales.

La sociedad matriz dominante del Grupo es Telefónica, S.A., una compañía mercantil anónima, constituida por tiempo indefinido el día 19 de abril de 1924, teniendo su domicilio social en Madrid (España), calle Gran Vía, número 28.

En el Anexo I se relacionan las principales sociedades que conforman el Grupo Telefónica, así como su objeto social principal, país, moneda funcional, capital social, el porcentaje de participación efectivo del Grupo y su método de consolidación.

Como multinacional de telecomunicaciones que opera en mercados regulados, el Grupo está sujeto a diferentes leyes y normativas en cada una de las jurisdicciones en las que opera, lo que requiere en determinadas circunstancias la necesidad de obtener autorizaciones, concesiones o licencias para la prestación de los distintos servicios. Asimismo, determinados servicios de telefonía fija y móvil, se llevan a cabo en régimen de tarifas y precios regulados. Los principales aspectos regulatorios y las principales concesiones y licencias de que dispone el Grupo Telefónica se resumen en el Anexo VI.

## Nota 2. Bases de presentación de los estados financieros consolidados

Los estados financieros consolidados adjuntos se han preparado a partir de los registros contables de Telefónica, S.A. y de las sociedades que componen el Grupo Telefónica, cuyos respectivos estados financieros son preparados de acuerdo con los principios y normas contables vigentes en los diferentes países donde se encuentran las sociedades que componen el Grupo Consolidado, y se han elaborado de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea y que, a efectos del Grupo Telefónica, no presentan diferencias con las emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB), de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada al 31 de diciembre de 2018, y de los resultados consolidados, de los cambios en el patrimonio neto consolidado y de los flujos de efectivo consolidados obtenidos y utilizados durante el ejercicio 2018.

El euro es la moneda de presentación del Grupo. Las cifras contenidas en los documentos que componen los estados financieros consolidados adjuntos están expresadas en millones de euros, salvo indicación en contrario, y por tanto son susceptibles de redondeo.

Estos estados financieros consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018 han sido formulados por el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. en su reunión celebrada el 20 de febrero de 2019, para su sometimiento a la aprobación de la Junta General de Accionistas, estimándose que serán aprobados sin modificación alguna.

La descripción de las políticas contables más significativas aplicadas en la preparación de estos estados financieros consolidados está recogida en la Nota 3.

### *Criterio de materialidad*

En los presentes estados financieros consolidados se ha omitido aquella información o desgloses que, no requiriendo de detalle por su importancia cualitativa, se han considerado no materiales o que no tienen importancia relativa de acuerdo al concepto de *Materialidad o Importancia relativa* definido en el marco conceptual de las NIIF, tomando las cuentas anuales consolidadas del Grupo Telefónica en su conjunto.

### *Comparación de la información y principales variaciones en el perímetro de consolidación*

Los presentes estados financieros consolidados del ejercicio 2018 muestran de forma comparativa las cifras del ejercicio 2017 y, de forma voluntaria, las cifras correspondientes al ejercicio 2016 de la cuenta de resultados consolidada, el estado del resultado global consolidado, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado y el estado de flujos de efectivo consolidado, y de sus notas correspondientes.

A continuación, se describen los principales acontecimientos y las principales variaciones en el perímetro de consolidación que, por su relevancia, deben ser considerados para la comparación de la información consolidada de los ejercicios 2018 y 2017 (el detalle del perímetro de consolidación y las variaciones durante el ejercicio se recogen en el Anexo I).

#### **Impacto de la adopción de nuevas normas contables en 2018**

El 1 de enero de 2018 entraron en vigor las nuevas *NIIF 9 Instrumentos financieros* y *NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes*, que introducen cambios en las políticas contables aplicadas hasta ese momento.

#### **NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias procedentes de Contratos con Clientes**

La NIIF 15 establece los criterios para el reconocimiento de ingresos procedentes de contratos con clientes. El Grupo ha adoptado esta nueva norma utilizando uno de los dos métodos alternativos de transición permitidos: retroactivamente con el efecto acumulado de la aplicación inicial reconocido como un ajuste al saldo de apertura de "Ganancias acumuladas" en la fecha de primera aplicación, 1 de enero de 2018, con el correspondiente impacto en "Intereses minoritarios" (véase Nota 15). En consecuencia, las cifras de 2017 y 2016 presentadas a efectos comparativos no han sido reexpresadas (es decir, están elaboradas conforme a la normativa contable vigente en ese momento: la *NIC 18 Ingresos de Actividades Ordinarias*, *NIC 11 Contratos de Construcción* y demás interpretaciones relacionadas).

Asimismo, la nueva norma permite adoptar determinadas soluciones prácticas para reducir la complejidad en la aplicación de los nuevos criterios. Las principales soluciones prácticas aplicadas por el Grupo son:

- **Contratos completados:** el Grupo no aplica los nuevos criterios de forma retrospectiva a aquellos contratos que hayan sido completados en fecha anterior al 1 de enero de 2018.
- **Agrupación de contratos:** el Grupo aplica los requerimientos de la norma a grupos de contratos con características similares (cliente residencial y pequeña y mediana empresa, donde se comercializa una oferta estándar), dado que para los colectivos identificados los efectos no difieren significativamente respecto de una aplicación individualizada por contrato.

Las principales políticas contables consideradas significativas bajo el nuevo modelo introducido por la NIIF 15 y la naturaleza de los principales cambios a las políticas previamente aplicadas en relación con el registro de ingresos se describen en la Nota 3. Los impactos más relevantes se refieren al registro de activos contractuales, que bajo la NIIF 15 conducen a una aceleración en el reconocimiento de ingresos por venta de equipos, y a la activación y diferimiento de los costes incrementales relacionados con la obtención de contratos, que bajo la NIIF 15 suponen un diferimiento en el registro de gastos de captación de clientes.

El impacto estimado de la aplicación de la NIIF 15 en los estados financieros a 31 de diciembre de 2018 se muestra a continuación:

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2018	31/12/2018
	NIIF 15	NIC 18	Impacto NIIF 15
<b>ACTIVO</b>			
<b>A) ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>90.707</b>	<b>90.448</b>	<b>259</b>
Intangibles	16.856	16.856	—
Fondo de comercio	25.748	25.748	—
Inmovilizado material	33.295	33.295	—
Inversiones puestas en equivalencia	68	68	—
Activos financieros y otros activos no corrientes	7.109	6.823	286
Activos por impuestos diferidos	7.631	7.658	(27)
<b>B) ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>23.340</b>	<b>22.540</b>	<b>800</b>
Existencias	1.692	1.692	—
Cuentas a cobrar y otros activos corrientes	10.579	9.789	790
Administraciones públicas deudoras	1.676	1.666	10
Otros activos financieros corrientes	2.209	2.209	—
Efectivo y equivalentes de efectivo	5.692	5.692	—
Activos no corrientes mantenidos para la venta	1.492	1.492	—
<b>TOTAL ACTIVOS (A+B)</b>	<b>114.047</b>	<b>112.988</b>	<b>1.059</b>

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2018	31/12/2018
	NIIF 15	NIC 18	Impacto NIIF 15
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>			
<b>A) PATRIMONIO NETO</b>	<b>26.980</b>	<b>26.193</b>	<b>787</b>
Patrimonio neto atribuible a los accionistas de la Sociedad dominante y a otros tenedores de instrumentos de patrimonio	17.947	17.262	685
Patrimonio neto atribuible a intereses minoritarios	9.033	8.931	102
<b>B) PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>57.418</b>	<b>57.267</b>	<b>151</b>
Pasivos financieros no corrientes	45.334	45.334	—
Cuentas a pagar y otros pasivos no corrientes	1.890	1.903	(13)
Pasivos por impuestos diferidos	2.674	2.510	164
Provisiones a largo plazo	7.520	7.520	—
<b>C) PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>29.649</b>	<b>29.528</b>	<b>121</b>
Pasivos financieros corrientes	9.368	9.368	—
Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes	15.485	15.460	25
Administraciones públicas acreedoras	2.047	1.951	96
Provisiones a corto plazo	1.912	1.912	—
Pasivos asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta	837	837	—
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO (A+B+C)</b>	<b>114.047</b>	<b>112.988</b>	<b>1.059</b>

Millones de euros	2018	2018	2018
CUENTA DE RESULTADOS	NIIF 15	NIC 18	Impacto NIIF 15
Ventas y prestaciones de servicios	48.693	48.728	(35)
<b>RESULTADO OPERATIVO ANTES DE AMORTIZACIONES (OIBDA)</b>	<b>15.571</b>	<b>15.495</b>	<b>76</b>
Amortizaciones	(9.049)	(9.049)	—
<b>RESULTADO OPERATIVO</b>	<b>6.522</b>	<b>6.446</b>	<b>76</b>
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	4	4	—
<b>Resultado financiero neto</b>	<b>(955)</b>	<b>(944)</b>	<b>(11)</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>5.571</b>	<b>5.506</b>	<b>65</b>
Impuesto sobre beneficios	(1.621)	(1.609)	(12)
<b>RESULTADO DEL PERIODO</b>	<b>3.950</b>	<b>3.897</b>	<b>53</b>
Atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante	3.331	3.291	40
Atribuido a intereses minoritarios	619	606	13
<b>Resultado por acción, básico y diluido, atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante (euros)</b>	<b>0,57</b>	<b>0,56</b>	<b>0,01</b>

### NIIF 9 Instrumentos financieros

La NIIF 9 establece un nuevo marco contable para el registro, clasificación, valoración y baja de instrumentos financieros, el deterioro de activos financieros y la contabilidad de coberturas. Las principales políticas contables consideradas significativas bajo el nuevo marco de la NIIF 9 y la naturaleza de los principales cambios a las políticas previamente aplicadas en relación con los instrumentos financieros se describen en la Nota 3.

De acuerdo con las disposiciones transitorias de la norma, el Grupo se ha acogido a la opción que le permite no reexpresar las cifras de 2017 y 2016 presentadas a efectos comparativos (es decir, dicha información comparativa está elaborada conforme a la normativa contable vigente en ese momento: la NIC 39 *Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición* y demás interpretaciones relacionadas). La diferencia entre los valores contables de activos y pasivos financieros que resulta de la primera aplicación de los nuevos criterios se ha reconocido en "Ganancias acumuladas" a 1 de enero de 2018 (véase Nota 15).

El principal impacto de la NIIF 9 en el Grupo ha sido el incremento del saldo de apertura de la corrección por deterioro de cuentas a cobrar de clientes y de los ajustes a valor razonable, por importe de 221 millones de euros. Asimismo, se ha modificado la clasificación de los activos financieros conforme a las nuevas categorías establecidas por la NIIF 9 (véase Nota 14).

### Conversión de los estados financieros de Telefónica Venezolana

Desde el ejercicio 2009, la economía de Venezuela se considera altamente inflacionaria. El Grupo evalúa periódicamente la situación económica local y las circunstancias particulares de sus operaciones en este país para determinar el tipo de cambio que mejor refleja los aspectos económicos de sus actividades tomando en consideración toda la información disponible sobre los factores y circunstancias relevantes en cada fecha de cierre. El 20 de agosto de 2018 Venezuela introdujo el Bolívar Soberano (VES), que sustituyó al Bolívar Fuerte (VEF) quitándole cinco ceros (1 VES = 100.000 VEF).

Considerando la realidad económica del país y la ausencia de tipos de cambio oficiales representativos de la situación de Venezuela, en el ejercicio 2018 el Grupo ha mantenido su política de estimar un tipo de cambio que se ajuste a la evolución de la inflación y que contribuya a reflejar de forma adecuada la situación económico-financiera y patrimonial de sus filiales venezolanas en la elaboración de los estados financieros consolidados del Grupo (en adelante, tipo de cambio sintético). Así, el tipo de cambio utilizado a 31 de diciembre de 2018 en la conversión de los estados financieros de las filiales venezolanas asciende a 7.608 VES/USD en 2018 (36.115



VEF/USD a 31 de diciembre de 2017). Las tasas de inflación estimadas por el Grupo para Venezuela han sido 2.106.600% de enero a diciembre de 2018 (2.874,1% de enero a diciembre de 2017).

A 31 de diciembre de 2018, el tipo de cambio oficial de referencia ascendía a 638 VES/USD.

La tabla siguiente muestra las magnitudes de Telefónica Venezolana en algunas partidas de la cuenta de resultados, el estado de flujos de efectivo y el estado de situación financiera consolidados del Grupo Telefónica a 31 de diciembre de 2018, aplicando la conversión a tipo de cambio sintético:

Millones de euros	2018	2017
Ventas y prestaciones de servicios	18	106
Resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)	3	34
Amortizaciones	(67)	(103)
Resultado financiero (1)	216	81
Resultado antes de impuestos	152	9
Impuesto sobre beneficios (2)	(186)	(138)
Resultado del ejercicio	(34)	(129)
Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones	7	35
Inversión en activos fijos (CapEx)	2	9
Activos no corrientes	238	295

(1) El resultado financiero derivado de la corrección por hiperinflación de la posición monetaria neta y de las diferencias de cambio por los saldos en divisa extranjera de Telefónica Venezolana (véase Nota 17) ha sido de 219 millones de euros en 2018 (84 millones de euros en 2017).

(2) Gasto por impuesto diferido por los ajustes por inflación de los activos netos que, según la legislación fiscal actual en Venezuela, no son fiscalmente deducibles.

### Cambio de política para la presentación de los efectos patrimoniales de la hiperinflación

Como consecuencia de la consideración de Argentina como país hiperinflacionario desde julio de 2018 con efecto retroactivo al 1 de enero de dicho año, el Grupo ha revisado su política de presentación de los efectos patrimoniales de la situación de hiperinflación que actualmente afecta a las economías argentina y venezolana (desde 2009).

Con el objeto de presentar una información más relevante y fiable, el Grupo incluye en una única cuenta todos los efectos patrimoniales derivados de la hiperinflación, esto es: (a) la reexpresión por inflación de los estados financieros de las sociedades del Grupo que operan en economías hiperinflacionarias, y (b) el efecto patrimonial generado al convertir a euros sus respectivos estados financieros utilizando en la conversión el tipo de cambio de cierre del periodo. El Grupo ha decidido mostrar dichos efectos en una cuenta de reservas en lugar de presentarlos en el epígrafe de Otro Resultado Global, en la línea de Diferencias de Conversión, ya que considera que este criterio de presentación ofrece una información más fiable por varias razones. En un mercado que funcionara de acuerdo a los fundamentos de la teoría económica la evolución del tipo de cambio de la divisa debería compensar los cambios en el poder adquisitivo de la moneda local derivados de la inflación, sin embargo, en una economía hiperinflacionaria esto no siempre ocurre así. Por ejemplo, en el caso de Venezuela, estos efectos no se compensan porque los tipos oficiales no son representativos de la evolución de las tasas de inflación del país (ello obliga al Grupo a estimar un tipo de cambio sintético que contribuye al reflejo fiel de la situación económico-financiera y patrimonial de las compañías venezolanas, tal como se ha explicado anteriormente). Además, dichos movimientos patrimoniales no tienen su origen en las actividades desarrolladas por las compañías, sino que vienen generados por una reexpresión contable, marcada a su vez por la evolución de las mencionadas variables económicas que son ajenas al propio desempeño de las compañías.

Este cambio de política de presentación implica una reclasificación desde el epígrafe de Diferencias de Conversión al epígrafe de Ganancias Acumuladas, por lo que no se modifica la cifra de patrimonio neto consolidado. Conforme a la NIC 8, se ha procedido a reexpresar la información de los ejercicios previos que se

presentan a efectos comparativos, a fin de que la información sea comparable. En consecuencia, el epígrafe de Diferencias de Conversión ya no incluye los efectos acumulados originados por la hiperinflación en Venezuela, que han sido reclasificados por importe de 3.141, 3.165 y 3.493 millones de euros a 1 de enero de 2016, 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2017, respectivamente.

Al tratarse este cambio de política contable de una reclasificación dentro de patrimonio, las cifras de resultado básico y diluido por acción no se han visto afectadas en ninguno de los periodos presentados.

### Hiperinflación en Argentina

En los últimos años, la economía argentina ha mostrado altas tasas de inflación, por lo que el Grupo ha evaluado periódicamente los indicadores tanto cuantitativos como cualitativos de la inflación en el país. Si bien la medición no ha sido totalmente consistente y han coexistido distintos índices en los últimos años, la inflación en Argentina repuntó significativamente a partir del segundo trimestre de 2018 y los datos revelan que la inflación acumulada de los tres últimos años ha superado el 100%, que es la referencia cuantitativa establecida por la NIC 29 Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias. En consecuencia, la economía argentina se considera hiperinflacionaria en el ejercicio 2018 y el Grupo aplica los ajustes por inflación a las compañías cuya moneda funcional es el peso argentino para la información financiera de los periodos terminados desde 1 de julio de 2018.

Conforme a lo establecido por las NIIF, esto supone:

- Ajustar el coste histórico de los activos y pasivos no monetarios y las distintas partidas de patrimonio neto desde su fecha de adquisición o incorporación al estado de situación financiera consolidado hasta el cierre del ejercicio para reflejar los cambios en el poder adquisitivo de la moneda derivados de la inflación.
- Reflejar en la cuenta de resultados la pérdida o ganancia correspondiente al impacto de la inflación del año en la posición monetaria neta.
- Ajustar las distintas partidas de la cuenta de resultados y del estado de flujos de efectivo por el índice inflacionario desde su generación, con contrapartida en resultados financieros y en una partida conciliatoria del estado de flujos de efectivo, respectivamente.
- Convertir todos los componentes de los estados financieros de las compañías argentinas a tipo de cambio de cierre, siendo el cambio correspondiente al 31 de diciembre de 2018 de 43,30 pesos por euro.
- Las cifras de ejercicios anteriores a 2018 no deben ser objeto de modificación.

Los principales impactos en los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica correspondientes al ejercicio 2018 derivados de los aspectos mencionados anteriormente son los siguientes:

<b>Millones de euros</b>	<b>Impacto de la aplicación de los ajustes por hiperinflación en 2018</b>
Ventas y prestación de servicios	(313)
Resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)	(148)
Amortizaciones	(160)
Resultado neto	(306)
Inversión en activos fijos (CapEx)	(70)
Patrimonio neto	1.750
Activos no corrientes	2.012

Conforme a la política contable descrita en el apartado anterior, todos los efectos patrimoniales derivados de la hiperinflación se presentan en la línea de "Ganancias Acumuladas". A 1 de enero de 2018 el impacto total

en patrimonio neto asciende a 2.033 millones de euros e incluye el traspaso de 3.147 millones de euros por las diferencias de conversión previas a la declaración del país como hiperinflacionario, como consecuencia de la aplicación retroactiva total de la NIC 29.

### **Ampliación de capital en Coltel, terminación del contrato de explotación con el PARAPAT y laudo arbitral**

Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P. (Coltel) es una compañía participada en un 67,5% por Telefónica y en un 32,5% por la Nación colombiana (véase Nota 26.c).

El 29 de agosto de 2017, la asamblea de accionistas de Coltel aprobó:

- un aumento de capital por importe total de 4.800.966 millones de pesos colombianos (capital y prima), 1.384 millones de euros al tipo de cambio de la fecha de la operación, para que Coltel procediese voluntariamente al pago anticipado de la totalidad de la deuda de Coltel derivada del contrato de explotación de fecha 13 de agosto de 2003 con el Patrimonio Autónomo Receptor de Activos de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (el "PARAPAT").

El Grupo Telefónica y la Nación colombiana suscribieron este aumento de capital en proporción a su respectiva participación accionarial en Coltel (véase Nota 15.i). El Grupo Telefónica desembolsó 3.240.652 millones de pesos colombianos, 934 millones de euros al tipo de cambio de la fecha de la operación. La Nación colombiana lo hizo mediante la asunción del 32,5% de las obligaciones de pago de Coltel con el PARAPAT.

Este aumento de capital se completó con fecha 26 de septiembre de 2017 y el 27 de septiembre de 2017 Coltel procedió al pago anticipado de la totalidad de la deuda con el PARAPAT, adquiriendo Coltel la titularidad de los activos afectos al PARAPAT.

Como parte del acuerdo de terminación anticipada del contrato con el PARAPAT, Coltel adquirió el control (véase Nota 5) de las compañías Empresa de Telecomunicaciones de Telebucaramanga S.A. ESP ("Telebucaramanga"), Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. ESP ("Metrotel") y Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S. ("Optecom"), por un importe conjunto de 509.975 millones de pesos colombianos (unos 147 millones de euros a la fecha de la operación).

- un aumento de capital, por un importe total (capital y prima) de 1.651.012 millones de pesos colombianos, 470 millones de euros al tipo de cambio de dicha fecha.

Este aumento de capital se destinó al pago de la cantidad fijada en el laudo arbitral emitido en el arbitraje iniciado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia en relación con la reversión de ciertos activos afectos a la prestación de servicios de voz móvil al amparo de antiguas concesiones (véanse Nota 6 y Anexo VI).

El Grupo Telefónica y la Nación suscribieron este aumento de capital en proporción a su respectiva participación accionarial en Coltel. El Grupo Telefónica lo hizo mediante el desembolso de 1.114.433 millones de pesos colombianos, 317 millones de euros al tipo de cambio de la fecha de la operación. La Nación lo hizo mediante asunción de deuda y la correspondiente compensación.

### **Plan de Suspensión Individual**

En 2015 Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U. y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U. suscribieron el I Convenio Colectivo de Empresas Vinculadas (CEV), respaldado completamente por los sindicatos mayoritarios. Dicho convenio contemplaba, entre otros aspectos, un Plan de medidas para la suspensión individual de la relación laboral para los años 2016 y 2017, bajo los principios de voluntariedad, universalidad, no discriminación y responsabilidad social.

En 2018 y 2017 se actualizó la provisión en función del grado de adhesión del Plan lo que, junto con la actualización de los planes de terminación, supuso un gasto de 297 y 165 millones de euros, respectivamente (véase Nota 21).

### **Sentencias sobre el derecho a excluir el ICMS (impuesto indirecto) de la base de cálculo de PIS/COFINS**

Durante 2018 se han emitido dos sentencias favorables a Telefónica Brasil, que reconocen el derecho a excluir el impuesto estatal sobre bienes y servicios (ICMS) de la base de cálculo de las contribuciones de la Compañía a PIS (*Programa de Integração Social*) y a COFINS (*Contribuição para Financiamento da Seguridade Social*).

Una vez determinada la cuantía, Telefónica Brasil presentó ante la Administración Tributaria la solicitud de devolución de los pagos por PIS/COFINS afectados por las citadas sentencias, junto con los correspondientes intereses de demora. El importe total ascendió a 6.240 millones de reales brasileños (unos 1.454 millones de euros a tipo de cambio promedio de 2018). El impacto en la cuenta de resultados consolidada asciende a 3.386 millones de reales brasileños (789 millones de euros) minorando el epígrafe de "Tributos" dentro de "Otros gastos" (Nota 23), y a 2.854 millones de reales brasileños (665 millones de euros) en el epígrafe de ingresos financieros (véase Nota 17).

El crédito pendiente de compensación a 31 de diciembre de 2018 (véase Nota 11) asciende a 4.915 millones de reales (1.107 millones de euros a tipo de cambio de cierre de 2018).

### **Venta de participaciones minoritarias en Telxius**

Con fecha 27 de julio de 2018, Telefónica transmitió a una sociedad del Grupo Pontegadea el 16,65% del capital social de la filial de Telefónica, Pontel Participaciones, S.L. ("Pontel"), que es titular del 60% del capital social de la sociedad Telxius Telecom, S.A. ("Telxius"), por un importe de 378,8 millones de euros, lo que supone un precio de 15,2 euros por acción de Telxius. Dicha participación del 16,65% del capital social de Pontel equivale, en términos económicos, a una participación indirecta del 9,99% del capital social de Telxius. El impacto que tuvo la operación en el patrimonio neto atribuible a los accionistas de la sociedad dominante ascendió a 232 millones de euros, siendo el impacto atribuible a los intereses minoritarios de 139 millones de euros.

El 24 de octubre de 2017 Telefónica transmitió a Taurus Bidco S.à.r.l. (en adelante, KKR, entidad gestionada por Kohlberg Kravis Roberts & Co. L.P.) 62 millones de acciones de Telxius (representativas del 24,8% de su capital social) por un precio de 790,5 millones de euros.

El 13 de noviembre de 2017, KKR ejerció su opción de compra sobre 38 millones de acciones de Telxius (representativas del 15,2% de su capital social) por un precio de 484,5 millones de euros (véase Nota 5).

Una vez producida la transmisión del 15,2% del capital social de Telxius en diciembre de 2017, y sumada a la del 24,8% adquirida en octubre, la participación total de KKR en Telxius es del 40% del capital social por el que ha desembolsado un importe total de 1.275 millones de euros (véase Nota 25). Estas transacciones no han generado impacto en los resultados consolidados del Grupo Telefónica por tratarse de la venta de porcentajes minoritarios, manteniendo Telefónica el control sobre Telxius. El impacto de estas transacciones en el patrimonio neto atribuible a la Sociedad dominante ha sido un incremento de 570 millones de euros en el epígrafe de ganancias acumuladas y una disminución de 9 millones de euros en diferencias de conversión. Asimismo, ha supuesto un incremento de 690 millones de euros en el patrimonio neto atribuible a intereses minoritarios (véase Nota 15).

### **Medidas alternativas no definidas en las NIIF**

La Dirección del Grupo utiliza una serie de medidas para la toma de decisiones, adicionales a las expresamente definidas en las NIIF, al considerar que proporcionan información adicional útil para evaluar el rendimiento, la solvencia y la liquidez del Grupo. Estas medidas no deben ser evaluadas separadamente ni deben considerarse un sustituto de las magnitudes presentadas conforme a las NIIF.

### **Resultado operativo antes de amortizaciones (Operating Income Before Depreciation and Amortization, OIBDA)**

El Resultado operativo antes de amortizaciones (en adelante, OIBDA), se calcula excluyendo exclusivamente los gastos por amortizaciones del Resultado operativo. El OIBDA se utiliza para seguir la evolución del negocio y establecer objetivos operacionales y estratégicos en las compañías del Grupo. El OIBDA es una medida comúnmente reportada y extendida entre los analistas, inversores y otras partes interesadas en la industria de

las telecomunicaciones, si bien no es un indicador explícito definido como tal en las NIIF y puede, por tanto, no ser comparable con otros indicadores similares utilizados por otras compañías. El OIBDA no debe considerarse un sustituto al resultado operativo.

En la tabla siguiente se detalla la conciliación entre el OIBDA y el Resultado operativo del Grupo Telefónica de los ejercicios 2018, 2017 y 2016.

Millones de euros	2018	2017	2016
<b>Resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)</b>	<b>15.571</b>	<b>16.187</b>	<b>15.118</b>
Amortizaciones	(9.049)	(9.396)	(9.649)
<b>Resultado operativo</b>	<b>6.522</b>	<b>6.791</b>	<b>5.469</b>

En la siguiente tabla se detalla la conciliación entre el OIBDA y el Resultado operativo para cada uno de los segmentos de negocio y para cada uno de los tres últimos ejercicios cerrados (el desglose por segmentos de 2017 y 2016 ha sido reexpresado por la introducción de los segmentos Telefónica Hispam Norte y Telefónica Hispam Sur (véase Nota 4):

#### Ejercicio 2018

Millones de euros	Telefónica España	Telefónica Reino Unido	Telefónica Alemania	Telefónica Brasil	Telefónica Hispam Norte	Telefónica Hispam Sur	Otras compañías y eliminaciones	Total Grupo
<b>Resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)</b>	<b>4.763</b>	<b>1.865</b>	<b>1.834</b>	<b>4.311</b>	<b>793</b>	<b>1.719</b>	<b>286</b>	<b>15.571</b>
Amortizaciones	(1.650)	(943)	(2.071)	(1.990)	(967)	(1.167)	(261)	(9.049)
<b>Resultado operativo</b>	<b>3.113</b>	<b>922</b>	<b>(237)</b>	<b>2.321</b>	<b>(174)</b>	<b>552</b>	<b>25</b>	<b>6.522</b>

#### Ejercicio 2017 (reexpresado)

Millones de euros	Telefónica España	Telefónica Reino Unido	Telefónica Alemania	Telefónica Brasil	Telefónica Hispam Norte	Telefónica Hispam Sur	Otras compañías y eliminaciones	Total Grupo
<b>Resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)</b>	<b>4.952</b>	<b>1.639</b>	<b>1.821</b>	<b>4.191</b>	<b>1.263</b>	<b>2.275</b>	<b>46</b>	<b>16.187</b>
Amortizaciones	(1.688)	(1.047)	(1.954)	(2.228)	(992)	(1.198)	(289)	(9.396)
<b>Resultado operativo</b>	<b>3.264</b>	<b>592</b>	<b>(133)</b>	<b>1.963</b>	<b>271</b>	<b>1.077</b>	<b>(243)</b>	<b>6.791</b>

#### Ejercicio 2016 (reexpresado)

Millones de euros	Telefónica España	Telefónica Reino Unido	Telefónica Alemania	Telefónica Brasil	Telefónica Hispam Norte	Telefónica Hispam Sur	Otras compañías y eliminaciones	Total Grupo
<b>Resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)</b>	<b>4.403</b>	<b>1.709</b>	<b>1.771</b>	<b>3.702</b>	<b>1.113</b>	<b>2.360</b>	<b>60</b>	<b>15.118</b>
Amortizaciones	(1.827)	(1.090)	(2.200)	(2.036)	(1.112)	(1.075)	(309)	(9.649)
<b>Resultado operativo</b>	<b>2.576</b>	<b>619</b>	<b>(429)</b>	<b>1.666</b>	<b>1</b>	<b>1.285</b>	<b>(249)</b>	<b>5.469</b>

#### Indicadores de deuda

Según es calculada por el Grupo, la deuda financiera neta incluye:

- i. Los pasivos financieros corrientes y no corrientes del estado de situación financiera consolidado (que incluyen los instrumentos financieros derivados de pasivo), y

- ii. Otros pasivos incluidos en los epígrafes "Cuentas a pagar y otros pasivos no corrientes" y "Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes"(principalmente, cuentas a pagar por adquisiciones de espectro radioeléctrico con pago aplazado que tienen un componente financiero).

De estos pasivos se deduce:

- i. El efectivo y equivalentes de efectivo,
- ii. Los activos financieros corrientes (que incluyen los instrumentos financieros derivados de activo a corto plazo),
- iii. Los instrumentos financieros derivados de activo a largo plazo, y
- iv. Otros activos que generan intereses (incluidos en los epígrafes de "Cuentas a cobrar y otros activos corrientes", "Administraciones públicas deudoras" y "Activos financieros y otros activos no corrientes" del estado de situación financiera consolidado).

Las partidas incluidas en el cálculo de la deuda financiera neta registradas en "Cuentas a pagar y otros pasivos no corrientes" o "Activos financieros y otros activos no corrientes" tienen un vencimiento superior a 12 meses y su actualización incorpora un componente financiero. En el epígrafe de "Cuentas a cobrar y otros activos corrientes" se incluye la venta financiada de terminales a clientes clasificadas en el corto plazo y en el epígrafe de "Activos financieros y otros activos no corrientes" se incluyen los derivados, las cuotas por la venta de terminales a clientes a largo plazo y otros activos financieros a largo plazo.

La deuda financiera neta más compromisos se calcula añadiendo a la deuda financiera neta los compromisos brutos por prestaciones a empleados, y deduciendo el valor de los activos a largo plazo asociados a estos compromisos y los ahorros impositivos a los que darán lugar los pagos futuros por amortización de los compromisos. Los compromisos brutos relacionados con beneficios con empleados son provisiones corrientes y no corrientes registradas para ciertos beneficios con empleados como planes de terminación, planes post-empleo de prestación definida y otros beneficios.

Creemos que la deuda financiera neta y la deuda financiera neta más compromisos son relevantes para los inversores y analistas porque proporcionan un análisis de la solvencia del Grupo utilizando las mismas medidas usadas por la Dirección del Grupo. No obstante, ni la deuda financiera neta ni la deuda financiera neta más compromisos deben ser consideradas un sustituto de la deuda financiera bruta del estado de situación financiera consolidado.

En la tabla siguiente se detalla la conciliación entre la deuda financiera bruta según el estado de situación financiera consolidado, la deuda financiera neta y la deuda financiera neta más compromisos del Grupo Telefónica al cierre de los dos últimos ejercicios.

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2017
Pasivos financieros no corrientes	45.334	46.332
Pasivos financieros corrientes	9.368	9.414
<b>Deuda financiera bruta</b>	<b>54.702</b>	<b>55.746</b>
Efectivo y equivalentes de efectivo	(5.692)	(5.192)
Otros activos financieros corrientes	(2.209)	(2.154)
Efectivo y otros activos financieros corrientes incluidos en "Activos no corrientes mantenidos para la venta" (Nota 28)	(165)	—
Instrumentos financieros derivados de activo a largo plazo (Nota 11)	(2.776)	(2.812)
Otros pasivos incluidos en "Cuentas a pagar y otros pasivos no corrientes"	800	708
Otros pasivos incluidos en "Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes"	111	111
Otros activos incluidos en "Activos financieros y otros activos no corrientes"	(1.593)	(1.516)
Otros activos incluidos en "Cuentas a cobrar y otros activos corrientes"	(867)	(661)
Otros activos corrientes incluidos en "Administraciones Públicas deudoras" (Nota 11)	(568)	—
Pasivos financieros incluidos en "Pasivos asociados a activos no corrientes mantenidos para la venta" (Nota 28)	42	—
<b>Deuda financiera neta</b>	<b>41.785</b>	<b>44.230</b>
Compromisos brutos por prestaciones a empleados	5.940	6.578
Valor de activos a largo plazo asociados	(704)	(749)
Impuestos deducibles	(1.390)	(1.533)
<b>Compromisos netos por prestaciones a empleados</b>	<b>3.846</b>	<b>4.296</b>
<b>Deuda financiera neta más compromisos (*)</b>	<b>45.631</b>	<b>48.526</b>

(\*) Incluye los activos y pasivos definidos como deuda financiera neta más compromisos para Antares (véase Nota 21), Guatemala y El Salvador, que están clasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta y pasivos asociados a activos no corrientes mantenidos para la venta.

## Flujo de caja libre

El flujo de caja libre del Grupo se calcula a partir del “flujo de efectivo neto procedente de las operaciones” del estado de flujos de efectivo consolidado, se deducen los pagos/(cobros) por inversiones y desinversiones materiales e intangibles, se añaden los cobros por subvenciones de capital y se deducen los pagos de dividendos a accionistas minoritarios. No se considera en su cálculo el pago de compromisos de origen laboral (incluidos en el Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones) ya que representan el pago del principal de la deuda contraída con esos empleados.

Creemos que el flujo de caja libre es una medida relevante para los inversores y analistas porque proporciona un análisis del flujo de caja disponible para la protección de los niveles de solvencia y la remuneración a los accionistas de la Sociedad dominante y a otros tenedores de instrumentos de patrimonio. Esta misma medida es utilizada internamente por la Dirección del Grupo. No obstante, el flujo de caja libre no debe ser considerado un sustituto de los distintos flujos del estado de flujos de efectivo consolidado.

En la tabla siguiente se detalla la conciliación entre el flujo de efectivo neto procedente de las operaciones según el estado de flujos de efectivo consolidado y el Flujo de caja libre del Grupo según la definición anterior, al cierre de los tres últimos ejercicios.

Millones de euros	2018	2017	2016
<b>Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones</b>	<b>13.423</b>	<b>13.796</b>	<b>13.338</b>
(Pagos)/Cobros por inversiones materiales e intangibles (Nota 25)	(8.585)	(8.992)	(9.187)
Cobros por subvenciones de capital	37	2	—
Pagos de dividendos a minoritarios (Nota 25)	(746)	(555)	(511)
Pagos por compromisos al personal (Nota 25)	775	696	738
<b>Flujo de caja libre</b>	<b>4.904</b>	<b>4.947</b>	<b>4.378</b>

## Nota 3. Normas de valoración

Conforme a lo indicado en la Nota 2, el Grupo ha aplicado las políticas contables de acuerdo a las NIIF e interpretaciones publicadas por el IASB (International Accounting Standards Board) y el Comité de Interpretaciones NIIF (IFRS Interpretations Committee), y adoptadas por la Comisión Europea para su aplicación en la Unión Europea (NIIF- UE).

En este sentido se detallan a continuación únicamente aquellas políticas consideradas significativas atendiendo a la naturaleza de las actividades del Grupo, así como las políticas adoptadas al preparar las presentes cuentas anuales en el caso de que exista una opción permitida por las NIIF o, en su caso, por su especificidad del sector en el que opera.

### a) Economías hiperinflacionarias

Venezuela se considera país hiperinflacionario desde el ejercicio 2009. Para actualizar sus estados financieros, la Sociedad ha utilizado el “Índice Nacional de Precios al Consumidor de Venezuela”, publicado por el Banco Central de Venezuela, o la mejor estimación en caso de no disponer de los índices definitivos. En base anual, los índices utilizados han sido 2.106.600%, 2.874,1% y 511,1% para 2018, 2017 y 2016, respectivamente.

El tipo de cambio utilizado para convertir las partidas en bolívares, una vez ajustadas por la inflación, en los estados financieros es el tipo de cambio de cierre a 31 de diciembre de cada ejercicio, que ascendía a 7.608 bolívares por dólar (tipo de cambio sintético, véase Nota 2), 36.115,28 bolívares por dólar (tipo de cambio sintético) y 673,762 bolívares por dólar (referencia de DICOM) a 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016, respectivamente.



Por su parte, por primera vez en 2018 Argentina tiene la consideración de país hiperinflacionario (véase Nota 2). Para actualizar sus estados financieros, la Sociedad ha utilizado la serie de índices definidos por la resolución de JG nº 539/18 publicada por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE), basada en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) Nacional, publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) de la República Argentina y el Índice de Precios Internos al Por Mayor (IPIM) publicado por la FACPCE. El índice acumulado al 31 de diciembre de 2018 es 184,85%, mientras que en base anual el índice para 2018 ha sido 48%.

El tipo de cambio utilizado para convertir las partidas en pesos argentinos, una vez ajustadas por la inflación, en los estados financieros de 2018 es el tipo de cambio de cierre a 31 de diciembre, que ascendía a 43,30 pesos por euro.

#### **b) Conversión de estados financieros**

La conversión de las cuentas de resultados y los estados de flujos de efectivo de las sociedades extranjeras del Grupo Telefónica (excepto Venezuela y Argentina) se ha realizado utilizando el tipo de cambio medio del ejercicio, como una aproximación a los tipos de cambios existentes en el momento de realizar las transacciones.

#### **c) Fondo de comercio**

Tras el reconocimiento inicial, el fondo de comercio se registra por su coste, minorado por cualquier pérdida acumulada por deterioro de su valor. Los fondos de comercio reciben el tratamiento de activos denominados en la divisa de la sociedad adquirida y se revisan para determinar su recuperabilidad como mínimo anualmente, o con mayor frecuencia si se presentan ciertos eventos o cambios que indiquen que el valor neto contable pudiera no ser íntegramente recuperable. La posible pérdida de valor se determina mediante el análisis del valor recuperable de la unidad generadora de efectivo (o conjunto de ellas) a la que se asocia el fondo de comercio en el momento en que éste se origina.

#### **d) Intangibles**

Los activos intangibles se registran a su coste de adquisición o producción, minorado por la amortización acumulada y por cualquier pérdida acumulada por deterioro de su valor.

Las sociedades del Grupo amortizan sus intangibles distribuyendo linealmente el coste de los activos según el siguiente detalle:

- Las licencias obtenidas por el Grupo Telefónica para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgadas por diversas administraciones públicas, así como el valor atribuido a las licencias propiedad de determinadas sociedades en el momento de su incorporación al Grupo Telefónica (“Concesiones y licencias”), se amortizan linealmente a partir del momento de inicio de la explotación comercial de las licencias, en el periodo de vigencia de las mismas.
- La asignación del precio de compra imputable a clientes adquiridos en combinaciones de negocios, así como el valor de adquisición de este tipo de activos cuando se trata de una adquisición a terceros a título oneroso (“Cartera de clientes”), se amortiza linealmente en el período estimado de permanencia del cliente. Dicho periodo oscila entre los 5 y los 14 años, en función del segmento (residencial, grandes empresas, etc.) y el negocio (prepago, postpago, etc.).
- Las “Aplicaciones informáticas” se amortizan linealmente a lo largo de su vida útil, que se estima en términos generales entre dos y cinco años.

#### **e) Inmovilizado material**

Los elementos de inmovilizado material se hallan valorados a coste de adquisición, minorado por la amortización acumulada y por las posibles pérdidas por deterioro de su valor.

El coste de adquisición incluye, entre otros conceptos, costes de mano de obra directa empleada en la instalación y una imputación de costes indirectos necesarios para llevar a cabo la inversión. Estos dos conceptos se registran como ingreso en la partida “Trabajos efectuados por el Grupo para su inmovilizado” del epígrafe “Otros ingresos”.

Los intereses y otras cargas financieras incurridos, directamente atribuibles a la adquisición o construcción de activos cualificados, se consideran como mayor coste de los mismos. A los efectos del Grupo Telefónica, son cualificados aquellos activos que necesariamente precisan de un periodo de al menos 18 meses para estar en condiciones de explotación o venta.

Las sociedades del Grupo amortizan su inmovilizado material desde el momento en que está en condiciones de servicio, distribuyendo linealmente el coste de los activos, una vez deducido el valor residual, entre los años de vida útil estimada, que se calculan de acuerdo con estudios técnicos revisados periódicamente en función de los avances tecnológicos y el ritmo de desmontaje, según el siguiente detalle:

	<b>Años de vida útil estimada</b>
Edificios y construcciones	25 - 40
Instalaciones técnicas y maquinaria	10 - 15
Instalaciones telefónicas, redes y equipos de abonado	5 - 20
Mobiliario, utillaje y otros	2 - 10

#### **f) Deterioro del valor de activos no corrientes**

En cada cierre se evalúa la presencia o no de indicios de posible deterioro del valor de los activos no corrientes, incluyendo fondos de comercio e intangibles. Si existen tales indicios, o cuando se trata de activos cuya naturaleza exige un análisis de deterioro anual, se estima el valor recuperable del activo, siendo éste el mayor del valor razonable, deducidos los costes de enajenación, y el valor en uso. Dicho valor en uso se determina mediante el descuento de los flujos de caja futuros estimados, netos de efecto fiscal, aplicando una tasa de descuento después de impuestos que refleja el valor del dinero en el tiempo y considerando los riesgos específicos asociados al activo, siempre y cuando el resultado así obtenido sea el mismo que el que se obtendría al descontar los flujos de caja futuros antes de efecto fiscal a una tasa de descuento antes de impuestos.

Para determinar los cálculos de deterioro, el Grupo utiliza los planes estratégicos aprobados para las distintas unidades generadoras de efectivo a las que están asignadas los activos. Las proyecciones de flujos basadas en los planes estratégicos aprobados abarcan un periodo de cinco años. A partir del sexto año se aplica una tasa de crecimiento esperado constante.

#### **g) Arrendamientos**

La determinación de si un contrato es o contiene un arrendamiento, se basa en el análisis de la naturaleza del acuerdo y requiere la evaluación de si el cumplimiento del contrato recae sobre el uso de un activo específico y si el acuerdo confiere al Grupo Telefónica el derecho de uso del mismo.

Aquellos arrendamientos en los que el arrendador conserva una parte significativa de los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo arrendado, tienen la consideración de arrendamientos operativos.

Aquellos acuerdos de arrendamiento que transfieren al Grupo los riesgos y beneficios significativos característicos de la propiedad de los bienes, reciben el tratamiento de contratos de arrendamiento financiero.

#### **h) Participación en empresas asociadas y acuerdos conjuntos**

El Grupo evalúa la existencia de influencia significativa, no sólo por el porcentaje de participación sino por los factores cualitativos tales como la presencia en el Consejo de Administración, la participación en los procesos de toma de decisiones, el intercambio de personal directivo, así como el acceso a información técnica.

En lo que se refiere a acuerdos conjuntos, además de evaluar los derechos y obligaciones de las partes, se consideran otros hechos y circunstancias para determinar si el acuerdo es un negocio conjunto o una operación conjunta.

## **i) Activos y pasivos financieros**

### ***Activos financieros***

Todas las compras y ventas convencionales de inversiones financieras se reconocen en el estado de situación financiera en la fecha de negociación, que es la fecha en la que se adquiere el compromiso de comprar o vender el activo.

El Grupo aplica un modelo de deterioro de activos financieros basado en la pérdida esperada, utilizando un método simplificado para ciertos activos tanto de corto como de largo plazo (cuentas comerciales, de arrendamiento y activos contractuales). En virtud de dicho método simplificado el deterioro se registra por referencia a las pérdidas esperadas durante toda la vida del activo en cuestión.

### ***Productos financieros derivados y registro de coberturas***

El criterio de registro contable de cualquier ganancia o pérdida que resulte de cambios en el valor razonable de un derivado depende de si éste reúne los requisitos para el tratamiento como cobertura y, en su caso, de la naturaleza de la relación de cobertura.

Las variaciones en el valor razonable de aquellos derivados que han sido asignados y reúnen los requisitos para ser tratados como instrumentos de cobertura de valor razonable, se reconocen en la cuenta de resultados, junto con aquellos cambios en el valor razonable de la partida cubierta que sean atribuibles al riesgo cubierto.

Las variaciones en el valor razonable de los derivados que reúnen los requisitos y han sido asignados para cubrir flujos de efectivo, siendo altamente eficaces, se reconocen en patrimonio. La parte considerada ineficaz se imputa directamente a la cuenta de resultados. Cuando la transacción prevista o el compromiso en firme se traducen en el registro contable de un activo o pasivo no financiero, las ganancias y pérdidas acumuladas en patrimonio pasan a formar parte del coste inicial del activo o pasivo correspondiente. En otro caso, las ganancias y pérdidas previamente reconocidas en patrimonio se imputan a la cuenta de resultados en el mismo periodo en que la transacción cubierta afecte al resultado neto.

La cobertura del riesgo asociado a la variación en el tipo de cambio de una inversión neta en una entidad extranjera recibe un tratamiento similar al de las coberturas de flujos de efectivo.

Cuando el Grupo no aplica los criterios de contabilidad de coberturas, cualquier ganancia o pérdida que resulte de cambios en el valor razonable de un derivado se imputa directamente a la cuenta de resultados, de acuerdo con el criterio general. En este sentido, no se tratan como cobertura las operaciones para disminuir el riesgo de divisa existente en los beneficios aportados por filiales extranjeras.

## **j) Existencias**

Los materiales en almacén para instalación en proyectos de inversión, así como las existencias para consumo y reposición se valoran a su coste medio ponderado, o al valor neto de realización, el menor de los dos.

## **k) Pensiones y otros compromisos con el personal**

Las provisiones necesarias para registrar los pasivos devengados como consecuencia de compromisos por prestación definida se valoran mediante el método actuarial de la "unidad de crédito proyectada". Este cálculo se basa en hipótesis demográficas y financieras que se determinan a nivel de cada país considerando el entorno macroeconómico. Las tasas de descuento se determinan por referencia a curvas de interés de mercado de alta calidad crediticia. Los activos de los planes, en su caso, se valoran por su valor razonable.

Las provisiones correspondientes a planes de terminación de la relación laboral, tales como las prejubilaciones y otras desvinculaciones, se calculan de forma individualizada en función de las condiciones pactadas con los

empleados, que en algunos casos puede requerir la aplicación de valoraciones actuariales, considerando hipótesis tanto demográficas como financieras.

### **l) Ingresos y gastos**

Los ingresos del Grupo provienen principalmente de la prestación de los siguientes servicios de telecomunicaciones: tráfico, cuotas de conexión, cuotas periódicas (normalmente mensuales) por la utilización de la red, interconexión, alquiler de redes y equipos, venta de equipos y otros servicios digitales, como la televisión de pago y los servicios de valor añadido o el mantenimiento. Los productos y servicios pueden venderse de forma separada o bien de forma conjunta en paquetes comerciales.

Los ingresos por tráfico están basados en la tarifa inicial de establecimiento de llamada, más las tarifas por llamada, que varían en función del tiempo consumido por el usuario, la distancia de la llamada y el tipo de servicio. El tráfico, tanto fijo como móvil, se registra como ingreso a medida que se consume. En el caso de prepago, el importe correspondiente al tráfico pagado pendiente de consumir genera un ingreso diferido que se registra en la línea de "Pasivos contractuales" en el pasivo del estado de situación financiera consolidado. Las tarjetas prepago suelen tener periodos de caducidad de hasta doce meses, y cualquier ingreso diferido asociado al tráfico prepago se imputa directamente a resultados cuando la tarjeta expira, ya que a partir de ese momento el Grupo no tiene la obligación de prestar el servicio.

En caso de venta de tráfico, así como de otros servicios, vía una tarifa fija para un determinado periodo de tiempo (tarifa plana), el ingreso se reconoce de forma lineal en el periodo de tiempo cubierto por la tarifa pagada por el cliente.

Las cuotas periódicas se imputan a resultados de forma lineal en el periodo al que correspondan. Los alquileres y resto de servicios se imputan a resultados a medida que se presta el servicio.

Los ingresos por interconexión derivados de llamadas fijo-móvil y móvil-fijo, así como por otros servicios utilizados por los clientes, se reconocen en el periodo en que éstos realizan dichas llamadas.

Los ingresos por ventas de equipos y terminales se reconocen cuando se considera perfeccionada la venta, que normalmente coincide con el momento de la entrega al cliente final.

En las ofertas de paquetes comerciales que combinan distintos bienes y servicios, en las actividades de telefonía, fija y móvil, internet y televisión, se determina si es necesario separar los distintos elementos identificados, aplicando en cada caso el criterio de reconocimiento de ingresos apropiado. El ingreso total por el paquete se distribuye entre sus elementos identificados en función de los respectivos precios de venta independiente.

Dado que las cuotas de conexión o alta, es decir, las cuotas iniciales no reembolsables, no pueden ser separadas como elementos identificados en este tipo de paquetes, cualquier importe recibido del cliente por dicho concepto se reparte entre los demás elementos entregados.

Los gastos relacionados con la obtención de contratos con clientes se reconocen como activo en la medida en que sean incrementales y se espere su recuperación con la posterior imputación a la cuenta de resultados en la misma medida en que se imputan los ingresos relacionados con dicho activo, salvo que su periodo de amortización previsto sea de un año o menor, en cuyo caso se reconocen como gastos a medida que se incurren.

### **m) Uso de estimaciones**

Las principales hipótesis de futuro asumidas y otras fuentes relevantes de incertidumbre en las estimaciones a la fecha de cierre, que podrían tener un efecto significativo sobre los estados financieros consolidados en el próximo ejercicio, se muestran a continuación.

Si se produjera un cambio significativo en los hechos y circunstancias sobre los que se basan las estimaciones realizadas podría producirse un impacto material sobre los resultados y la situación financiera del Grupo. En este sentido, se presentan análisis de sensibilidad en los casos más relevantes (véanse Notas 7 y 21).

### **Activos fijos y fondos de comercio**

El tratamiento contable de la inversión en activos fijos materiales e intangibles entraña la realización de estimaciones tanto para determinar el periodo de vida útil a efectos de su amortización, como para determinar el valor razonable a la fecha de adquisición, en el caso particular de activos adquiridos en combinaciones de negocios.

La determinación de las vidas útiles requiere estimaciones respecto a la evolución tecnológica esperada y los usos alternativos de los activos. Las hipótesis respecto al marco tecnológico y su desarrollo futuro implican un grado significativo de juicio, en la medida en que el momento y la naturaleza de los futuros cambios tecnológicos son difíciles de prever.

La determinación de la necesidad de registrar una pérdida por deterioro implica la realización de estimaciones que incluyen, entre otras, el análisis de las causas del posible deterioro del valor, así como el momento y el importe esperado del mismo. Asimismo, se toman en consideración factores como la obsolescencia tecnológica, la suspensión de ciertos servicios y otros cambios en las circunstancias que ponen de manifiesto la necesidad de evaluar un posible deterioro.

El Grupo Telefónica evalúa de forma periódica el desempeño de las unidades generadoras de efectivo definidas al objeto de identificar un posible deterioro en los fondos de comercio. La determinación del valor recuperable de las unidades generadoras de efectivo a las que se asignan los fondos de comercio entraña igualmente el uso de hipótesis y estimaciones y requiere un grado significativo de juicio.

### **Impuestos diferidos**

El Grupo evalúa la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos basándose en estimaciones de resultados futuros, y considerando de entre todas las alternativas posibles para conseguir un mismo objetivo, la que sea más eficiente desde el punto de vista tributario (o fiscal) dentro del marco normativo al que el Grupo está sujeto. Dicha recuperabilidad depende en última instancia de la capacidad del Grupo para generar beneficios imponibles a lo largo del periodo en el que son deducibles los activos por impuestos diferidos. En el análisis se toma en consideración el calendario previsto de reversión de pasivos por impuestos diferidos, así como las estimaciones de beneficios tributables, sobre la base de proyecciones internas que son actualizadas para reflejar las tendencias más recientes.

La determinación del reconocimiento de las partidas fiscales depende de varios factores, incluida la estimación del momento y realización de los activos por impuestos diferidos y del momento esperado de los pagos por impuestos. Los flujos reales de cobros y pagos por impuesto sobre beneficios podrían diferir de las estimaciones realizadas por el Grupo, como consecuencia de cambios en la legislación fiscal, de la finalización de procesos judiciales en curso o de transacciones futuras no previstas que pudieran afectar a los saldos fiscales.

### **Provisiones**

Las provisiones se reconocen cuando, como consecuencia de un suceso pasado, la Compañía tiene una obligación presente cuya liquidación requiere una salida de recursos que se considera probable y que se puede estimar con fiabilidad. Dicha obligación puede ser legal o tácita, como consecuencia de, entre otros factores, regulaciones, contratos, usos y costumbres habituales o compromisos públicos, los cuales hayan creado ante terceros una expectativa válida sobre la asunción de ciertas responsabilidades. El importe de la provisión es la mejor estimación de la Compañía respecto al desembolso que será necesario para liquidar la obligación correspondiente, tomando en consideración toda la información disponible en la fecha de cierre, incluida la opinión de expertos independientes, tales como asesores legales o financieros.

En caso de que la Compañía no pudiera hacer una estimación fiable para cuantificar la obligación, no se registraría provisión, mientras toda la información relevante se presentaría en las notas a los estados financieros consolidados.

Debido a las incertidumbres inherentes a las estimaciones necesarias para determinar el importe de las provisiones, los desembolsos reales pueden diferir de los importes reconocidos originalmente sobre la base de las estimaciones realizadas.

## **Reconocimiento de ingresos**

### *Acuerdos que combinan más de un elemento*

Las ofertas de paquetes comerciales que combinan distintos bienes y servicios son analizadas para determinar si es necesario separar los distintos elementos identificados, aplicando en cada caso el criterio de reconocimiento de ingresos apropiado. El ingreso total por el paquete se distribuye entre sus elementos identificados en función de los respectivos precios de venta independientes.

La determinación de los precios de venta independiente de cada uno de los elementos identificados implica la necesidad de realizar estimaciones complejas debido a la propia naturaleza del negocio.

Si se produjera un cambio en las estimaciones de estos valores, ello podría afectar a la distribución de los ingresos entre los componentes y, como consecuencia de ello, al momento de reconocimiento de los ingresos.

### **Tasa de inflación y tipo de cambio para la conversión de estados financieros de filiales en Venezuela**

El Grupo Telefónica evalúa de forma periódica la situación económica en Venezuela y las circunstancias particulares de sus operaciones en el país. A la vista del deterioro en la crisis económica y política del país y en ausencia de tipos oficiales representativos de la situación económica, a 31 de diciembre de 2018 el Grupo ha mantenido su política de estimar un tipo de cambio que se ajuste a la evolución de la inflación en Venezuela y que contribuya a reflejar de forma adecuada la situación económico-financiera y patrimonial de sus filiales venezolanas en la elaboración de los estados financieros consolidados del Grupo.

La determinación del tipo de cambio que mejor refleja los aspectos económicos de sus actividades en el país depende de varios factores y se ha llevado a cabo tomando en consideración toda la información disponible en la fecha de cierre, lo que supone el uso de hipótesis y estimaciones y requiere un grado significativo de juicio.

Debido a las incertidumbres inherentes a las estimaciones necesarias para determinar el tipo de cambio para la conversión de los estados financieros expresados en bolívares, los flujos reales de cobros y pagos denominados en esta divisa podrían diferir de los importes reconocidos actualmente sobre la base de las estimaciones realizadas por el Grupo, como consecuencia de modificaciones en la legislación cambiaria vigente o en los tipos de cambio oficiales y en los mecanismos de intercambio de divisas que pudieran tener un impacto en el tipo de conversión de los estados financieros de las filiales del Grupo en Venezuela, afectando a la posición monetaria neta de activos (pasivos) denominados en bolívares.

Asimismo, Venezuela se considera país hiperinflacionario desde el ejercicio 2009. Telefónica reconoce el efecto de la inflación en los estados financieros de sus filiales en Venezuela utilizando el “Índice Nacional de Precios al Consumidor de Venezuela”, publicado por el Banco Central de Venezuela, o la mejor estimación en caso de no disponer de los índices definitivos.

Cuando la tasa de inflación oficial no está disponible, la determinación de la tasa de inflación idónea requiere un grado significativo de juicio. Las estimaciones y asunciones asociadas se basan en la cuidadosa evaluación de aquellos factores que se consideran relevantes y se lleva a cabo tomando en consideración toda la información disponible en la fecha de cierre. Los datos oficiales publicados podrían diferir de estas estimaciones como consecuencia de cambios en las circunstancias e hipótesis asumidas sobre el futuro en Venezuela debido a condiciones cambiantes en el mercado, incertidumbre respecto de las restricciones cambiarias y operativas u otras circunstancias que puedan surgir y que no están bajo el control de Telefónica.

### **n) Nuevas NIIF e Interpretaciones del Comité de Interpretaciones NIIF (CINIIF)**

Las políticas contables adoptadas para la preparación de los estados financieros correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2018 son las mismas que las seguidas para la elaboración de los estados financieros consolidados anuales del ejercicio 2017, a excepción de las siguientes nuevas normas y modificaciones publicadas por el IASB y adoptadas por la Unión Europea para su aplicación en Europa, que son obligatorias para ejercicios anuales iniciados a partir del 1 de enero de 2018:

- NIIF 9 Instrumentos Financieros

La NIIF 9 establece los criterios para el registro y valoración de los instrumentos financieros. Esta nueva norma incluye:

- a) un modelo para clasificar los activos financieros que se basa en las características de los flujos de efectivo asociados al instrumento y el modelo de negocio bajo el cual se mantiene éste. La NIIF 9 simplifica el modelo previo de valoración de activos financieros y establece tres categorías principales: coste amortizado, a valor razonable con cambios en resultados y a valor razonable con cambios en otro resultado global.
- b) unos criterios en cuanto al registro y valoración de los pasivos financieros en los que no hay cambios significativos con respecto a los aplicados previamente.
- c) un nuevo modelo de pérdidas por deterioro del valor de los activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados: el modelo de pérdidas de crédito esperadas, que sustituye al modelo de pérdida incurrida aplicado previamente. Este nuevo modelo requiere que las pérdidas crediticias esperadas sean registradas en el momento del reconocimiento inicial del activo financiero.
- d) un nuevo modelo de registro contable para las coberturas, menos restrictivo, que alinea el tratamiento contable con las actividades de gestión del riesgo exigiendo una relación económica entre la partida cubierta y el instrumento de cobertura y que el ratio de cobertura sea el mismo que aplica la entidad para su gestión del riesgo. Con este nuevo modelo, se modifican los criterios de documentación de las relaciones de cobertura y se incluyen mejoras en la información a revelar sobre las actividades de cobertura.

La información sobre los impactos de primera aplicación de esta nueva norma se recoge en la Nota 2.

- NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes.

La NIIF 15 establece un marco global para determinar cuándo reconocer ingresos de actividades ordinarias y por qué importe. El principio básico es que una entidad debería reconocer los ingresos de actividades ordinarias de forma que representen la transferencia de bienes o servicios comprometidos con el cliente a cambio de un importe que refleje la contraprestación a la cual la entidad espera tener derecho a cambio de dichos bienes o servicios. Los principales cambios introducidos por esta nueva norma son los siguientes:

- a) Bajo NIIF 15, en las ofertas de paquetes comerciales que combinan distintos bienes y servicios de telefonía, fija y móvil, datos, internet y televisión, el ingreso se asigna a cada obligación de cumplimiento en función de los precios de venta independientes de cada componente individual en relación con el precio total del paquete, y se reconoce cuando (o a medida que) se satisface la obligación, con independencia de que haya elementos pendientes de entregar. Este criterio difiere del previo, por el cual no se asignaba a los elementos entregados importes que fueran contingentes a la entrega del resto de elementos pendientes de entregar. En la medida en que los paquetes se comercialicen con descuento en equipos, la aplicación de los nuevos criterios supone un incremento de los ingresos reconocidos por ventas de equipos, que generalmente se reconocerán coincidiendo con el momento de entrega al cliente, en detrimento de los ingresos periódicos por prestación de servicios en periodos posteriores. La diferencia entre el ingreso por ventas de equipos y terminales y el importe recibido del cliente al inicio del contrato figura como un *activo contractual* en el estado de situación financiera.
- b) La NIIF 15 requiere el reconocimiento de un activo por aquellos costes que son incrementales para la obtención de un contrato (comisiones por ventas y otros gastos con terceros) y que se espera se van a recuperar, con la posterior imputación a la cuenta de resultados en la misma medida en que se imputan los ingresos relacionados con dicho activo. El Grupo reconoce los costes de obtención de contratos como gastos a medida en que se incurran cuando su periodo previsto de amortización sea de un año o menor.
- c) La NIIF 15 establece unos requerimientos detallados en cuanto al tratamiento contable de las modificaciones de los contratos. Así, determinadas modificaciones se registran con efecto retroactivo (como continuación del contrato original) mientras que otras son reconocidas de forma prospectiva como un contrato separado, contabilizando una finalización del contrato existente y la creación de uno nuevo.

- d) La NIIF 15 requiere el registro separado del ingreso por componente financiero incorporado en los contratos con clientes cuando éste es significativo. El Grupo no considera significativo el periodo entre el momento en que se transfiere el bien o servicio comprometido con el cliente y el momento en que el cliente paga por ese bien o servicio cuando es un año o menos.

La información sobre los impactos de primera aplicación de esta nueva norma se recoge en la Nota 2.

- Enmienda a la NIIF 2, Clasificación y Medición de Transacciones con Pagos basados en Acciones.

Esta enmienda contiene requerimientos sobre la contabilización de:

- a) los efectos de las condiciones de irrevocabilidad y distintas a la irrevocabilidad de la concesión en la valoración de los pagos basados en acciones que son liquidados en efectivo;
- b) la clasificación de transacciones con pagos basados en acciones que incluyen una característica de liquidación por el neto relacionada con la obligación fiscal de retener; y
- c) el tratamiento de una modificación en los términos y condiciones de un pago basado en acciones cuya clasificación cambia de liquidado en efectivo a liquidado con instrumentos de patrimonio.

La aplicación de esta modificación no ha tenido un impacto significativo sobre la posición financiera ni sobre los resultados del Grupo.

- Enmiendas a la NIC 40, Transferencias de Propiedades de Inversión.

Esta enmienda aclara cuándo existe una reclasificación de un bien inmueble (incluyendo propiedades en construcción o desarrollo) hacia, o desde, propiedades de inversión. La modificación establece que un cambio en el uso de una propiedad ocurre cuando ésta cumple, o deja de cumplir, la definición de propiedad de inversión y existe evidencia de dicho cambio. Un cambio en las intenciones de la gerencia en cuanto al uso de una propiedad no supone per se evidencia de cambio en el uso. La aplicación de esta modificación no ha tenido un impacto significativo sobre la posición financiera ni sobre los resultados del Grupo.

- Mejoras Anuales a las Normas NIIF Ciclo 2014-2016.

Este texto introduce una serie de mejoras a las NIIF vigentes, fundamentalmente para eliminar inconsistencias y clarificar la redacción de algunas de estas normas. La modificación que afecta a la valoración de una asociada o negocio conjunto a valor razonable aclara que las entidades que optan por valorar las inversiones en negocios conjuntos y asociadas a valor razonable con cambios en resultados pueden hacer esta elección de forma aislada para cada asociada o negocio conjunto. La aplicación de esta mejora no ha tenido un impacto significativo sobre la posición financiera ni sobre los resultados del Grupo.

- CINIIF 22 Transacciones en Moneda Extranjera y Contraprestaciones Anticipadas

Esta nueva interpretación aclara cómo determinar la fecha de la transacción a efectos de establecer el tipo de cambio para el reconocimiento inicial de un activo, gasto o ingreso (o parte de los mismos), en la baja en cuentas de un activo no monetario o pasivo no monetario que surge del pago o cobro de la contraprestación anticipada en moneda extranjera. En estos casos la fecha de transacción será la fecha del reconocimiento inicial del activo o pasivo no monetario originado por el pago o cobro anticipado. Si hay múltiples pagos o cobros anticipados, se determinará una fecha de transacción para cada uno de ellos. La aplicación de esta nueva interpretación no ha tenido un impacto significativo sobre la posición financiera ni sobre los resultados del Grupo.



### Nuevas NIIF y Enmiendas a NIIF no efectivas a 31 de diciembre de 2018

A la fecha de formulación de estos estados financieros consolidados, las siguientes normas, enmiendas a normas e interpretaciones habían sido publicadas por el IASB, pero no eran de aplicación obligatoria:

Normas, Interpretaciones y Enmiendas a Normas		Aplicación obligatoria: ejercicios anuales iniciados a partir de
NIIF 16	<i>Arrendamientos</i>	1 de enero de 2019
Interpretación CINIIF 23	<i>Incertidumbre sobre Tratamientos del impuesto a las ganancias</i>	1 de enero de 2019
Enmiendas a la NIIF 9	<i>Características de Cancelación Anticipada con Compensación Negativa</i>	1 de enero de 2019
Enmiendas a la NIC 19	<i>Modificación, Reducción o Liquidación del Plan</i>	1 de enero de 2019
Enmiendas a la NIC 28	<i>Participaciones a Largo Plazo en Asociadas y Negocios Conjuntos</i>	1 de enero de 2019
Mejoras Anuales a las NIIF, Ciclo 2015-2017		1 de enero de 2019
Modificaciones a las Referencias al Marco Conceptual en las Normas NIIF		1 de enero de 2020
Enmiendas a la NIIF 3	<i>Definición de un Negocio</i>	1 de enero de 2020
Enmiendas a la NIC 1 y la NIC 8	<i>Definición de Material o con Importancia Relativa</i>	1 de enero de 2020
NIIF 17	<i>Contratos de seguros</i>	1 de enero de 2021
Enmiendas a la NIIF 10 y a la NIC 28	<i>Ventas o Aportaciones de Activos entre un Inversor y su Asociada o Negocio Conjunto</i>	Pospuesto indefinidamente

Basándose en los análisis realizados hasta la fecha, el Grupo estima que la aplicación de la nueva norma sobre arrendamientos, NIIF 16 Arrendamientos, publicada pero aún no efectiva, podría tener un impacto significativo en los estados financieros consolidados del Grupo en el momento de su adopción y prospectivamente.

Con respecto al resto de normas, enmiendas e interpretaciones publicadas, pero no efectivas, basándose en los análisis realizados hasta la fecha, el Grupo estima que su aplicación no tendrá un impacto significativo sobre los estados financieros consolidados en el periodo de aplicación inicial.

- NIIF 16 Arrendamientos

La NIIF 16 establece que las compañías que actúen como arrendatarios deben reconocer en el estado de situación financiera los activos y pasivos derivados de todos los contratos de arrendamiento. El arrendatario puede optar por no aplicar los criterios generales a los acuerdos de arrendamiento a corto plazo y los que tienen por objeto activos de bajo valor.

El Grupo tiene un número muy elevado de acuerdos de arrendamiento como arrendatario de diversos activos, principalmente: torres, circuitos, inmuebles para oficinas y tiendas y terrenos donde se ubican torres propias. Bajo la normativa vigente, una parte significativa de estos contratos se clasifica como arrendamiento operativo, registrándose los pagos correspondientes de forma lineal a lo largo del plazo del contrato, generalmente.

El proyecto de implantación de los nuevos criterios en el Grupo reviste gran complejidad debido a factores tales como el elevado número de contratos afectados y la diversidad de sistemas de origen de datos, así como la necesidad de realizar ciertas estimaciones. Entre ellas se incluye la estimación del plazo del arrendamiento, en función del periodo no cancelable y de los periodos cubiertos por las opciones de renovación cuyo ejercicio sea discrecional para Telefónica y se considere razonablemente cierto, lo cual dependerá, en gran medida, de los hechos y circunstancias específicos por clase de activo en el sector de las telecomunicaciones (tecnología,

regulación, competencia, modelo de negocio, entre otros). Asimismo, se utilizan hipótesis para calcular la tasa de descuento, que dependerá principalmente de la tasa incremental de financiación para los plazos estimados. Por otro lado, el Grupo optará por no registrar separadamente los componentes que no son arrendamiento (non-lease components) de aquellos que sí lo son para aquellas clases de activos en las cuales la importancia relativa de los non-lease components no sea significativa con respecto al valor total del arrendamiento.

La norma permite dos métodos de transición: uno de forma retroactiva para cada periodo comparativo presentado, y otro retroactivamente con el efecto acumulado de la aplicación inicial de la norma reconocido en la fecha de primera aplicación. El Grupo adoptará este segundo método de transición, por lo que reconocerá el efecto acumulado de la aplicación inicial de los nuevos criterios como un ajuste a reservas en el primer ejercicio de adopción de la NIIF 16. Asimismo, el Grupo optará por la solución práctica que le permite no evaluar nuevamente si un contrato es, o contiene, un arrendamiento en la fecha de adopción inicial de la NIIF 16, sino aplicar directamente los nuevos requerimientos a todos aquellos contratos que bajo la norma anterior estaban identificados como arrendamiento. Por otra parte, la nueva norma permite optar por determinadas soluciones prácticas en el momento de primera aplicación, relativas a la valoración del activo, tasa de descuento, deterioro, arrendamientos que finalicen dentro de los doce siguientes meses a la primera aplicación, costes directos iniciales, y duración del arrendamiento. En este sentido, el Grupo ha optado por aplicar las siguientes soluciones prácticas en la transición a los nuevos criterios:

- Valoración del activo por derecho de uso: para la inmensa mayoría de los contratos, el Grupo optará por valorar el activo por derecho de uso por un importe equivalente al del pasivo por arrendamiento a la fecha de transición, ajustado por aquellos pagos anticipados reconocidos en el balance en el momento inmediatamente anterior a la primera aplicación.
- Tasa de descuento: el Grupo utilizará tasas de descuento comunes para grupos de contratos de características similares en cuanto a plazo, activo objeto del contrato, divisa y entorno económico.
- Contratos que expiran en 2019: el Grupo optará por aplicar la solución práctica que le permite no adoptar los nuevos criterios para aquellos contratos que expiran a lo largo de los 12 primeros meses de aplicación de la nueva norma.
- Costes directos iniciales: el Grupo excluirá los costes directos iniciales de la valoración inicial del activo por derecho de uso en la fecha de primera aplicación.

El Grupo estima que las modificaciones introducidas por la NIIF 16 tendrán un impacto significativo en los estados financieros del Grupo desde la fecha de adopción. Del análisis efectuado hasta la fecha el Grupo estima que el balance de apertura de la fecha de transición reflejará un incremento en la cifra de activos y pasivos por un importe entre 7.400 y 8.100 millones de euros, en relación con los derechos de uso y obligaciones de pago derivados de la mayor parte de los contratos que bajo la normativa vigente se clasifican como arrendamientos operativos. El impacto esperado en patrimonio será muy poco significativo a 1 de enero de 2019. Asimismo, a partir de la entrada en vigor de los nuevos criterios las amortizaciones del derecho al uso de los activos y el reconocimiento de los intereses sobre la obligación de arrendamiento reemplazarán una parte significativa del importe reconocido en la cuenta de resultados como gasto del arrendamiento operativo bajo la norma actual. Igualmente, la clasificación de los pagos por arrendamientos en el estado de flujos de efectivo se verá afectada por la entrada en vigor de esta nueva normativa: una parte significativa de los pagos por arrendamientos reconocidos como flujos procedentes de las operaciones en el estado de flujos de efectivo bajo la norma actual, pasará a presentarse como flujos asociados a actividades de financiación a partir de la entrada en vigor de los nuevos criterios contables para el registro de arrendamientos. Por su parte, los estados financieros del Grupo incluirán desgloses más amplios con información relevante en relación con los contratos de arrendamiento.

Respecto a los pagos comprometidos por alquileres reflejados en los estados financieros anuales del Grupo (véase Nota 23), la Compañía estima que las principales diferencias con respecto a la valoración del nuevo pasivo por arrendamiento se referirán, entre otras, a:

- Diferencias en cuanto a la población de contratos considerada: el pasivo por arrendamiento no incluye los arrendamientos de corto plazo ni los que tienen por objeto activos de bajo valor o intangibles, que sí se incluyen en el calendario esperado de pagos. Por otro lado, los pagos relativos a contratos cancelables sin

coste de cancelación no computan en la cifra de pagos comprometidos por alquileres, pero sí se incluyen en el pasivo por arrendamiento.

- Diferencias en cuanto al plazo del arrendamiento: las opciones de extensión que se consideran razonablemente ciertas forman parte de la valoración del pasivo por arrendamiento, pero no se tienen en cuenta en el calendario esperado de pagos por arrendamientos operativos.
- Diferencias en cuanto a la tasa de descuento: en la medida en que existen diferencias en plazos las tasas de descuento utilizadas son diferentes como consecuencia de dichas diferencias.

Los impactos de adopción estimados se basan en las evaluaciones llevadas a cabo hasta la fecha. Los impactos reales a 1 de enero de 2019 podrían ser diferentes debido a que el Grupo está en proceso de evaluación de los impactos de la aplicación inicial de los nuevos criterios efectuando pruebas sobre los nuevos sistemas considerando las múltiples alternativas disponibles en transición, las estimaciones requeridas y el elevado número de contratos afectados. Las nuevas políticas contables no serán definitivas hasta que el Grupo presente los primeros estados financieros posteriores a la fecha de entrada en vigor de la NIIF 16.

## Nota 4. Información financiera por segmentos

El Consejo de Administración en su reunión celebrada el 31 de enero de 2018, aprobó la adopción de una nueva estructura organizativa con el fin de hacer la Compañía más ágil, sencilla y centrada en la gestión, el servicio al cliente, el crecimiento, la eficacia y la rentabilidad. La estructura organizativa previa del Grupo Telefónica, aprobada en el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. de 26 de febrero de 2014, comprendía los siguientes segmentos: Telefónica España, Telefónica Reino Unido, Telefónica Alemania, Telefónica Brasil y Telefónica Hispanoamérica (integrado por las operadoras del Grupo en Argentina, Chile, Perú, Colombia, México, Venezuela, Centroamérica, Ecuador y Uruguay).

Siguiendo la resolución del Consejo de Administración del 31 de enero de 2018, Telefónica Hispanoamérica se escinde en dos nuevos segmentos para atender de forma más efectiva las diferentes situaciones del mercado: Telefónica Hispam Norte, englobando las operaciones de Colombia, México, Centroamérica, Ecuador y Venezuela, y Telefónica Hispam Sur, englobando las operaciones de Argentina, Chile, Perú y Uruguay.

Como consecuencia de los cambios organizativos comentados, los resultados comparativos de los segmentos del Grupo de 2017 y 2016, y la segmentación comparativa de activos, pasivos e inversiones puestas en equivalencia a 31 de diciembre de 2017 han sido reexpresados para reflejar esta nueva organización. Estas modificaciones en los segmentos no afectan a los resultados consolidados del Grupo.

En los estados financieros consolidados de 2017, los resultados comparativos de 2016 de los segmentos fueron reexpresados, reflejando la integración dentro de Telxius de las torres de telecomunicaciones móviles transferidas desde los segmentos Telefónica España, Telefónica Alemania, Telefónica Brasil y Telefónica Hispanoamérica, y del cable internacional de fibra óptica submarina, así como la inclusión de las sociedades Telefónica Studios y Telefónica Servicios Audiovisuales en el segmento Telefónica España, y el negocio de Data Center en España y Chile en los segmentos de Telefónica España y Telefónica Hispanoamérica, respectivamente.

En los segmentos se incorpora la información correspondiente a los negocios de telefonía fija, móvil, cable, datos, internet, televisión y otros servicios digitales de acuerdo con su localización geográfica.

En relación con el resto de compañías del Grupo no incluidas específicamente en estos segmentos (véase el epígrafe "Otras sociedades" del Anexo I), se reportan dentro de "Otras compañías y eliminaciones", que incluye Telxius, sociedades holding, sociedades cuyo objeto principal es prestar servicios transversales a las compañías del Grupo y otras sociedades.

Las ventas y prestación de servicios de Telxius correspondientes a 2018 ascienden a 792 millones de euros (730 millones en 2017), de los cuales 458 millones corresponden a ventas a clientes internos (449 millones en 2017). El OIBDA de Telxius correspondiente al ejercicio 2018 asciende a 370 millones de euros (346 millones en 2017).

La inversión en activos fijos de 2018 asciende a 181 millones de euros (203 millones en 2017). Los activos inmovilizados de Telxius a 31 de diciembre de 2018 ascienden a 1.116 millones de euros (1.093 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

Las ventas a clientes externos de las compañías incluidas en "Otras compañías y eliminaciones" en 2018, excluyendo Telxius, asciende a 1.139 millones de euros (1.222 millones de euros en 2017).

La gestión de las actividades de financiación se realiza de forma centralizada, principalmente a través de Telefónica, S.A. y otras compañías incluidas en "Otras compañías" (véanse nota 17, Anexo III y Anexo V), por lo que la mayor parte de los activos y pasivos financieros del Grupo se reportan dentro de "Otras compañías y eliminaciones". Asimismo, Telefónica, S.A. es la cabecera del Grupo Fiscal Telefónica en España (véase Nota 22), por lo que una parte significativa de los activos y pasivos por impuestos diferidos del Grupo se reportan dentro de "Otras compañías y eliminaciones". Por estas razones, los resultados de los segmentos se presentan hasta el resultado operativo.

Se excluyen de los resultados operativos de cada segmento aquellos gastos e ingresos por las facturaciones entre compañías del Grupo por el uso de la marca y acuerdos de gestión. Estos aspectos no tienen impacto en los resultados consolidados del Grupo. Asimismo, en la presentación de la información financiera por segmentos se ha tenido en cuenta el efecto de la asignación del precio de compra a los activos adquiridos y a los pasivos asumidos en las empresas incluidas en cada segmento. En este sentido, los activos y pasivos presentados en cada segmento son aquellos cuya gestión recae sobre los responsables de cada uno de los segmentos, independientemente de su estructura jurídica.

La segmentación de la información de resultados y CapEx (inversión del periodo en activos intangibles y en inmovilizado material, véanse notas 6 y 8) es la siguiente:

Ejercicio 2018								
Millones de euros	Telefónica España	Telefónica Reino Unido	Telefónica Alemania	Telefónica Brasil	Telefónica Hispam Norte	Telefónica Hispam Sur	Otras compañías y eliminaciones	Total Grupo
Ventas y prestación de servicios	12.706	6.790	7.320	10.126	4.075	6.677	999	48.693
Ventas a clientes externos	12.461	6.757	7.281	10.105	3.986	6.630	1.473	48.693
Ventas a clientes internos	245	33	39	21	89	47	(474)	—
Otros ingresos y gastos operativos	(7.943)	(4.925)	(5.486)	(5.815)	(3.282)	(4.958)	(713)	(33.122)
<b>OIBDA</b>	<b>4.763</b>	<b>1.865</b>	<b>1.834</b>	<b>4.311</b>	<b>793</b>	<b>1.719</b>	<b>286</b>	<b>15.571</b>
Amortizaciones	(1.650)	(943)	(2.071)	(1.990)	(967)	(1.167)	(261)	(9.049)
<b>Resultado operativo</b>	<b>3.113</b>	<b>922</b>	<b>(237)</b>	<b>2.321</b>	<b>(174)</b>	<b>552</b>	<b>25</b>	<b>6.522</b>
<b>Inversión en activos fijos (CapEx)</b>	<b>1.719</b>	<b>1.464</b>	<b>966</b>	<b>1.910</b>	<b>668</b>	<b>1.116</b>	<b>276</b>	<b>8.119</b>
Ejercicio 2017 (reexpresado)								
Millones de euros	Telefónica España	Telefónica Reino Unido	Telefónica Alemania	Telefónica Brasil	Telefónica Hispam Norte	Telefónica Hispam Sur	Otras compañías y eliminaciones	Total Grupo
Ventas y prestación de servicios	12.653	6.540	7.296	12.019	4.331	8.218	951	52.008
Ventas a clientes externos	12.364	6.505	7.252	11.994	4.220	8.170	1.503	52.008
Ventas a clientes internos	289	35	44	25	111	48	(552)	—
Otros ingresos y gastos operativos	(7.701)	(4.901)	(5.475)	(7.828)	(3.068)	(5.943)	(905)	(35.821)
<b>OIBDA</b>	<b>4.952</b>	<b>1.639</b>	<b>1.821</b>	<b>4.191</b>	<b>1.263</b>	<b>2.275</b>	<b>46</b>	<b>16.187</b>
Amortizaciones	(1.688)	(1.047)	(1.954)	(2.228)	(992)	(1.198)	(289)	(9.396)
<b>Resultado operativo</b>	<b>3.264</b>	<b>592</b>	<b>(133)</b>	<b>1.963</b>	<b>271</b>	<b>1.077</b>	<b>(243)</b>	<b>6.791</b>
<b>Inversión en activos fijos (CapEx)</b>	<b>1.683</b>	<b>827</b>	<b>951</b>	<b>2.225</b>	<b>1.264</b>	<b>1.414</b>	<b>333</b>	<b>8.697</b>

Ejercicio 2016 (Reexpresado)

Millones de euros	Telefónica España	Telefónica Reino Unido	Telefónica Alemania	Telefónica Brasil	Telefónica Hispam Norte	Telefónica Hispam Sur	Otras compañías y eliminaciones	Total Grupo
Ventas y prestación de servicios	12.815	6.861	7.503	11.090	4.711	7.870	1.186	52.036
Ventas a clientes externos	12.512	6.821	7.460	11.060	4.515	7.822	1.846	52.036
Ventas a clientes internos	303	40	43	30	196	48	(660)	—
Otros ingresos y gastos operativos	(8.412)	(5.152)	(5.732)	(7.388)	(3.598)	(5.510)	(1.126)	(36.918)
<b>OIBDA</b>	<b>4.403</b>	<b>1.709</b>	<b>1.771</b>	<b>3.702</b>	<b>1.113</b>	<b>2.360</b>	<b>60</b>	<b>15.118</b>
Amortizaciones	(1.827)	(1.090)	(2.200)	(2.036)	(1.112)	(1.075)	(309)	(9.649)
<b>Resultado operativo</b>	<b>2.576</b>	<b>619</b>	<b>(429)</b>	<b>1.666</b>	<b>1</b>	<b>1.285</b>	<b>(249)</b>	<b>5.469</b>
<b>Inversión en activos fijos (CapEx)</b>	<b>1.852</b>	<b>931</b>	<b>1.107</b>	<b>2.137</b>	<b>878</b>	<b>1.737</b>	<b>286</b>	<b>8.928</b>

Asimismo, la segmentación de los principales epígrafes de activos y pasivos es la siguiente:

Ejercicio 2018								
Millones de euros	Telefónica España	Telefónica Reino Unido	Telefónica Alemania	Telefónica Brasil	Telefónica Hispam Norte	Telefónica Hispam Sur	Otras compañías y eliminaciones	Total Grupo
Activos inmovilizados	15.347	9.646	13.520	21.230	4.971	9.041	2.144	75.899
Inversiones puestas en equivalencia	2	8	—	2	1	—	55	68
Activos financieros y otros activos no corrientes	163	304	377	1.718	363	469	3.715	7.109
Activos por impuestos diferidos	2.084	2	204	335	1.063	165	3.778	7.631
Otros activos financieros corrientes	31	79	9	88	68	145	1.789	2.209
<b>Total activos asignables</b>	<b>23.622</b>	<b>12.609</b>	<b>16.837</b>	<b>27.402</b>	<b>8.672</b>	<b>12.043</b>	<b>12.862</b>	<b>114.047</b>
Pasivos financieros no corrientes	649	1.077	2.004	1.058	1.101	1.618	37.827	45.334
Pasivos por impuestos diferidos	189	102	236	693	134	397	923	2.674
Pasivos financieros corrientes	1.683	—	145	334	1.083	339	5.784	9.368
<b>Total pasivos asignables</b>	<b>14.328</b>	<b>4.633</b>	<b>6.287</b>	<b>7.204</b>	<b>5.096</b>	<b>5.396</b>	<b>44.123</b>	<b>87.067</b>

Ejercicio 2017 (reexpresado)

Millones de euros	Telefónica España	Telefónica Reino Unido	Telefónica Alemania	Telefónica Brasil	Telefónica Hispam Norte	Telefónica Hispam Sur	Otras compañías y eliminaciones	Total Grupo
Activos inmovilizados	15.288	9.198	14.611	23.845	6.075	7.840	2.214	79.071
Inversiones puestas en equivalencia	2	7	—	2	1	—	65	77
Activos financieros y otros activos no corrientes	154	309	292	1.944	313	387	4.768	8.167
Activos por impuestos diferidos	2.151	41	162	235	1.339	273	3.619	7.820
Otros activos financieros corrientes	30	59	17	106	39	185	1.718	2.154
<b>Total activos asignables</b>	<b>22.722</b>	<b>11.610</b>	<b>17.225</b>	<b>30.229</b>	<b>9.194</b>	<b>11.009</b>	<b>13.077</b>	<b>115.066</b>
Pasivos financieros no corrientes	1.929	—	1.268	1.371	1.210	1.712	38.842	46.332
Pasivos por impuestos diferidos	204	108	87	296	158	152	1.140	2.145
Pasivos financieros corrientes	819	801	637	766	1.061	260	5.070	9.414
<b>Total pasivos asignables</b>	<b>13.391</b>	<b>4.063</b>	<b>5.889</b>	<b>8.130</b>	<b>5.118</b>	<b>5.611</b>	<b>46.246</b>	<b>88.448</b>



El desglose de las ventas y prestación de servicios de los segmentos, detallado por los principales países donde el Grupo opera, es el siguiente:

Millones de euros	2018				2017 (reexpresado)				2016 (reexpresado)			
	Fijo	Móvil	Otros y elims.	Total	Fijo	Móvil	Otros y elims.	Total	Fijo	Móvil	Otros y elims.	Total
<b>Países por segmentos</b>												
<b>España (*)</b>				<b>12.706</b>				<b>12.653</b>				<b>12.815</b>
<b>Reino Unido (**)</b>	—	6.390	400	<b>6.790</b>	—	6.216	324	<b>6.540</b>	—	6.572	289	<b>6.861</b>
<b>Alemania</b>	767	6.539	14	<b>7.320</b>	862	6.415	19	<b>7.296</b>	981	6.498	24	<b>7.503</b>
<b>Brasil</b>	3.754	6.372	—	<b>10.126</b>	4.659	7.360	—	<b>12.019</b>	4.427	6.663	—	<b>11.090</b>
<b>Hispan Norte</b>	732	3.343	—	<b>4.075</b>	736	3.595	—	<b>4.331</b>	831	3.881	(1)	<b>4.711</b>
Colombia	574	894	—	<b>1.468</b>	554	909	—	<b>1.463</b>	548	861	—	<b>1.409</b>
México	—	1.175	—	<b>1.175</b>	—	1.336	—	<b>1.336</b>	—	1.410	—	<b>1.410</b>
Resto de operadoras y eliminaciones del segmento	158	1.274	—	<b>1.432</b>	182	1.350	—	<b>1.532</b>	283	1.610	(1)	<b>1.892</b>
<b>Hispan Sur</b>	2.712	3.965	—	<b>6.677</b>	3.225	4.993	—	<b>8.218</b>	3.173	4.697	—	<b>7.870</b>
Argentina	818	1.497	—	<b>2.315</b>	1.216	2.279	—	<b>3.495</b>	1.133	1.867	—	<b>3.000</b>
Chile	864	1.215	—	<b>2.079</b>	926	1.259	—	<b>2.185</b>	926	1.237	—	<b>2.163</b>
Perú	1.037	1.038	—	<b>2.075</b>	1.092	1.226	—	<b>2.318</b>	1.126	1.373	—	<b>2.499</b>
Resto de operadoras y eliminaciones del segmento	(7)	215	—	<b>208</b>	(9)	229	—	<b>220</b>	(12)	220	—	<b>208</b>
<b>Otros y eliminaciones entre segmentos</b>			999	<b>999</b>			951	<b>951</b>			1.186	<b>1.186</b>
<b>Total Grupo</b>				<b>48.693</b>				<b>52.008</b>				<b>52.036</b>

Nota: en los países de los segmentos Telefónica Hispan Norte y Telefónica Hispan Sur con operadoras diferenciadas de telefonía fija y móvil, no se han considerado los ingresos intercompañía.

(\*) Ver detalle de segmentación de Telefónica España en tabla a continuación.

(\*\*) Los ingresos de servicio móvil de Telefónica Reino Unido incluyen ingresos de OMVs desde el 1 de enero de 2017, que anteriormente se incluían en “otros”. El ejercicio 2016 ha sido reexpresado en consecuencia.

Dado el nivel de convergencia alcanzado en Telefónica España por la alta penetración de la oferta integrada de servicios, el desglose de los ingresos por negocio fijo y móvil es menos representativo en este segmento. Por esta razón, se proporciona esta nueva apertura que la dirección de la compañía considera más relevante.

**Millones de euros**

<b>Telefónica España</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Venta terminales móviles</b>	<b>386</b>	<b>379</b>
<b>Ex-venta de terminales</b>	<b>12.320</b>	<b>12.274</b>
Residencial	6.689	6.602
Empresas	3.462	3.401
Otros	2.169	2.271
<b>Total</b>	<b>12.706</b>	<b>12.653</b>

## Nota 5. Combinaciones de negocio y operaciones con intereses minoritarios

### Combinaciones de negocio

#### Finalización del proceso de asignación del precio de compra de Telebucaramanga, Metrotel y Optecom

El 30 de septiembre de 2017, como parte del acuerdo de terminación anticipada del contrato con el PARAPAT (véase Nota 2), Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP (Coltel) adquirió el control de las compañías colombianas Empresa de Telecomunicaciones de Telebucaramanga S.A. ESP (“Telebucaramanga”), empresa ubicada en la ciudad de Bucaramanga, Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. ESP (“Metrotel”) y Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S. (“Optecom”) ubicadas en la ciudad de Barranquilla, por un importe conjunto de 509.975 millones de pesos colombianos (unos 147 millones de euros a la fecha de la operación). Estas compañías proveen principalmente servicios de telefonía fija, datos y televisión de pago y servicios de instalación y mantenimiento.

A la fecha de formulación de los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica del ejercicio 2017 la asignación del precio de compra era provisional. En 2018 la asignación provisional fue revisada dentro del periodo de doce meses desde la fecha de adquisición. La siguiente tabla resume la contraprestación, los valores razonables finales de los activos y pasivos identificados en el momento de la adquisición y el fondo de comercio final.

#### Millones de euros

Contraprestación pagada por la toma de control <sup>(1)</sup>	147
Valor razonable de la participación preexistente	41
Valor razonable de la participación minoritaria	3
<b>Contraprestación</b>	<b>191</b>
Activos intangibles	13
Carteras de clientes	13
Otros activos intangibles	—
Inmovilizado material	147
Activos por impuestos diferidos	7
Otros activos no corrientes	16
Efectivo y equivalentes de efectivo	13
Otros activos corrientes	18
Pasivos por impuestos diferidos	(23)
Otros pasivos no corrientes	(100)
Pasivos corrientes	(26)
<b>Valor razonable de los activos netos</b>	<b>65</b>
<b>Fondo de comercio</b>	<b>126</b>

<sup>(1)</sup> Excluyendo el porcentaje asumido por el socio minoritario y el efectivo y equivalentes de efectivo aportados por las compañías en su incorporación al perímetro de consolidación, el impacto en el flujo de caja consolidado asciende a 85 millones de euros (véase Nota 25).

### Operaciones con intereses minoritarios

#### Ejercicio 2018

##### Venta del 9,99% de Telxius

Con fecha 27 de julio de 2018, Telefónica transmitió a una sociedad del Grupo Pontegadea el 16,65% del capital social de la filial de Telefónica, Pontel Participaciones, S.L. (“Pontel”), que es titular del 60% del capital social

de la sociedad Telxius Telecom, S.A. ("Telxius"), por un importe de 378,8 millones de euros, lo que supone un precio de 15,2 euros por acción de Telxius. Dicha participación del 16,65% del capital social de Pontel equivale, en términos económicos, a una participación indirecta del 9,99% del capital social de Telxius. El impacto que ha tenido la operación en el patrimonio neto atribuible a los accionistas de la sociedad dominante ha ascendido a 232 millones de euros, siendo el impacto atribuible a los intereses minoritarios de 139 millones de euros.

## Ejercicio 2017

### Canje de acciones con KPN

En marzo de 2017 Telefónica suscribió un acuerdo de canje con Koninklijke KPN NV (en adelante, KPN), mediante el cual Telefónica entregó 72,0 millones de acciones de su autocartera (representativas del 1,43% de su capital social) a cambio de 178,5 millones de acciones de su filial Telefónica Deutschland Holding AG, representativas de un 6,0% del capital de dicha sociedad (véase Nota 15). Por tanto, esta operación no supuso ningún movimiento de caja.

La ecuación de canje correspondió a la media de los respectivos precios medios ponderados de las cinco últimas sesiones bursátiles. El impacto en el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado fue una disminución en el patrimonio neto atribuible a intereses minoritarios por importe de 671 millones de euros (Nota 15.h), un incremento de 754 millones de euros en el epígrafe de instrumentos de patrimonio propio y una disminución de 83 millones de euros en ganancias acumuladas.

Como resultado de este acuerdo, Telefónica aumentó del 63,2% al 69,2% su participación accionarial en Telefónica Deutschland.

### Venta del 24,8% y del 15,2% de Telxius

El 20 de febrero de 2017 Telefónica suscribió un acuerdo para la venta a KKR de hasta el 40% del capital social de Telxius Telecom, S.A., por un importe total de 1.275 millones de euros (12,75 euros por acción).

El mencionado acuerdo incluía un contrato de compraventa para la transmisión a KKR de 62 millones de acciones (representativas del 24,8% del capital social) de Telxius Telecom, S.A. por un precio de 790,5 millones de euros, así como sendas opciones sobre 38 millones de acciones (representativas del 15,2% del total capital social) por un precio de al menos 484,5 millones de euros.

Dichas opciones correspondían a una opción de compra (call option), ejercitable por KKR y a una opción de venta (put option) ejercitable por Telefónica al vencimiento del plazo para el ejercicio de la call option.

El 24 de octubre de 2017, tras la obtención de las aprobaciones regulatorias pertinentes, Telefónica transmitió a KKR 62 millones de acciones de Telxius (representativas del 24,8% de su capital social) por un precio de 790,5 millones de euros (12,75 euros por acción).

El 13 de noviembre de 2017, KKR ejercitó la opción de compra (call option) prevista en el Acuerdo sobre 38 millones de acciones de Telxius (representativas del 15,2% de su capital social) por un precio de 484,5 millones de euros (12,75 euros por acción).

Una vez producida la transmisión del 15,2% del capital social de Telxius en diciembre de 2017, y sumada a la del 24,8% del capital social de Telxius que tuvo lugar el 24 de octubre de 2017, KKR pasó a tener el 40% del capital social de Telxius por un desembolso de 1.275 millones de euros (véase Nota 25).

Estas transacciones no generaron impacto en los resultados consolidados del Grupo Telefónica por tratarse de la venta de porcentajes minoritarios, manteniendo Telefónica el control sobre Telxius. El impacto en el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado fue un incremento en el patrimonio neto atribuible a intereses minoritarios por importe de 690 millones de euros (Nota 15.i), un incremento de 570 millones de euros en el epígrafe de ganancias acumuladas y una disminución de 9 millones de euros en diferencias de conversión.

## Nota 6. Intangibles

La composición y movimientos de los activos intangibles netos en los ejercicios 2018 y 2017 han sido los siguientes:

### Ejercicio 2018

Millones de euros	Saldo al 31/12/2017	Altas	Amortización	Bajas	Trasposos y otros	Diferencias de conversión y ajustes por hiperinflación	Bajas de sociedades	Saldo al 31/12/2018
Concesiones y licencias	10.785	509	(1.221)	—	(9)	(69)	—	9.995
Aplicaciones informáticas	2.987	632	(1.450)	(19)	876	(86)	—	2.940
Cartera de clientes	2.731	—	(539)	—	(5)	(49)	—	2.138
Marcas	780	—	(58)	—	—	(32)	—	690
Otros intangibles	86	22	(30)	—	4	(2)	(3)	77
Activos intangibles en curso	636	815	—	—	(412)	(23)	—	1.016
<b>Total intangibles</b>	<b>18.005</b>	<b>1.978</b>	<b>(3.298)</b>	<b>(19)</b>	<b>454</b>	<b>(261)</b>	<b>(3)</b>	<b>16.856</b>

### Ejercicio 2017

Millones de euros	Saldo al 31/12/2016	Altas	Amortización	Bajas	Trasposos y otros	Diferencias de conversión y ajustes por hiperinflación	Altas de sociedades	Saldo al 31/12/2017
Concesiones y licencias	11.594	493	(1.234)	—	852	(920)	—	10.785
Aplicaciones informáticas	2.892	640	(1.441)	—	1.109	(216)	3	2.987
Cartera de clientes	3.435	—	(639)	—	1	(87)	21	2.731
Marcas	912	—	(74)	—	—	(58)	—	780
Otros intangibles	127	18	(55)	2	(5)	(4)	3	86
Activos intangibles en curso	1.558	667	—	—	(1.559)	(30)	—	636
<b>Total intangibles</b>	<b>20.518</b>	<b>1.818</b>	<b>(3.443)</b>	<b>2</b>	<b>398</b>	<b>(1.315)</b>	<b>27</b>	<b>18.005</b>

El coste bruto, la amortización acumulada y las correcciones por deterioro de los activos intangibles a 31 de diciembre de 2018 y 2017 se detallan a continuación:

### Saldo a 31 de diciembre de 2018

Millones de euros	Coste bruto	Amortización acumulada	Correcciones por deterioro	Activos intangibles
Concesiones y licencias	21.145	(11.150)	—	9.995
Aplicaciones informáticas	17.153	(14.213)	—	2.940
Cartera de clientes	6.766	(4.628)	—	2.138
Marcas	1.853	(1.163)	—	690
Otros intangibles	1.022	(942)	(3)	77
Activos intangibles en curso	1.016	—	—	1.016
<b>Total intangibles</b>	<b>48.955</b>	<b>(32.096)</b>	<b>(3)</b>	<b>16.856</b>

**Saldo a 31 de diciembre de 2017**

Millones de euros	Coste bruto	Amortización acumulada	Correcciones por deterioro	Activos intangibles
Concesiones y licencias	21.333	(10.548)	—	10.785
Aplicaciones informáticas	16.407	(13.420)	—	2.987
Cartera de clientes	6.931	(4.200)	—	2.731
Marcas	1.909	(1.129)	—	780
Otros intangibles	1.081	(993)	(2)	86
Activos intangibles en curso	636	—	—	636
<b>Total intangibles</b>	<b>48.297</b>	<b>(30.290)</b>	<b>(2)</b>	<b>18.005</b>

Las principales adquisiciones de espectro radioeléctrico en 2018 han sido las siguientes:

- En Telefónica Reino Unido, la compra de bloques de espectro de 40 Mhz en banda de 2,3 Ghz por 230 millones de euros, y 40 Mhz en banda de 3,4 Ghz por importe de 358 millones de euros registrado en activos intangibles en curso.
- En Telefónica España, la compra de espectro en la banda de 3,7 Ghz por importe de 108 millones de euros.
- En Telefónica Hispam Norte, la compra por parte de Telefónica Móviles México de bloques de espectro de 2,5 Ghz por 33 millones de euros y la renovación de espectro en la banda de 1900 Mhz por 102 millones de euros.
- En Telefónica Hispam Sur, la compra de espectro en banda de 2,6 Ghz en Telefónica Argentina por 21 millones de euros.

En "Traspasos y otros" del ejercicio 2018 se incluye la reclasificación de los activos intangibles de Telefónica Móviles Guatemala y Telefónica Móviles El Salvador por importe de 44 y 30 millones de euros, respectivamente, al epígrafe de "Activos no corrientes mantenidos para la venta" del estado de situación financiera (véase Nota 28).

El detalle de las principales concesiones y licencias con las que opera el Grupo aparece recogido en el Anexo VI.

El efecto de la conversión a euros de los activos intangibles de las compañías del Grupo en Argentina y Venezuela, junto con el efecto de los ajustes por hiperinflación (véase Nota 2) se muestra en la columna de "Diferencias de conversión y ajustes por hiperinflación". El ajuste por hiperinflación a 1 de enero de 2018 correspondiente a los activos intangibles de las compañías del Grupo en Argentina asciende a 483 millones de euros (458 millones de euros por Concesiones y licencias y 24 millones de euros por Aplicaciones informáticas, principalmente).

El 25 de julio de 2017 se le notificó a Coltel y a otra operadora de telecomunicaciones el laudo arbitral emitido en el arbitraje iniciado por el MinTIC. Dicho laudo arbitral no resultó favorable a las co-demandadas y como consecuencia la asamblea de accionistas de Coltel aprobó un aumento de capital de 1.651.012 millones de pesos colombianos (aproximadamente 470 millones de euros) destinado al pago de la cantidad fijada en el laudo arbitral (véase Nota 2). Esta compensación económica establecida en el laudo arbitral fue integrada en 2017 como un mayor valor de la licencia al ser un coste necesario e ineludible para poder seguir haciendo uso de ella.

Las altas de sociedades en 2017 correspondían principalmente a la toma de control por parte de Coltel de las compañías Telebucaramanga, Metrotel y Optecom.

## Nota 7. Fondo de comercio

El movimiento del valor en libros de los fondos de comercio asignados a cada uno de los segmentos del Grupo es el siguiente:

### Ejercicio 2018

Millones de euros	Saldo al 31/12/2017	Traspaso a activos no corrientes mantenidos para la venta	Bajas	Efecto de tipo de cambio y otros	Saldo al 31/12/2018
Telefónica España	4.310	—	—	—	4.310
Telefónica Brasil	10.057	—	—	(1.066)	8.991
Telefónica Alemania	4.815	—	—	—	4.815
Telefónica Reino Unido	4.648	—	—	(37)	4.611
Telefónica Hispam Norte	1.002	(183)	(350)	(5)	464
Telefónica Hispam Sur	1.907	—	—	555	2.462
Otros	102	—	(6)	(1)	95
<b>Total</b>	<b>26.841</b>	<b>(183)</b>	<b>(356)</b>	<b>(554)</b>	<b>25.748</b>

### Ejercicio 2017(\*)

Millones de euros	Saldo al 31/12/2016	Adiciones	Bajas	Efecto de tipo de cambio y otros	Saldo al 31/12/2017
Telefónica España	4.306	—	—	4	4.310
Telefónica Brasil	11.565	—	—	(1.508)	10.057
Telefónica Alemania	4.787	28	—	—	4.815
Telefónica Reino Unido	4.824	—	—	(176)	4.648
Telefónica Hispam Norte	957	147	—	(102)	1.002
Telefónica Hispam Sur	2.083	—	—	(176)	1.907
Otros	164	—	—	(62)	102
<b>Total</b>	<b>28.686</b>	<b>175</b>	<b>—</b>	<b>(2.020)</b>	<b>26.841</b>

(\*) El movimiento del ejercicio 2017 ha sido reexpresado para reflejar la escisión del segmento Telefónica Hispanoamérica en Telefónica Hispam Norte y Telefónica Hispam Sur (véase Nota 4).

El fondo de comercio traspasado en 2018 a Activos no corrientes mantenidos para la venta corresponde a Telefónica Móviles Guatemala y Telefónica Móviles El Salvador (véase Nota 28).

En 2018 se ha registrado un deterioro de la totalidad del fondo de comercio asignado a Telefónica Móviles México por importe de 350 millones de euros, con contrapartida en el epígrafe "Otros gastos" (véase Nota 23). Durante 2018 se pusieron de manifiesto cambios en las condiciones macroeconómicas y financieras en México, reflejados en las diferentes primas de riesgo que computan en el coste de capital. En este contexto, el WACC estimado se ha incrementado hasta el 10,6% (desde el 9,5% utilizado en la valoración al cierre del ejercicio 2017). A la situación macroeconómica se ha añadido la mayor intensidad competitiva del mercado durante 2018, principalmente en el prepago. En este contexto, los últimos planes de negocio disponibles, aprobados por la Compañía en noviembre de 2018, reflejan una reducción en el crecimiento previsto de las principales variables operativas.

Asimismo, se ha dado de baja un fondo de comercio por importe de 6 millones de euros por la venta de Tokbox Inc (véase Nota 23 y Anexo I).

Como se explica en la Nota 2, en 2018 el Grupo Telefónica ha aplicado los ajustes por inflación a sus compañías cuya moneda funcional es el peso argentino. El ajuste por inflación a 1 de enero de 2018 del fondo de comercio asignado a las operadoras del Grupo en Argentina asciende a 858 millones de euros, registrado en la columna "Efecto de tipo de cambio y otros" de Telefónica Hispam Sur.

Las adiciones de 2017 de Telefónica Hispam Norte correspondieron a la adquisición del control por parte de Coltel de las compañías Empresa de Telecomunicaciones de Telebucaramanga S.A. ESP, Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. ESP y Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S. En 2018 la asignación provisional del fondo de comercio fue revisada dentro del periodo de doce meses desde la fecha de adquisición (véase Nota 5). Las adiciones de Telefónica Alemania corresponden a la adquisición de Minodes GmbH y Co-Trade GmbH (véase Anexo I).

A efectos de comprobar su deterioro, los fondos de comercio se han asignado a las siguientes unidades generadoras de efectivo (UGEs), que a su vez se agrupan en los siguientes segmentos operativos reportables:

	31/12/2018	31/12/2017
<b>Telefónica España</b>	<b>4.310</b>	<b>4.310</b>
<b>Telefónica Brasil</b>	<b>8.991</b>	<b>10.057</b>
<b>Telefónica Alemania</b>	<b>4.815</b>	<b>4.815</b>
<b>Telefónica Reino Unido</b>	<b>4.611</b>	<b>4.648</b>
<b>Telefónica Hispam Norte</b>	<b>464</b>	<b>1.002</b>
Colombia	192	222
México	—	339
Centroamérica	144	319
Ecuador	128	122
<b>Telefónica Hispam Sur</b>	<b>2.462</b>	<b>1.907</b>
Chile	906	978
Perú	744	739
Argentina	785	161
Uruguay	27	29
<b>Otros</b>	<b>95</b>	<b>102</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25.748</b>	<b>26.841</b>

Para realizar la prueba de deterioro anual al cierre del ejercicio, se utilizan los planes estratégicos de las distintas unidades generadoras de efectivo a las que están asignados los fondos de comercio, aprobados por el Consejo de Administración. Los planes estratégicos cubren un período de cuatro años incluido el año de cierre. Para completar por tanto los cinco años de flujos de caja posteriores al año de cierre, por regla general se realiza un periodo de normalización adicional de dos años sobre el plan estratégico en las variables operativas hasta alcanzar los parámetros terminales, teniendo como referente el consenso de los analistas. En casos específicos en los que se considera que el periodo de normalización no refleja correctamente la evolución esperada del negocio, se utilizan planes estratégicos que cubren el periodo de cinco años de flujos de caja. Finalmente, para determinar el valor terminal de cada UGE, se aplica el supuesto de crecimiento constante del flujo libre de caja a lo largo del tiempo, utilizando una tasa de crecimiento terminal. El modelo utilizado es asimilable al conocido de Gordon-Shapiro para valoración de compañías mediante el reparto de dividendos, contando con un amplio reconocimiento internacional en las modelizaciones de valoración de empresas.

El proceso para la elaboración de los planes estratégicos de las UGE toma como referencia la actual situación del mercado de cada UGE, el condicionamiento y evolución del entorno macroeconómico, competitivo, regulatorio y tecnológico, así como el posicionamiento competitivo de la UGE en dichos entornos y las



oportunidades de crecimiento basadas en las proyecciones de mercado, así como en las capacidades de diferenciación de las operadoras frente a la competencia. De esta manera, para cada UGE se define un objetivo de crecimiento y se estima la asignación de recursos operativos adecuados y las inversiones en activos fijos necesarias para alcanzar dicho crecimiento. Adicionalmente se definen las premisas de mejoras de eficiencia requeridas a las operaciones en línea con las iniciativas estratégicas de transformación definidas, con el fin de incrementar la caja operativa en el horizonte del plan. Asimismo, el Grupo considera en este proceso el grado de cumplimiento de los planes estratégicos en ejercicios pasados.

### Principales hipótesis utilizadas en los cálculos del valor en uso

El cálculo del valor en uso para las distintas unidades generadoras de efectivo parte de los planes de negocio aprobados comentados anteriormente. Posteriormente se analizan determinadas variables como los márgenes de OIBDA y el ratio de inversiones en activos no corrientes (expresados como porcentaje sobre los ingresos), que son consideradas hipótesis operativas clave para la medición de la evolución de los negocios de la Compañía y la fijación de sus objetivos financieros. Finalmente se analizan las tasas de descuento y las tasas de crecimiento terminal.

En términos de ingresos, el plan está alineado con la media de estimaciones de analistas a tres años que recoge una tendencia de estabilidad o mejora. Esta evolución se apoya en los ingresos de servicio, que, apalancados en la diferenciación y calidad de los productos y servicios del Grupo, incorporan crecimiento de la base de clientes de mayor valor y monetización del creciente consumo de datos, en mercados racionales, aunque muy competitivos en determinados segmentos.

De esta forma, los ingresos reflejan para el caso de España, el crecimiento de la penetración y los ingresos de clientes convergentes sobre una red de calidad diferencial; en Alemania, el fuerte crecimiento de los clientes de datos móviles de valor; en Brasil, el fortalecimiento del liderazgo de Telefónica impulsado por su diferencial en calidad y la captura de sinergias de integración; y en el Reino Unido, el impulso de los datos móviles.

A continuación, se describen las principales variables tomadas en consideración para las UGE más significativas (Brasil, España, Reino Unido y Alemania).

#### *Margen OIBDA y ratio de inversiones de largo plazo*

Los valores obtenidos según se describe en los párrafos anteriores, se comparan con los datos disponibles de competidores en los mercados geográficos en los que opera el Grupo Telefónica. Así, en Europa, el margen sobre OIBDA de largo plazo definido para la operadora en España es del 40%, mientras que en Alemania y en Reino Unido se ubican por debajo, con un ratio de 28% y 27%, respectivamente. De esta forma, el margen OIBDA de largo plazo es consistente con las estimaciones de analistas a tres años vista que, para el caso de España se sitúa en un 40%, en Alemania en un 27% y en Reino Unido en un 26%.

En relación con el ratio de inversiones sobre ingresos, en el horizonte del plan estratégico las operadoras europeas del Grupo invierten de media en un porcentaje alineado con el rango del ratio utilizado por las empresas comparables en la región. No obstante, en las valoraciones utilizadas para el test de deterioro de España, Alemania y Reino Unido se recoge la opinión de los analistas del Grupo Telefónica en cuanto a necesidades de inversión (en torno al 12% en los tres países).

Por su parte, el margen sobre OIBDA de Brasil (42%) se ubica dentro del rango de estimaciones de analistas a largo plazo, que se sitúa entre el 37% y el 43%. En cuanto a las inversiones, la operadora invierte en el horizonte del plan un porcentaje localizado en línea con las necesidades de inversión indicadas por los analistas (18%).

#### *Tasa de descuento*

La tasa de descuento aplicada a las proyecciones de flujos de efectivo es el Coste Medio Ponderado del Capital (WACC), y está determinada por la media ponderada del coste de los recursos propios y del coste de los recursos ajenos, según la estructura financiera fijada para cada UGE.

Esta tasa ha sido calculada según la metodología del modelo de precios de los activos financieros (CAPM), que incluye el riesgo sistémico del activo, así como el impacto de los riesgos asociados a la generación de flujos y

que no están considerados en los propios flujos, como son el riesgo país, el riesgo específico financiero del negocio, el riesgo de tipo de cambio y el riesgo de precio del activo financiero propiamente dicho.

En Reino Unido, la incertidumbre ocasionada por el proceso del Brexit continúa generando un impacto adverso en algunos indicadores financieros y un crecimiento económico inferior al que debería, por lo que se continúa tensionando el coste de capital utilizado en la valoración de Telefónica Reino Unido, mediante una prima de mercado más elevada que la implícita.

Los componentes más relevantes del WACC se resumen a continuación:

- **Tasa Libre de Riesgo:** entendida como el tipo de interés ofrecido por los bonos soberanos de largo plazo. Se determina con datos actuales de mercado y estimaciones de los niveles de equilibrio (conforme a modelizaciones econométricas estándar) en que deberían ubicarse los tipos de interés, ajustándose así las rentabilidades que se encuentran en tasas bajas por la elevada influencia de las compras de deuda pública llevadas a cabo por parte de los bancos centrales.
- **Prima de Riesgo Político:** incorpora el riesgo de insolvencia inherente al país debido a acontecimientos políticos y/o financieros, basando su cálculo en cotizaciones de instrumentos denominados “Credit Default Swap” para cada país o, en su defecto, el índice EMBI+, publicado por el banco JP Morgan, en función de la información disponible y las condiciones de liquidez de dichos instrumentos.
- **Prima de Riesgo del Mercado (ERP):** mide el riesgo adicional que se exige a los activos de renta variable por encima del rendimiento de activos libres de riesgo. Se determina mediante una combinación de enfoques históricos (*ex post*), respaldados con publicaciones externas y estudios de series de rentabilidades pasadas, y enfoques prospectivos (*ex ante*), basados en publicaciones de mercado, teniendo en cuenta las expectativas de beneficio a medio y largo plazo en función del grado de madurez y desarrollo de cada país.
- **Coefficiente Beta:** es el multiplicador de la prima de riesgo del mercado, considerado como riesgo sistémico. Se estima a partir de series de precios históricos de acciones de empresas comparables que cotizan en bolsa, determinando la correlación entre la rentabilidad de las acciones de las empresas y la rentabilidad del índice general representativo de la bolsa del país donde ésta cotiza.

Los principales datos subyacentes utilizados en estos cálculos proceden de fuentes externas públicas de información de carácter independiente y reconocido prestigio.

Las tasas de descuento aplicadas a las proyecciones de flujos de efectivo en 2018 y 2017 en las UGEs más representativas son las siguientes:

Tasa de descuento referenciada a la moneda local	2018		2017	
	Antes de impuestos	Después de impuestos	Antes de impuestos	Después de impuestos
<b>España</b>	8,3%	6,4%	7,7%	5,9%
<b>Brasil</b>	14,4%	11,2%	14,0%	10,9%
<b>Reino Unido</b>	7,5%	6,3%	7,5%	6,3%
<b>Alemania</b>	6,9%	5,2%	6,2%	4,7%

#### *Tasa de crecimiento terminal*

Las proyecciones de flujos de efectivo a partir del sexto año se calculan utilizando una tasa constante de crecimiento esperado (g), considerando las estimaciones de consenso de analistas para cada negocio y país que incorpora el grado de madurez de la industria según la tecnología y grado de avance en cada país. A su vez, cada uno de los parámetros obtenidos es contrastado con el crecimiento nominal y real estimado a largo plazo del producto interior bruto de dicho país, así como con datos de crecimiento previsto del sector conforme a

fuentes externas, ajustándose aquellos casos que puedan presentar ciertas particularidades en la evolución prevista del negocio.

Las tasas de crecimiento terminal empleadas en las UGEs más representativas para extrapolar las proyecciones de flujos de efectivo en 2018 y 2017 son las siguientes:

Tasa de crecimiento terminal referenciada a la moneda local	2018	2017
<b>España</b>	0,9%	0,8%
<b>Brasil</b>	4,5%	4,5%
<b>Reino Unido</b>	0,8%	0,8%
<b>Alemania</b>	1,0%	1,0%

Las tasas de crecimiento terminales para 2018 no han sido modificadas significativamente con respecto a las empleadas en el ejercicio 2017. Europa sigue estando en niveles cercanos al 1%.

En el caso de Brasil, el crecimiento terminal es consistente con el objetivo de inflación del Banco Central de Brasil para el medio plazo (4%, dentro de una banda de  $\pm 1,5$  puntos porcentuales), estando alineada con las tasas de inflación esperadas por el consenso de analistas para el horizonte del Plan Estratégico (por debajo del 4,5%) e inferior a la tasa de crecimiento nominal prevista del PIB (que oscila en torno al 6,5%); se ha mantenido una visión conservadora alineada con las estimaciones de analistas.

#### Sensibilidad a los cambios en las hipótesis

El Grupo realiza un análisis de sensibilidad del test de deterioro, a través de variaciones razonables de las principales hipótesis operativas y financieras consideradas en dicho cálculo. Para las UGEs más significativas se han asumido los siguientes incrementos o disminuciones máximos, expresados en puntos porcentuales (puntos porcentuales):

Variaciones de hipótesis clave, expresadas en puntos porcentuales (puntos porcentuales)	España	Reino Unido	Alemania	Brasil
<b>Variables financieras</b>				
Tasa de descuento	+/- 0,5	+/- 1	+/- 0,5	+/- 1
Tasa de crecimiento a perpetuidad	+/- 0,25	+/- 0,5	+/- 0,25	+/- 0,5
<b>Variables operativas</b>				
Margen OIBDA	+/- 2	+/- 1,25	+/- 1,25	+/- 2
Ratio inversiones sobre ingresos	+/- 1	+/- 0,63	+/- 0,63	+/- 1

Para el análisis de sensibilidad de la valoración de Telefónica Reino Unido, se ha incrementado el umbral de las variaciones razonables de las hipótesis financieras por la incertidumbre del Brexit (hasta +/- 1 puntos porcentuales en la tasa de descuento y +/- 0,5 puntos porcentuales en la tasa de crecimiento a perpetuidad). En el caso de variaciones razonables de las variables operativas, existe también una holgura significativa entre el valor recuperable y el valor contable. Aunque el resultado final del Brexit podría afectar negativamente a Telefónica Reino Unido, hay que señalar que, desde la fecha de celebración del referéndum del Brexit en 2016, Telefónica Reino Unido no ha acusado un empeoramiento de sus variables operativas, registrando crecimientos de ingresos, OIBDA y margen OIBDA en los dos últimos ejercicios en moneda local (véase Nota 4).

Tras el análisis realizado, se pone de manifiesto que a 31 de diciembre de 2018 existe una holgura significativa entre el valor recuperable y el valor contable de las UGE principales.

En el caso de Telefónica Argentina, un aumento de 200 puntos básicos en el WACC (de 21,2% a 23,2%), generaría un impacto negativo por deterioro de fondo de comercio de aproximadamente 13 millones de euros. Dicho aumento en el WACC, combinado con una disminución de la tasa de crecimiento terminal de 0,75 puntos

porcentuales elevaría el impacto negativo hasta 95 millones de euros. Por su parte, una disminución de 1,25 puntos porcentuales en el margen OIBDA y un incremento de 0,63 puntos porcentuales en el ratio de inversiones sobre ventas no tendrían impacto en la valoración contable del fondo de comercio.

## Nota 8. Inmovilizado material

La composición y movimientos en los ejercicios 2018 y 2017 de las partidas que integran el epígrafe “Inmovilizado material” neto han sido los siguientes:

### Ejercicio 2018

Millones de euros	Saldo al 31/12/2017	Altas	Amortización	Bajas	Trasposos y otros	Diferencias de conversión y ajustes por hiperinflación	Saldo al 31/12/2018
Terrenos y construcciones	4.383	42	(368)	(29)	77	205	4.310
Instalaciones técnicas y maquinaria	25.297	1.305	(4.905)	(6)	4.204	(549)	25.346
Mobiliario, utillaje y otros	1.267	134	(478)	(21)	340	(41)	1.201
Inmovilizado material en curso	3.278	4.660	—	(15)	(5.401)	(84)	2.438
<b>Total inmovilizado material</b>	<b>34.225</b>	<b>6.141</b>	<b>(5.751)</b>	<b>(71)</b>	<b>(780)</b>	<b>(469)</b>	<b>33.295</b>

### Ejercicio 2017

Millones de euros	Saldo al 31/12/2016	Altas	Amortización	Bajas	Trasposos y otros	Diferencias de conversión y ajustes por hiperinflación	Altas de sociedades	Saldo al 31/12/2017
Terrenos y construcciones	4.858	64	(391)	(14)	139	(293)	20	4.383
Instalaciones técnicas y maquinaria	26.770	2.096	(5.062)	4	3.455	(2.039)	73	25.297
Mobiliario, utillaje y otros	1.426	223	(500)	(4)	230	(117)	9	1.267
Inmovilizado material en curso	3.339	4.496	—	(8)	(4.237)	(323)	11	3.278
<b>Total inmovilizado material</b>	<b>36.393</b>	<b>6.879</b>	<b>(5.953)</b>	<b>(22)</b>	<b>(413)</b>	<b>(2.772)</b>	<b>113</b>	<b>34.225</b>

El coste bruto, la amortización acumulada y las correcciones por deterioro del inmovilizado material a 31 de diciembre de 2018 y 2017 se detallan a continuación:

### Saldo a 31 de diciembre de 2018

Millones de euros	Coste bruto	Amortización acumulada	Correcciones por deterioro	Inmovilizado material
Terrenos y construcciones	11.949	(7.636)	(3)	4.310
Instalaciones técnicas y maquinaria	102.615	(77.222)	(47)	25.346
Mobiliario, utillaje y otros	7.137	(5.931)	(5)	1.201
Inmovilizado material en curso	2.453	—	(15)	2.438
<b>Total inmovilizado material</b>	<b>124.154</b>	<b>(90.789)</b>	<b>(70)</b>	<b>33.295</b>

**Saldo a 31 de diciembre de 2017**

Millones de euros	Coste bruto	Amortización acumulada	Correcciones por deterioro	Inmovilizado material
Terrenos y construcciones	11.344	(6.958)	(3)	4.383
Instalaciones técnicas y maquinaria	96.335	(70.969)	(69)	25.297
Mobiliario, utillaje y otros	6.900	(5.624)	(9)	1.267
Inmovilizado material en curso	3.289	—	(11)	3.278
<b>Total inmovilizado material</b>	<b>117.868</b>	<b>(83.551)</b>	<b>(92)</b>	<b>34.225</b>

La inversión en inmovilizado material de Telefónica España en los ejercicios 2018 y 2017 ascendió a 1.387 y 1.451 millones de euros, respectivamente. Cabe mencionar el rápido despliegue de fibra, de forma que a finales de 2018 el número de unidades inmobiliarias pasadas en España superaba los 21 millones, así como la mayor inversión en red LTE que alcanza una cobertura poblacional del 96%.

La inversión en inmovilizado material de Telefónica Reino Unido en los ejercicios 2018 y 2017 ascendió a 777 y 727 millones de euros, respectivamente. El foco de la inversión se ha centrado en mejorar la experiencia de navegación sobre LTE, alcanzando un 99% de cobertura poblacional a final del 2018, buscando también la mejora de la capacidad y de la calidad de la red.

La inversión en inmovilizado material de Telefónica Alemania en los ejercicios 2018 y 2017 ascendió a 697 y 675 millones de euros, respectivamente. La operadora continúa con el despliegue de sitios LTE, alcanzando una cobertura del 88% a cierre de 2018.

La inversión en inmovilizado material de Telefónica Brasil en los ejercicios 2018 y 2017 ascendió a 1.625 y 1.842 millones de euros, respectivamente. La inversión se ha destinado principalmente a la ampliación de cobertura y capacidad de las redes móviles de LTE, a la mejora de la calidad de la red y ampliación de la red de fibra en el negocio fijo, así como en la simplificación y digitalización de procesos y sistemas.

La inversión en inmovilizado material de Telefónica Hispam Norte en los ejercicios 2018 y 2017 ascendió a 460 y 658 millones de euros, respectivamente. La inversión está principalmente focalizada en la mejora de cobertura y capacidad de las redes de LTE, en el despliegue de la red fija de alta velocidad (fibra, HFC) en Colombia, así como en la simplificación y digitalización de procesos y sistemas en la región.

La inversión en inmovilizado material de Telefónica Hispam Sur en los ejercicios 2018 y 2017 ascendió a 997 y 1.268 millones de euros, respectivamente. La inversión está principalmente focalizada en la mejora de cobertura y capacidad de las redes de LTE y en el despliegue de la red fija de alta velocidad (fibra, HFC).

En "Traspasos y otros" del ejercicio 2018 se incluye la reclasificación de los activos intangibles de Telefónica Móviles Guatemala y Telefónica Móviles El Salvador por importe de 157 y 91 millones de euros, respectivamente, al epígrafe de "Activos no corrientes mantenidos para la venta" del estado de situación financiera (véase Nota 28).

El efecto de la conversión a euros del inmovilizado material de las compañías del Grupo en Argentina y Venezuela, junto con el efecto de los ajustes por hiperinflación (véase Nota 2) se muestra en la columna de "Diferencias de conversión y ajustes por hiperinflación". El ajuste por hiperinflación a 1 de enero de 2018 correspondiente al inmovilizado material de las compañías del Grupo en Argentina asciende a 1.029 millones de euros (623 millones de euros por Instalaciones técnicas y maquinaria y 298 millones de euros por Construcciones, principalmente).

Las "Altas de sociedades" en 2017 corresponden principalmente a la toma de control por parte de Coltel de las compañías Telebucaramanga, Metrotel y Optecom.

Las sociedades del Grupo Telefónica tienen contratadas pólizas de seguros para dar cobertura razonable a posibles riesgos sobre los inmovilizados afectos a la explotación con límites y coberturas adecuadas a los mismos. Igualmente, dentro del desarrollo de sus actividades comerciales y de despliegue de red, el Grupo mantiene

diversos compromisos de compra de inmovilizado. El calendario de desembolsos previstos por los compromisos totales por contrataciones y compras aparece detallado en la Nota 23.

El importe del inmovilizado material con origen en operaciones de arrendamiento financiero asciende a 190 millones de euros al 31 de diciembre de 2018 (254 millones de euros al 31 de diciembre de 2017).

## Nota 9. Empresas asociadas y negocios conjuntos

El desglose de las partidas correspondientes a empresas asociadas y negocios conjuntos, reconocidos en los estados de situación financiera consolidados y en las cuentas de resultados consolidadas es el siguiente:

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2017
Inversiones puestas en equivalencia	68	77
Créditos a empresas asociadas y negocios conjuntos	—	16
Deudores comerciales empresas asociadas y negocios conjuntos (Nota 12)	33	32
Deuda financiera empresas asociadas y negocios conjuntos	104	10
Acreedores empresas asociadas y negocios conjuntos (Nota 19)	520	491

Millones de euros	2018	2017	2016
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	4	5	(5)
Ingresos de explotación con empresas asociadas y negocios conjuntos	233	218	213
Gastos de explotación con empresas asociadas y negocios conjuntos	14	20	32
Ingresos financieros con empresas asociadas y negocios conjuntos	1	—	—
Gastos financieros con empresas asociadas y negocios conjuntos	—	—	2

El movimiento de las inversiones puestas en equivalencia durante los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

Inversiones puestas en equivalencia	Millones de euros
<b>Saldo al 31-12-2016</b>	<b>76</b>
Adiciones	8
Diferencias de conversión y otros resultados imputados a patrimonio	(1)
Resultados	5
Dividendos	(11)
<b>Saldo al 31-12-2017</b>	<b>77</b>
Adiciones	5
Bajas	(4)
Diferencias de conversión y otros resultados imputados a patrimonio	2
Resultados	4
Dividendos	(14)
Traspasos y otros	(2)
<b>Saldo al 31-12-2018</b>	<b>68</b>

## Nota 10. Partes vinculadas

### Accionistas significativos

Los accionistas significativos de la Compañía son Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA), Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (“la Caixa”) y Blackrock, Inc., con una participación en el capital social de Telefónica, S.A. a 31 de diciembre de 2018 del 5,28%, 5,01% y 5,08%, respectivamente.

Durante los ejercicios 2018 y 2017 no se han realizado operaciones relevantes con Blackrock, Inc. distintas al pago del dividendo correspondiente a su participación.

A continuación, se resumen las operaciones relevantes del Grupo Telefónica con las sociedades de BBVA y con las sociedades de la Caixa, que han sido realizadas a precios de mercado.

Millones de euros		
2018	BBVA	La Caixa
Gastos financieros	37	9
Recepción de servicios	6	6
Compra de bienes	—	60
Otros gastos	3	—
<b>Total gastos</b>	<b>46</b>	<b>75</b>
Ingresos financieros	42	—
Dividendos recibidos <sup>(1)</sup>	11	N/A
Prestación de servicios	26	60
Venta de bienes	3	48
Otros ingresos	2	—
<b>Total ingresos</b>	<b>84</b>	<b>108</b>
Acuerdos de financiación: créditos y aportaciones de capital (prestatario)	368	368
Acuerdos de financiación: créditos y aportaciones de capital (arrendatario)	—	10
Avales	202	104
Compromisos adquiridos	—	94
Acuerdos de financiación: créditos y aportaciones de capital (prestamista)	595	891
Dividendos distribuidos	124	105
Operaciones de factoring vigentes	643	300

<sup>(1)</sup> A 31 de diciembre de 2018 Telefónica mantiene una participación del 0,66% (0,66% a 31 de diciembre de 2017) en el capital social de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (véase Nota 11).

Asimismo, el importe nominal de derivados vivos contratados con BBVA y la Caixa en 2018 ascendió a 17.962 y 543 millones de euros, respectivamente (21.749 millones de euros con BBVA y 404 millones de euros con la Caixa en 2017). Como se explica en el apartado de “Política de derivados” de la Nota 17, este volumen es tan elevado porque sobre un mismo subyacente se pueden aplicar varios derivados por un importe igual a su nominal. El valor razonable neto de estos derivados en el estado de situación financiera consolidado asciende a 428 y -10 millones de euros, respectivamente, a 31 de diciembre de 2018 (390 y -28 millones de euros, respectivamente, a 31 de diciembre de 2017). Adicionalmente, a 31 de diciembre de 2018 se han recibido garantías colaterales sobre derivados de BBVA y la Caixa por importe de 8 y 6 millones de euros, respectivamente (a 31 de diciembre de 2017 existían garantías colaterales sobre derivados otorgadas a BBVA por importe de 286 millones de euros).

**Millones de euros**

<b>2017</b>	<b>BBVA</b>	<b>La Caixa</b>
Gastos financieros	35	5
Recepción de servicios	2	9
Compra de bienes	—	56
Otros gastos	7	—
<b>Total gastos</b>	<b>44</b>	<b>70</b>
Ingresos financieros	28	—
Contratos de gestión	1	—
Dividendos recibidos	11	N/A
Prestación de servicios	38	71
Venta de bienes	4	43
<b>Total ingresos</b>	<b>82</b>	<b>114</b>
Acuerdos de financiación: créditos y aportaciones de capital (prestatario)	1.038	292
Acuerdos de financiación: créditos y aportaciones de capital (arrendatario)	—	14
Avales	222	51
Compromisos adquiridos	—	85
Acuerdos de financiación: créditos y aportaciones de capital (prestamista)	1.209	414
Dividendos distribuidos	128	104
Operaciones de factoring vigentes	—	250

Por otra parte, en el mes de julio de 2018, se llevó a cabo la novación modificativa no extintiva del acuerdo de inversión y contrato entre accionistas relativo a Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A. suscrito entre Telefónica, S.A., CaixaBank Consumer Finance, E.F.C., S.A. (anteriormente Finconsum, E.F.C., S.A.) y CaixaBank, S.A. el 6 de septiembre de 2013, al cual se adhirió Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A. el 6 de febrero de 2014 (la “Novación del Acuerdo de Inversión y Contrato entre Accionistas”), con el propósito de implementar como actividad de Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A. la concesión de productos de financiación a usuarios provenientes del universo de clientes del Grupo Telefónica en España, así como para adecuar el gobierno corporativo de Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A. al nuevo marco normativo aplicable a los Establecimientos Financieros de Crédito.

Igualmente, en el mes septiembre de 2018, se suscribió un Acuerdo de Intenciones entre Telefónica Digital España, S.L.U. y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., con el fin de explorar una posible colaboración para ofertar financiación a consumidores, autónomos y pequeñas empresas en Argentina, Colombia, Perú y México.

Asimismo, en el mes de diciembre de 2018, se suscribió un convenio de colaboración financiera entre Telefónica, S.A. y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., con condiciones especiales para el colectivo de Empleados, Jubilados y Prejubilados del Grupo Telefónica.

**Otras partes vinculadas**

Las operaciones con empresas asociadas y negocios conjuntos se describen en la Nota 9.

Durante 2018 no se han realizado operaciones de los Administradores, ni de la Alta Dirección, con Telefónica, S.A. o con una sociedad del Grupo Telefónica, distintas de aquellas derivadas del tráfico o negocio ordinario del Grupo. Por lo que se refiere a la información sobre las retribuciones y otras prestaciones al Consejo de Administración y la Alta Dirección de la Compañía, ésta aparece desglosada en la Nota 26.g y en el Anexo II.

Telefónica tiene contratada una póliza de responsabilidad civil (D&O) para Administradores, directivos y personal con funciones asimilables del Grupo Telefónica, con las condiciones habituales para este tipo de seguros, con



una prima imputable al ejercicio 2018 de 1.916.210 euros (1.943.007 euros en 2017). Dicha póliza también se extiende a Telefónica, S.A. y a sus sociedades filiales en determinados supuestos.

Determinadas sociedades filiales del Grupo Telefónica realizaron con el Grupo Global Dominion Access, en el ejercicio 2018, operaciones derivadas del tráfico o negocio ordinario del Grupo, principalmente Telefónica de España por importe de 25 millones de euros (23 millones de euros en 2017).

Se mantiene la presencia de un representante de Telefónica en el Consejo de Administración de China Unicom, y viceversa (véase Nota 11), así como la alianza industrial con esta compañía. En 2015 se constituyó una "joint venture" para el desarrollo de servicios de Big Data en China, utilizando la tecnología de "Smart Steps" desarrollada por Telefónica. La participación de Telefónica es del 45% a través de Telefónica Digital España, S.L.; ostentando China Unicom Big Data Limited Corporation el 55% restante. Esta compañía obtuvo un volumen de negocio en 2018 equivalente a 10 millones de euros. Asimismo, en diciembre de 2018 se aprobó la operación consistente en la entrada de la compañía Beijing Jingdong Financial Technology Holding Co., Ltd, controlada por JD.com, en la referida "joint venture", que conllevará una ampliación de capital a suscribir íntegramente por Beijing Jingdong Financial Technology Holding Co., Ltd (17%, aproximadamente) con la consiguiente dilución de los actuales accionistas (Telefónica pasará a ostentar un 33%, aproximadamente).

## Nota 11. Activos financieros y otros activos no corrientes

El detalle de los activos financieros y otros activos no corrientes del Grupo Telefónica a 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017 es el siguiente:

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2017
<b>Activos financieros no corrientes (Nota 14)</b>	<b>6.393</b>	<b>7.771</b>
Participaciones	573	650
Créditos y otros activos financieros	1.050	1.183
Depósitos y fianzas	1.624	2.625
Cuentas a cobrar comerciales	488	638
Correcciones por deterioro de cuentas a cobrar comerciales	(118)	(137)
Instrumentos derivados de activo (Nota 17)	2.776	2.812
<b>Otros activos no corrientes</b>	<b>716</b>	<b>396</b>
Activos contractuales (Nota 20)	108	—
Gastos diferidos (Nota 20)	191	—
Pagos anticipados	417	396
<b>Total</b>	<b>7.109</b>	<b>8.167</b>

### Activos financieros no corrientes

El movimiento de participaciones, créditos y otros activos financieros, depósitos y fianzas, cuentas a cobrar comerciales y correcciones por deterioro de cuentas a cobrar comerciales en los ejercicios 2018 y 2017 se muestra a continuación:

Millones de euros	Participaciones	Créditos y otros activos financieros	Depósitos y fianzas	Cuentas a cobrar comerciales	Correcciones por deterioro de cuentas a cobrar comerciales
<b>Saldo al 31-12-2016</b>	<b>825</b>	<b>1.177</b>	<b>1.938</b>	<b>593</b>	<b>(154)</b>
Altas	16	358	955	602	(12)
Bajas	(155)	(173)	(156)	(59)	41
Diferencias de conversión	(7)	(41)	(258)	(40)	16
Ajustes a valor razonable y actualización financiera	5	4	84	(5)	—
Trasposos y otros	(34)	(142)	62	(453)	(28)
<b>Saldo al 31-12-2017</b>	<b>650</b>	<b>1.183</b>	<b>2.625</b>	<b>638</b>	<b>(137)</b>
Impacto primera aplicación NIIF 9	—	—	—	(201)	17
Altas	65	2.077	66	662	(21)
Bajas	(24)	(663)	(728)	(148)	10
Diferencias de conversión	(5)	(43)	(149)	(12)	1
Ajustes a valor razonable y actualización financiera	(115)	23	18	(4)	—
Trasposos y otros	2	(1.527)	(208)	(447)	12
<b>Saldo al 31-12-2018</b>	<b>573</b>	<b>1.050</b>	<b>1.624</b>	<b>488</b>	<b>(118)</b>

### Participaciones

El epígrafe “Participaciones” recoge el valor razonable de las participaciones en sociedades sobre las cuales no se ejerce influencia significativa y para las que no se ha definido un plan de desinversión a corto plazo (véase Nota 3.i).

Cabe destacar la participación del Grupo Telefónica en el capital de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA), por importe de 205 millones de euros (314 millones de euros al 31 de diciembre de 2017), y que a 31 de diciembre de 2018 representa un 0,66% de participación en su capital social (mismo porcentaje a 31 de diciembre de 2017).

A 31 de diciembre de 2018, Telefónica mantiene una participación del 0,59% en el capital social de China Unicom (Hong Kong) Limited, valorada en 169 millones de euros (mismo porcentaje que a 31 de diciembre de 2017, valorada en 205 millones de euros).

En 2017 se produjo la venta de acciones de China Unicom (Hong Kong) Limited equivalentes al 0,24% de su capital social, por importe de 72 millones de euros, con un impacto negativo en el resultado financiero consolidado por importe de 4 millones de euros.

A 31 de diciembre de 2018, Telefónica mantiene una participación del 9,44% en el capital social de Promotora de Informaciones, S.A. (PRISA), valorada en 93 millones de euros (11,78% a 31 de diciembre de 2017, valorada en 27 millones de euros). En 2018 Telefónica acudió a la ampliación de capital de PRISA adquiriendo 42,2 millones de nuevas acciones y vendiendo el resto de los derechos de suscripción preferente de que disponía. El importe neto de la operación ascendió a 49 millones de euros.

Con la aplicación de la NIIF 9, las participaciones descritas anteriormente, clasificadas como activos financieros disponibles para la venta a 31 de diciembre de 2017, han sido reclasificadas a 1 de enero de 2018 a la categoría de activos a valor razonable con cambios en otro resultado global, instrumentos de patrimonio (véase Nota 14).

En junio de 2017 se produjo la venta de la totalidad de la participación que el Grupo tenía en el capital social de Mediaset Premium, que ascendía al 11,1% y que tuvo un impacto negativo en el resultado financiero consolidado por importe de 76 millones de euros.

En 2017 en "Traspasos y otros" se encuentra principalmente la participación preexistente de las compañías colombianas Telebucaramanga, Metrotel y Optecom (véase Nota 5).

### Créditos y otros activos financieros

El detalle de los créditos a largo plazo se muestra a continuación:

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2017
Administraciones públicas deudoras por impuestos indirectos a largo plazo	731	189
Otros créditos a largo plazo	319	994
<b>Total</b>	<b>1.050</b>	<b>1.183</b>

Durante 2018 se han emitido dos sentencias favorables a Telefónica Brasil, que reconocen el derecho a excluir el impuesto estatal sobre bienes y servicios (ICMS) de la base de cálculo de las contribuciones de la Compañía a PIS (*Programa de Integração Social*) y a COFINS (*Contribuição para Financiamento da Seguridade Social*). Estas sentencias se refieren al periodo comprendido entre septiembre de 2003 y junio de 2017 y al periodo comprendido entre julio de 2004 y junio de 2013.

Una vez determinada la cuantía, Telefónica Brasil presentó ante la Administración Tributaria la solicitud de devolución de los pagos por PIS/COFINS afectados por las citadas sentencias, junto con los correspondientes intereses de demora. El importe total, registrado como altas de Créditos y otros activos financieros de la tabla anterior, ascendió a 6.240 millones de reales brasileños (unos 1.454 millones de euros a tipo de cambio promedio de 2018). El impacto en la cuenta de resultados consolidada asciende a 3.386 millones de reales brasileños (789 millones de euros) minorando el epígrafe de "Tributos" dentro de "Otros gastos" (Nota 23), y a 2.854 millones de reales brasileños (665 millones de euros) en el epígrafe de ingresos financieros.

En agosto de 2018 Telefónica Brasil inició la compensación de los créditos. En octubre de 2018, la autoridad competente en Brasil inició un proceso de inspección de la documentación soporte con el objetivo de aprobar los créditos, inspección que se encuentra aún en marcha a la fecha de formulación de los presentes estados financieros consolidados. Telefónica Brasil presentó toda la documentación requerida y continúa compensando los créditos de conformidad con la resolución favorable en este sentido dictada por los tribunales.

El crédito pendiente de compensación a 31 de diciembre de 2018 asciende a 4.915 millones de reales (1.107 millones de euros a tipo de cambio de cierre de 2018). "Administraciones públicas deudoras por impuestos indirectos a largo plazo" incluye el importe cuya compensación se prevé que será en un plazo superior a doce meses, que asciende a 539 millones de euros (568 millones a corto plazo, véase Nota 22).

La Compañía mantiene aún abiertos otros tres procesos judiciales de la misma naturaleza (incluyendo los procesos de las compañías GVT y Telemig, actualmente incorporadas en Telefónica Brasil). La Compañía estima que los activos contingentes correspondientes a estos procesos, que comprenden diversos periodos entre diciembre de 2001 y junio de 2017, se sitúan en un rango entre 1.700 y 2.200 millones de reales brasileños (entre 383 y 496 millones de euros a tipo de cambio de cierre de 2018).

El epígrafe "Otros créditos a largo plazo" a 31 de diciembre de 2017 incluía activos financieros a largo plazo de la compañía filial Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A., fundamentalmente valores de renta fija, por importe de 692 millones de euros. A 31 de diciembre de 2018, este importe asciende a 634 millones de euros, que han sido reclasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta (véase Nota 28). Estos activos están destinados principalmente a cubrir las obligaciones por los planes de prestación definida de Telefónica de España (ITP y Supervivencia), si bien no pueden ser calificados como "activos del plan" según la NIC 19 (véase Nota 21). Adicionalmente, este epígrafe incluye activos financieros a largo plazo de Telefónica Alemania, por importe de 62 y 58 millones de euros al 31 de diciembre de 2018 y 2017, respectivamente, destinados a cubrir las

obligaciones por los planes de prestación definida de Telefónica Alemania, si bien, tampoco pueden ser calificados como "activos del plan" según la NIC 19 (véase Nota 21).

La mayor parte de los créditos a largo plazo valorados a coste amortizado (Nota 14) se consideran activos de riesgo crediticio bajo, por lo que el análisis de deterioro se ha realizado en base a las pérdidas crediticias esperadas en los próximos 12 meses.

### Depósitos y fianzas

Telefónica Brasil tiene constituidos depósitos judiciales no corrientes por importe de 810 millones de euros (véase Nota 21) a 31 de diciembre de 2018 (1.598 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

A 31 de diciembre de 2018 existen depósitos vinculados a los contratos de colaterales (CSA) firmados por Telefónica, S.A. y sus contrapartidas para la gestión del riesgo de crédito de los derivados que ascienden a 687 millones de euros, de los cuales hay 276 millones por permutas financieras en divisa (902 millones de euros a 31 de diciembre de 2017 de los cuales 701 millones de euros eran por permutas financieras en divisa).

Adicionalmente, existen 120.000 títulos de bonos emitidos por Telefónica Emisiones, S.A.U. depositados en una cuenta de valores de Telefónica, S.A., vinculados a dichos contratos de colaterales en concepto de garantía por un importe nominal de 105 millones de euros.

La mayor parte de los depósitos y fianzas valorados a coste amortizado (Nota 14) se consideran activos de riesgo crediticio bajo, por lo que el análisis de deterioro se ha realizado en base a las pérdidas crediticias esperadas en los próximos 12 meses.

## Nota 12. Cuentas a cobrar y otros activos corrientes

La composición de este epígrafe del estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2018 y 2017 es la siguiente:

Millones de euros	31/12/2018	12/31/2017
<b>Cuentas a cobrar (Nota 14)</b>	<b>8.419</b>	<b>8.727</b>
Clientes	10.666	10.891
Correcciones por deterioro de cuentas a cobrar de clientes	(2.657)	(2.563)
Deudores comerciales, empresas asociadas y negocios conjuntos (Nota 9)	33	32
Otros deudores	377	367
<b>Otros activos corrientes</b>	<b>2.160</b>	<b>1.366</b>
Activos contractuales (Nota 20)	341	—
Gastos diferidos (Nota 20)	566	—
Pagos anticipados	1.253	1.366
<b>Total</b>	<b>10.579</b>	<b>10.093</b>

El saldo neto de clientes del sector público a 31 de diciembre de 2018 y 2017 asciende a 345 y 346 millones de euros, respectivamente.

El movimiento de las correcciones por deterioro de cuentas a cobrar de clientes durante los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

	Millones de euros
<b>Correcciones por deterioro al 31 de diciembre de 2016</b>	<b>2.795</b>
Variaciones por resultados	998
Altas de sociedades	14
Aplicaciones	(1.019)
Diferencias de conversión y otros	(225)
<b>Correcciones por deterioro al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>2.563</b>
Impactos por primera aplicación de NIIF 9 (Nota 14)	126
Variaciones por resultados	853
Trasposos	(10)
Aplicaciones	(768)
Diferencias de conversión y otros	(107)
<b>Correcciones por deterioro al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>2.657</b>

El detalle de la antigüedad de los saldos de las cuentas a cobrar de clientes y de sus correcciones por deterioro al 31 de diciembre de 2018 y 2017 es el siguiente:

Millones de euros	31/12/2018		31/12/2017	
	Clientes	Corrección por deterioro	Clientes	Corrección por deterioro
Importe pendiente de facturar	2.682	(25)	3.015	(16)
Importe facturado no vencido	3.508	(195)	3.446	(166)
Menos de 90 días	1.532	(164)	1.566	(83)
Entre 90 y 180 días	519	(168)	455	(228)
Entre 180 y 360 días	364	(212)	385	(244)
Más de 360 días	2.061	(1.893)	2.024	(1.826)
<b>Total</b>	<b>10.666</b>	<b>(2.657)</b>	<b>10.891</b>	<b>(2.563)</b>

## Nota 13. Otros activos financieros corrientes

Este epígrafe de otros activos financieros corrientes recoge, fundamentalmente, los siguientes conceptos:

- Instrumentos financieros derivados de activo con vencimiento a corto plazo o no designados como cobertura de partidas no corrientes del estado de situación financiera consolidado, por importe de 922 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 (845 millones de euros a 31 de diciembre de 2017, véase Nota 17).
- Inversiones en instrumentos financieros a corto plazo para cubrir los compromisos adquiridos por las sociedades aseguradoras del Grupo por importe de 87 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 (130 millones de euros al 31 de diciembre de 2017), que han sido registradas a valor razonable. A 31 de diciembre de 2017, el importe de Antares era de 60 millones de euros. A 31 de diciembre de 2018, este importe asciende a 52 millones de euros, que han sido reclasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta (véase Nota 28).
- Depósitos y fianzas a corto plazo, por importe de 95 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 (125 millones de euros al 31 de diciembre de 2017), de los que 71 millones de euros corresponden a depósitos judiciales corrientes (véase Nota 21) constituidos por Telefónica Brasil (82 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).
- Créditos a corto plazo, netos de correcciones por deterioro, por importe de 1.102 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 (877 millones de euros a 31 de diciembre de 2017). A 31 de diciembre de 2018 se incluyen imposiciones bancarias con vencimientos entre tres y doce meses formalizadas por Telefónica, S.A. por importe de 972 millones de euros (700 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

La mayor parte de los créditos a corto plazo y los depósitos y fianzas valorados a coste amortizado y a valor razonable con cambios en "Otro resultado integral" (Nota 14) se consideran activos de riesgo crediticio bajo.

Los activos financieros corrientes que presentan un alto grado de liquidez y cuyo plazo de liquidación en el momento de la contratación es de tres meses o menos, y que a su vez presenten poco riesgo en cambios en su valor, se han clasificado en el epígrafe "Efectivo y equivalentes de efectivo" en el estado de situación financiera consolidado adjunto.

## Nota 14. Desglose por categorías de activos financieros

El desglose por categorías de los activos financieros del Grupo Telefónica a 31 de diciembre de 2017 era el siguiente:

31 de diciembre de 2017

Millones de euros	Valor razonable por resultados				Jerarquía de valoración							Total valor contable	Total valor razonable
	Negociable	Opción de valor razonable	Disponible para la venta	Coberturas	Nivel 1 (Precios de mercado)	Nivel 2 (Estimaciones basadas en otros métodos de mercado observables)	Nivel 3 (Estimaciones no basadas en métodos de mercado observables)	Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	Resto de activos financieros a coste amortizado				
<b>Activos financieros no corrientes (Nota 11)</b>	<b>1.074</b>	<b>250</b>	<b>1.117</b>	<b>1.738</b>	<b>822</b>	<b>3.339</b>	<b>18</b>	—	<b>3.592</b>	<b>7.771</b>	<b>7.771</b>		
Participaciones	—	—	650	—	567	83	—	—	—	650	650		
Créditos y otros activos financieros	—	250	467	—	86	613	18	—	466	1.183	1.183		
Depósitos y fianzas	—	—	—	—	—	—	—	—	2.625	2.625	2.625		
Instrumentos derivados de activo	1.074	—	—	1.738	169	2.643	—	—	—	2.812	2.812		
Cuentas a cobrar comerciales	—	—	—	—	—	—	—	—	638	638	501		
Correcciones por deterioro de cuentas a cobrar comerciales	—	—	—	—	—	—	—	—	(137)	(137)	—		
<b>Activos financieros corrientes</b>	<b>163</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>731</b>	<b>105</b>	<b>915</b>	—	<b>169</b>	<b>14.884</b>	<b>16.073</b>	<b>16.073</b>		
Cuentas a cobrar comerciales (*) (Nota 12)	—	—	—	—	—	—	—	—	11.290	11.290	8.727		
Correcciones por deterioro de cuentas a cobrar comerciales (*) (Nota 12)	—	—	—	—	—	—	—	—	(2.563)	(2.563)	—		
Otros activos financieros (Nota 13)	163	60	66	731	105	915	—	169	965	2.154	2.154		
Efectivo y equivalentes de efectivo	—	—	—	—	—	—	—	—	5.192	5.192	5.192		
<b>Total</b>	<b>1.237</b>	<b>310</b>	<b>1.183</b>	<b>2.469</b>	<b>927</b>	<b>4.254</b>	<b>18</b>	<b>169</b>	<b>18.476</b>	<b>23.844</b>	<b>23.844</b>		

(\*) A efectos comparativos, y considerando el impacto por la aplicación de NIIF 9 en la corrección por deterioro de cuentas a cobrar comerciales, se incluyen las cuentas a cobrar comerciales a corto plazo en el desglose de activos financieros por categoría a 31 de diciembre de 2017.

El saldo de apertura a 1 de enero de 2018, tras el registro de los impactos de primera aplicación de la NIIF 9 (véanse notas 2 y 3), se muestra a continuación:

1 de enero de 2018

Millones de euros	Saldo a 31 de diciembre de 2017	Impacto primera aplicación NIIF 9	Valor razonable con cambios en resultados		Valor razonable con cambios en otro resultado global		Jerarquía de valoración						
			Negociable	Opción de valor razonable	Instrumentos de deuda	Instrumentos de patrimonio	Coberturas	Nivel 1 (Precios de mercado)	Nivel 2 (Estimaciones basadas en otros métodos de mercado observables)	Nivel 3 (Estimaciones no basadas en métodos de mercado observables)	Coste amortizado	Total valor contable	Total valor razonable
<b>Activos financieros no corrientes</b>	<b>7.771</b>	<b>(184)</b>	<b>1.118</b>	<b>250</b>	<b>511</b>	<b>631</b>	<b>1.738</b>	<b>822</b>	<b>3.408</b>	<b>18</b>	<b>3.339</b>	<b>7.587</b>	<b>7.587</b>
Participaciones	650	—	19	—	—	631	—	567	83	—	—	650	650
Créditos y otros activos financieros	1.183	—	25	250	442	—	—	86	613	18	466	1.183	1.183
Depósitos y fianzas	2.625	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2.625	2.625	2.625
Instrumentos derivados de activo	2.812	—	1.074	—	—	—	1.738	169	2.643	—	—	2.812	2.812
Cuentas a cobrar comerciales	638	(201)	—	—	69	—	—	—	69	—	368	437	317
Correcciones por deterioro de cuentas a cobrar comerciales	(137)	17	—	—	—	—	—	—	—	—	(120)	(120)	—
<b>Activos financieros corrientes</b>	<b>16.073</b>	<b>(37)</b>	<b>803</b>	<b>60</b>	<b>488</b>	<b>—</b>	<b>731</b>	<b>105</b>	<b>1.977</b>	<b>—</b>	<b>13.954</b>	<b>16.036</b>	<b>16.036</b>
Cuentas a cobrar comerciales	11.290	89	575	—	487	—	—	—	1.062	—	10.317	11.379	8.690
Correcciones por deterioro de cuentas a cobrar comerciales	(2.563)	(126)	—	—	—	—	—	—	—	—	(2.689)	(2.689)	—
Otros activos financieros	2.154	—	228	60	1	—	731	105	915	—	1.134	2.154	2.154
Efectivo y equivalentes de efectivo	5.192	—	—	—	—	—	—	—	—	—	5.192	5.192	5.192
<b>Total</b>	<b>23.844</b>	<b>(221)</b>	<b>1.921</b>	<b>310</b>	<b>999</b>	<b>631</b>	<b>2.469</b>	<b>927</b>	<b>5.385</b>	<b>18</b>	<b>17.293</b>	<b>23.623</b>	<b>23.623</b>

Los principales impactos de primera aplicación de la NIIF 9 a 1 de enero de 2018 son los siguientes:

- Impacto de 221 millones de euros (con contrapartida en reservas, neto de efecto fiscal), correspondientes al incremento de las correcciones por deterioro de cuentas a cobrar comerciales categorizadas a coste amortizado (200 millones de euros) y a la disminución del valor contable de los activos comerciales registrados a valor razonable (21 millones de euros).



Asimismo, de acuerdo a las nuevas categorías introducidas por la NIIF 9, se han registrado las siguientes reclasificaciones:

- Reclasificación de las cuentas por cobrar comerciales asociadas a carteras cuyo modelo de negocio se basa en una combinación de cobrar los flujos contractuales y vender el activo financiero, o únicamente venderlo, valoradas como activos financieros a coste amortizado a 31 de diciembre de 2017, a activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global y a activos financieros a valor razonable con cambios en resultados por importes de 556 y 596 millones de euros, respectivamente. El impacto en el valor contable de estos activos ha sido una disminución de 21 millones de euros a 1 de enero de 2018, anteriormente mencionado. Por otro lado, en el impacto de primera aplicación de cuentas a cobrar a largo plazo por importe de 201 millones de euros, se incluye principalmente la reclasificación de una parte de las cuentas comerciales clasificada en la categoría de activos financieros a coste amortizado a largo plazo a 31 de diciembre 2017, a la categoría de activos financieros a valor razonable con cambios en resultados, atendiendo al modelo de negocio determinado de acuerdo con NIIF 9 (operaciones de venta de cartera comercial), y se presenta en el corto plazo por su valor razonable.
- Reclasificación de las inversiones mantenidas hasta el vencimiento a 31 de diciembre de 2017 a la categoría de activos financieros a coste amortizado (169 millones de euros). El Grupo tiene la intención de mantener estos activos hasta el vencimiento para cobrar los flujos de efectivo contractuales, que corresponden a pago de principal e intereses. No ha existido impacto en el valor contable de estos activos por la aplicación de la NIIF 9.
- Reclasificación de las participaciones, clasificadas como activos financieros disponibles para la venta a 31 de diciembre de 2017, a las categorías de activos a valor razonable con cambios en otro resultado global, instrumentos de patrimonio (631 millones de euros) y de activos financieros a valor razonable con cambios en resultados (19 millones de euros). Esta elección de valoración se sustenta en los objetivos de gestión del Grupo en relación a sus participaciones. Las pérdidas por deterioro de ejercicios anteriores correspondientes a estos activos a valor razonable con cambios en otro resultado global, registradas a 31 de diciembre de 2017 en ganancias acumuladas, se han reclasificado a otro resultado global del patrimonio neto, en la línea de impactos de primera aplicación.
- Reclasificación del resto de activos financieros clasificados como disponibles para la venta a 31 de diciembre de 2017, a activos a valor razonable con cambios en otro resultado global, instrumentos de deuda (443 millones de euros) y a activos financieros a valor razonable con cambios en resultados (90 millones de euros), sin que este cambio haya tenido un impacto en la valoración contable de estos activos financieros.

El desglose por categorías de los activos financieros del Grupo Telefónica a 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

31 de diciembre de 2018

Millones de euros	Valor razonable con cambios en resultados		Valor razonable con cambios en otro resultado global		Coberturas	Jerarquía de valoración			Coste amortizado	Total valor contable	Total valor razonable
	Negociable	Opción de valor razonable	Instrumentos de deuda	Instrumentos de patrimonio		Nivel 1 (Precios de mercado)	Nivel 2 (Estimaciones basadas en otros métodos de mercado observables)	Nivel 3 (Estimaciones no basadas en métodos de mercado observables)			
<b>Activos financieros no corrientes (Nota 11)</b>	<b>860</b>	—	<b>70</b>	<b>545</b>	<b>1.950</b>	<b>660</b>	<b>2.765</b>	—	<b>2.968</b>	<b>6.393</b>	<b>6.393</b>
Participaciones	28	—	—	545	—	492	81	—	—	573	573
Créditos y otros activos financieros	6	—	—	—	—	6	—	—	1.044	1.050	1.050
Depósitos y fianzas	—	—	—	—	—	—	—	—	1.624	1.624	1.624
Instrumentos derivados de activo	826	—	—	—	1.950	162	2.614	—	—	2.776	2.776
Cuentas a cobrar comerciales	—	—	70	—	—	—	70	—	418	488	370
Correcciones por deterioro de cuentas a cobrar comerciales	—	—	—	—	—	—	—	—	(118)	(118)	—
<b>Activos financieros corrientes</b>	<b>961</b>	—	<b>681</b>	—	<b>660</b>	<b>154</b>	<b>2.148</b>	—	<b>14.018</b>	<b>16.320</b>	<b>16.320</b>
Cuentas a cobrar comerciales (Nota 12)	580	—	680	—	—	—	1.260	—	9.816	11.076	8.419
Correcciones por deterioro de cuentas a cobrar comerciales (Nota 12)	—	—	—	—	—	—	—	—	(2.657)	(2.657)	—
Otros activos financieros (Nota 13)	381	—	1	—	660	154	888	—	1.167	2.209	2.209
Efectivo y equivalentes de efectivo	—	—	—	—	—	—	—	—	5.692	5.692	5.692
<b>Total</b>	<b>1.821</b>	—	<b>751</b>	<b>545</b>	<b>2.610</b>	<b>814</b>	<b>4.913</b>	—	<b>16.986</b>	<b>22.713</b>	<b>22.713</b>

La determinación del valor de mercado de los instrumentos de deuda del Grupo Telefónica ha requerido, para cada divisa y cada contraparte, la estimación de una curva de diferenciales de crédito.

## Nota 15. Patrimonio neto

### a) Capital social y prima de emisión

#### 2018

Al 31 de diciembre de 2018 el capital social de Telefónica, S.A. está cifrado en 5.192.131.686 euros y se encuentra dividido en 5.192.131.686 acciones ordinarias de una única serie y de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, íntegramente desembolsadas, representadas por anotaciones en cuenta, que cotizan en el Mercado Continuo español (dentro del selectivo Índice "Ibex 35") y en las cuatro Bolsas españolas (Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao), así como en las Bolsas de Londres, Buenos Aires, Nueva York y Lima, en estos dos últimos casos a través de American Depositary Shares ("ADSs").

#### 2017

Con fecha 20 de septiembre de 2017 se inscribió la escritura de conversión de obligaciones, aumento de capital y amortización de obligaciones, en la que se emitieron 154.326.696 nuevas acciones ordinarias, de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, en el marco de la conversión de los bonos necesariamente convertibles en acciones de Telefónica, S.A. que fueron emitidos a través de su filial íntegramente participada, Telefónica Participaciones, S.A.U., el 24 de septiembre de 2014, con la garantía de Telefónica, S.A. Como consecuencia de la referida conversión y del referido aumento de capital, el capital social de Telefónica, S.A. quedó fijado en 5.192.131.686 euros, dividido en 5.192.131.686 acciones ordinarias de la misma clase y serie, con un valor nominal de 1 euro cada una de ellas.

Al 31 de diciembre de 2017 el capital social de Telefónica, S.A. estaba cifrado en 5.192.131.686 euros y se encontraba dividido en 5.192.131.686 acciones ordinarias de una única serie y de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, íntegramente desembolsadas.

#### Autorizaciones de la Junta General de Accionistas

Por lo que se refiere a las autorizaciones conferidas con respecto al capital social, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, S.A., en reunión celebrada el día 12 de junio de 2015, acordó facultar al Consejo de Administración para que, dentro del plazo máximo de cinco años a contar desde el acuerdo de la Junta General, y sin necesidad de convocatoria ni acuerdo posterior de ésta, acuerde, en una o varias veces, el aumento de su capital social en la cantidad nominal máxima de 2.469.208.757 euros, equivalente a la mitad del capital social de la Compañía en dicha fecha, emitiendo y poniendo en circulación para ello las correspondientes nuevas acciones (con o sin prima) cuyo contravalor consistirá en aportaciones dinerarias, previéndose expresamente la posibilidad de suscripción incompleta de las acciones que se emitan. Asimismo, se facultó al Consejo de Administración para excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente en los términos del artículo 506 de la vigente Ley de Sociedades de Capital. No obstante, la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente queda limitada al 20% del capital social en la fecha de adopción del acuerdo. En virtud de la autorización anteriormente mencionada, al cierre del ejercicio 2018, el Consejo estaría facultado a incrementar el capital social en la cantidad nominal máxima de 2.469.208.757 euros.

Igualmente, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, S.A., en reunión celebrada el día 9 de junio de 2017, delegó a favor del Consejo de Administración la facultad de emitir obligaciones, bonos, pagarés y demás valores de renta fija e instrumentos híbridos, incluidas participaciones preferentes, en todos los casos simples, canjeables, y/o convertibles y/o que atribuyan a sus titulares una participación en las ganancias sociales, así como warrants, con atribución de la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. La emisión de los indicados valores podrá efectuarse en una o en varias veces, en cualquier momento, dentro del plazo máximo de cinco años a contar desde la fecha de adopción del acuerdo. Los valores emitidos podrán ser obligaciones, bonos, pagarés y demás valores de renta fija, o instrumentos de deuda de análoga naturaleza, o instrumentos híbridos en cualquiera de las formas admitidas en Derecho (incluyendo, entre otros, participaciones preferentes), tanto simples como, en el caso de obligaciones, bonos e instrumentos híbridos, convertibles en acciones de la Compañía y/o canjeables por acciones de la Compañía, de cualquiera de las sociedades de su Grupo o de cualquier otra sociedad y/o que atribuyan a sus titulares una participación en las

ganancias sociales. Esta delegación también comprende warrants u otros valores análogos que puedan dar derecho directa o indirectamente a la suscripción o la adquisición de acciones, de nueva emisión o ya en circulación, liquidables mediante entrega física o mediante diferencias. El importe agregado de la/s emisión/es de valores que se acuerden al amparo de esta delegación no podrá ser superior, en cada momento, a 25.000 millones de euros o su equivalente en otra divisa. En el caso de pagarés se computará, a efectos del anterior límite, el saldo vivo de los emitidos al amparo de la delegación. También a efectos del anterior límite, en el caso de los warrants se tendrá en cuenta la suma de primas y precios de ejercicio de los warrants de cada emisión que se apruebe al amparo de la delegación.

Por otro lado, la Junta General Ordinaria de Accionistas acordó, en su reunión de fecha 8 de junio de 2018, autorizar al Consejo de Administración para llevar a cabo la adquisición derivativa de acciones propias de la Compañía, en los términos y condiciones, y con arreglo a los límites establecidos por la propia Junta General de Accionistas, dentro del plazo máximo de 5 años a contar desde dicha fecha, sin que en ningún momento el valor nominal de las acciones propias adquiridas, sumado al de las que ya posean Telefónica, S.A. y cualesquiera de sus sociedades filiales, exceda de la cifra máxima permitida por la Ley (actualmente el 10% del capital social de Telefónica, S.A.).

## **b) Dividendos**

### **Dividendos satisfechos en el ejercicio 2018**

La Junta General de Accionistas de la Compañía, en su reunión celebrada el 8 de junio de 2018, acordó la distribución de un dividendo en efectivo con cargo a reservas de libre disposición, por un importe fijo de 0,40 euros brutos, pagadero en dos tramos, a cada una de las acciones existentes y en circulación de la Compañía con derecho a percibirlo. El primer pago en efectivo de 0,20 euros brutos por acción del citado dividendo tuvo lugar el día 15 de junio de 2018, por un importe total de 1.025 millones de euros y el segundo pago en efectivo de 0,20 euros brutos por acción se realizó el día 20 de diciembre de 2018 por un importe total de 1.026 millones de euros.

### **Dividendos satisfechos en el ejercicio 2017**

La Junta General de Accionistas de la Compañía, en su reunión celebrada el 9 de junio de 2017, acordó la distribución de un dividendo en efectivo con cargo a reservas de libre disposición, por un importe fijo de 0,40 euros brutos, pagadero en dos tramos, a cada una de las acciones existentes y en circulación de la Compañía con derecho a percibirlo. El primer pago en efectivo de 0,20 euros brutos por acción del citado dividendo tuvo lugar el día 16 de junio de 2017, por un importe total de 994 millones de euros y el segundo pago en efectivo de 0,20 euros brutos por acción se realizó el día 14 de diciembre de 2017 por un importe total de 1.025 millones de euros.

### **Dividendos satisfechos en el ejercicio 2016 y ampliación de capital**

La Junta General de Accionistas de la Compañía, en su reunión celebrada el 12 de mayo de 2016, acordó la distribución de un dividendo en efectivo con cargo a reservas de libre disposición, por un importe fijo de 0,40 euros brutos a cada una de las acciones existentes y en circulación de la Compañía con derecho a percibirlo. El pago del citado dividendo tuvo lugar el día 19 de mayo de 2016, por un importe total de 1.906 millones de euros.

Con fecha 11 de noviembre de 2016, la Comisión Delegada del Consejo de Administración de Telefónica acordó la distribución de un dividendo al accionista mediante un "scrip dividend" de 0,35 euros por acción, consistente en la entrega de derechos de asignación gratuita, con compromiso irrevocable de compra por parte de la Sociedad, y el consecuente aumento de capital social con cargo a reservas por un importe determinable según los términos del acuerdo mediante la emisión de acciones nuevas ordinarias de un euro de valor nominal, para atender las asignaciones. El pago se realizó el 7 de diciembre de 2016, y tuvo un impacto en patrimonio de 500 millones de euros.

Adicionalmente, los titulares del 70,01% de los derechos de asignación gratuita tuvieron, por tanto, el derecho de percibir nuevas acciones de Telefónica, S.A. Por tanto, el número definitivo de acciones que se emitieron en el aumento de capital liberado fue de 137.233.781 acciones de 1 euro de valor nominal cada una.

### Propuesta de distribución de resultados de la Sociedad dominante

El beneficio obtenido por Telefónica, S.A. en el ejercicio 2018 ha sido de 3.014 millones de euros.

La propuesta de distribución del resultado del ejercicio 2018, formulada por el Consejo de Administración de la Sociedad para su sometimiento a la aprobación de la Junta General de Accionistas, es la siguiente:

	Millones de euros
A reserva legal	—
A reserva voluntaria	3.014
<b>Total</b>	<b>3.014</b>

### c) Otros instrumentos de patrimonio

#### Obligaciones perpetuas subordinadas

Las obligaciones perpetuas subordinadas han sido emitidas por Telefónica Europe B.V., salvo indicaciones en contrario.

Las características de las obligaciones perpetuas subordinadas realizadas son las siguientes (millones de euros):

Fecha de emisión	Fijo anual	Variable	Amortizable a opción del emisor	31/12/2017	Importe de la oferta	Importe recompra	Amortización	31/12/2018
22/03/2018	3%	desde 04/12/2023 tipo SWAP + spread incremental	2023	—	—	—	—	1.250
		desde 22/09/2026 tipo SWAP + spread incremental	2026	—	—	—	—	1.000
07/12/2017	2,625%	desde 07/06/2023 tipo SWAP + spread incremental	2023	1.000	—	—	—	1.000
15/09/2016	3,750%	desde 15/03/2022 tipo SWAP + spread incremental	2022	1.000	—	—	—	1.000
30/03/2015(*)	8,50%	desde 30/03/2020 tipo SWAP + spread incremental	2020	452	—	—	—	452
04/12/2014	4,20%	desde 04/12/2019 tipo SWAP + spread incremental	2019	850	850	(145)	—	705
31/03/2014	5%	desde 31/03/2020 tipo SWAP + spread incremental	2020	750	750	(158)	—	592
		desde 31/03/2024 tipo SWAP + spread incremental	2024	1.000	1.000	—	—	1.000
26/11/2013(**)	6,75%	desde 26/11/2020 tipo SWAP + spread incremental	2020	716	716	(511)	—	205
18/09/2013	6,5%	desde 18/09/2018 tipo SWAP + spread incremental	2018	1.125	1.125	(652)	(473)	—
		desde 18/09/2021 tipo SWAP + spread incremental	2021	625	625	(333)	—	292
<b>7.518</b>								<b>7.496</b>

(\*) Emitido por Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP (500 millones de dólares estadounidenses).

(\*\*) oferta sobre 600 millones de libras de obligaciones perpetuas subordinadas de los que fueron aceptados 428 millones de libras esterlinas (equivalentes a 511 millones de euros al tipo de cambio del momento de la emisión).

En todas estas emisiones de obligaciones perpetuas subordinadas el emisor tiene la posibilidad de diferir en el tiempo el pago de los cupones, por lo que no son exigibles por los titulares.

Dado que el repago del principal y el pago de los cupones depende exclusivamente de la decisión que tome Telefónica, estas obligaciones perpetuas subordinadas constituyen un instrumento de patrimonio y se presentan dentro del epígrafe de “Otros instrumentos de patrimonio” del estado de cambios en el patrimonio neto consolidado.

En marzo de 2018, Telefónica Europe B.V. ejecutó una operación para gestionar proactivamente su capital híbrido compuesto por: a) dos nuevas emisiones por importe agregado de 2.250 millones de euros; y b) una oferta de recompra sobre una cesta de híbridos en euros y libras con fechas de primera amortización anticipada comprendidas entre septiembre de 2018 y marzo de 2024. El emisor aceptó la compra en efectivo e inmediatamente después éstos fueron amortizados anticipadamente. Las operaciones de nueva emisión y recompra se liquidaron con fechas 22 de marzo de 2018 y 23 de marzo de 2018, respectivamente.

El 18 de septiembre de 2018, Telefónica Europe, B.V., ejerció la opción de compra de la emisión de 1.125 millones de euros de obligaciones perpetuas subordinadas realizada el 18 de septiembre de 2013 con la garantía subordinada de Telefónica. Mediante el ejercicio de esta opción, la sociedad procedió a recomprar, a la par, y amortizar la totalidad de las obligaciones vivas a la fecha de esta emisión por un importe principal agregado de 473 millones de euros.

En 2018 se ha registrado el pago de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas, por un importe total, neto del impacto fiscal, de 392 millones de euros (263 y 255 millones de euros en 2017 y 2016, respectivamente), registrado en el epígrafe “Ganancias acumuladas” en el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado. Los pagos de 2018 se han visto impactados por la prima de la recompra de obligaciones por importe neto de 139 millones de euros.

#### **Obligaciones convertibles en acciones de Telefónica, S.A.**

El 24 de septiembre de 2014 Telefónica Participaciones, S.A.U. emitió, con la garantía de Telefónica, S.A., obligaciones convertibles en acciones nuevas o previamente existentes de Telefónica, S.A. por un importe total de 1.500 millones de euros a un tipo de interés fijo anual del 4,9% y vencimiento el 25 de septiembre de 2017. A vencimiento de los bonos, Telefónica, S.A. por cuenta de Telefónica Participaciones, S.A.U., entregó un total de 154.341.669 acciones de Telefónica, S.A. cuyo precio de conversión resultó ser de 9,7174 euros por acción (precio mínimo de conversión tras los ajustes convencionales practicados incluidos en la documentación de los bonos). Para atender la conversión de los bonos, Telefónica, S.A. emitió 154.326.696 nuevas acciones en ejecución de un aumento de capital y entregó un total de 14.973 acciones de autocartera.

Se trata de un instrumento compuesto que se separó en sus dos componentes: un componente de deuda por importe de 215 millones de euros, correspondiente al valor presente de los cupones; y un componente de patrimonio, por el importe remanente, debido a que la emisión incluía una opción para el emisor de conversión en acciones propias a un ratio fijo, incluido en el epígrafe de “otros instrumentos de patrimonio”. En 2017 se pagó el tercer y último cupón por importe de 74 millones de euros (74 millones de euros en 2016).

#### **d) Reserva legal**

De acuerdo con el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital española, debe destinarse una cifra igual al 10% del beneficio del ejercicio a la reserva legal hasta que ésta alcance, al menos, el 20% del capital social. La reserva legal podrá utilizarse para aumentar el capital en la parte de su saldo que exceda el 10% del capital ya aumentado. Salvo para la finalidad mencionada anteriormente y mientras no supere el 20% del capital social, esta reserva sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas y siempre que no existan otras reservas disponibles suficientes para este fin. A 31 de diciembre de 2017, tras la ampliación de capital realizada en 2017, se puso de manifiesto la necesidad de dotar 51 millones de euros adicionales hasta conseguir que la reserva legal estuviera totalmente constituida. En la propuesta de distribución de resultados del ejercicio 2017 figuraba una dotación de 51 millones por este concepto. A 31 de diciembre de 2018, esta reserva estaba totalmente constituida y ascendía a 1.038 millones de euros.

#### **e) Ganancias acumuladas**

En estas reservas se recogen los resultados no distribuidos de las sociedades que forman parte del Grupo consolidado, minorados por los dividendos a cuenta del resultado del ejercicio, así como las ganancias y pérdidas

actuariales, el efecto del límite del activo por planes de prestación definida y, en su caso, el pago de los cupones de obligaciones perpetuas subordinadas.

Asimismo, este epígrafe incluye los efectos de la reexpresión por inflación de los estados financieros de las sociedades del Grupo que operan en Venezuela y Argentina, y las diferencias de conversión generadas al convertir a euros sus respectivos estados financieros utilizando en la conversión el tipo de cambio de cierre del periodo (véase Nota 2).

Adicionalmente en este epígrafe se incluyen las reservas de revalorización y las reservas por capital amortizado, las cuales están sujetas a ciertas restricciones para su distribución.

#### Reservas de revalorización

El saldo de Reservas de revalorización se originó por la regularización practicada al amparo del Real Decreto-Ley 7/1996, de 7 de junio y puede destinarse, sin devengo de impuestos, a eliminar los resultados contables negativos que pudieran producirse en el futuro, y a ampliación del capital social. También puede destinarse a reservas de libre disposición, siempre que la plusvalía haya sido realizada.

La plusvalía se entiende realizada en la parte correspondiente a la amortización practicada contablemente o cuando los elementos patrimoniales actualizados hayan sido transmitidos o dados de baja en los libros de contabilidad. En este sentido, se ha reclasificado al epígrafe “Ganancias acumuladas” un importe de 6 millones de euros correspondiente a reservas de revalorización que han pasado a tener la consideración de libre disposición en 2018 (6 millones de euros en el ejercicio 2017 y 8 millones de euros en el ejercicio 2016). A 31 de diciembre de 2018 el importe de esta reserva asciende a 72 millones de euros (78 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

#### Reservas por capital amortizado

En aplicación del artículo 335.c) de la Ley de Sociedades de Capital española, y con objeto de no aplicar el derecho de oposición que se contempla en el artículo 334 de la misma, cada vez que la Sociedad realiza una reducción de capital se realiza la constitución de una reserva por capital amortizado por un importe equivalente al valor nominal de las acciones amortizadas, de la que sólo será posible disponer con los mismos requisitos exigidos para la reducción del capital social. En los ejercicios 2018 y 2017 no se han realizado dotaciones por este concepto. En el ejercicio 2016 se constituyó una reserva por capital amortizado por 75 millones de euros, el mismo importe de la reducción de capital registrada en el ejercicio. El importe acumulado a 31 de diciembre de 2018 y 2017 asciende a 731 millones de euros, en ambos periodos.

#### f) Diferencias de conversión

El detalle de la aportación acumulada a las diferencias de conversión atribuibles a los accionistas de la sociedad dominante al cierre de los ejercicios indicados es el siguiente:

Millones de euros	2018	2017	2016
Real brasileño	(10.603)	(8.710)	(5.999)
Libra esterlina	(3.266)	(3.223)	(2.918)
Otras divisas	(882)	(3.921)	(2.658)
<b>Total Grupo</b>	<b>(14.751)</b>	<b>(15.854)</b>	<b>(11.575)</b>

La cifra de diferencias conversión de 2017 y 2016 ha sido reexpresada debido al cambio de política para la presentación de los efectos patrimoniales de la hiperinflación, que afecta a las diferencias de conversión acumuladas en cada uno de los periodos de las filiales en Venezuela (véase Nota 2).

**g) Impacto de la primera aplicación de las nuevas normas NIIF 9 y NIIF 15**

La primera aplicación de las nuevas NIIF 9 Instrumentos financieros y NIIF 15 Ingresos de Contratos con Clientes (véase Nota 2), que entraron en vigor el 1 de enero de 2018, ha tenido un impacto en patrimonio neto de -165 millones de euros y 743 millones de euros, respectivamente, con el siguiente detalle:

Millones de euros	NIIF 9	NIIF 15	Total
Impacto bruto en patrimonio	(221)	1.006	<b>785</b>
Efecto fiscal	56	(263)	<b>(207)</b>
<b>Impacto en patrimonio neto</b>	<b>(165)</b>	<b>743</b>	<b>578</b>
Atribuible a la Sociedad dominante	(142)	654	<b>512</b>
Atribuible a intereses minoritarios	(23)	89	<b>66</b>

En los impactos de primera aplicación se incluye el importe reclasificado a otro resultado global desde ganancias acumuladas derivado de las pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores (véase Nota 14).

**h) Instrumentos de patrimonio propios**

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016 Telefónica, S.A. era titular de acciones propias en autocartera, según se detalla en el cuadro que sigue:

	Euros por acción			Valor Bursátil (*)	%
	Número de acciones	Adquisición	Cotización		
Acciones en cartera 31-12-2018	65.496.120	10,48	7,34	481	1,26145%
Acciones en cartera 31-12-2017	65.687.859	10,48	8,13	534	1,26514%
Acciones en cartera 31-12-2016	141.229.134	10,48	8,82	1.246	2,80339%

(\*) Millones de euros.

Durante los ejercicios 2018, 2017 y 2016 se han producido las siguientes operaciones con acciones propias:

	Número de acciones
<b>Acciones en cartera 31-12-2015</b>	<b>141.639.159</b>
Adquisiciones	77.087.297
Planes de opciones sobre acciones de empleados	(2.869.334)
Amortización de capital	(74.627.988)
<b>Acciones en cartera 31-12-2016</b>	<b>141.229.134</b>
Adquisiciones	—
Planes de opciones sobre acciones de empleados	(3.518.795)
Amortización de capital	(72.022.480)
<b>Acciones en cartera 31-12-2017</b>	<b>65.687.859</b>
Adquisiciones	—
Planes de opciones sobre acciones de empleados	(191.739)
Otros movimientos	—
<b>Acciones en cartera 31-12-2018</b>	<b>65.496.120</b>

Durante el ejercicio 2018 y 2017 no se han realizado compras de acciones propias (668 millones de euros en el ejercicio 2016).

La operación más significativa con acciones propias en 2017 fue el canje de acciones con Koninklijke KPN NV, por el que Telefónica entregó 72,0 millones de acciones de su autocartera (representativas del 1,43% de su



capital social), a cambio de 178,5 millones de acciones de su filial Telefónica Deutschland Holding AG, representativas de un 6,0% del capital de dicha sociedad, por un importe de 754 millones de euros (véase Nota 5).

Con fecha 30 de septiembre de 2017 y 2018 se produjo el vencimiento del primer y segundo ciclos, respectivamente, de los planes de incentivos a largo plazo en acciones de Telefónica, S.A. denominados "Performance and Investment Plan 2014-2019" ("PIP 2014-2019") y "Talent for the Future Share Plan (TFSP)", que no supusieron entrega de acciones (véase Nota 24).

Con fecha 31 de julio de 2017 se produjo el vencimiento del plan "Global Employee Share Plan III". Se realizó la entrega de 3.187.055 acciones propias a los empleados del Grupo que cumplieron las condiciones establecidas para recibirlas (véase Nota 24).

Con fecha 30 de junio de 2016 se produjo el vencimiento del tercer ciclo del plan de incentivos a largo plazo en acciones de Telefónica, S.A. denominado "Performance and Investment Plan 2011-2016" ("PIP 2011-2016"), que no supuso entrega de acciones a los directivos del Grupo Telefónica.

El 13 de octubre de 2016, de acuerdo con la resolución adoptada en la Junta General de accionistas celebrada el 12 de mayo de 2016, se procedió al registro de la reducción de capital con amortización de 74.627.988 acciones propias que supuso una minoración de este epígrafe en 813 millones de euros.

La Compañía mantiene un instrumento financiero derivado liquidable por diferencias sobre un nominal equivalente a 21,7 millones de acciones de Telefónica en 2018 (35,2 millones de acciones en 2017), que se encuentra registrado en el epígrafe de "Pasivos financieros corrientes" del estado de situación financiera adjunto.

#### i) Patrimonio neto atribuible a intereses minoritarios

Corresponden a las participaciones de los intereses minoritarios en el valor patrimonial y en los resultados del ejercicio de las sociedades del Grupo que han sido consolidadas por el método de integración global. El movimiento en los ejercicios 2018, 2017 y 2016 en este epígrafe del estado de situación financiera consolidado es el siguiente:

Millones de euros	Saldo al 31/12/2017	Venta de participaciones y alta de sociedades	Adquisiciones de minoritarios y bajas de sociedades	Dividendos distribuidos	Resultados del ejercicio	Variación de diferencias de conversión	Otros movimientos	Saldo al 31/12/2018
Telefónica Brasil, S.A.	5.018	—	—	(406)	556	(550)	(14)	4.604
Telefónica Deutschland Holding, A.G.	3.114	—	—	(238)	(88)	—	85	2.873
Colombia Telecomunicaciones, S.A., ESP	523	—	—	—	41	(19)	(22)	523
Telefónica Centroamericana Inversiones, S.L.	307	—	—	(28)	30	7	—	316
Telxius Telecom, S.A.	694	139	—	(231)	80	5	(10)	677
Resto de sociedades	42	—	1	(3)	—	(1)	1	40
<b>Total</b>	<b>9.698</b>	<b>139</b>	<b>1</b>	<b>(906)</b>	<b>619</b>	<b>(558)</b>	<b>40</b>	<b>9.033</b>

Millones de euros	Saldo al 31/12/2016	Venta de participaciones y alta de sociedades	Adquisiciones de minoritarios y bajas de sociedades	Dividendos distribuidos	Resultados del ejercicio	Variación de diferencias de conversión	Otros movimientos	Saldo al 31/12/2017
Telefónica Brasil, S.A.	5.756	25	—	(320)	336	(772)	(7)	5.018
Telefónica Deutschland Holding, A.G.	4.150	—	(671)	(229)	(140)	—	4	3.114
Colombia Telecomunicaciones, S.A., ESP	(88)	605	—	—	26	(4)	(16)	523
Telefónica Centroamericana Inversiones, S.L.	354	—	—	(22)	18	(43)	—	307
Telxius Telecom, S.A.	—	690	—	—	7	(3)	—	694
Resto de sociedades	56	—	—	(12)	(1)	(2)	1	42
<b>Total</b>	<b>10.228</b>	<b>1.320</b>	<b>(671)</b>	<b>(583)</b>	<b>246</b>	<b>(824)</b>	<b>(18)</b>	<b>9.698</b>

Millones de euros	Saldo al 31/12/2015	Venta de participaciones y alta de sociedades	Adquisiciones de minoritarios y bajas de sociedades	Dividendos distribuidos	Resultados del ejercicio	Variación de diferencias de conversión	Otros movimientos	Saldo al 31/12/2016
Telefónica Brasil, S.A.	4.644	—	—	(232)	257	1.099	(12)	5.756
Telefónica Deutschland Holding, A.G.	4.638	—	—	(263)	(217)	—	(8)	4.150
Colombia Telecomunicaciones, S.A., ESP	(30)	—	—	—	(32)	(7)	(19)	(88)
Telefónica Centroamericana Inversiones, S.L.	354	—	—	(28)	19	8	1	354
Resto de sociedades	59	1	(8)	(1)	3	3	(1)	56
<b>Total</b>	<b>9.665</b>	<b>1</b>	<b>(8)</b>	<b>(524)</b>	<b>30</b>	<b>1.103</b>	<b>(39)</b>	<b>10.228</b>

Las cifras de ingresos, OIBDA, inversión en activos fijos, y principales partidas del estado de situación financiera de los principales segmentos del Grupo Telefónica con participación de intereses minoritarios, Telefónica Brasil y Telefónica Alemania, se muestran en la Nota 4. El detalle de dichas variables para Colombia Telecomunicaciones es el siguiente:

Millones de euros			
Colombia Telecomunicaciones	2018	2017	2016
Ventas y prestación de servicios	1.468	1.462	1.409
OIBDA	556	482	464
Amortizaciones	(385)	(357)	(296)
Resultado Operativo	171	125	168
Inversión en activos fijos	192	796	330
Activo inmovilizado	1.950	2.221	1.710
Total activos asignables	3.073	3.246	2.788
Total pasivos asignables	1.615	1.790	3.226

El detalle de los flujos de efectivo de estas compañías es el siguiente:

Millones de euros			
Telefónica Brasil	2018	2017	2016
Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones	3.599	3.710	3.123
Flujo de efectivo neto procedente de actividades de inversión	(2.012)	(2.285)	(2.039)
Flujo de efectivo neto procedente de actividades de financiación	(1.660)	(1.653)	(1.218)
	<b>(73)</b>	<b>(228)</b>	<b>(134)</b>

Millones de euros			
Telefónica Alemania	2018	2017	2016
Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones	1.898	1.942	2.154
Flujo de efectivo neto procedente de actividades de inversión	(1.137)	(1.223)	(1.252)
Flujo de efectivo neto procedente de actividades de financiación	(569)	(706)	(1.323)
	<b>192</b>	<b>13</b>	<b>(421)</b>

Millones de euros			
Colombia Telecomunicaciones	2018	2017	2016
Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones	344	324	198
Flujo de efectivo neto procedente de actividades de inversión	(167)	(684)	(278)
Flujo de efectivo neto procedente de actividades de financiación	(229)	407	70
	<b>(52)</b>	<b>47</b>	<b>(10)</b>

En el movimiento del ejercicio 2018 destaca en "Venta de participaciones y alta de sociedades" el impacto de la venta del 16,65% de Pontel a una sociedad del Grupo Pontegadea por importe de 378,8 millones de euros. Dicha participación es equivalente a una participación indirecta del 9,99% del capital social de Telxius (véase Nota 5).

En el movimiento del ejercicio 2017 destaca en "Venta de participaciones y alta de sociedades" el impacto de las operaciones de ampliación de capital en Colombia Telecomunicaciones (véase Nota 2) y la venta del 40% de Telxius a KKR por importe de 1.275 millones de euros. Adicionalmente destaca dentro de "Adquisiciones de minoritarios y bajas de sociedades" el efecto del canje de acciones con KPN, mediante el cual Telefónica entregó 72,0 millones de acciones de su autocartera (representativas del 1,43% de su capital social) a cambio de 178,5 millones de acciones de su filial Telefónica Deutschland Holding AG, representativas de un 6,0% del capital de dicha sociedad (véase Nota 5).

## Nota 16. Pasivos financieros

El desglose de los pasivos financieros a 31 de diciembre de 2018, así como el calendario de vencimiento de los mismos, es el siguiente:

Millones de euros

Vencimientos	Corriente		No corriente				Total no corriente	Total
	2019	2020	2021	2022	2023	Posterior		
Obligaciones y bonos	4.234	5.161	4.821	4.958	2.316	19.686	36.942	41.176
Pagarés y Papel Comercial	1.979	113	—	—	117	245	475	2.454
<b>Total emisiones</b>	<b>6.213</b>	<b>5.274</b>	<b>4.821</b>	<b>4.958</b>	<b>2.433</b>	<b>19.931</b>	<b>37.417</b>	<b>43.630</b>
Préstamos y otras deudas	2.925	515	876	525	849	2.865	5.630	8.555
Instrumentos derivados (Nota 17)	230	628	300	224	138	997	2.287	2.517
<b>Total</b>	<b>9.368</b>	<b>6.417</b>	<b>5.997</b>	<b>5.707</b>	<b>3.420</b>	<b>23.793</b>	<b>45.334</b>	<b>54.702</b>

La estimación de pagos de intereses futuros a 31 de diciembre de 2018 de estos pasivos financieros es la siguiente: 1.624 millones de euros en 2019, 1.399 millones de euros en 2020, 1.171 millones de euros en 2021, 1.021 millones de euros en 2022, 836 millones de euros en 2023, y 8.320 millones de euros en ejercicios posteriores a 2023. En relación con la financiación a tipo variable, fundamentalmente se estiman los intereses futuros empleando la curva forward de las diferentes monedas a 31 de diciembre de 2018.

Los instrumentos derivados tienen en cuenta el valor razonable de aquellos derivados clasificados como pasivos financieros (es decir, aquellos con valor razonable negativo) y excluye el valor razonable de aquellos derivados clasificados como activos financieros corrientes, por importe de 922 millones de euros, y no corrientes, por importe de 2.776 millones de euros (es decir, aquellos con valor razonable positivo).

Durante los ejercicios 2017 y 2018 el Grupo ha alcanzado acuerdos de extensión de plazos de pago con determinados proveedores, o con la sociedad de factoring donde se habían descontado estos pagos. Cuando los nuevos plazos de pago extendidos son superiores a los términos de pago habituales en el sector, la deuda comercial se reclasifica a otras deudas financieras y los pagos aplazados realizados se registran en el Flujo de efectivo neto procedente de actividades de financiación (véase Nota 25). A 31 de diciembre de 2018 el importe correspondiente pendiente de pago, registrado en el epígrafe “Préstamos y otras deudas”, asciende a 210 millones de euros (153 millones de euros a 31 de diciembre de 2017). Los pagos aplazados por este concepto realizados durante el ejercicio ascienden a 428 millones de euros (717 millones de euros en 2017).

El desglose de estos pasivos financieros por categorías al 31 de diciembre de 2018 y 2017 es el siguiente:

31 de diciembre de 2018

Millones de euros	Valor razonable por resultados			Jerarquía de valoración			Pasivos a coste amortizado	Total valor contable	Total valor razonable
	Negociable	Opción de valor razonable	Coberturas	Nivel 1 (Precios de mercado)	Nivel 2 (Estimaciones basadas en otros métodos de mercado observables)	Nivel 3 (Estimaciones no basadas en métodos de mercado observables)			
Emisiones	—	—	—	—	—	—	43.630	43.630	44.939
Préstamos y otras deudas	—	—	—	—	—	—	8.555	8.555	8.517
Instrumentos derivados	870	—	1.647	71	2.446	—	—	2.517	2.517
<b>Total pasivos financieros</b>	<b>870</b>	<b>—</b>	<b>1.647</b>	<b>71</b>	<b>2.446</b>	<b>—</b>	<b>52.185</b>	<b>54.702</b>	<b>55.973</b>

## 31 de diciembre de 2017

Millones de euros	Valor razonable por resultados			Jerarquía de valoración			Pasivos a coste amortizado	Total valor contable	Total valor razonable
	Negociable	Opción de valor razonable	Coberturas	Nivel 1 (Precios de mercado)	Nivel 2 (Estimaciones basadas en otros métodos de mercado observables)	Nivel 3 (Estimaciones no basadas en métodos de mercado observables)			
Emisiones	—	—	—	—	—	—	43.694	43.694	47.166
Préstamos y otras deudas	—	—	—	—	—	—	8.900	8.900	9.010
Instrumentos derivados	1.180	—	1.972	80	3.072	—	—	3.152	3.152
<b>Total pasivos financieros</b>	<b>1.180</b>	<b>—</b>	<b>1.972</b>	<b>80</b>	<b>3.072</b>	<b>—</b>	<b>52.594</b>	<b>55.746</b>	<b>59.328</b>

La determinación del valor razonable de los instrumentos de deuda del Grupo Telefónica, ha requerido para cada divisa y para cada filial la estimación de la curva de los diferenciales de crédito a partir de las cotizaciones de los bonos y derivados del Grupo.

A 31 de diciembre de 2018, cierta financiación tomada por sociedades del Grupo Telefónica en Latinoamérica (en Brasil, Panamá, Ecuador y Guatemala) cuyo porcentaje supone aproximadamente el 2% de la deuda bruta del Grupo Telefónica, estaba sujeta al cumplimiento de determinados ratios financieros, no existiendo a esa fecha incumplimientos de estos compromisos. Adicionalmente en el supuesto caso en el que se produjera un incumplimiento de dichos ratios financieros no se vería afectada la deuda a nivel de Telefónica, S.A., por la inexistencia de referencias cruzadas (“cross-defaults”).

Parte de la deuda del Grupo Telefónica incorpora ajustes a su coste amortizado a 31 de diciembre de 2018 y 2017 como consecuencia de coberturas de valor razonable de tipo de interés y de tipo de cambio.

**Emisiones, pagarés, papel comercial, préstamos y otras deudas**

El siguiente movimiento recoge el detalle de los cambios en emisiones de obligaciones y bonos, pagarés y papel comercial, y préstamos y otras deudas que surgen de actividades de financiación, durante los ejercicios 2018 y 2017:

Millones de euros	Saldo al 31/12/2017	Flujos de efectivo procedente de actividades de financiación			Diferencias de conversión y diferencias de cambio	Actualizaciones /Cambios de valor razonable	Otros movimientos	Saldo al 31/12/2018
		Cobros	Pagos					
Emisiones de obligaciones y bonos	41.288	4.289	(4.654)	533	(280)	—	41.176	
Pagarés y papel comercial	2.406	299	(255)	4	—	—	2.454	
Préstamos y otras deudas	8.900	3.465	(4.161)	80	10	261	8.555	

Millones de euros	Saldo al 31/12/2016	Flujos de efectivo procedente de actividades de financiación			Diferencias de conversión y diferencias de cambio	Actualizaciones /Cambios de valor razonable	Otros movimientos	Saldo al 31/12/2017
		Cobros	Pagos					
Emisiones de obligaciones y bonos	42.084	8.390	(6.687)	(2.178)	(296)	(25)	41.288	
Pagarés y papel comercial	3.360	60	(1.008)	(6)	—	—	2.406	
Préstamos y otras deudas	11.397	4.209	(6.241)	(699)	(16)	(250)	8.900	

### Obligaciones y bonos

A 31 de diciembre de 2018 el importe nominal de las obligaciones y bonos en circulación es de 39.709 millones de euros (39.581 millones de euros a cierre del ejercicio 2017). En el Anexo III se recogen las características de todas las emisiones de obligaciones y bonos en vigor al cierre del ejercicio, así como las principales emisiones realizadas.

El 24 de julio de 2017 se produjo el vencimiento del bono necesariamente canjeable en acciones ordinarias de Telecom Italia, S.p.A., emitido con fecha 24 de julio de 2014 por importe de 750 millones de euros. En el momento del vencimiento, la Sociedad atendió sus compromisos de entrega de acciones mediante el ejercicio del *equity swap* que tenía contratado a tal efecto.

Telefónica, S.A. tiene una garantía completa e incondicional sobre las emisiones realizadas por Telefónica Emisiones, S.A.U., Telefónica Finanzas México, S.A. de C.V., Telefónica Europe, B.V. y Telefónica Participaciones, S.A.U., filiales participadas directa o indirectamente al 100% por Telefónica, S.A.

### Pagarés de empresa y papel comercial

Los principales programas de pagarés de empresa y papel comercial son los siguientes:

- Telefónica Europe, B.V. mantenía a 31 de diciembre de 2018 un programa de emisión de papel comercial, garantizado por Telefónica, S.A., por un importe de hasta 5.000 millones de euros, del cual el importe vivo en circulación al 31 de diciembre de 2018 era de 1.666 millones de euros emitiendo a un tipo medio en el ejercicio 2018 del -0,23% (1.850 millones de euros emitiendo a un tipo medio en el ejercicio 2017 del -0,17%).
- Telefónica, S.A. mantenía a 31 de diciembre de 2018 un programa de emisión de pagarés seriados de 500 millones de euros, ampliables a 2.000 millones de euros, cuyo saldo vivo a 31 de diciembre de 2018 asciende a 181 millones de euros (204 millones de euros en 2017).

### Préstamos y otras deudas financieras

El tipo de interés medio de los préstamos y otras deudas vigente al 31 de diciembre de 2018, ha sido de 1,70% (2,01% en 2017). Este porcentaje no incluye el efecto de las coberturas contratadas por el Grupo.

El desglose de las principales operaciones de financiación recogidas en el epígrafe "Préstamos y otras deudas financieras" correspondientes a los ejercicios 2018 y 2017 en valores nominales se detalla en el Anexo V.

A continuación, se describen las principales operaciones de deuda con entidades de crédito y cancelaciones realizadas en el ejercicio 2018:

Descripción	Límite 31/12/2018 (millones)	Divisa	Saldo dispuesto 31/12/2018 (equivalente millones de euros)	Fecha firma	Fecha vencimiento	Disposiciones 2018 (millones de euros)	Amortizaciones 2018 (millones de euros)
<b>Telefónica, S.A.</b>							
Sindicado (1)	5.500	EUR	—	15/03/2018	15/03/2023	—	—
Préstamo bilateral	100	EUR	100	24/11/2017	30/01/2026	100	—
Préstamo bilateral	100	EUR	100	28/12/2017	22/10/2020	100	—
Préstamo bilateral	385	EUR	385	20/12/2017	22/07/2019	385	—
Préstamo (2)	—	EUR	—	08/03/2016	28/09/2018	—	(300)
Préstamo bilateral (3)	1.000	EUR	1.000	26/06/2014	26/06/2019	—	(500)
<b>Telxius Telecom, S.A.</b>							
Sindicado (4)	300	EUR	300	01/12/2017	01/12/2023	300	—
<b>Telefónica Europe, B.V.</b>							
Financiación estructurada (*)	—	EUR	1.500	28/11/2016	28/11/2024	750	—

(1) El 15 de marzo de 2018, Telefónica, S.A. formalizó un contrato de financiación sindicado por un importe agregado de 5.500 millones de euros, que unifica y reemplaza dos líneas de crédito sindicadas: una línea de crédito por un importe de 3.000 millones de euros con vencimiento en febrero de 2021, y una línea de crédito por un importe de 2.500 millones de euros con vencimiento en febrero de 2022. El contrato vence en 2023, con dos opciones de extensión anual a petición de Telefónica, hasta un vencimiento máximo en 2025.

(2) El 28 de septiembre de 2018, Telefónica, S.A. amortizó anticipadamente el préstamo por importe de 300 millones de euros cuyo vencimiento original era el 8 de marzo de 2021.

(3) El 17 de julio de 2018, Telefónica, S.A., amortizó anticipadamente 500 millones de euros del préstamo bilateral cuyo vencimiento original era el 26 de junio de 2019.

(4) El 1 de diciembre de 2018, Telxius Telecom, S.A. extendió por 12 meses la línea de crédito sindicada firmada en 2017.

(\*) Este contrato cuenta con un calendario de amortización, mostrándose en la columna "Límite" el importe pendiente de disponer.

Al 31 de diciembre de 2018 el Grupo Telefónica presentaba disponibilidades de financiación de diversa índole por un importe aproximado de 12.219 millones de euros (13.531 millones de euros al 31 de diciembre de 2017), de los que 11.887 millones de euros tienen un vencimiento superior a doce meses.

### Préstamos por divisas

El detalle de "Préstamos y otras deudas" por divisa al 31 de diciembre de 2018 y 2017, así como su contravalor en euros, es el siguiente:

Divisa	Saldo vivo (en millones)			
	Divisa		Euros	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Euros	5.114	4.682	5.114	4.682
Dólares estadounidenses	2.413	2.936	2.106	2.448
Reales brasileños	2.964	3.939	668	993
Pesos colombianos	1.031.005	1.398.550	277	391
Libras esterlinas	100	106	112	120
Nuevos Soles peruanos	525	462	136	119
Otras divisas			142	147
<b>Total Grupo</b>			<b>8.555</b>	<b>8.900</b>

## Nota 17. Instrumentos financieros derivados y política de gestión de riesgos

El Grupo Telefónica está expuesto a diversos riesgos de mercado financiero, como consecuencia de (i) sus negocios ordinarios, (ii) la deuda tomada para financiar sus negocios, (iii) participaciones en empresas, y (iv) otros instrumentos financieros relacionados con los puntos precedentes.

Los principales riesgos de mercado que afectan a las sociedades del Grupo son:

- **Riesgo de tipo de cambio:** surge principalmente por: (i) la presencia internacional de Telefónica, con inversiones y negocios en países con monedas distintas del euro (fundamentalmente en Latinoamérica, pero también en el Reino Unido), (ii) por la deuda en divisas distintas de las de los países donde se realizan los negocios, o donde radican las sociedades que han tomado la deuda, y (iii) por aquellas cuentas a cobrar o pagar en divisa extranjera respecto a la sociedad que tiene la transacción registrada.
- **Riesgo de tipo de interés:** surge principalmente por las variaciones en las tasas de interés que afectan a: (i) los costes financieros de la deuda a tipo variable (o con vencimiento a corto plazo, y previsible renovación), como consecuencia de la fluctuación de los tipos de interés, y (ii) del valor de los pasivos a largo plazo con tipos de interés fijo.
- **Riesgo de precio de acciones:** se debe, fundamentalmente, a la variación de valor de las participaciones accionariales (que pueden ser objeto de compra, venta o que pueden estar sujetas de alguna manera a algún tipo de transacción), al cambio de los productos derivados asociados a esas inversiones, a cambios en el valor de las acciones propias en cartera y a los derivados sobre acciones.
- **Riesgo de liquidez:** surge por la posibilidad de desajuste entre las necesidades de fondos (por gastos operativos y financieros, inversiones, vencimientos de deudas y dividendos comprometidos) y las fuentes de los mismos (ingresos, desinversiones, compromisos de financiación por entidades financieras y operaciones en mercados de capitales). El coste de la obtención de fondos puede asimismo verse afectado por variaciones en los márgenes crediticios (sobre los tipos de referencia) requeridos por los prestamistas.
- **Riesgo país:** consiste en la posibilidad de pérdida de valor de los activos o de disminución de los flujos generados o enviados a la matriz, como consecuencia de inestabilidad política, económica y social en los países donde opera el Grupo Telefónica, especialmente en Latinoamérica.
- **Riesgo de crédito:** consiste en la pérdida de valor de un activo asociada al incumplimiento o retraso en las obligaciones contractuales de pago de la contraparte, sea por: (i) insuficiente capacidad financiera, o (ii) falta de voluntad de pago.

### Gestión de riesgos

El Grupo Telefónica gestiona activamente los riesgos mencionados mediante el uso de instrumentos financieros derivados (fundamentalmente, sobre tipo de cambio, tipos de interés, acciones y “commodities”) e incurriendo en deuda en monedas locales, cuando resulta conveniente, con la finalidad de optimizar el coste financiero y de reducir las oscilaciones de los flujos de caja, de la cuenta de resultados, y en menor medida, parcialmente de las inversiones. De esta forma se pretende proteger la solvencia del Grupo Telefónica y facilitar la planificación financiera y el aprovechamiento de oportunidades de inversión.

El Grupo Telefónica gestiona el riesgo de tipo de cambio y el de tipo de interés en términos de deuda financiera neta más compromisos, basándose en sus cálculos. El Grupo Telefónica entiende que estos parámetros son más apropiados para entender la posición de deuda. La deuda financiera neta y la deuda financiera neta más compromisos tienen en cuenta el impacto del efectivo y equivalentes de efectivo, incluyendo las posiciones en instrumentos financieros derivados con un valor positivo relacionados con los pasivos. Ni la deuda financiera neta ni la deuda financiera neta más compromisos calculadas por el Grupo Telefónica deberían ser consideradas como un sustituto de la deuda financiera bruta (suma de los pasivos financieros corrientes y no corrientes).



Para mayor detalle sobre la reconciliación entre la deuda financiera neta y la deuda financiera neta más compromisos con la deuda bruta, véase la Nota 2.

### Riesgo de tipo de cambio

El objetivo fundamental de la política de gestión del riesgo de cambio es que, en el caso de depreciación en las divisas frente al euro, cualquier pérdida potencial en el valor del OIBDA generado por los negocios en esas divisas (causadas por depreciaciones del tipo de cambio frente al euro) se compense (al menos parcialmente) con los ahorros por menor valor en euros de la deuda en divisas. Este objetivo también se refleja en la disminución de la sensibilidad del ratio de deuda financiera sobre OIBDA frente a variaciones del tipo de cambio, para protección de la solvencia del Grupo. El grado de cobertura es variable para cada tipología de inversión y puede ajustarse de manera simple y dinámica. La venta o compra de negocios en divisas distintas del euro puede llevar a la contratación de coberturas adicionales sobre los precios estimados o sobre los flujos u OIBDA previstos.

A 31 de diciembre de 2018, la deuda financiera neta en divisas latinoamericanas era equivalente a, aproximadamente, 4.209 millones de euros (4.689 millones de euros en 2017). No obstante, la composición de esta deuda neta en las distintas monedas latinoamericanas no es proporcional al OIBDA generado en cada moneda. La efectividad futura de la mencionada estrategia de cara a la protección de riesgos cambiarios dependerá de dónde se produzcan las eventuales depreciaciones en relación con el euro.

En ocasiones se recurre al endeudamiento en dólares, para cubrir el componente euro-dólar intermedio en la relación euro-divisas latinoamericanas, tanto en España (asociado a la inversión mientras se considere que la cobertura es efectiva) como en los propios países con mercados de financiación o de coberturas en divisa local inadecuado o inexistente. A 31 de diciembre de 2018, la deuda financiera neta en dólares de Telefónica para cubrir dicho componente ascendía al equivalente de 458 millones de euros (146 millones de euros en 2017).

A 31 de diciembre de 2018, la deuda financiera neta en libras era de aproximadamente 1,97 veces el Resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA) de 2018 del negocio en las compañías del Grupo en el Reino Unido, en línea con la política de años anteriores de 2 veces el ratio de OIBDA. La deuda financiera neta denominada en libras, a 31 de diciembre de 2018, asciende a 3.566 millones de euros equivalentes, mayor a los 3.089 millones de euros a 31 de diciembre de 2017.

Asimismo, Telefónica gestiona el riesgo de cambio buscando minimizar los impactos negativos sobre cualquier exposición al riesgo de cambio en la cuenta de resultados, tanto por operaciones registradas en estado de situación financiera consolidado como por transacciones altamente probables, sin perjuicio de que se mantengan posiciones abiertas. Estas posiciones abiertas surgen por tres tipos de motivos: (i) por la estrechez de algunos de los mercados de derivados o por la dificultad de obtener financiación en divisa local, lo que no permite una cobertura a bajo coste (como sucede en Argentina y Venezuela); (ii) por financiación mediante préstamos intragrupo, con un tratamiento contable del riesgo de divisa distinto a la financiación mediante aportaciones de capital; (iii) por decisiones propias, para evitar altos costes de cobertura no justificados por expectativas o altos riesgos de depreciación.

Las principales operaciones que generan o pueden generar riesgo de tipo de cambio (con efecto o no en cuenta de resultados) son entre otros: emisiones en otra moneda que la funcional de la empresa del Grupo que emite, transacciones altamente probables en divisa, entrada de flujos futuros en divisa, inversiones y desinversiones, provisiones en cobros o pagos en moneda extranjera, el propio valor de las inversiones (filiales) en moneda diferente al euro.

En 2018 se obtuvieron resultados negativos netos por la gestión del tipo de cambio (sin considerar el efecto de la corrección monetaria) por un total de 963 millones de euros (419 millones de euros en 2017), principalmente por la conversión del bolívar fuerte venezolano de 36.115 VEF/USD al 31 de diciembre de 2017, a un bolívar soberano de 7.608 VES/USD al 31 de diciembre de 2018 (véase Nota 2), que ha supuesto unas diferencias negativas de cambio por 954 millones de euros (426 millones de euros en 2017).

Para ilustrar la sensibilidad de las pérdidas o ganancias del tipo de cambio y del patrimonio a las variaciones del tipo de cambio se muestra la tabla adjunta, donde: a) para el cálculo del impacto en cuenta de resultados, se considera constante durante 2019 la posición en divisa con impacto en cuenta de resultados existente a

cierre de 2018; b) para el cálculo del impacto en patrimonio sólo se han considerado partidas monetarias, es decir, deuda y derivados como cobertura de inversión neta y préstamos a filiales asociados a la inversión, cuya composición se considera constante en 2019 e igual a la existente a cierre de 2018. En ambos casos se considera que las divisas de Latinoamérica se deprecian respecto al dólar y el resto de divisas respecto al euro un 10%.

#### Millones de euros

Divisa	Variación	Impacto en resultados consolidados	Impacto en patrimonio consolidado
<b>Todas las divisas vs EUR</b>	<b>10%</b>	<b>1</b>	<b>(541)</b>
USD	10%	(2)	(101)
Divisas Europeas vs EUR	10%	1	(350)
Divisas Latam vs USD	10%	2	(90)
<b>Todas las divisas vs EUR</b>	<b>(10%)</b>	<b>(1)</b>	<b>541</b>
USD	(10%)	2	101
Divisas Europeas vs EUR	(10%)	(1)	350
Divisas Latam vs USD	(10%)	(2)	90

La posición monetaria del Grupo en Venezuela al 31 de diciembre de 2018 es una posición pasiva neta por importe de 1.375.524 millones de bolívares equivalentes a -158 millones de euros (7.358.790 millones de bolívares a 31 de diciembre de 2017 equivalentes a -170 millones de euros). La posición neta expuesta durante 2018 ha sido pasiva, lo que ha supuesto un ingreso financiero por importe de 1.173 millones de euros por el efecto de la corrección monetaria por inflación durante el año (510 millones de euros en 2017).

#### Riesgo de tipo de interés

El objetivo fundamental de la política de gestión del riesgo de tipo de interés es ajustar el coste de su financiación al presupuesto de gastos financieros del año en curso, así como lo dictado en el Plan Estratégico en vigor. Siguiendo este objetivo, Telefónica decide y ajusta de forma dinámica la exposición de su deuda a tipos de interés, esto es, qué cantidad de deuda quiere tener a tipo fijo y a tipo variable.

Para cumplir con este objetivo, Telefónica lleva a cabo, principalmente, la siguiente operativa:

- Fija el tipo de interés de la financiación de la deuda que está indexada a un tipo de interés variable.
- Acota la variabilidad del tipo de interés de la deuda indexada a un tipo de interés variable.
- Convierte los instrumentos de deuda de tipo fijo a un tipo variable de mercado.

Estas operaciones se pueden realizar contra subyacente existente o aquellos cuya certeza de que ocurran en un futuro es elevada (por ejemplo, una futura emisión de deuda altamente probable).

Los costes financieros de Telefónica están expuestos a las oscilaciones de los tipos de interés. En 2018, los tipos de corto plazo con mayor volumen de deuda de Telefónica expuesta a ellos han sido, fundamentalmente, el Euríbor, la tasa SELIC brasileña, el Libor del dólar y la libra, el UDI mexicano y la UVR colombiana. En términos nominales, a 31 de diciembre de 2018 el 73,6% de la deuda financiera neta más compromisos de Telefónica tenía su tipo fijado por un periodo superior a un año comparado con el 71,0% en 2017. Del 26,4% restante (deuda neta a flotante o a tipo fijo con vencimiento menor a un año) 0,9 puntos porcentuales tenían el tipo de interés acotado por un plazo superior a un año, mientras que a 31 de diciembre de 2017 estaba acotado 0,8 puntos porcentuales de la deuda neta a flotante o a tipo fijo con vencimiento inferior a 1 año.

Además, la actualización financiera de los pasivos por prejubilaciones y por el Plan de Suspensión Individual (véase Nota 21) durante el año ha sido descontada al valor actual basándose en la curva para instrumentos de muy alta calidad crediticia. La subida de los tipos ha supuesto una disminución del valor de dichos pasivos. Este

menor valor de los pasivos se ha visto compensado, en gran parte, con un menor valor de los derivados de cobertura económica asociados a dichas posiciones.

En el acumulado del año, los gastos financieros netos (955 millones de euros) mejoran en 1.244 millones de euros frente al mismo periodo del año anterior principalmente por el efecto no recurrente de los intereses asociados a resoluciones favorables de sentencias judiciales en Brasil y en menor medida por los ahorros por la reducción de la deuda y su coste.

Para dar una idea de la sensibilidad de los costes financieros a la variación de los tipos de interés de corto plazo se ha supuesto por un lado un incremento en 100 puntos básicos en los tipos de interés en todas las divisas donde Telefónica tiene una posición financiera a 31 de diciembre de 2018, y un decremento de 100 puntos en todas las divisas y por otro lado una posición constante equivalente a la posición de cierre del año.

Para el cálculo de la sensibilidad en patrimonio por variación de los tipos de interés se ha supuesto por un lado un incremento en 100 puntos básicos en los tipos de interés en todas las divisas y en todos los plazos de la curva, donde Telefónica tiene una posición financiera a 31 de diciembre de 2018, y un decremento de 100 puntos en todas las divisas y todos los plazos, y por otro lado sólo se ha considerado las posiciones con cobertura de flujos de efectivo pues son, fundamentalmente, las únicas posiciones cuya variación de valor de mercado por movimiento de tipo de interés se registra en patrimonio.

Millones de euros

Variación en puntos básicos (pb)	Impacto resultados consolidados	Impacto en patrimonio consolidado
+100pb	(102)	317
-100pb	88	(317)

#### Riesgo de precio de acciones

El Grupo Telefónica está expuesto a la variación de valor de las participaciones accionariales, de los productos derivados sobre las mismas, de instrumentos convertibles o canjeables emitidos por el Grupo Telefónica, de los planes de retribución a empleados, de las acciones propias en cartera y de los derivados sobre acciones propias.

Según se establece en los planes de retribución referenciados al valor de cotización de la acción (véase Nota 24), la procedencia de las acciones a entregar a los empleados puede ser acciones de Telefónica, S.A. en autocartera, que hayan adquirido o adquieran, tanto la propia Telefónica, S.A. como cualesquiera sociedades de su grupo, o acciones de nueva emisión. La posibilidad de entregar acciones a los beneficiarios del plan en el futuro, implica un riesgo dado que podría existir la obligación de entregar el número máximo de acciones al final de cada ciclo, cuya adquisición (en el caso de compra en mercado) en el futuro podría suponer una salida de caja superior a la que se requeriría a la fecha de comienzo de cada ciclo si el precio de la acción se encuentra por encima del precio correspondiente a la fecha de comienzo del ciclo. En el caso de emisión de nuevas acciones para entregarlas a los beneficiarios del plan, se produciría un efecto dilusivo para el accionista ordinario de Telefónica al existir un número mayor de acciones en circulación.

En 2018, la Junta General de Accionistas aprobó un nuevo Plan de Incentivo a Largo Plazo consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A. destinado a Directivos del Grupo Telefónica. El Plan tendrá una duración total de cinco años y se dividirá en tres ciclos de tres años de duración cada uno de ellos, independientes entre sí. El primer ciclo se inicia en 2018 (véase Nota 24). Adicionalmente la Junta aprobó un Plan Global de compra incentivada de acciones de Telefónica, S.A. para los empleados del Grupo Telefónica que a cierre de 2018 aún no ha sido implementado.

Con el fin de reducir el riesgo asociado a las variaciones de precio de la acción bajo estos planes, Telefónica podría adquirir instrumentos que cubran el perfil de riesgo de dichos planes.

Asimismo, parte de las acciones de Telefónica, S.A. en cartera a 31 de diciembre de 2018 podrán destinarse a la cobertura de los nuevos planes. El valor de liquidación de las acciones en autocartera podría verse modificado al alza o la baja en función de las variaciones del precio de la acción de Telefónica.

### Riesgo de Liquidez

El Grupo Telefónica pretende que el perfil de vencimientos de su deuda se adecúe a su capacidad de generar flujos de caja para pagarla, manteniendo cierta holgura. En la práctica esto se ha traducido en el seguimiento de dos criterios:

1. El vencimiento medio de la deuda financiera neta del Grupo Telefónica se intentará que sea superior a 6 años, o sea recuperado ese umbral en un periodo razonable de tiempo si eventualmente cae por debajo de ese límite. Este criterio es considerado como una directriz en la gestión de la deuda y en el acceso a los mercados de capitales, pero no un requisito rígido. A efectos de cálculo de la vida media de la deuda financiera neta, la parte de las líneas de crédito disponibles pueden ser consideradas que compensan los vencimientos de la deuda a corto plazo y las opciones de extensión del vencimiento en algunas operaciones de financiación pueden ser consideradas como ejercitadas.
2. El Grupo Telefónica debe poder pagar todos sus compromisos en los próximos 12 meses, sin necesidad de apelar a nuevos créditos o a los mercados de capitales (contando con las líneas comprometidas en firme por entidades financieras), en un supuesto de cumplimiento presupuestario.

A 31 de diciembre de 2018, el vencimiento medio de la deuda financiera neta (41.785 millones de euros) era de 8.98 años (incluyendo la liquidez).

A 31 de diciembre de 2018, los vencimientos brutos de deuda previstos para 2019 ascienden 9.368 millones de euros. Dichos vencimientos son inferiores a la disponibilidad de fondos, medida como la suma de: a) el efectivo y equivalentes de efectivo y activos financieros a corto plazo; b) la generación de caja anual prevista para 2019; y c) las líneas de crédito comprometidas por entidades bancarias, no utilizadas y con un vencimiento inicial superior a un año (por un importe de 11.887 millones de euros a 31 de diciembre de 2018), lo que otorga flexibilidad al Grupo Telefónica a la hora de acceder a los mercados de capitales o de créditos en los próximos dos años. Para una descripción de otras operaciones de financiación enmarcadas dentro de estas medidas realizadas en 2018, véase la Nota 16 y el Anexo V.

### Riesgo país

Para gestionar o mitigar el riesgo país, el Grupo Telefónica ha venido actuando en dos grandes líneas (aparte de la gestión ordinaria de los negocios):

1. Compensar parcialmente los activos con pasivos, no garantizados por la matriz, en las compañías latinoamericanas del Grupo Telefónica, de modo que una eventual pérdida de los activos fuera acompañada de una reducción de los pasivos, y
2. Repatriar aquellos fondos generados en Latinoamérica no necesarios para acometer nuevas oportunidades de desarrollo rentable del negocio en la región.

En referencia al primer punto, a 31 de diciembre de 2018, las compañías latinoamericanas del Grupo Telefónica tienen un volumen de deuda financiera neta, no garantizada por la matriz, que asciende a 1.857 millones de euros, un 4% sobre la deuda financiera neta del Grupo. No obstante, en algunos países, como Venezuela, existe una posición neta de caja (en lugar de un pasivo neto).

En cuanto a la repatriación neta de fondos a España, en 2018 se recibieron 778 millones de euros desde las compañías latinoamericanas del Grupo Telefónica, de los que 823 millones de euros fueron en concepto de dividendos y por otro lado una salida de caja de 46 millones de euros, principalmente, por ampliaciones de capital en empresas del Grupo.

## Riesgo de crédito

El Grupo Telefónica opera en derivados con contrapartidas de alta calidad crediticia. Así, Telefónica, S.A. opera generalmente con entidades de crédito cuyo rating aplicable a su "Deuda Senior" es al menos "A-", o en el caso de entidades españolas, en línea con la calificación crediticia del Reino de España. En España, donde reside la mayor cartera de derivados del Grupo, existen acuerdos de "netting" con las entidades financieras, de forma que se pueden compensar en caso de quiebra, posiciones deudoras y acreedoras, siendo el riesgo sólo por la posición neta. Adicionalmente, se monitoriza en todo momento el CDS (Credit Default Swap) del universo de contrapartidas con las que opera Telefónica, S.A. de cara a evaluar el CDS máximo admisible para operar en dicho momento, operando generalmente sólo con aquellas cuyo CDS no supere dicho umbral.

El Credit valuation adjustment o CVA neto por contrapartida (CVA+DVA) es la metodología utilizada para medir el riesgo de crédito de las contrapartidas y de la propia Telefónica en la determinación del valor razonable de los derivados. Este ajuste refleja la posibilidad de quiebra o deterioro de la calidad crediticia de la contrapartida y de Telefónica. La fórmula simplificada es equivalente a la exposición esperada multiplicada por la probabilidad de quiebra multiplicada por la pérdida esperada en caso de impago o loss given default (LGD). Para el cálculo de dichas variables Telefónica utiliza las prácticas habituales de mercado.

Asimismo, y de cara a la gestión de riesgo de crédito, Telefónica considera la utilización de operaciones tipo CDSs, novaciones de contrapartidas, firmas de CSAs bajo ciertas condiciones y contratación de derivados con opciones de cancelación anticipada.

Para otras filiales, en especial para las filiales de Latinoamérica, dado que el rating soberano establece un techo y este es inferior al "A", se opera con entidades financieras locales cuyo rating para los estándares locales es considerado de muy alta calidad crediticia.

Asimismo, respecto al riesgo crediticio de las partidas de efectivo y equivalentes de efectivo, el Grupo Telefónica coloca sus excedentes de Tesorería en activos del mercado monetario de alta calidad crediticia y máxima liquidez. Dichas colocaciones están reguladas por un Marco General que se revisa anualmente. Las contrapartidas se seleccionan basadas en los criterios de liquidez, solvencia y diversificación, en función de las condiciones de mercado y de los países en los que el Grupo opera. En dicho Marco General se establecen los importes máximos a invertir por contrapartida dependiendo del rating (calificación crediticia a largo plazo) de la misma, y los instrumentos en los que se autoriza colocar excedentes (instrumentos de mercado monetario).

El Grupo Telefónica considera la gestión del riesgo de crédito de clientes como uno de los elementos esenciales para contribuir a los objetivos de crecimiento del negocio de manera sostenible. Esta gestión se basa en la evaluación activa del riesgo asumido en las operaciones comerciales, de forma que se valore adecuadamente la relación rentabilidad-riesgo, y en la necesaria independencia entre las funciones de originación y gestión del riesgo.

En las diferentes empresas del Grupo se establecen procedimientos de autorización y gestión formales, teniendo en cuenta las mejores prácticas en la gestión del riesgo crediticio pero adaptadas a las particularidades de cada mercado. Se evalúan especialmente aquellas operaciones con clientes que pudieran generar un impacto significativo en los estados financieros del Grupo y aquellos productos que, por su público objetivo, plazo, canales de comercialización, u otras características comerciales, supongan una intensificación del riesgo, para los cuales se establecen diversas medidas de gestión para mitigar la exposición al riesgo de crédito.

Este modelo de gestión del riesgo de crédito de clientes está integrado en los procesos operativos del día a día de las diferentes empresas del Grupo, donde la valoración del riesgo orienta tanto la tipología de productos y servicios disponible para los diferentes perfiles crediticios como las estrategias de gestión de cobro sobre la cartera de créditos comerciales.

La exposición máxima al riesgo de crédito mantenida por el Grupo Telefónica está principalmente representada por el valor en libros de los activos (véanse de las notas 11 a 14) así como por las garantías prestadas por el Grupo Telefónica.

Diversas compañías del Grupo Telefónica otorgan avales operativos concedidos por contrapartidas externas, que se enmarcan dentro del desarrollo de su actividad comercial normal, en procesos de adjudicación de licencias, autorizaciones y concesiones o de adquisición de espectro. A 31 de diciembre de 2018 estos avales han ascendido a aproximadamente 5.328 millones de euros (5.144 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

### Gestión del capital

La dirección financiera de Telefónica considera varios aspectos para la evaluación de la estructura de capital de la Compañía, con el objetivo de mantener la solvencia y crear valor para los accionistas.

La dirección financiera estima el coste del capital en cada momento mediante el seguimiento de los mercados financieros y la aplicación de la metodología estándar en la industria para su cálculo (WACC, “*weighted average cost of capital*”), de forma que pueda aplicarse a la valoración de los negocios en marcha y a la evaluación de proyectos de inversión. Asimismo, se considera un nivel de deuda financiera neta (excluyendo factores que pudieran tener un carácter no recurrente o de excepcionalidad) que permita un nivel cómodo de Grado de Inversión otorgado por las agencias de calificación crediticia, con el fin de proteger la solvencia crediticia y hacerla compatible con los usos alternativos de la generación de caja que pueden presentarse en cada momento.

Estos aspectos generales se completan con otras consideraciones y especificidades que se tienen en cuenta a la hora de evaluar la estructura financiera del Grupo Telefónica, y sus diferentes unidades, tales como el riesgo país en su acepción amplia, o la volatilidad en la generación de la caja.

### Política de derivados

A 31 de diciembre de 2018, el importe nominal de derivados vivos contratados con contrapartidas externas ascendía 138.102 millones de euros equivalentes, un 5% inferior sobre las cifras presentadas en 2017 (145.166 millones de euros equivalentes). Este volumen resulta tan elevado porque sobre un mismo subyacente se puede aplicar varias veces derivados por un importe igual a su nominal. Por ejemplo, una deuda en divisa se puede pasar a euros a tipo variable, y luego sobre cada uno de los periodos de tipos de interés puede realizarse una fijación de tipos mediante un FRA (*Forward Rate Agreement*). Adicionalmente el volumen elevado obedece a que, a la hora de cancelar una operación de derivados, la empresa puede, bien cancelar el derivado bien tomar una posición contraria que anula la variabilidad del mismo, siendo este segundo caso el más habitual con el objetivo de ahorrar costes. Aunque se ajustara a la baja dicha posición, es necesario extremar la prudencia en el uso de derivados para evitar problemas por errores o falta de conocimiento de la posición real y sus riesgos. Los puntos principales en la gestión de derivados se detallan a continuación:

1) Existencia de subyacente claramente identificado, sobre el que se aplica el derivado.

La política seguida por Telefónica en la utilización de derivados ha puesto énfasis en los siguientes puntos:

Entre los subyacentes aceptables se incluyen los activos y pasivos, resultados, ingresos y flujos de caja, tanto en divisa funcional de la empresa, como en otras divisas. Dichos flujos pueden ser contractuales (deuda y pago de intereses, pago de cuentas a pagar en moneda extranjera, etc.), altamente probables o previsibles (programa de compras de inmovilizado, futuras emisiones de deuda, programas de papel comercial, etc.). La consideración como subyacente de los casos mencionados anteriormente no dependerá de si se adaptan o no a los criterios exigidos por las normas contables para el tratamiento de los subyacentes como partidas cubiertas, como sucede, por ejemplo, con algunas transacciones intragrupo. Adicionalmente, en el caso de la matriz se considera también como posible subyacente la inversión en filiales con moneda funcional distinta del euro.

Las coberturas tienen que tener un sentido económico, es decir, que tienen un subyacente asignado y que, en ciertas circunstancias, pueden compensar las variaciones de valor del subyacente. Dichas coberturas económicas no siempre cumplen los requisitos establecidos por la normativa contable para ser tratadas como coberturas contables. La decisión de contratarlas si no se cumplen ciertos requisitos, dependerá de la variabilidad marginal en la cuenta de resultados que pueden producir, y por lo tanto de la dificultad que puede conllevar a seguir el principio de estabilizar la cuenta de resultados. En todo caso, las variaciones se registran en la cuenta de resultados.

## 2) Ajuste entre subyacente y uno de los lados del derivado.

Este ajuste se persigue esencialmente para la deuda en divisa extranjera y los derivados de cobertura de los pagos en divisa extranjera en las filiales de Telefónica, como forma de anular el riesgo a oscilaciones de tipo de interés en moneda extranjera. No obstante, aun buscando una cobertura perfecta de los flujos, la escasa profundidad de ciertos mercados, en especial los asociados a divisas latinoamericanas, ha hecho que históricamente existieran desajustes entre las características de las coberturas y las deudas cubiertas. La intención de Telefónica es reducir dichos desajustes, siempre que ello no conlleve costes de transacción desproporcionados. En este sentido, si el ajuste no es posible por las razones mencionadas, se buscará modificar la duración financiera del subyacente en moneda extranjera de forma que el riesgo en tipo de interés en moneda extranjera sea lo más reducido posible.

En ciertas ocasiones, la definición del subyacente al que se asigna el derivado, no coincide con la totalidad temporal de un subyacente contractual.

## 3) Coincidencia entre la empresa que contrata el derivado y la empresa que tiene el subyacente.

En general, se busca que el derivado de cobertura y el subyacente o riesgo que cubre estén en la misma empresa. Sin embargo, en otras ocasiones, las coberturas se han efectuado en entidades holding de las empresas donde está registrado el subyacente (Telefónica, S.A. y Telefónica Latinoamérica Holding, S.L.). Las principales razones para la mencionada separación entre la cobertura y el subyacente han sido la posibilidad de diferencias en la validez legal de las coberturas locales frente a las internacionales (como consecuencia de cambios legales imprevistos) y la diferente calidad crediticia de las contrapartidas (tanto de las compañías de Telefónica involucradas como las de las entidades bancarias).

## 4) Capacidad de valoración del derivado a valor razonable, mediante los sistemas de cálculo de valor disponibles en Telefónica.

Telefónica utiliza varias herramientas para la valoración y gestión de riesgos de los derivados y de la deuda. Entre ellas destaca el sistema Kondor+, licenciado por Reuters, de uso extendido entre diversas entidades financieras, así como en las librerías especializadas en cálculo financiero MBRM, ambos con amplia difusión en el mercado y demostrada fiabilidad. Para realizar dichos cálculos, a la hora de configurar los métodos de cálculo se utilizan las técnicas habituales de mercado y diariamente se toman como "inputs" de mercado, información de curvas del mercado monetario (swaps, depósitos, FRA, etc.) para tipos de interés, los fixings oficiales para los tipos de cambio y los tipos de interés y matrices de volatilidades de tipos de interés y tipos de cambio que se cotizan en los sistemas multicontribuidos, Reuters y Bloomberg. Para aquellas curvas menos líquidas o cuyos precios publicados en Reuters y Bloomberg se consideran que no reflejan adecuadamente la situación de mercado, se solicita dichas curvas a bancos relevantes en dichos mercados.

## 5) Venta de opciones sólo cuando existe una exposición subyacente.

Telefónica considera la venta de opciones cuando: i) hay una exposición subyacente (registrada en el estado de situación financiera consolidado o asociada a un flujo externo altamente probable) que contrarresta la pérdida potencial por el ejercicio de la opción por la contrapartida. Esta exposición no tiene por qué tratarse de una opción comprada, sino que puede ser otro tipo de partida cubierta (en estos casos, no se realiza cobertura contable ya que este instrumento de cobertura no cumple con los criterios exigidos por las normas contables para el tratamiento de ventas de opciones como instrumentos de cobertura) o ii) esta opción forma parte de una estructura donde exista otro derivado que puede compensar dicha pérdida. Igualmente, se permite la venta de opciones incluidas en estructuras de opciones donde en el momento de la contratación la prima neta sea mayor o igual a cero.

Como ejemplo, se considera factible la venta de opciones a corto plazo sobre swaps de tipos de interés, que dan a la contrapartida el derecho de recibir un tipo fijo determinado, inferior al nivel vigente en el momento de vender la opción. De este modo, si los tipos bajan, se pasaría parte de su deuda de tipo variable a tipo fijo, a niveles inferiores a los iniciales, habiendo cobrado una prima.

## 6) Contabilidad de coberturas.

Los riesgos cuya cobertura puede contabilizarse como tal son, principalmente:

- La variación de los tipos de interés de mercado (bien del tipo monetario, bien diferencial de crédito, o de ambos) que influye en la valoración del subyacente, o en la determinación de los flujos.
- La variación del tipo de cambio que modifica la valoración del subyacente en términos de la moneda funcional de la empresa y que influye en la determinación del flujo respecto a la moneda funcional.
- La variación de la valoración de cualquier activo financiero, en especial acciones de empresas que estén dentro de la cartera de “Activos financieros disponibles para la venta”.
- La variación del precio de materias primas ligados a contratos que tiene el grupo con terceros.

En relación al subyacente:

- Las coberturas podrán ser por la totalidad del importe o por una parte del mismo.
- El riesgo a cubrir puede ser todo el plazo de la operación, o bien por una fracción temporal de la misma.
- El subyacente, puede ser una transacción futura altamente probable, o bien ser un subyacente contractual (un préstamo, un pago en divisa extranjera, una inversión, un activo financiero, etc.) o bien una combinación de ambas situaciones que conformen una definición de subyacente más extensa en cuanto al plazo del mismo.

Los principales instrumentos de cobertura que se utilizan son:

- Forwards/NDF: se utilizan mayoritariamente para coberturas de tipo de cambio relacionadas con posiciones comerciales en moneda extranjera. También se pueden utilizar para coberturas de financiaciones en moneda extranjera y cobertura de inversión neta en moneda extranjera.
- Opciones de Tipo de Cambio: en algunos casos se pueden utilizar este tipo de instrumentos ligados a operaciones futuras de capex, opex e inversiones y desinversiones en moneda extranjera.
- Spots: para las compras y ventas de divisas que se realizan valor mismo día o como mucho valor dos días. Generalmente utilizados para las necesidades operativas o para liquidaciones de operaciones en moneda extranjera.
- Swaps de Divisa: este tipo de operaciones generalmente se ejecuta para realizar coberturas sobre emisiones de bonos o préstamos emitidos en moneda extranjera o cobertura de inversión neta.
- Swaps de Interés/Opciones de Tipos de Interés: estos instrumentos son utilizados para la gestión de tipo de interés de la cartera de deuda. El uso de los mismos está regido por el Presupuesto de Gastos Financieros con el objetivo de su cumplimiento. Tanto el volumen a contratar como el vencimiento de estos productos viene determinado por los subyacentes a cubrir.
- Es posible que en varios mercados el vencimiento, así como la poca liquidez de los mismos no permita contratar coberturas “perfectas” pero esta circunstancia se tendrá que analizar caso por caso.
- CDS: de cara a la gestión del riesgo de crédito de contrapartida o CVA/DVA, se pueden contratar operaciones de CDS para mitigar dicho riesgo.
- Derivados de Commodities: cumpliendo funciones de apoyo a las líneas de negocio que lo necesiten y siempre cubriendo los riesgos comerciales de los contratos firmados. Se realizarían en formato no entregable, liquidándose por diferencias.
- Derivados de Equity: se trata de productos derivados que atienden decisiones estratégicas o necesidades de cobertura, ya sea para la realización de inversiones futuras o coberturas de riesgos ya



existentes. Protegen a Telefónica de la potencial apreciación o depreciación en la cotización de las acciones que tienen por subyacente.

Entre la partida cubierta y el instrumento de cobertura hay una relación económica, es decir, en términos generales se mueven en direcciones opuestas debido al mismo riesgo o riesgo cubierto. En otras palabras, es necesario que haya una expectativa de que el valor del instrumento de cobertura y el valor de la partida cubierta cambiarán de forma sistemática en sentidos opuestos en respuesta a los movimientos de uno de los siguientes elementos:

- el mismo subyacente; o
- subyacentes que están relacionados económicamente de tal modo que responden de manera similar al riesgo que se está cubriendo.

Dependiendo de la complejidad de la relación de cobertura y de la forma en la que la cobertura se ha estructurado, habrá que hacer un análisis cuantitativo o cualitativo para demostrar que existe una relación económica entre la partida cubierta y el instrumento de cobertura.

Así pues, se pueden dar casos en que los instrumentos de cobertura contratados tienen plazos mayores que los subyacentes contractuales a los que están asociados. Esto sucede cuando el Grupo Telefónica entra en swaps, caps, o collars de largo plazo para protegerse de subidas de tipos de interés que pudieran elevar los costes financieros generados por los pagarés, el papel comercial y ciertos préstamos a tipo variable con vencimientos inferiores a los de la cobertura. La probabilidad de renovar dichas operaciones de financiación a tipo flotante es muy elevada y a ello se compromete Telefónica al definir el subyacente de una forma más general como un programa de financiación a tipos flotantes cuyo vencimiento coincide con el vencimiento de la cobertura. Así mismo en casos en los que los subyacentes representativos del riesgo cubierto se cancelen o se refinancien anticipadamente, y exista un riesgo abierto de similares características que el subyacente cancelado o refinanciado anticipadamente, bien porque haya financiación nueva o bien porque exista un subyacente de similares características y perfil de riesgo, la cobertura podrá mantenerse vigente con los derivados asignados a la misma quedando el riesgo sujeto a cobertura materializado en la refinanciación mencionada. Cuando ocurra alguna de estas situaciones, se revisará la efectividad de la cobertura teniendo en cuenta la nueva situación.

La tipología de las coberturas puede ser:

- Coberturas de valor razonable.
- Coberturas de flujos de efectivo. Tales coberturas pueden establecerse para cualquier valor del riesgo a cubrir (tipos de interés, tipo de cambio, etc.) o bien por un rango determinado del mismo (tipo de interés entre 2% y 4%, tipo de interés por encima de 4%, etc.). En este último caso, se utilizarán como instrumento de cobertura las opciones.
- Coberturas de inversión neta asociada a filiales extranjeras. En general, son realizadas por Telefónica S.A., y los otros holdings de Telefónica. Para dichas coberturas se utiliza, siempre que sea posible, deuda real en divisa extranjera. Sin embargo, en muchas ocasiones, esto no será posible para muchas divisas latinoamericanas, ya que las empresas no residentes no pueden emitir deuda en esas divisas por no ser convertibles. Puede suceder que la profundidad del mercado de la deuda en dicha divisa extranjera no sea suficiente en relación al objetivo de cobertura, o que para una adquisición se utilice caja acumulada y no se necesite recurrir al mercado financiero. En estos casos, se recurrirá a instrumentos derivados, tanto forward como *cross-currency swap* principalmente para realizar las coberturas de inversión neta.

Cuando se utilizan opciones, forwards y *cross-currency swaps* como instrumentos de cobertura, se evalúa en cada caso la exclusión del valor temporal de la opción, el elemento a término del forward y el spread de divisa del *cross-currency swap* de la relación de cobertura, para ser tratados como costes de cobertura.

Las coberturas podrán estar formadas por un conjunto de diferentes derivados.

La gestión de las coberturas contables no es estática, y la relación de cobertura puede cambiar antes del vencimiento de la cobertura. La interrupción de la contabilidad de coberturas es posible para ciertos escenarios al estar contemplado como propio de la gestión y descrito en el documento interno de “Gestión de riesgos financieros y estrategia de coberturas bajo NIIF 9”. Para medir la eficacia de las operaciones definidas como coberturas contables, el Grupo lleva a cabo un análisis sobre en qué medida los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo del elemento de cobertura compensarían los cambios en el valor razonable o flujos de efectivo del elemento cubierto atribuibles al riesgo que se pretende cubrir, utilizando en general para este análisis el método de regresión lineal para el análisis prospectivo. Para evaluar la eficacia de las coberturas, bajo NIIF 9, no existe un rango numérico bajo el que se acepta que una cobertura es efectiva y por tanto son aplicables las normas de contabilidad de coberturas. Por ello, Telefónica considera que, si existe una relación económica, no dominada por cambios en el riesgo de crédito y si se ha designado la razón de cobertura apropiada, los requerimientos de efectividad se cumplen. No obstante, en el momento en el que surja ineffectividad, Telefónica evaluará si sigue existiendo una relación económica o si la razón de cobertura designada es la apropiada. Las posibles fuentes de ineffectividad que puede tener Telefónica a la hora de designar una relación de cobertura y que considerará a la hora de establecer la razón de cobertura:

- El instrumento de cobertura y la partida cubierta tienen distintas fechas de vencimiento, fechas de inicio, fechas de contratación, fechas de repricing, etc.
- El instrumento de cobertura parte con valor inicial y se produce un efecto de financiación.
- Cuando se designa un cross-currency swap como instrumento de cobertura sobre un bono en divisa y el currency basis spread se mantiene dentro de la cobertura.
- Cuando los subyacentes tienen diferente sensibilidad y no son homogéneos, por ejemplo, EURIBOR 3M contra EURIBOR 6M.

Las directrices de la gestión de riesgos son impartidas por la dirección financiera de Telefónica, e implantadas por los directores financieros de las compañías (asegurando la concordancia entre los intereses individuales de las compañías y los de Telefónica). La dirección financiera puede autorizar desviaciones respecto de esta política por motivos justificados, normalmente por estrechez de los mercados respecto al volumen de las transacciones o sobre riesgos claramente limitados y reducidos. Asimismo, la entrada de empresas en Telefónica como consecuencia de adquisiciones o fusiones, requiere un tiempo de adaptación.

#### 7) Cancelación de derivados.

A la hora de cancelar una operación de derivados, la empresa puede:

- Cancelar el derivado y liquidar el valor de mercado del mismo.
- Tomar una posición contraria que anula la variabilidad del mismo, si los costes de cancelación son elevados o cuestiones operativas o de negocio lo hacen más recomendable.

El desglose de los resultados financieros registrados en los ejercicios 2018, 2017 y 2016 es el siguiente:

Millones de euros	2018	2017	2016
Ingresos por intereses	234	638	723
Dividendos recibidos	15	16	19
Otros ingresos financieros	826	17	38
<b>Subtotal</b>	<b>1.075</b>	<b>671</b>	<b>780</b>
Variaciones en valor razonable de derivados de activo a valor razonable con cambios en resultados	202	35	438
Variaciones en valor razonable de derivados de pasivo a valor razonable con cambios en resultados	(190)	(97)	(463)
Variaciones en valor razonable de instrumentos de deuda y otros activos a valor razonable con cambios en resultados	(3)	—	—
Traspaso desde patrimonio de resultados por coberturas de flujos de efectivo que no se esperan que ocurran	(7)	—	—
Traspasos desde patrimonio de resultados por activos disponibles para la venta y otros	n.a.	(33)	(136)
(Pérdida)/Ganancia por derivados de cobertura de valor razonable	(223)	(150)	(26)
Ganancia/(pérdida) por el ajuste a los elementos cubiertos en coberturas de valor razonable	271	194	(6)
<b>Subtotal</b>	<b>50</b>	<b>(51)</b>	<b>(193)</b>
Gastos por intereses	(1.715)	(2.137)	(2.463)
Ineficacia de coberturas de flujos de efectivo	(29)	(10)	1
Actualización financiera de provisiones y otros pasivos	(410)	(453)	(466)
Otros gastos financieros	(203)	(310)	(365)
<b>Subtotal</b>	<b>(2.357)</b>	<b>(2.910)</b>	<b>(3.293)</b>
<b>Resultado financiero neto excluidas diferencias de cambio y corrección monetaria</b>	<b>(1.232)</b>	<b>(2.290)</b>	<b>(2.706)</b>

n.a.: no aplica

Dentro del epígrafe de gastos por intereses se incluyen traspasos desde patrimonio de coberturas de efectivo de tipo de interés por importe de +68 millones de euros en 2018 (-162 millones de euros y -238 millones de euros en 2017 y 2016, respectivamente).

A 31 de diciembre de 2018 se incluyen dentro del epígrafe otros ingresos financieros 665 millones de euros de Telefónica Brasil correspondientes a los intereses de demora derivados de las sentencias favorables sobre el derecho a excluir el ICMS sobre la base de cálculo de PIS/COFINS (véase Nota 11).

**Evolución de derivados**

El movimiento de la posición neta de derivados durante los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

Millones de euros	Movimiento 2018	Movimiento 2017
<b>Saldo inicial de activo/(pasivo)</b>	<b>505</b>	<b>3.401</b>
Pagos de financiación	52	179
Cobros de financiación	(209)	(574)
(Cobros)/pagos de intereses	(126)	(298)
Otros (cobros)/pagos	(28)	(101)
Ajustes a valor razonable contra otro resultado global	999	(47)
Movimientos con contrapartida en cuenta de resultados	2	(1.909)
Diferencias de conversión	(70)	(87)
Otros movimientos	56	(59)
<b>Saldo final de activo/(pasivo)</b>	<b>1.181</b>	<b>505</b>

La variación en 2018 supone un incremento de 676 millones de euros de activo (reducción de 2.896 millones de euros en 2017) debido fundamentalmente a la evolución del tipo de cambio del dólar con respecto al euro. Estas variaciones se ven compensadas mayoritariamente por la variación de las diferentes emisiones y préstamos en divisa dolar del Grupo Telefónica.

En 2017, las variaciones de derivados por coberturas de flujos de efectivo cuyo impacto en resultados coinciden en el tiempo con los resultados generados por las respectivas partidas cubiertas, se registraban directamente en la cuenta de resultados compensando el resultado de las partidas cubiertas sin pasar por el estado de resultado global, presentándose dichas variaciones en el epígrafe de “Movimientos con contrapartida en cuenta de resultados” de la tabla anterior.

En el ejercicio 2018, teniendo en consideración la NIIF 9, se ha optado por modificar la presentación de dichas variaciones, pasando a reflejarlas en el estado de resultados global, reciclándose a la cuenta de resultados en el mismo periodo. Así, estas variaciones se presentan en la línea de “Ajustes a valor razonable contra otro resultado global” de la tabla anterior. Esta modificación de la presentación de las citadas variaciones no tiene impacto en cuenta de resultados ni en otro resultado global.

El desglose de los instrumentos de cobertura y otros derivados del Grupo al 31 de diciembre de 2018, así como su valor razonable a dicha fecha y el calendario esperado de vencimientos es el siguiente:

Millones de euros	Valor nominal (*)					Valor razonable (**)				
	2019	2020	2021	Posterior	Total	Activo no corriente	Activo corriente	Pasivo no corriente	Pasivo corriente	Total
<b>Instrumentos derivados de cobertura contable</b>	<b>(4.443)</b>	<b>4.743</b>	<b>2.799</b>	<b>7.471</b>	<b>10.570</b>	<b>(1.950)</b>	<b>(660)</b>	<b>1.447</b>	<b>200</b>	<b>(963)</b>
<b>Riesgo de tipo de interés</b>	<b>(686)</b>	<b>1.746</b>	<b>(299)</b>	<b>(86)</b>	<b>675</b>	<b>(398)</b>	<b>(186)</b>	<b>270</b>	<b>9</b>	<b>(305)</b>
Cobertura de flujos de caja	(607)	1.567	46	1.269	2.275	(154)	(2)	228	4	76
Cobertura de valor razonable	(79)	179	(345)	(1.355)	(1.600)	(244)	(184)	42	5	(381)
<b>Riesgo de tipo de cambio</b>	<b>(4.718)</b>	<b>2.219</b>	<b>1.102</b>	<b>5.980</b>	<b>4.583</b>	<b>(835)</b>	<b>(183)</b>	<b>939</b>	<b>70</b>	<b>(9)</b>
Cobertura de flujos de caja	341	2.219	1.102	5.980	9.642	(834)	(76)	939	10	39
Cobertura de valor razonable	50	—	—	—	50	(1)	(45)	—	14	(32)
Cobertura de una inversión neta en un negocio en el extranjero	(5.109)	—	—	—	(5.109)	—	(62)	—	46	(16)
<b>Riesgo de tipo de interés y tipo de cambio</b>	<b>961</b>	<b>778</b>	<b>1.996</b>	<b>1.577</b>	<b>5.312</b>	<b>(717)</b>	<b>(291)</b>	<b>238</b>	<b>121</b>	<b>(649)</b>
Cobertura de flujos de caja	962	801	2.001	1.736	5.500	(541)	(291)	238	121	(473)
Cobertura de valor razonable	(1)	(23)	(5)	(159)	(188)	(176)	—	—	—	(176)
<b>Instrumentos derivados de no cobertura contable</b>	<b>(4.318)</b>	<b>(321)</b>	<b>(531)</b>	<b>(2.551)</b>	<b>(7.721)</b>	<b>(826)</b>	<b>(262)</b>	<b>840</b>	<b>30</b>	<b>(218)</b>
Otros derivados de tipo de interés	(3.571)	(321)	(531)	(2.551)	(6.974)	(826)	(128)	830	3	(121)
Otros derivados de tipo de cambio	(747)	—	—	—	(747)	—	(134)	—	25	(109)
Otros derivados	—	—	—	—	—	—	—	10	2	12
<b>Total instrumentos derivados</b>	<b>(8.761)</b>	<b>4.422</b>	<b>2.268</b>	<b>4.920</b>	<b>2.849</b>	<b>(2.776)</b>	<b>(922)</b>	<b>2.287</b>	<b>230</b>	<b>(1.181)</b>
<b>Instrumentos no derivados de cobertura contable (***)</b>	<b>—</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>858</b>	<b>970</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>996</b>	<b>—</b>	<b>996</b>
<b>Riesgo de tipo de cambio</b>	<b>—</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>858</b>	<b>970</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>996</b>	<b>—</b>	<b>996</b>
Cobertura de valor razonable	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Cobertura de una inversión neta en un negocio en el extranjero	—	56	56	858	970	—	—	996	—	996

(\*) Para cobertura de tipo de interés el importe de signo positivo está en términos de pago fijo. Para cobertura de tipo de cambio, un importe positivo significa pago en moneda funcional versus moneda extranjera.

(\*\*) El importe de signo positivo significa cuenta a pagar.

(\*\*\*) De los instrumentos de cobertura que no son derivados, 243 millones de euros corresponden a “Préstamos y otras deudas” y 753 millones de euros a “Obligaciones y bonos” (véase Nota 16).

La deuda financiera neta a 31 de diciembre de 2018 incluye un valor positivo neto por la cartera de derivados por importe de 1.181 millones de euros (véase Nota 2). Dicha cifra incluye un valor positivo de 535 millones de euros por las coberturas (permutas financieras de divisa) que convierten deuda financiera en moneda extranjera a deuda en divisa local (un valor negativo de 104 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

La determinación del valor de mercado de los instrumentos de deuda del Grupo Telefónica ha requerido, para cada divisa y cada contraparte, la estimación de una curva de diferenciales de crédito.

En el caso de la cartera de derivados, la valoración de los mismos se ha realizado a través de las técnicas y modelos de valoración habitualmente utilizados en el mercado, utilizando curvas monetarias y cotizaciones de volatilidades disponibles en los mercados. Adicionalmente, sobre dicha valoración, se calcula el credit valuation adjustment o CVA neto por contrapartida (CVA+DVA) que es la metodología utilizada para medir el riesgo de crédito de las contrapartidas y de la propia Telefónica para ajustar la determinación del valor razonable de los derivados. Este ajuste refleja la posibilidad de quiebra o deterioro de la calidad crediticia de la contrapartida y de Telefónica.

En el Anexo IV se detallan los productos derivados contratados a 31 de diciembre de 2018.

El desglose de los derivados del Grupo al 31 de diciembre de 2017, así como su valor razonable a dicha fecha y el calendario esperado de vencimientos era el siguiente:

**Ejercicio 2017**

Millones de euros	Valor razonable (**)	Valor nominal Vencimientos (*)				Total
		2018	2019	2020	Posteriores	
<b>Derivados</b>						
<b>Cobertura de tipo de interés</b>	<b>(285)</b>	<b>(1.596)</b>	<b>(901)</b>	<b>1.563</b>	<b>1.701</b>	<b>767</b>
Cobertura de flujos de caja	140	(1.015)	(658)	1.399	3.778	3.504
Cobertura de valor razonable	(425)	(581)	(243)	164	(2.077)	(2.737)
<b>Cobertura de tipos de cambio</b>	<b>339</b>	<b>(220)</b>	<b>547</b>	<b>2.219</b>	<b>4.720</b>	<b>7.266</b>
Cobertura de flujos de caja	344	1.700	621	2.219	4.720	9.260
Cobertura de valor razonable	(5)	(1.920)	(74)	—	—	(1.994)
<b>Cobertura de tipo de interés y tipo de cambio</b>	<b>(546)</b>	<b>344</b>	<b>963</b>	<b>952</b>	<b>4.419</b>	<b>6.678</b>
Cobertura de flujos de caja	(422)	344	963	800	3.744	5.851
Cobertura de valor razonable	(124)	—	—	152	675	827
<b>Cobertura de inversión neta</b>	<b>—</b>	<b>(140)</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>(140)</b>
<b>Otros derivados</b>	<b>(13)</b>	<b>(2.431)</b>	<b>1.840</b>	<b>(495)</b>	<b>(2.451)</b>	<b>(3.537)</b>
De tipo de interés	(109)	(3.035)	1.840	(495)	(3.051)	(4.741)
De tipo de cambio	26	(209)	—	—	—	(209)
Otros	70	813	—	—	600	1.413

(\*) Para cobertura de tipo de interés el importe de signo positivo está en términos de pago fijo. Para cobertura de tipo de cambio, un importe positivo significa pago en moneda funcional versus moneda extranjera.

(\*\*) El importe de signo positivo significa cuenta a pagar.

El valor razonable de los derivados del Grupo Telefónica ascendía a un MTM positivo (cuenta a cobrar) de 505 millones de euros a 31 de diciembre de 2017.

El desglose de partidas cubiertas por coberturas de valor razonable a 31 de diciembre de 2018, es el siguiente:

Millones de euros	Importe en libras de la partida cubierta				Importe acumulado ajustado por cobertura de valor razonable en la partida cubierta (*)				Del cual: importe correspondiente a partidas cubiertas que han dejado de ajustarse por PyG
	Riesgo de tipo de interés	Riesgo de tipo de cambio	Riesgo de tipo de interés y tipo de cambio	Total	Riesgo de tipo de interés	Riesgo de tipo de cambio	Riesgo de tipo de interés y tipo de cambio	Total	
<b>Activo</b>	—	<b>371</b>	—	<b>371</b>	—	<b>(29)</b>	—	<b>(29)</b>	—
Activos financieros y otros activos no corrientes	—	143	—	143	—	—	—	—	—
Cuentas a cobrar y otros activos corrientes	—	213	—	213	—	(34)	—	(34)	—
Otros activos financieros corrientes	—	15	—	15	—	5	—	5	—
<b>Pasivo</b>	<b>2.445</b>	<b>1.111</b>	<b>6.429</b>	<b>9.985</b>	<b>236</b>	<b>(11)</b>	<b>(141)</b>	<b>84</b>	<b>197</b>
Pasivos financieros no corrientes	1.729	670	6.062	8.461	357	15	(146)	226	199
Cuentas a pagar y otros pasivos no corrientes	530	—	—	530	(121)	—	—	(121)	—
Pasivos financieros corrientes	186	9	367	562	—	—	5	5	1
Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes	—	432	—	432	—	(26)	—	(26)	(3)

(\*) El importe acumulado ajustado por cobertura de valor razonable se muestra con signo negativo si minora el valor del activo o del pasivo (menor activo o menor pasivo) y viceversa.

El movimiento en patrimonio neto por coberturas a 31 de diciembre de 2018, es el siguiente:

Millones de euros	Derivados				No derivados	Total bruto	Efecto fiscal	Total coberturas en patrimonio neto
	Ganancias (pérdidas) de coberturas de flujo de efectivo				Cobertura de una inversión neta en un negocio en el extranjero			
	Riesgo de tipo de interés	Riesgo de tipo de cambio	Riesgo de tipo de interés y tipo de cambio	Cobertura de una inversión neta en un negocio en el extranjero				
<b>Saldo al 31/12/17</b>	<b>(394)</b>	<b>(357)</b>	<b>(179)</b>	<b>1.502</b>	<b>—</b>	<b>572</b>	<b>(188)</b>	<b>384</b>
Cambios en el valor razonable reconocidos en patrimonio neto	(52)	584	392	33	(5)	952	(243)	709
Transferencia al valor inicial de la partida cubierta	—	—	(1)	—	—	(1)	—	(1)
Transferencia al resultado del periodo - flujos de efectivo que no se espera que ocurran	7	—	—	—	—	7	(2)	5
Transferencia al resultado del periodo - partida cubierta afecta a resultados	144	(574)	(290)	—	—	(720)	184	(536)
Diferencias de conversión	—	(1)	—	—	—	(1)	—	(1)
<b>Saldo al 31/12/18</b>	<b>(295)</b>	<b>(348)</b>	<b>(78)</b>	<b>1.535</b>	<b>(5)</b>	<b>809</b>	<b>(249)</b>	<b>560</b>
Importe que permanece en patrimonio neto para coberturas en vigor	(176)	(377)	14	1.534	(5)	990		
Importe que permanece en patrimonio neto de las relaciones de cobertura para las que deja de aplicarse la contabilidad de coberturas	(119)	29	(92)	1	—	(181)		
<b>Saldo al 31/12/18</b>	<b>(295)</b>	<b>(348)</b>	<b>(78)</b>	<b>1.535</b>	<b>(5)</b>	<b>809</b>		

El total de las "Transferencias al resultado del periodo - partida cubierta afecta a resultados" ha tenido impacto en resultados financieros, en los epígrafes de "Gastos por intereses" por importe de +68 millones de euros (véase desglose de "Resultado financiero neto excluidas diferencias de cambio y corrección monetaria" en esta nota) y de diferencias de cambio por importe de +645 millones de euros.



El movimiento en patrimonio neto por costes de cobertura se detalla a continuación:

Millones de euros	Riesgo de tipo de cambio			Total coste de coberturas en patrimonio neto
	Puntos forwards/CBS			
	Partida cubierta relacionada con un periodo de tiempo	Total bruto	Efecto fiscal	
<b>Saldo al 12/31/17</b>	—	—	—	—
Cambios en el valor razonable reconocidos en patrimonio neto	51	51	(13)	38
Transferencia al resultado del periodo - partida cubierta afecta a resultados	(2)	(2)	1	(1)
<b>Saldo al 12/31/18</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>(12)</b>	<b>37</b>

El detalle de la ineficacia de coberturas contables con impacto en resultados es el siguiente:

Millones de euros	Cambios en el valor razonable del instrumento de cobertura	Cambios en el valor razonable de la partida cubierta para el riesgo cubierto	(Gasto)/Ingreso por ineficacia de cobertura reconocida en el resultado del periodo
<b>Riesgo tipo de interés</b>	<b>(53)</b>	<b>(53)</b>	<b>—</b>
Cobertura de flujos de caja	(27)	(27)	—
Cobertura de valor razonable	(26)	(26)	—
<b>Riesgo tipo de cambio</b>	<b>622</b>	<b>651</b>	<b>(29)</b>
Cobertura de flujos de caja	605	634	(29)
Cobertura de una inversión neta en un negocio en el extranjero	17	17	—
<b>Riesgo tipo de interés y tipo de cambio</b>	<b>377</b>	<b>377</b>	<b>—</b>
Cobertura de flujos de caja	377	377	—
<b>Total</b>	<b>946</b>	<b>975</b>	<b>(29)</b>

## Nota 18. Cuentas a pagar y otros pasivos no corrientes

El desglose del epígrafe "Cuentas a pagar y otros pasivos no corrientes" del Grupo Telefónica a 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017 es el siguiente:

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2017
<b>Cuentas a pagar</b>	<b>856</b>	<b>900</b>
Deudas por compras o prestación de servicios	87	86
Proveedores de inmovilizado	9	5
Deudas por adquisición de espectro	662	569
Otras deudas	98	240
<b>Otros pasivos no corrientes</b>	<b>1.034</b>	<b>787</b>
Pasivos contractuales (Nota 20)	613	—
Ingresos diferidos	283	774
Administraciones públicas acreedoras	138	13
<b>Total</b>	<b>1.890</b>	<b>1.687</b>

En "Deudas por adquisición de espectro" a 31 de diciembre de 2018 se recoge la parte pendiente de pago de la adquisición en 2010 de la licencia de uso de espectro en México, por importe de 530 millones de euros equivalentes (526 millones de euros a 31 de diciembre de 2017, véase Nota 19), así como la parte pendiente de pago de la compra de espectro en España en 2018, por importe de 102 millones de euros (véase Nota 6).

Adicionalmente, este apartado también incluye el importe pendiente de pago por la limpieza del espectro radioeléctrico adquirido en 2014 por Telefónica Brasil, que asciende a 28 millones de euros equivalentes (29 millones de euros equivalentes a 31 de diciembre de 2017, véanse Nota 19 y Anexo VI).

Los pagos de licencias financiadas de los ejercicios 2018 y 2017 ascendieron a 44 y 329 millones de euros, respectivamente (véase Nota 25).

El apartado correspondiente a "Ingresos diferidos" recogía a 31 de diciembre de 2017 principalmente los ingresos diferidos correspondientes a cesiones de derechos de uso de red y el importe de las cuotas de activación pendientes de imputar a resultados. A 31 de diciembre de 2018 estos conceptos se recogen en el epígrafe de pasivos contractuales (véase Nota 20). A 31 de diciembre de 2018, se incluyen subvenciones por importe de 97 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 (72 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

## Nota 19. Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes

El desglose del epígrafe "Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes" a 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017 es el siguiente:

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2017
<b>Cuentas a pagar</b>	<b>13.868</b>	<b>13.536</b>
Deudas por compras o prestación de servicios	8.457	7.943
Proveedores de inmovilizado	3.237	3.580
Deudas por adquisición de espectro	251	172
Otras deudas	1.092	1.115
Dividendos pendientes de pago	311	235
Cuentas a pagar con empresas asociadas y negocios conjuntos (Nota 9)	520	491
<b>Otros pasivos corrientes</b>	<b>1.617</b>	<b>1.559</b>
Pasivos contractuales (Nota 20)	1.335	—
Ingresos diferidos	106	1.387
Anticipos recibidos	176	172
<b>Total</b>	<b>15.485</b>	<b>15.095</b>

En el apartado correspondiente a "Deudas por adquisición de espectro" a 31 de diciembre de 2018 se recoge la parte pendiente de pago a corto plazo a 31 de diciembre de 2018 de la compra de espectro en México por importe de 79 millones de euros (72 millones de euros a 31 de diciembre de 2017, véase Nota 18), así como la parte pendiente de pago de la compra de espectro en 2018 por parte de Telefónica México por importe de 107 millones de euros (véase Nota 6).

A 31 de diciembre de 2017 también recogía la parte pendiente de pago a corto plazo por la limpieza del espectro radioeléctrico adquirido en 2014 por Telefónica Brasil, por importe de 36 millones de euros (véase Nota 18).

El apartado correspondiente a "Ingresos diferidos" recogía a 31 de diciembre de 2017 principalmente los cobros anticipados derivados de los contratos de prepago, los ingresos diferidos asociados a los terminales transferidos a distribuidores, los correspondientes a cesiones de derechos de uso de red y el importe de las cuotas de activación pendientes de imputar a resultados. A 31 de diciembre de 2018 estos conceptos se recogen en el epígrafe de pasivos contractuales (véase Nota 20). A 31 de diciembre de 2018, se incluyen subvenciones por importe de 16 millones de euros (15 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

La composición del saldo de "Otras deudas" corrientes a 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017 es la siguiente:

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2017
Remuneraciones pendientes de pago	611	696
Otras deudas no comerciales de carácter no financiero	481	419
<b>Total</b>	<b>1.092</b>	<b>1.115</b>

"Otras deudas no comerciales de carácter no financiero" a 31 de diciembre de 2018 incluye 49 millones de euros correspondientes a la parte pendiente de pago del compromiso irrevocable adquirido en 2015 por parte de Telefónica, S.A. de aportar a Fundación Telefónica, en concepto de donación, la cantidad total de 325 millones de euros para dotarla de los fondos que pudiera precisar para acometer los programas y actuaciones que actualmente realiza, o pudiera iniciar, en el corto y medio plazo, relacionados con sus fines fundacionales (145 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

**Información sobre el periodo medio de pago a proveedores. Disposición adicional tercera, “Deber de información” de la Ley 15/2010, de 5 de julio.**

De acuerdo con lo establecido en la citada Ley, se detalla la siguiente información correspondiente a las compañías del Grupo Telefónica que operan en España:

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Días</b>		
<b>Periodo medio de pago a proveedores</b>	<b>49</b>	<b>53</b>
Ratio de las operaciones pagadas	50	54
Ratio de las operaciones pendientes de pago	44	41
<b>Millones de euros</b>		
Total pagos realizados	6.770	6.703
Total pagos pendientes	1.190	847

Las compañías españolas del Grupo Telefónica adaptaron sus procesos internos y su política de plazos de pago a lo dispuesto en la Ley 15/2010 (modificada por la Ley 31/2014) y en el Real Decreto-ley 4/2013, que modifican la Ley 3/2004 por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. En este sentido, las condiciones de contratación a proveedores comerciales en el ejercicio 2018 han incluido periodos de pago iguales o inferiores a los 60 días, de acuerdo con los plazos pactados entre las partes.

Por motivos de eficiencia y en línea con los usos habituales del comercio, las diversas compañías del Grupo Telefónica en España tienen establecido un calendario de pago a proveedores en virtud del cual la mayor parte de los pagos se realizan en días fijos de cada mes. Las facturas cuyo vencimiento se produce entre dos días de pago, son satisfechas el siguiente día de pago fijado en calendario.

Los pagos a proveedores españoles que durante el ejercicio 2018 han excedido el plazo legal establecido, son derivados de circunstancias o incidencias ajenas a la política de pagos establecida, entre las que se encuentran principalmente el retraso en la emisión de facturas (obligación legal del proveedor), el cierre de los acuerdos con los proveedores en la entrega de los bienes o prestación del servicio, o procesos puntuales de tramitación.

El periodo medio de pago a proveedores de las compañías del Grupo Telefónica en España en 2018, calculado de acuerdo con los criterios establecidos en la disposición adicional única de la Resolución de 29 de enero de 2016 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, asciende a 49 días (53 días en 2017).

## Nota 20. Desgloses de activos y pasivos contractuales, y de gastos diferidos

El movimiento de los activos contractuales en 2018 es el siguiente:

Millones de euros	Saldo al 31/12/2017	Impactos primera aplicación por cambios contables	Altas	Bajas	Traspasos	Diferencias de conversión y corrección monetaria	Saldo al 31/12/2018
<b>Activos contractuales no corrientes (Nota 11)</b>	—	68	153	(2)	(110)	(1)	108
Activos contractuales	—	71	156	(2)	(110)	(1)	114
Correcciones por deterioro	—	(3)	(3)	—	—	—	(6)
<b>Activos contractuales corrientes (Nota 12)</b>	—	332	761	(856)	113	(9)	341
Activos contractuales	—	354	764	(857)	113	(10)	364
Correcciones por deterioro	—	(22)	(3)	1	—	1	(23)
<b>Total</b>	—	400	914	(858)	3	(10)	449

A medida que los importes registrados como activos contractuales se convierten en exigibles, lo cual ocurre normalmente cuando se realiza la facturación, se transfieren al epígrafe de clientes. En este sentido, el saldo de la cuenta activos contractuales representa básicamente importes no vencidos.

El movimiento de los gastos diferidos en 2018 es el siguiente:

Millones de euros	Saldo al 31/12/2017	Impactos primera aplicación por cambios contables	Altas	Bajas	Traspasos	Diferencias de conversión y corrección monetaria	Saldo al 31/12/2018
<b>Gastos diferidos no corrientes (Nota 11)</b>	—	172	366	(1)	(343)	(3)	191
Por obtención de contratos	—	170	349	(1)	(338)	(2)	178
Por cumplimiento de contratos	—	2	17	—	(5)	(1)	13
Correcciones por deterioro	—	—	—	—	—	—	—
<b>Gastos diferidos corrientes (Nota 12)</b>	—	540	437	(746)	342	(7)	566
Por obtención de contratos	—	522	400	(713)	337	(5)	541
Por cumplimiento de contratos	—	18	37	(33)	5	(2)	25
Correcciones por deterioro	—	—	—	—	—	—	—
<b>Total</b>	—	712	803	(747)	(1)	(10)	757

El movimiento de los pasivos contractuales de contratos de clientes del 2018 es el siguiente:

Millones de euros	Saldo al 31/12/2017	Impactos primera aplicación por cambios contables	Altas	Bajas	Traspasos	Diferencias de conversión y corrección monetaria	Saldo al 31/12/2018
Pasivos contractuales no corrientes (Nota 18)	—	106	558	(295)	240	4	613
Pasivos contractuales corrientes (Nota 19)	—	98	7.561	(7.631)	1.317	(10)	1.335
<b>Total</b>	—	204	8.119	(7.926)	1.557	(6)	1.948

Dentro de traspasos se incluye fundamentalmente el importe reclasificado desde el epígrafe de Ingresos diferidos (véanse notas 18 y 19) correspondiente a conceptos de pasivos contractuales conforme a la nueva terminología de la NIIF 15. Dichos pasivos contractuales corresponden a obligaciones de cumplimiento pendientes de satisfacer, principalmente en relación con contratos de IRU, voz en prepago, cuotas de conexión y otros servicios cobrados por anticipado. La mayor parte de los importes clasificados en el largo plazo serán imputados a la cuenta de resultados en un plazo estimado de 24 meses y hasta 10 años.

El calendario de vencimientos de los pasivos contractuales a 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

Millones de euros	2019	2020	2021	Posterior	Total
Pasivos contractuales cuotas de activación	158	5	3	11	177
Pasivos contractuales venta de tarjetas prepago	552	—	—	—	552
Pasivos contractuales servicios	315	30	3	13	361
Pasivos contractuales venta de terminales	75	3	—	—	78
Pasivos contractuales derechos irrevocables de uso	26	24	24	183	257
Otros pasivos contractuales	209	121	115	78	523
<b>Vencimiento de obligaciones de desempeño pendientes</b>	<b>1.335</b>	<b>183</b>	<b>145</b>	<b>285</b>	<b>1.948</b>

## Nota 21. Provisiones

Los importes de las provisiones en los ejercicios 2018 y 2017 han sido los siguientes:

Millones de euros	31/12/2018			31/12/2017		
	Corto plazo	Largo plazo	Total	Corto plazo	Largo plazo	Total
<b>Prestaciones a empleados</b>	<b>886</b>	<b>4.499</b>	<b>5.385</b>	<b>912</b>	<b>5.666</b>	<b>6.578</b>
Planes de terminación	441	805	1.246	515	1.282	1.797
Planes post-empleo de prestación definida	9	389	398	9	1.030	1.039
Otras prestaciones	436	3.305	3.741	388	3.354	3.742
<b>Desmantelamiento de activos</b>	<b>125</b>	<b>784</b>	<b>909</b>	<b>85</b>	<b>888</b>	<b>973</b>
<b>Otras provisiones</b>	<b>901</b>	<b>2.237</b>	<b>3.138</b>	<b>1.219</b>	<b>2.664</b>	<b>3.883</b>
<b>Total</b>	<b>1.912</b>	<b>7.520</b>	<b>9.432</b>	<b>2.216</b>	<b>9.218</b>	<b>11.434</b>

**a) Prestaciones a empleados****Planes de terminación**

El movimiento de las provisiones por planes de terminación durante los ejercicios 2018 y 2017 ha sido el siguiente:

Millones de euros	Total
<b>Provisión planes de terminación 31-12-2016</b>	<b>2.394</b>
Altas	179
Bajas/aplicaciones	(759)
Trasposos	(8)
Diferencias de conversión y actualización financiera	(9)
<b>Provisión planes de terminación 31-12-2017</b>	<b>1.797</b>
Altas	140
Bajas/aplicaciones	(579)
Trasposos	(109)
Diferencias de conversión, ajustes por hiperinflación y actualización financiera	(3)
<b>Provisión planes de terminación 31-12-2018</b>	<b>1.246</b>

En el epígrafe de Trasposos de 2018 se incluye la reclasificación de los planes de terminación de la sociedad Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A. al epígrafe de "Pasivos asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta" del estado de situación financiera, por importe de 109 millones de euros (véase Nota 28).

**Telefónica España**

En relación con el expediente de regulación de empleo 2003-2007 de Telefónica de España, finalizado con la adhesión de 13.870 empleados, las provisiones existentes a 31 de diciembre de 2018 y 2017 ascienden a 46 y 83 millones de euros, respectivamente. La provisión clasificada a corto plazo a 31 de diciembre de 2018 asciende a 20 millones de euros.

En relación con el expediente de regulación de empleo 2011-2013 de Telefónica de España, finalizado con la adhesión de 6.830 empleados, las provisiones existentes a 31 de diciembre de 2018 y 2017 ascienden a 797 y 1.061 millones de euros, respectivamente. La provisión clasificada a corto plazo a 31 de diciembre de 2018 asciende a 275 millones de euros.

Para calcular los importes a provisionar al cierre de los ejercicios 2018 y 2017, las sociedades que mantienen estos compromisos emplearon las hipótesis actuariales acordes a la legislación vigente, destacando la utilización de tablas de mortalidad PERM/F-2000C y tipo de interés de mercado de alta calidad crediticia.

La tasa de actualización utilizada para descontar estas provisiones al 31 de diciembre de 2018 ha sido del 0,41%, siendo el plazo medio de dichos planes de 1,75 años.

**Telefónica Alemania**

En el contexto de transformación de Telefónica Deutschland tras la adquisición de E-Plus con el objetivo de incrementar la rentabilidad a través de la obtención de sinergias operativas, se dotó en 2014 una provisión por reestructuración de plantilla por importe de 321 millones de euros. En 2018 se ha realizado una dotación adicional por importe de 19 millones de euros (44 millones de euros adicionales en 2017).

El importe de la provisión a 31 de diciembre de 2018 asciende a 48 millones de euros (65 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

**Telefónica, S.A.**

Dentro del proceso de transformación y simplificación que está llevando a cabo el Grupo Telefónica, la Sociedad lanzó en 2015 un programa voluntario de desvinculaciones dirigido a aquellos empleados que cumplían las condiciones establecidas en el mismo, entre otras la edad del empleado y la antigüedad en la Compañía, que finalizaba en diciembre de 2017. En el marco de dicho proceso de transformación y simplificación, la Sociedad, por un lado, amplió en 2016 el plazo para adherirse a este programa, extendiéndose un año hasta 2018 y por otro lado, puso en marcha en diciembre de 2016 un nuevo programa voluntario de desvinculaciones dirigido a aquellos empleados que cumplieran una serie de condiciones relativas a la antigüedad en la empresa. En 2017 se dio continuidad a este programa. La provisión por este concepto al 31 de diciembre de 2018 asciende a 100 millones de euros (159 millones de euros en 2017).

**Planes post-empleo de prestación definida**

El Grupo mantiene diversos planes de prestación definida en los países en los que opera. A continuación, se recogen las principales magnitudes de dichos planes:

**31/12/2018**

Millones de euros	Reino unido	Alemania	Brasil	Hispan Norte	Hispan Sur	Otros	Total
Obligación	1.548	239	749	68	6	18	2.628
Activo	(1.570)	(90)	(848)	—	—	(12)	(2.520)
Provisión neta antes de limitación de activos	(22)	149	(99)	68	6	6	108
Limitación de activos	—	—	249	—	—	—	249
<b>Total</b>	<b>(22)</b>	<b>149</b>	<b>150</b>	<b>68</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>357</b>
Provisión neta	4	157	153	72	6	6	398
Activos netos	26	8	3	4	—	—	41

**31/12/2017**

Millones de euros	España (Antares)	Reino Unido	Alemania	Brasil	Hispan Norte	Hispan Sur	Otros	Total
Obligación	490	1.828	235	734	72	8	16	3.383
Activo	—	(1.651)	(84)	(835)	—	—	(9)	(2.579)
Provisión neta antes de limitación de activos	490	177	151	(101)	72	8	7	804
Limitación de activos	—	—	—	232	—	—	—	232
<b>Total</b>	<b>490</b>	<b>177</b>	<b>151</b>	<b>131</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1.036</b>
Provisión neta	490	177	151	134	72	8	7	1.039
Activos netos	—	—	—	3	—	—	—	3



El movimiento del valor presente de las obligaciones durante los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

Millones de euros	España (Antares)	Reino Unido	Alemania	Brasil	Hispan Norte	Hispan Sur	Otros	Total
<b>Valor presente de la obligación a 31/12/16</b>	<b>533</b>	<b>1.834</b>	<b>233</b>	<b>737</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>3.378</b>
Diferencias de conversión	—	(67)	—	(109)	(13)	(2)	(2)	(193)
Coste de los servicios corrientes	6	—	9	3	2	—	1	21
Coste por intereses	6	46	4	73	5	1	1	136
Pérdidas y ganancias actuariales	(9)	60	(8)	85	7	1	—	136
Beneficios pagados	(46)	(46)	(3)	(55)	(3)	—	(1)	(154)
Altas de sociedades	—	—	—	—	61	—	—	61
Otros movimientos	—	1	—	—	(5)	1	1	(2)
<b>Valor presente de la obligación a 31/12/17</b>	<b>490</b>	<b>1.828</b>	<b>235</b>	<b>734</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>3.383</b>
Diferencias de conversión	—	(12)	—	(81)	(3)	(3)	1	(98)
Coste de los servicios corrientes	6	—	9	4	1	—	1	21
Coste por intereses	7	44	4	65	5	2	1	128
Pérdidas y ganancias actuariales	4	(260)	(6)	68	(2)	1	—	(195)
Beneficios pagados	(41)	(50)	(3)	(41)	(5)	(2)	(1)	(143)
Trasposos	(466)	—	—	—	—	—	—	(466)
Otros movimientos	—	(2)	—	—	—	—	—	(2)
<b>Valor presente de la obligación a 31/12/18</b>	<b>—</b>	<b>1.548</b>	<b>239</b>	<b>749</b>	<b>68</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>2.628</b>

En el epígrafe de Trasposos de 2018 se incluye la reclasificación de los planes post-empleo de prestación definida de la sociedad Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A. al epígrafe de "Pasivos asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta" del estado de situación financiera, por importe de 466 millones de euros (véase Nota 28).

Asimismo, el movimiento del valor de mercado de los activos asociados a dichos planes durante los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

Millones de euros	Reino Unido	Alemania	Brasil	Otros	Total
<b>Valor de mercado de los activos a 31/12/16</b>	<b>1.662</b>	<b>128</b>	<b>982</b>	<b>8</b>	<b>2.780</b>
Diferencias de conversión	(61)	—	(130)	(1)	(192)
Ingresos por intereses	42	2	99	1	144
Pérdidas y ganancias actuariales	55	—	(64)	—	(9)
Contribuciones de la empresa	—	6	1	1	8
Beneficios pagados	(46)	(2)	(52)	(1)	(101)
Otros movimientos	(1)	(50)	(1)	1	(51)
<b>Valor de mercado de los activos a 31/12/17</b>	<b>1.651</b>	<b>84</b>	<b>835</b>	<b>9</b>	<b>2.579</b>
Diferencias de conversión	(13)	—	(92)	—	(105)
Ingresos por intereses	40	1	74	—	115
Pérdidas y ganancias actuariales	(57)	1	69	1	14
Contribuciones de la empresa	(2)	—	—	1	(1)
Contribuciones de los participantes	—	3	—	—	3
Beneficios pagados	(49)	(2)	(38)	—	(89)
Otros movimientos	—	3	—	1	4
<b>Valor de mercado de los activos a 31/12/18</b>	<b>1.570</b>	<b>90</b>	<b>848</b>	<b>12</b>	<b>2.520</b>

"Otros movimientos" de Telefónica Alemania en 2017 recogía la reclasificación de activos financieros a largo plazo que no pueden ser calificados como activos del plan conforme a NIC 19 por importe de 50 millones de euros (véase Nota 11).

A continuación, se describen los principales planes de prestación definida del Grupo:

#### Antares

##### a) ITP

Acuerdo adoptado con aquellos trabajadores de Telefónica de España que al 30 de junio de 1992 ostentaban la condición de jubilados por el que se les reconocía un complemento equivalente a la diferencia entre la pensión pública acreditada ante la Seguridad Social y la que les correspondía por la ITP (Institución Telefónica de Previsión). Los complementos, una vez cuantificados, tienen el carácter de fijos, vitalicios y no revalorizables, siendo reversibles en un 60% al cónyuge superviviente que tuviera tal condición al 30 de junio de 1992 y a los hijos menores de edad.

El importe provisionado por este concepto asciende a 206 millones de euros al 31 de diciembre de 2018 (233 millones de euros al 31 de diciembre de 2017).

##### b) Supervivencia

Aquellos empleados en activo de Telefónica de España que no aceptaron integrarse en el plan de pensiones de contribución definida siguen manteniendo el derecho a percibir una prestación de supervivencia al cumplir 65 años.

La provisión por este concepto a 31 de diciembre de 2018 asciende a 260 millones de euros (257 millones de euros al 31 de diciembre de 2017).

Dichas provisiones han sido reclasificadas al epígrafe de "Pasivos asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta" del estado de situación financiera. Los activos financieros a largo plazo destinados a cubrir las

obligaciones de ambos planes de prestación definida por importe de 634 millones de euros (véase Nota 11) también han sido reclasificados al epígrafe de "Activos no corrientes mantenidos para la venta" del estado de situación financiera (véase Nota 28).

El plazo medio de los planes es de 7,42 años. Las principales hipótesis actuariales que se han utilizado en la valoración son las siguientes:

	Supervivencia		ITP	
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Tasa de descuento	1,32%	1,45%	1,29%	1,37%
Tasa esperada de incremento salarial	0%-0,5%	0%-0,5%	-	-
Tabla de mortalidad	PERM/F 2000P combinadas con OM77	PERM/F 2000P combinadas con OM77	90%PERM 2000C/98%PERF 2000C	90%PERM 2000C/98%PERF 2000C

### Plan de pensiones de Telefónica Reino Unido

El plan de pensiones de Telefónica Reino Unido proporciona prestaciones de jubilación a los empleados de las distintas compañías del Grupo Telefónica en Reino Unido que provienen del Grupo O2. El Plan consta de secciones de contribución definida y secciones de prestación definida. Las secciones de prestación definida se cerraron a futuros devengos con efecto de 28 de febrero de 2013. Las compañías continúan ofreciendo prestaciones de jubilación a través de las secciones de contribución definida del Plan.

El número de beneficiarios de este plan a 31 de diciembre de 2018 y 2017 era de 4.456 y 4.491, respectivamente. A 31 de diciembre de 2018 la duración media estimada del Plan es de 23 años.

Las principales hipótesis actuariales utilizadas para la valoración del Plan son las siguientes:

	31/12/2018	31/12/2017
Tasa nominal de incremento en pagos de pensiones	3,05%	3,15%
Tasa de descuento	2,85%	2,45%
Inflación esperada	3,20%	3,30%
Tabla de mortalidad	95% S2NA, CMI 2017 1% 7,5	95% S2NA, CMI 2016 1% 7,5

El valor de mercado de los activos del Plan es el siguiente:

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2017
Bonos	1.570	1.651
<b>Total</b>	<b>1.570</b>	<b>1.651</b>

A 31 de diciembre de 2018, cambios razonablemente posibles en las siguientes hipótesis actuariales, manteniendo el resto de hipótesis constantes, afectarían a la obligación por el plan como se muestra a continuación:

Millones de euros	Incremento en la obligación
Tasa de descuento (disminución de 0,25%)	97
Inflación esperada (aumento de 0,25%)	93
Esperanza de vida (incremento de 1 año)	38

## Planes de pensiones de Telefônica Brasil

Telefônica Brasil patrocina los siguientes planes de beneficios post-empleo:

Planes	Entidad gestora	Patrocinador
<b>Planes de salud</b>		
Plano de Assistência Médica ao Aposentado y Programa de Coberturas Especiais (PAMA/PCE)	Fundação Sistel de Seguridade Social	Telefônica Brasil, solidariamente con el resto de compañías resultantes de la privatización de Telebrás (Telecomunicações Brasileiras, S.A.)
Assistencia médica – Lei 9.656/98	Telefônica Brasil	Telefônica Brasil, Terra Networks y TGLog
<b>Planes de prestación social</b>		
PBS Assistidos (PBS-A)	Fundação Sistel de Seguridade Social	Telefônica Brasil, solidariamente con el resto de compañías resultantes de la privatización de Telebrás (Telecomunicações Brasileiras, S.A.)
CTB	Telefônica Brasil	Telefônica Brasil
Telefônica BD	Visão Prev	Telefônica Brasil
Planes VISAO	Visão Prev	Telefônica Brasil, Terra Networks y TGLog

Las principales hipótesis actuariales que se han utilizado en la valoración de estos planes son las siguientes:

	31/12/2018	31/12/2017
Tasa de descuento	8,96% - 9,27%	9,46% - 9,88%
Tasa nominal de incremento salarial	5,67%	5,93%
Inflación esperada	4,00%	4,25%
Coste del seguro de salud	7,12%	7,38%
Tabla de mortalidad	AT 2000 M/F	AT 2000 M/F

Se considera que la tasa de descuento y la tasa de crecimiento de costes médicos son las hipótesis actuariales más significativas con posibilidad razonable de variaciones frente a cambios demográficos y económicos y que podrían alterar significativamente el importe de la obligación por beneficios post-empleo. La sensibilidad a variaciones en estas hipótesis se muestra a continuación:

	Valor presente de la obligación descontada a la tasa actual	Valor presente de la obligación aumentando la tasa en 0,5%	Valor presente de la obligación reduciendo la tasa en 0,5%
Planes de prestación social	453	436	472
Planes de salud	296	275	320
<b>Total obligación</b>	<b>749</b>	<b>711</b>	<b>792</b>

	Valor presente de la obligación, con la tasa de crecimiento de costes médicos actual	Valor presente de la obligación aumentando la tasa en 1%	Valor presente de la obligación reduciendo la tasa en 1%
Planes de prestación social	453	453	453
Planes de salud	296	346	256
<b>Total obligación</b>	<b>749</b>	<b>799</b>	<b>709</b>

### Otras prestaciones

#### Plan de Suspensión Individual de Telefónica de España, Telefónica Móviles España y Telefónica Soluciones

En 2015 Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U. y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U. suscribieron el I Convenio Colectivo de Empresas Vinculadas (CEV), respaldado completamente por los sindicatos mayoritarios. Dicho convenio contemplaba, entre otros aspectos, un Plan de medidas para la suspensión individual de la relación laboral para los años 2016 y 2017, bajo los principios de voluntariedad, universalidad, no discriminación y responsabilidad social. En diciembre de 2016, en virtud de lo recogido en el propio CEV, se acordó la prórroga del mismo para 2018.

El Plan está basado en el mutuo acuerdo de empresa y trabajador, e implica la posibilidad de suspender voluntariamente la relación laboral durante un periodo inicial de 3 años, prorrogable por periodos consecutivos de 3 años hasta la edad de jubilación. Cuando el empleado cumpla los requisitos de edad y antigüedad en la empresa, podrá suscribir el Programa de Suspensión Individual (PSI) en los periodos abiertos a tal efecto.

Al cierre de cada periodo se registra el valor actual de los flujos de pagos estimados para atender los compromisos que se derivan del programa (aplicando determinadas hipótesis acerca del número de adhesiones estimadas y de la tasa de reincorporaciones futuras). Para el cálculo del valor actual se aplican criterios actuariales (tablas PERM/F-2000C combinadas con la tabla de invalidez publicada en la orden ministerial de 1977) y tipo de interés de mercado de alta calidad crediticia.

La provisión correspondiente está registrada en el epígrafe “Otras prestaciones” de la tabla anterior. La provisión a 31 de diciembre de 2018 asciende a 3.588 millones de euros (3.580 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

La tasa de actualización utilizada para descontar estas provisiones al 31 de diciembre de 2018 ha sido del 0,9%, siendo el plazo medio del Plan de 4,7 años.

A continuación, se muestra la sensibilidad de la valoración de los compromisos por planes de terminación y otras prestaciones, entre las que se incluye el Plan de Suspensión Individual, de las compañías del Grupo Telefónica en España ante cambios en la tasa de descuento:

<b>-100 pbs</b>		<b>+100 pbs</b>	
<b>Impacto en valoración</b>	<b>Impacto en resultados</b>	<b>Impacto en valoración</b>	<b>Impacto en resultados</b>
(184)	(184)	171	171

Si la tasa de descuento se incrementase en 100 pbs, la valoración de los pasivos por los compromisos se reduciría en 171 millones de euros, con un impacto positivo en resultados de 171 millones de euros antes de efecto fiscal. Si al contrario la tasa de descuento se redujera en 100 pbs, la valoración de los pasivos se incrementaría en 184 millones de euros, con un impacto negativo en resultados de 184 millones de euros antes de efecto fiscal.

El Grupo Telefónica gestiona activamente esta posición y actualmente tiene contratada una cartera de derivados que reduce significativamente los impactos ante variaciones en la tasa de descuento (véase Nota 17).

**b) Provisiones para desmantelamiento de activos**

El movimiento de las provisiones para desmantelamiento de activos durante los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

	Millones de euros
<b>Desmantelamiento de activos al 31 de diciembre de 2016</b>	<b>1.001</b>
Altas y actualización financiera	91
Bajas/aplicaciones	(53)
Diferencias de conversión y otros	(66)
<b>Desmantelamiento de activos al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>973</b>
Altas y actualización financiera	96
Bajas/aplicaciones	(83)
Diferencias de conversión y otros	(77)
<b>Desmantelamiento de activos al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>909</b>

El detalle por segmentos de las provisiones para desmantelamiento de activos de los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2017
Telefónica España	7	14
Telefónica Alemania	421	450
Telefónica Brasil	152	146
Telefónica Reino Unido	85	91
Telefónica Hispam Norte	26	40
Telefónica Hispam Sur	76	89
Otras compañías	142	143
<b>Total</b>	<b>909</b>	<b>973</b>

**c) Otras provisiones**

El movimiento de las provisiones agrupadas bajo esta clasificación durante los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

	Millones de euros
<b>Otras provisiones al 31 de diciembre de 2016</b>	<b>3.943</b>
Altas y actualización financiera	1.406
Bajas/aplicaciones	(1.074)
Diferencias de conversión y otros	(392)
<b>Otras provisiones al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>3.883</b>
Altas y actualización financiera	911
Bajas/aplicaciones	(1.276)
Traspasos	(89)
Diferencias de conversión y otros	(291)
<b>Otras provisiones al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>3.138</b>

En el epígrafe de Traspasos de 2018 se incluye la reclasificación de otras provisiones de la sociedad Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A. al epígrafe de "Pasivos asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta" del estado de situación financiera, por importe de 81 millones de euros (véase Nota 28).

El Grupo está expuesto a riesgos por reclamaciones y litigios de diversa naturaleza, asociados principalmente a procedimientos tributarios y regulatorios, y reclamaciones de carácter laboral y civil.

Dadas las características de los riesgos que cubren estas provisiones, no es posible determinar un calendario razonable de fechas de pago si, en su caso, las hubiese.

#### Telefónica Brasil

Telefônica Brasil, S.A. y sus sociedades dependientes responden por diversos procesos administrativos y judiciales de carácter laboral, tributario, civil y regulatorio ante diferentes tribunales. La dirección del Grupo Telefónica, basada en la opinión de sus asesores jurídicos, ha constituido la provisión correspondiente a aquellas causas cuyo desenlace desfavorable es considerado probable.

La siguiente tabla muestra el saldo de estas provisiones a 31 de diciembre de 2018 y 2017:

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2017
Provisiones por procedimientos tributarios	440	902
Provisiones por procesos regulatorios	230	278
Provisiones por reclamaciones de carácter laboral	176	247
Provisiones por demandas civiles	226	266
<b>Total</b>	<b>1.072</b>	<b>1.693</b>

Adicionalmente, Telefónica Brasil mantiene provisiones por pasivos contingentes, registradas de acuerdo con NIIF 3 a la fecha de adquisición de Vivo Participações en 2011 y de GVT en 2015, cuyo importe a 31 de diciembre de 2018 asciende a 186 millones de euros (213 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

El desglose por naturaleza del riesgo de las provisiones por procedimientos tributarios se muestra a continuación:

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2017
Tributos federales	119	127
Tributos estatales	205	58
Tributos municipales	8	8
FUST, FISTEL y EBC	108	709
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>902</b>

La provisión correspondiente a los litigios relacionados con la tasa de Contribución a la Empresa Brasileña de Comunicaciones (EBC) y con el Fondo de Fiscalización de las Telecomunicaciones (FISTEL) se ha reducido en 2018 en la cantidad correspondiente a los depósitos judiciales aceptados como pago en los procesos judiciales, que en el caso de los litigios relacionados con EBC continúan en los tribunales a 31 de diciembre de 2018.

El movimiento de estas provisiones en 2018 y 2017 se muestra a continuación:

	Millones de euros
<b>Saldo a 31 de diciembre de 2016</b>	<b>911</b>
Movimientos con contrapartida en depósitos judiciales	26
Movimientos con efecto en la cuenta de resultados	43
Bajas por pagos	(47)
Actualización monetaria	97
Diferencias de conversión	(134)
Otros movimientos	6
<b>Saldo a 31 de diciembre de 2017</b>	<b>902</b>
Movimientos con contrapartida en depósitos judiciales	(569)
Movimientos con efecto en la cuenta de resultados	105
Bajas por pagos	(12)
Actualización monetaria	97
Diferencias de conversión	(83)
<b>Saldo a 31 de diciembre de 2018</b>	<b>440</b>

Asimismo, el entendimiento de la dirección del Grupo y de sus asesores jurídicos es que existen contingencias posibles derivadas de los procedimientos tributarios de ámbito federal, estatal, municipal y otros tributos por un importe agregado de 8.136 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 (8.919 millones de euros a 31 de diciembre de 2017). Entre las contingencias relacionadas con impuestos estatales destacan las relacionadas con el impuesto ICMS (véase Nota 22), y en cuanto a los impuestos federales, las correspondientes al impuesto sobre sociedades (véase Nota 22). Asimismo, Telefónica Brasil tiene abiertos distintos procedimientos relacionados con el Fundo de Universalização de Serviços de Telecomunicações (FUST, véase Nota 26).

Respecto a los procedimientos regulatorios, Telefónica Brasil es parte en diversos procesos administrativos frente a la Agencia Nacional de Telecomunicações (ANATEL) fundados en un supuesto incumplimiento de obligaciones establecidas en la regulación sectorial, así como en procesos judiciales sobre sanciones aplicadas por ANATEL en la esfera administrativa. A 31 de diciembre de 2018, la provisión registrada por estos conceptos asciende a 230 millones de euros (278 millones de euros a 31 de diciembre de 2017). Asimismo, el entendimiento de la dirección del Grupo y de sus asesores jurídicos es que existen contingencias posibles derivadas de los procesos regulatorios por importe de 1.379 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 (1.277 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

En determinadas situaciones, por exigencia legal o con el objeto de suspender la exigibilidad de la deuda tributaria, Telefónica Brasil efectúa depósitos judiciales para garantizar la continuidad de los procesos abiertos. La siguiente tabla muestra el desglose por naturaleza del riesgo de los depósitos constituidos a 31 de diciembre de 2018 y 2017:

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2017
Procedimientos tributarios	435	1.066
Reclamaciones de carácter laboral	118	223
Procedimientos civiles	262	304
Procesos regulatorios	47	51
Embargos judiciales	19	36
<b>Total</b>	<b>881</b>	<b>1.680</b>
Corrientes (véase Nota 13)	71	82
No corrientes (véase Nota 11)	810	1.598



**Telefónica del Perú**

El Grupo dotó en el ejercicio 2015 una provisión por importe de 1.521 millones de soles peruanos (431 millones de euros, aproximadamente) en relación con las reclamaciones fiscales en Telefónica del Perú (véase Nota 22). A 31 de diciembre de 2018 la provisión por este concepto asciende a 439 millones de euros (425 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

**Telefónica, S.A.**

El Grupo ha seguido provisionando el importe correspondiente al fondo de comercio amortizado fiscalmente (véase Nota 22), por un total de 283 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 (215 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

**Nota 22. Situación fiscal**

Acogiéndose a la Orden Ministerial de 27 de diciembre de 1989, Telefónica, S.A. tributa en España en régimen de declaración consolidada con determinadas compañías del Grupo. El número de sociedades que componen el grupo consolidado fiscal a 31 de diciembre de 2018 es de 44 (45 sociedades a 31 de diciembre de 2017).

El régimen de consolidación fiscal aplica de forma indefinida en la medida en que se sigan cumpliendo los requisitos exigidos al efecto por la normativa que la regula, o no se renuncie expresamente a su aplicación.

Sin perjuicio de este régimen especial de tributación en España, las sociedades del Grupo residentes que no forman parte del mismo y las no residentes, presentan sus declaraciones fiscales en base individual o agregada, de acuerdo a la normativa fiscal aplicable en cada país.

**Movimiento de los impuestos diferidos**

El movimiento de los impuestos diferidos en el Grupo Telefónica durante los ejercicios 2018 y 2017 es el siguiente:

Millones de euros	Activos por impuestos diferidos	Pasivos por impuestos diferidos
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>7.820</b>	<b>2.145</b>
Altas	1.866	916
Bajas	(1.844)	(320)
Traspasos	(79)	(204)
Diferencias de conversión y ajustes por hiperinflación	(127)	130
Movimientos de sociedades y otros	(5)	7
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>7.631</b>	<b>2.674</b>

Millones de euros	Activos por impuestos diferidos	Pasivos por impuestos diferidos
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2016</b>	<b>8.229</b>	<b>2.395</b>
Altas	1.702	579
Bajas	(1.711)	(413)
Traspasos	(196)	(391)
Diferencias de conversión y ajustes por hiperinflación	(211)	(70)
Movimientos de sociedades y otros	7	45
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>7.820</b>	<b>2.145</b>

### Principales movimientos registrados en 2018

En 2018 se han activado créditos fiscales por bases imponibles negativas por importe de 791 millones de euros, y se han revertido créditos fiscales por deducciones por importe de 477 millones de euros, debido principalmente al efecto de la resolución parcialmente estimatoria del Tribunal Económico Administrativo Central notificada el 22 de enero de 2019 (indicada en el apartado "Inspecciones del grupo fiscal en España" de la presente nota) en el calendario esperado de realización de activos y pasivos diferidos (véase "Calendario de realización de los activos y pasivos por impuestos diferidos" más adelante).

Telefónica Móviles México registró una reversión de activos por impuestos diferidos por diferencias temporarias por importe de 327 millones de euros (con contrapartida en Impuesto sobre beneficios), debido principalmente a la modificación de las premisas contempladas dentro del marco fiscal vigente, y que afectan al plazo temporal en el que el Grupo espera recuperar los activos.

Tras el análisis de recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos, y en base a las nuevas proyecciones financieras de Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP, la compañía ha activado créditos fiscales por importe de 106 millones de euros. Asimismo, esta sociedad utilizó bases imponibles negativas por importe de 57 millones de euros en 2018.

Telefónica Brasil ha activado créditos fiscales por bases imponibles negativas por importe de 160 millones de euros, principalmente generadas en el ejercicio. Por otro lado, la evolución de las diferencias temporarias durante el ejercicio ha supuesto altas y bajas de activos por impuestos diferidos por importe de 184 millones de euros y 271 millones de euros, respectivamente. Asimismo, Telefónica Brasil ha registrado altas de pasivos por impuestos diferidos por importe de 415 millones de euros, principalmente por la amortización fiscal del fondo de comercio.

Dada la consideración de Venezuela como país hiperinflacionario, los estados financieros de Telefónica Venezolana se ajustan por inflación (ver Nota 3.a). El ajuste por inflación no es deducible según la legislación fiscal en vigor en Venezuela, lo que genera impuestos diferidos por las diferencias entre el valor contable y fiscal de los activos netos. Este impuesto diferido no supone una salida de caja y tendrá un efecto patrimonial neutro cuando finalice la vida útil de los activos. El movimiento de estos impuestos diferidos en 2018 ha supuesto un gasto por impuesto sobre beneficios de 186 millones de euros (véase Nota 2).

Las altas de activos por impuestos diferidos recogieron activaciones de créditos fiscales por importe de 84 millones de euros de la sociedad alemana Group 3G UMTS Holding GmbH. Asimismo, esta sociedad utilizó bases imponibles negativas por importe de 77 millones de euros en 2018.

En 2018 se registraron altas de activos por impuestos diferidos por importe de 101 millones de euros como consecuencia de las provisiones dotadas en el ejercicio por los distintos planes de reestructuración de plantilla y otras obligaciones con empleados de las sociedades del grupo en España (véase Nota 21). Asimismo, las bajas de activos por impuestos diferidos en 2018 recogen el efecto de la materialización de estas provisiones por importe de 215 millones de euros.

Por otro lado, y de acuerdo con la disposición transitoria 16ª del RDL 3/2016, que obliga a la integración por quintas partes de las pérdidas por deterioro de cartera que hayan resultado deducibles en la base imponible del impuesto antes del 1 de enero de 2013, se reclasificaron 206 millones de euros de pasivos por impuestos diferidos para reconocer una mayor cuota a pagar con Hacienda Pública correspondiente a una quinta parte de las pérdidas fiscales afectadas por la citada disposición.

El impacto de la aplicación inicial de la NIIF 15 ha supuesto una disminución de los activos por impuestos diferidos por 27 millones de euros y un aumento de los pasivos por impuestos diferidos por importe de 164 millones de euros (véase Nota 2).

El movimiento de impuestos diferidos registrado directamente en patrimonio en 2018 ascendió a 89 millones de euros de altas (posición neta de más pasivos) y 13 millones de euros de bajas (posición neta de más activos).

### Principales movimientos registrados en 2017

Tras la cancelación anticipada del contrato con el PARAPAT (véase Nota 2), Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP dio de baja diferencias temporarias asociados a la deuda con PARAPAT por importe de 324 millones de euros, y activó créditos fiscales por bases imponibles negativas y por diferencias temporarias por importe de 233 millones de euros y 63 millones de euros, respectivamente. Además, tras el análisis de recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos, activó créditos fiscales por bases imponibles negativas por importe de 163 millones de euros.

Telefónica Brasil activó créditos fiscales por bases imponibles negativas por importe de 198 millones de euros, principalmente generadas en el ejercicio. Por otro lado, la evolución de las diferencias temporarias durante el ejercicio supuso altas y bajas de activos por impuestos diferidos por importe de 258 millones de euros y 281 millones de euros, respectivamente. Asimismo, Telefónica Brasil registró altas de pasivos por impuestos diferidos por importe de 317 millones de euros, principalmente por la amortización fiscal del fondo de comercio.

Tras la fusión por absorción de su subsidiaria Telefónica Móviles Chile, S.A., Inversiones Telefónica Móviles Holding, S.A. reconoció activos por impuestos diferidos por diferencias temporarias por importe de 193 millones de euros.

Los activos por impuestos diferidos de Telefónica Alemania se redujeron de 427 millones de euros a 31 de diciembre de 2016 a 162 millones de euros a 31 de diciembre de 2017, debido principalmente a la evolución de las diferencias temporarias por la amortización fiscal de activos intangibles.

El movimiento de los impuestos diferidos de Telefónica Venezolana en 2017 supuso un gasto por impuesto sobre beneficios de 138 millones de euros (véase Nota 2).

Las altas de activos por impuestos diferidos recogieron activaciones de créditos fiscales por importe de 82 millones de euros de la sociedad alemana Group 3G UMTS Holding GmbH. Asimismo, esta sociedad utilizó bases imponibles negativas por importe de 78 millones de euros en 2017.

En 2017 se registraron altas de activos por impuestos diferidos por importe de 84 millones de euros como consecuencia de las provisiones dotadas en el ejercicio por los distintos planes de reestructuración de plantilla de las sociedades del grupo fiscal en España (véase Nota 21).

Las bajas de activos por impuestos diferidos en 2017 recogieron el efecto de la materialización de los expedientes de regulación de empleo del Grupo en España por importe de 192 millones de euros.

Por otro lado, y de acuerdo con la disposición transitoria 16ª del RDL 3/2016, que obliga a la integración por quintas partes de las pérdidas por deterioro de cartera que hayan resultado deducibles en la base imponible del impuesto antes del 1 de enero de 2013, se reclasificaron 229 millones de euros de pasivos por impuestos diferidos para reconocer una mayor cuota a pagar con Hacienda Pública correspondiente a una quinta parte de las pérdidas fiscales afectadas por la citada disposición.

Las compañías del grupo fiscal en España revirtieron activos por impuestos diferidos por importe de 134 millones de euros en 2017 como consecuencia de la limitación de gastos financieros deducibles.

El movimiento de impuestos diferidos registrado directamente en patrimonio en 2017 ascendió a 24 millones de euros de altas y 96 millones de euros de bajas.

### Calendario esperado de realización de los activos y pasivos por impuestos diferidos

La realización de los activos y pasivos por impuestos diferidos del Grupo está condicionada, en la mayoría de los casos, por la evolución futura de las actividades que realizan sus diversas empresas, la regulación fiscal de los diferentes países en los que operan, así como las decisiones de carácter estratégico a las que se puedan ver sometidas. El calendario en el caso de España, en lo referente a bases imponibles negativas, diferencias temporarias y deducciones, se ha determinado a cierre de 2018 teniendo en cuenta los efectos de la resolución parcialmente estimatoria del Tribunal Económico Administrativo Central (TEAC) notificada el 22 de enero de 2019, que permite la utilización de créditos fiscales, principalmente bases imponibles negativas, que pueden ser usados en 2008, 2009 y 2010. Bajo las hipótesis asumidas, considerando la Resolución del TEAC, la estimación de realización de los activos y pasivos por impuestos diferidos reconocidos en el estado de situación financiera consolidado en 2018 y 2017 es la siguiente:

Millones de euros			
31/12/2018	Total	Menos de 1 año	Más de 1 año
Activos por impuestos diferidos	7.631	1.736	5.895
Pasivos por impuestos diferidos	2.674	(9)	2.683

Millones de euros			
31/12/2017	Total	Menos de 1 año	Más de 1 año
Activos por impuestos diferidos	7.820	922	6.898
Pasivos por impuestos diferidos	2.145	(86)	2.231

Los activos por impuestos diferidos a menos de un año proceden principalmente del Grupo Fiscal en España (1.461 millones de euros en 2018 y 558 millones de euros en 2017).

Los activos por impuestos diferidos de los estados de situación financiera consolidados adjuntos recogen los créditos fiscales por bases imponibles negativas, las deducciones activadas pendientes de utilización y las diferencias temporarias de activo registradas al cierre del ejercicio.

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2017
Créditos fiscales por bases imponibles negativas	3.828	2.776
Deducciones activadas pendientes de utilización	1.422	1.858
Diferencias temporarias de activo	2.381	3.186
<b>Total activos por impuestos diferidos</b>	<b>7.631</b>	<b>7.820</b>

**Créditos fiscales por bases imponibles negativas**

El movimiento en 2018 y 2017 de los créditos fiscales por bases imponibles negativas en el Grupo Telefónica es el siguiente:

Localización geográfica (millones de euros)	Saldo a 31/12/2017	Creación	Reversión	Cambios de perímetro	Diferencias de conversión, traspasos y otros	Saldo a 31/12/2018
España	1.500	791	(11)	—	(8)	2.272
Alemania	472	185	(77)	—	—	580
Hispanoamérica	799	292	(69)	—	(46)	976
Otros países	5	—	(4)	—	(1)	—
<b>Total créditos fiscales por bases imponibles</b>	<b>2.776</b>	<b>1.268</b>	<b>(161)</b>	<b>—</b>	<b>(55)</b>	<b>3.828</b>

Localización geográfica (millones de euros)	Saldo a 31/12/2016	Creación	Reversión	Cambios de perímetro	Diferencias de conversión, traspasos y otros	Saldo a 31/12/2017
España	1.617	—	(114)	(1)	(2)	1.500
Alemania	550	82	(160)	—	—	472
Hispanoamérica	321	675	(53)	—	(144)	799
Otros países	25	—	(20)	—	—	5
<b>Total créditos fiscales por bases imponibles</b>	<b>2.513</b>	<b>757</b>	<b>(347)</b>	<b>(1)</b>	<b>(146)</b>	<b>2.776</b>

Las bases imponibles negativas que se encuentran pendientes de aplicar por el grupo fiscal en España al 31 de diciembre de 2018 ascienden a 11.045 millones de euros:

Millones de euros	Total	Menos de 1 año	Más de 1 año
Bases Imponibles Negativas grupo fiscal	8.040	3.322	4.718
Bases Imponibles Negativas Pre-Consolidación	3.005	—	3.005

En 2017, se dieron de baja créditos fiscales por bases imponibles negativas por importe de 98 millones de euros, como consecuencia del análisis de recuperabilidad realizado por la compañía.

A 31 de diciembre de 2018, el total de créditos fiscales por bases imponibles en España registrados en el estado de situación financiera al 31 de diciembre 2018 asciende a 2.272 millones de euros (1.500 millones de euros a 31 de diciembre de 2017). En 2018 se han activado créditos fiscales por bases imponibles negativas por importe de 791 millones de euros, debido principalmente al efecto de la resolución parcialmente estimatoria del Tribunal Económico Administrativo Central de 22 de enero de 2019 (indicada en el apartado “Inspecciones del grupo fiscal en España” de la presente nota) en el calendario esperado de realización de activos y pasivos diferidos. El total de créditos fiscales por bases imponibles negativas no registrados en España asciende a 622 millones de euros. Estos créditos fiscales no tienen vencimiento.

A 31 de diciembre de 2018, las compañías del Grupo en Alemania tienen activados 580 millones de euros de créditos fiscales por pérdidas incurridas en el pasado. El total de créditos fiscales por bases imponibles negativas no registrados de estas compañías asciende a 6.478 millones de euros. Estos créditos fiscales no tienen vencimiento.

Los créditos fiscales registrados en el estado de situación financiera consolidado, y correspondientes a filiales de Latinoamérica ascienden al 31 de diciembre del 2018 a 976 millones de euros. El total de créditos fiscales por bases imponibles no registradas por estas compañías asciende a 240 millones de euros.

### Deducciones

El Grupo tiene registrados al cierre del ejercicio 2018 un importe de 1.422 millones de euros, principalmente del grupo fiscal en España, generadas fundamentalmente por actividad exportadora, I+D+i, doble imposición y donativos a entidades sin fines de lucro.

En 2018, se han dado de baja 477 millones de euros de créditos fiscales por deducciones como consecuencia de la revisión del calendario esperado de realización de activos y pasivos diferidos. En 2017 se habían activado créditos fiscales por deducciones por importe de 71 millones de euros.

### Diferencias temporarias de activo y pasivo

Los orígenes de los impuestos diferidos por diferencias temporarias registrados a 31 de diciembre de 2018 y 2017, se muestran en el siguiente cuadro:

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2017
Fondo de comercio y activos intangibles	724	1.044
Inmovilizado material	742	1.139
Obligaciones con el personal	1.397	1.562
Provisiones	895	1.079
Inversiones en filiales, asociadas y otras participaciones	6	4
Existencias y cuentas por cobrar	254	301
Otros conceptos	572	746
<b>Total activos por impuestos diferidos por diferencias temporarias</b>	<b>4.590</b>	<b>5.875</b>
Compensación entre activos y pasivos por impuestos diferidos	(2.209)	(2.689)
<b>Total activos por impuestos diferidos reconocidos en el estado de situación financiera</b>	<b>2.381</b>	<b>3.186</b>

Millones de euros	31/12/2018	31/12/2017
Fondo de comercio y activos intangibles	1.981	2.192
Inmovilizado material	1.307	1.168
Obligaciones con el personal	19	35
Provisiones	19	42
Inversiones en filiales, asociadas y otras participaciones	780	1.015
Existencias y cuentas por cobrar	185	53
Otros conceptos	592	329
<b>Total pasivos por impuestos diferidos por diferencias temporarias</b>	<b>4.883</b>	<b>4.834</b>
Compensación entre activos y pasivos por impuestos diferidos	(2.209)	(2.689)
<b>Total pasivos por impuestos diferidos reconocidos en el estado de situación financiera</b>	<b>2.674</b>	<b>2.145</b>

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se presentan por su importe neto únicamente cuando se refieren a impuestos gravados por la misma autoridad tributaria sobre el mismo sujeto fiscal, existiendo el derecho legalmente reconocido de compensar activos y pasivos por impuestos corrientes.

“Otros conceptos” recoge, entre otros, la diferencia del valor contable y fiscal originada por la valoración de los instrumentos financieros derivados al cierre del ejercicio (véase Nota 17).

### Administraciones Públicas

Los saldos mantenidos a corto plazo por el Grupo con las Administraciones Públicas al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017 son los siguientes:

Millones de euros	Saldo al 31/12/18	Saldo al 31/12/17
<b>Administraciones Públicas acreedoras</b>		
Retenciones efectuadas	98	154
Hacienda Pública acreedora por impuestos indirectos	781	1.030
Seguridad Social	123	151
Hacienda Pública acreedora por impuesto sobre beneficios corriente	580	580
Otros	465	426
<b>Total</b>	<b>2.047</b>	<b>2.341</b>

Millones de euros	Saldo al 31/12/18	Saldo al 31/12/17
<b>Administraciones Públicas deudoras</b>		
Hacienda Pública deudora por impuestos indirectos	1.073	618
Hacienda Pública deudora por impuesto sobre beneficios corriente	456	618
Otros	147	139
<b>Total</b>	<b>1.676</b>	<b>1.375</b>

### Conciliación entre el resultado contable y el gasto por impuesto devengado

El siguiente cuadro muestra la conciliación entre el resultado contable y el gasto devengado por impuesto sobre beneficios correspondiente a los ejercicios 2018, 2017 y 2016.

Millones de euros	2018	2017	2016
<b>Resultado contable antes de impuestos</b>	<b>5.571</b>	<b>4.597</b>	<b>3.245</b>
Gastos por impuesto según tipo estatutario vigente en cada país	1.544	1.310	897
Diferencias permanentes	133	(186)	(42)
Variación del gasto por impuesto diferido por modificación de tipos impositivos	6	19	1
(Activación)/reversión de créditos fiscales por deducciones y bonificaciones	371	(79)	(762)
(Activación)/reversión de bases imponibles negativas	(1.067)	(123)	714
(Incremento)/minoración gasto impuesto por diferencias temporarias	569	157	(8)
Otros conceptos	65	121	46
<b>Gasto por impuesto sobre beneficios</b>	<b>1.621</b>	<b>1.219</b>	<b>846</b>
Desglose gasto corriente/diferido			
Gasto por impuesto corriente	1.122	968	1.012
Gasto por impuesto diferido	499	251	(166)
<b>Total gasto por impuesto sobre beneficios</b>	<b>1.621</b>	<b>1.219</b>	<b>846</b>

## Deducibilidad fiscal del fondo de comercio financiero en España

La normativa fiscal del Impuesto sobre Sociedades en España introdujo el artículo 12.5, que entró en vigor el 1 de enero de 2002. Este artículo regulaba la deducibilidad fiscal de la amortización del fondo de comercio financiero generado en la adquisición de compañías no residentes en España, que podría amortizarse fiscalmente en 20 años, a razón del 5% anual. Como consecuencia de la entrada en vigor de las Leyes 9/2011 de 19 de agosto de 2011 y 16/2013 de 29 de octubre de 2013, el importe de la amortización del fondo de comercio fiscalmente deducible del artículo 12.5 LIS para los ejercicios 2011 a 2015 se redujo del 5% al 1%. El efecto es temporal, porque el 4% no amortizado durante 5 años (20% en total) se recuperará ampliando el periodo de deducción desde los 20 años iniciales hasta 25 años.

El Grupo Telefónica, en aplicación de esta norma, ha venido amortizando fiscalmente los fondos de comercio financieros procedentes de sus inversiones, directas e indirectas, en O2, BellSouth y Coltel (anteriores a 21 de diciembre de 2007) y Vivo (adquirida en el ejercicio 2010). El impacto positivo acumulado en las correspondientes liquidaciones del Impuesto sobre sociedades desde 2004 y hasta el cierre de 31 de diciembre de 2018, ha sido de 1.389 millones de euros.

En relación con este incentivo fiscal, la Comisión Europea ha abierto en los últimos años tres expedientes contra el Estado español al considerar que este beneficio fiscal podría constituir una Ayuda de Estado. Aunque la propia Comisión reconoció la validez del incentivo fiscal para aquellos inversores que realizaron sus inversiones en compañías europeas con anterioridad al 21 de diciembre de 2007 en la primera Decisión y al 21 de mayo de 2011 en la segunda Decisión para inversiones en otros países, en el tercero de los expedientes (finalizado el 15 de octubre de 2014) se pone en duda la aplicabilidad del principio de confianza legítima en la aplicación del incentivo para las adquisiciones indirectas, cualquiera que haya sido la fecha de adquisición.

Aunque a la fecha de formulación de los presentes estados financieros consolidados las tres Decisiones continúan pendientes de una resolución definitiva: las dos primeras fueron inicialmente anuladas por dos Sentencias del Tribunal General de la Unión Europea, recurridas posteriormente en casación por la Comisión Europea ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea y remitidas de nuevo al Tribunal General, en diciembre de 2016, para que revisara la naturaleza del citado beneficio fiscal. El Tribunal resolvió el 15 de noviembre de 2018, confirmando la aplicabilidad de la confianza legítima, declarando no obstante el fondo de comercio ayuda de Estado incompatible con el mercado interior, Sentencia esta última que ha sido recurrida ante el Tribunal de Justicia; la tercera decisión continúa todavía pendiente de Sentencia en primera instancia.

Asimismo, existen dudas en los Tribunales españoles sobre la calificación del incentivo como una deducción y su mantenimiento en el caso de transmisión posterior.

El Grupo ha seguido provisionando el importe correspondiente al fondo de comercio amortizado fiscalmente, principalmente por la compra de Vivo, por un total de 283 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 (215 millones de euros a 31 de diciembre de 2017).

## Inspecciones del grupo fiscal en España

En 2012 finalizaron las actuaciones inspectoras de los ejercicios 2005 a 2007, con la firma de actas en conformidad correspondientes al Impuesto de Sociedades por un importe en cuota de 135 millones de euros que fue liquidado en el propio ejercicio 2012, y en disconformidad por los ajustes con los que la Compañía no estaba de acuerdo. Sin perjuicio de que el Acuerdo de liquidación referido al Acta de disconformidad no daba lugar a cuota tributaria alguna porque los ajustes propuestos habían sido compensados con bases imponibles negativas pendientes de utilizar, la Compañía interpuso en mayo de 2015 recurso ante el Tribunal Económico Administrativo Central por los citados ajustes, relacionados con la calificación de los “juros sobre el capital propio” como dividendos.

Por su parte, en julio de 2015 finalizaron las actuaciones inspectoras de los ejercicios 2008 a 2011, con la firma de Actas en conformidad, con acuerdo, y en disconformidad correspondientes al Impuesto sobre Sociedades. El efecto en resultados de 2015 fue de 206 millones de euros, sin que se produjera salida de caja, ya que los ajustes practicados por la inspección fueron compensados con bases imponibles negativas de ejercicios anteriores que la Compañía tenía pendientes de utilizar, al tipo impositivo correspondiente en cada ejercicio.



Sin perjuicio de que el Acuerdo de liquidación referido al Acta de disconformidad no dio lugar a cuota tributaria alguna, la Compañía interpuso en julio de 2015 recurso ante el Tribunal Económico Administrativo Central por los ajustes con los que no está de acuerdo, relacionados con la calificación de los “juros sobre el capital propio” como dividendos y por los criterios de utilización de bases imponibles negativas en los ejercicios objeto de liquidación.

En junio de 2017 se recibió Auto de la Audiencia Nacional que acuerda la extensión de los efectos de su Sentencia de 27 de febrero de 2014 de otro contribuyente, a la situación jurídica individualizada de Telefónica en relación a los “juros sobre el capital propio”. Como consecuencia de lo anterior, la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional anuló los Acuerdos de liquidación del Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2005 a 2007 y 2008 a 2011 en relación con los ajustes por “juros sobre el capital propio” practicados por la Inspección.

Respecto al criterio de utilización de bases imponibles negativas en los ejercicios objeto de liquidación de la inspección de los ejercicios 2008 a 2011, en noviembre de 2017 se interpuso Recurso Contencioso Administrativo ante la Audiencia Nacional, contra la desestimación presunta por silencio administrativo de las reclamaciones económico-administrativas, interpuestas en julio de 2015. Posteriormente, el 22 de enero de 2019, la compañía recibió resolución dictada por el Tribunal Económico-Administrativo Central en el marco de dichas reclamaciones económico-administrativas, por la que se desestima la reclamación interpuesta frente a la liquidación derivada del acta de conformidad y se estima parcialmente la reclamación relativa a la liquidación derivada del acta de disconformidad. Esta resolución, que está pendiente de ejecución por la Administración, va a ser impugnada ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional en todo aquello que implica un rechazo de las pretensiones de la Compañía.

Como consecuencia del desenlace final de los litigios descritos, al cierre del ejercicio 2018 no se estima que exista una necesidad de registrar pasivos adicionales.

### Litigios fiscales de Telefónica Brasil

#### Impuestos estatales

En relación con los litigios fiscales que el Grupo Telefónica tiene abiertos en Brasil sobre impuestos directos e indirectos (incluyendo los procedentes de GVT) son especialmente relevantes los procesos de impugnación en relación con el impuesto estatal ICMS (impuesto indirecto que grava los servicios de telecomunicaciones), pues existe una discusión con la Hacienda Pública brasileña en relación con los servicios que deben ser objeto de liquidación de dicho tributo.

Hasta la fecha, los asuntos más relevantes son los relacionados con la exigencia del cobro de ICMS sobre las penalizaciones de incumplimiento de los clientes, servicios de publicidad por internet, así como los relacionados con los servicios complementarios o accesorios al servicio de telecomunicaciones básico tales como servicios de valor añadido o alquiler de módems, y la aplicación de este impuesto sobre la cuota básica (*assinatura básica*). Respecto a este último asunto (*assinatura básica*), continúa pendiente la decisión judicial del Tribunal Supremo sobre un caso de la compañía Oi, que podría afectar a otras compañías del sector de telecomunicaciones.

Todos los procesos relacionados con estos asuntos están siendo impugnados en todas las instancias (administrativas y judiciales), siendo el importe acumulado estimado de contingencias posibles, incluyendo intereses, sanciones y otros conceptos, de aproximadamente 16.295 millones de reales brasileños (aproximadamente 3.672 millones de euros, véase Nota 21). Telefónica Brasil cuenta con informes externos que apoyan su posición, esto es, que los referidos servicios no se encuentran sujetos al ICMS.

#### Impuestos federales

Adicionalmente, cabe mencionar las contingencias posibles con relación al impuesto sobre sociedades (impuesto federal) por importe de 8.654 millones de reales brasileños (aproximadamente 1.950 millones de euros) a 31 de diciembre de 2018, entre las que destacan las relacionadas con la amortización fiscal en Brasil en los años 2011 a 2014 del fondo de comercio originado en la adquisición y fusión posterior de Vivo con Telefónica Brasil (inspecciones fiscales de 2016 a 2018). Estos procesos se encuentran en fase administrativa y

no se ha registrado ninguna provisión al respecto puesto que la calificación del riesgo de los mismos es no probable y Telefónica Brasil cuenta con informes externos que apoyan su posición.

### Litigios fiscales en Telefónica del Perú

En relación con las reclamaciones fiscales en Perú, cabe destacar los litigios abiertos por la liquidación del impuesto sobre sociedades de los ejercicios 2000 y 2001, así como el de los pagos a cuenta del ejercicio 2000. Igualmente, se está discutiendo en sede judicial la posible compensación de saldos a favor de los ejercicios 1998 y 1999 y los intereses y sanciones que deben aplicarse.

En agosto de 2015 fue notificada la sentencia de segunda instancia, parcialmente estimatoria, resolviendo nuevamente a favor de Telefónica del Perú tres de las cinco objeciones planteadas por la Administración y recurridas ante los Tribunales en relación con el impuesto sobre sociedades de los ejercicios 2000-2001 (entre otros), y que suponen en su conjunto más del 75% del total de los litigios (provisión de insolvencias, intereses financieros y alquiler de espacios para la colocación de teléfonos públicos). Tanto las autoridades fiscales como la propia compañía han recurrido la decisión a la siguiente instancia judicial.

Por lo tanto, todas las liquidaciones efectuadas por la SUNAT correspondientes a dichos ejercicios 2000 y 2001 se encuentran en la última instancia de la fase judicial (casación ante el Tribunal Supremo), sin que en 2018 se haya dictado la sentencia. Con relación a estos expedientes judiciales, el Grupo y sus asesores legales consideran que siguen existiendo sólidos argumentos jurídicos que fundamentan su posición.

No obstante, en enero de 2019 Telefónica ha recibido notificación del Tribunal Supremo de Sentencia en casación en relación con algunos asuntos de 1998, de forma parcialmente estimatoria. En concreto, por un lado, ha resuelto de forma definitiva y favorable a Telefónica el asunto relacionado con el alquiler de los espacios para la colocación de los teléfonos públicos y, por otro, ha resuelto el relacionado con la provisión de insolvencias anulando la sentencia de segunda instancia y devolviendo el expediente al Tribunal de instancia para que vuelva a juzgar sobre el asunto.

Por otro lado, simultáneamente al procedimiento judicial sobre las liquidaciones de los ejercicios 2000-2001 antes mencionado, la Administración Tributaria inició la ejecución de la deuda tributaria correspondiente al impuesto sobre sociedades de dichos ejercicios y de los pagos a cuenta del ejercicio 2000. El importe reclamado inicialmente por ambos expedientes se vio reducido sucesivamente tras los recursos interpuestos por Telefónica del Perú contra las liquidaciones recibidas y por la existencia de medidas cautelares; cabe destacar que, durante los ejercicios 2012 y 2013, la Compañía ya pagó 286 millones de soles peruanos (aproximadamente 80 millones de euros), a la espera de las Resoluciones finales correspondientes.

En el marco de dichos procesos de ejecución, en junio de 2015 la Administración Tributaria emitió sendas Resoluciones de Cumplimiento mediante las cuales exigía el pago de 1.521 millones de soles peruanos (431 millones de euros, aproximadamente) y que fueron recurridas ante el Tribunal Fiscal, sin perjuicio de las medidas cautelares de suspensión que oportunamente fueron solicitadas a las autoridades judiciales (ya que la resolución definitiva de la discusión de fondo de los referidos expedientes se encuentra, como ya se ha mencionado, en sede judicial). Durante 2018 no se ha producido la resolución de estos recursos, si bien en enero de 2018 el Tribunal Fiscal declaró la suspensión del pago hasta la sentencia definitiva del Tribunal Supremo.

Debido a estas sentencias y resoluciones recibidas en junio y agosto del año 2015 el Grupo decidió registrar una provisión en sus estados financieros consolidados de 2015, que a 31 de diciembre de 2018 asciende a 1.697 millones de soles peruanos (unos 439 millones de euros, véase Nota 21).

### Ejercicios abiertos a inspección

Los ejercicios abiertos a inspección en relación con los principales impuestos varían para las diferentes sociedades consolidadas de acuerdo con la legislación fiscal de cada país, teniendo en cuenta sus respectivos períodos de prescripción. En España están abiertos a inspección los ejercicios a partir año 2013.

En el resto de los países donde el Grupo Telefónica tiene una presencia significativa, con carácter general los ejercicios abiertos a inspección por las administraciones correspondientes son los siguientes:

- Los catorce últimos ejercicios en Alemania.
- Los nueve últimos ejercicios en Reino Unido.
- Los siete últimos ejercicios en Argentina.
- Los cinco últimos ejercicios en Brasil, México, Uruguay y Holanda.
- Los seis últimos ejercicios en Colombia (si las declaraciones llegasen a estar compensando pérdidas fiscales con rentas líquidas ordinarias, el término de firmeza se amplía a 12 años).
- Los cuatro últimos ejercicios en Perú, Guatemala, Nicaragua y Costa Rica.
- A partir del ejercicio 2015. Desde 2016 el periodo de prescripción es de seis años en Venezuela.
- Los tres últimos ejercicios en Chile, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos y Panamá.

No se espera que, como consecuencia de la revisión de los ejercicios abiertos a inspección, se produzcan pasivos adicionales de consideración para el Grupo.

## Nota 23. Ingresos y gastos

### Ventas y prestación de servicios

El desglose de las ventas y prestación de servicios es el siguiente:

Millones de euros	2018	2017	2016
Prestaciones de servicios	43.085	47.175	47.321
Ventas	5.608	4.833	4.715
<b>Total</b>	<b>48.693</b>	<b>52.008</b>	<b>52.036</b>

Las ventas incluyen fundamentalmente la venta de terminales móviles.

El desglose por segmentos del epígrafe de ventas y prestaciones de servicios se encuentra detallado en la Nota 4.

### Otros ingresos

El desglose del epígrafe "Otros ingresos" es el siguiente:

Millones de euros	2018	2017	2016
Trabajos efectuados por el Grupo para su inmovilizado	815	863	867
Beneficio por venta de sociedades	21	3	228
Beneficio en enajenación de otros activos	241	176	130
Subvenciones	22	23	28
Otros ingresos operativos	523	424	510
<b>Total</b>	<b>1.622</b>	<b>1.489</b>	<b>1.763</b>

El epígrafe "Beneficio por venta de sociedades" en 2018 incluye principalmente el resultado por la venta de Tokbox Inc (véase Anexo I). Este mismo epígrafe en 2016 incluye el resultado positivo de la venta de Telefónica Media Argentina, S.A. y Atlántida Comunicaciones, S.A., compañías tenedoras de la participación del Grupo en Televisión Federal, S.A. (Telefé), por importe de 199 millones de euros.

El epígrafe "Beneficio en enajenación de otros activos" incluye beneficios por venta de torres de telefonía por importe de 53 millones de euros, 7 millones de euros y 1 millón de euros en los ejercicios 2018, 2017 y 2016, respectivamente.

El epígrafe "Otros ingresos operativos" incluye en 2018 ganancias por cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio por importe de 24 millones de euros.

### Otros gastos

El desglose del epígrafe "Otros gastos" es el siguiente:

Millones de euros	2018	2017	2016
Arrendamientos incluidos en "Otros gastos"	1.071	1.069	1.076
Publicidad	1.029	1.211	1.256
Otros servicios exteriores	10.398	10.445	10.436
Tributos	365	1.285	1.136
Variación de provisiones de tráfico	748	863	799
Pérdidas procedentes del inmovilizado y enajenación de activos	35	44	71
Pérdidas por deterioro de fondos de comercio (Nota 7)	350	—	215
Otros gastos operativos	403	509	352
<b>Total</b>	<b>14.399</b>	<b>15.426</b>	<b>15.341</b>

Las sentencias favorables a Telefónica Brasil sobre el derecho a excluir el impuesto estatal sobre bienes y servicios (ICMS) de la base de cálculo de las contribuciones a PIS y a COFINS han tenido un impacto de 789 millones de euros en 2018, minorando el epígrafe de "Tributos" (véase Nota 11).

El epígrafe "Otros gastos operativos" incluye en 2018 pérdidas por cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio por importe de 3 millones de euros y el deterioro de cuentas a cobrar comerciales registradas a valor razonable contra patrimonio por importe de 46 millones de euros.

### Calendario esperado de pagos

El calendario esperado de pagos en millones de euros para los próximos años en concepto de arrendamientos operativos y por compromisos de compra (no cancelables sin coste de penalización) se detalla a continuación:

31/12/2018	Total	Menos de 1 año	De 1 a 3 años	De 3 a 5 años	Más de 5 años
Telefónica Brasil	2.338	446	760	555	577
Telefónica Alemania	2.151	436	667	432	616
Telefónica Hispam Norte	1.347	271	479	265	332
Telefónica Hispam Sur	446	112	186	86	62
Telefónica España	534	114	191	136	93
Telefónica Reino Unido	578	177	189	103	109
Resto	491	93	165	99	134
<b>Arrendamientos operativos<sup>(1)</sup></b>	<b>7.885</b>	<b>1.649</b>	<b>2.637</b>	<b>1.676</b>	<b>1.923</b>
<b>Compromisos por contrataciones y compras<sup>(2)</sup></b>	<b>12.881</b>	<b>4.864</b>	<b>4.990</b>	<b>1.801</b>	<b>1.226</b>

(1) Este epígrafe incluye pagos definitivos (no cancelables sin coste de penalización). Los compromisos de arrendamientos operativos tienen, en algunos casos, opciones de extensión condicionadas a las leyes aplicables de cada país. En consecuencia, sólo se incluyen aquellas cantidades que representan el período del contrato inicial.

(2) Este epígrafe incluye pagos definitivos (no cancelables sin coste de penalización) en base a contratos para comprar bienes (tales como equipos de red) y servicios.

A 31 de diciembre de 2018, el valor presente de los pagos futuros por arrendamientos operativos del Grupo Telefónica era 7.229 millones de euros (1.962 millones de euros en Telefónica Brasil, 2.153 millones de euros en Telefónica Alemania, 1.083 millones de euros en Telefónica Hispam Norte, 410 millones de euros en Telefónica Hispam Sur, 545 millones de euros en Telefónica España, 594 millones de euros en Telefónica Reino Unido y 482 millones en otras compañías clasificadas en la tabla como “Resto”).

Las operaciones de arrendamiento financiero más significativas aparecen descritas en la Nota 27.

### Plantilla

A continuación, se detalla el número medio de empleados del Grupo Telefónica por segmentos (véase Nota 4) en los ejercicios 2018, 2017 y 2016, así como la plantilla final al 31 de diciembre de cada año. Las cifras comparativas han sido revisadas para reflejar la escisión del segmento Telefónica Hispanoamérica en Telefónica Hispam Norte y Telefónica Hispam Sur (véase Nota 4).

	Ejercicio 2018		Ejercicio 2017		Ejercicio 2016	
	Medio	Final	Medio	Final	Medio	Final
Telefónica España	26.712	25.305	28.084	27.291	30.214	28.772
Telefónica Reino Unido	6.732	7.188	6.776	6.687	7.454	7.075
Telefónica Alemania	8.366	8.203	8.653	8.535	8.341	8.517
Telefónica Brasil	34.068	33.499	33.991	34.125	34.247	33.782
Telefónica Hispam Norte	12.254	12.156	12.620	12.354	13.214	13.150
Telefónica Hispam Sur	24.883	24.673	25.378	25.095	25.674	25.751
Otras compañías	8.838	9.114	9.869	8.631	12.976	10.276
<b>Total</b>	<b>121.853</b>	<b>120.138</b>	<b>125.371</b>	<b>122.718</b>	<b>132.120</b>	<b>127.323</b>

De la plantilla final a 31 de diciembre de 2018 el 37,7% aproximadamente son mujeres (37,7% a 31 de diciembre de 2017).

A 31 de diciembre de 2018, el número de empleados con discapacidad asciende a 955 (217 en España).

### Amortizaciones

El detalle del epígrafe “Amortizaciones” de la cuenta de resultados es el siguiente:

Millones de euros	2018	2017	2016
Dotación inmovilizado material (Nota 8)	5.751	5.953	5.951
Dotación intangibles (Nota 6)	3.298	3.443	3.698
<b>Total</b>	<b>9.049</b>	<b>9.396</b>	<b>9.649</b>

### Resultado por acción

El resultado básico por acción se ha obtenido dividiendo (a) la cifra del resultado del ejercicio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante, ajustado por la imputación al ejercicio del cupón neto correspondiente a las obligaciones perpetuas subordinadas (véase Nota 15) así como por el devengo de intereses del componente de deuda de las obligaciones necesariamente convertibles en acciones de la Sociedad dominante (cuyo vencimiento se produjo el 25 de septiembre de 2017, véase Nota 15) entre (b) la media ponderada de acciones ordinarias en circulación durante el periodo más la media ponderada de acciones ordinarias que serían emitidas si se convirtieran en acciones ordinarias las citadas obligaciones convertibles desde la fecha de su emisión.

El resultado diluido por acción se ha obtenido dividiendo el resultado del ejercicio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante ajustado según se indica anteriormente, entre la media ponderada de acciones ordinarias ajustada que se indica en el párrafo anterior, más la media ponderada de acciones ordinarias que

serían emitidas si se convirtieran en acciones ordinarias todas las acciones ordinarias potenciales dilusivas en circulación durante el periodo.

El cálculo del resultado por acción, en sus versiones básica y diluida, atribuido a los accionistas de la sociedad dominante se ha basado en los siguientes datos:

Millones de euros	2018	2017	2016
Resultado atribuido a los accionistas ordinarios de la Sociedad dominante	3.331	3.132	2.369
Ajuste por imputación al ejercicio del cupón correspondiente a las obligaciones perpetuas subordinadas	(540)	(374)	(348)
Efecto fiscal	138	97	91
Ajuste por el gasto financiero del componente de deuda de las obligaciones necesariamente convertibles	—	1	1
<b>Total resultado, a efectos del resultado básico y diluido por acción atribuido a los accionistas ordinarios de la Sociedad dominante</b>	<b>2.929</b>	<b>2.856</b>	<b>2.113</b>
Número de acciones (cifras en miles)	2018	2017	2016
Media ponderada de acciones ordinarias en circulación durante el periodo, a efectos del resultado básico por acción (no incluye acciones en autocartera)	5.126.575	5.110.188	4.909.254
Ajuste por obligaciones necesariamente convertibles	—	—	151.265
Número de acciones ajustado a efectos del resultado básico por acción (no incluye acciones en autocartera)	5.126.575	5.110.188	5.060.519
Planes de derechos sobre acciones de Telefónica, S.A.	663	—	2.716
Media ponderada de acciones ordinarias en circulación a efectos del resultado diluido por acción (no incluye acciones en autocartera)	5.127.238	5.110.188	5.063.235

En el cálculo del resultado por acción (básico y diluido) del ejercicio 2016, los denominadores fueron ajustados para reflejar la ampliación de capital liberada para atender el scrip dividend (véase Nota 15) como si esta hubiera tenido lugar al inicio del periodo, ya que supuso una modificación en el número de acciones en circulación sin una variación asociada en la cifra de patrimonio neto.

Así, el resultado básico y diluido por acción atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante es como sigue:

Importes en euros	2018	2017	2016
Resultado básico por acción	0,57	0,56	0,42
Resultado diluido por acción	0,57	0,56	0,42

## Nota 24. Planes de retribución referenciados al valor de cotización de la acción

### Plan de incentivos a largo plazo en acciones de Telefónica, S.A.: "Performance Share Plan 2018-2022"

La Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A. celebrada el 8 de junio de 2018 aprobó un plan de incentivo a largo plazo consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A. dirigido a directivos del Grupo Telefónica, incluyendo a los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A. El plan consiste en la entrega de un determinado número de acciones de Telefónica, S.A. en función del cumplimiento de los objetivos establecidos para cada uno de los ciclos en los que se divide el plan.

En el primer ciclo del plan, el número de acciones a entregar dependerá (i) en un 50%, del cumplimiento del objetivo de retorno total al accionista (*Total Shareholder Return*, "TSR") de la acción de Telefónica, S.A., y (ii) en un 50%, de la generación de caja libre (*Free Cash Flow*, "FCF").

En los siguientes ciclos del plan, el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. podrá introducir nuevos objetivos ligados a la sostenibilidad, el medioambiente o el buen gobierno, así como variar el peso relativo de cada uno.

El plan tendrá una duración total de cinco años y se divide en tres ciclos de tres años de duración cada uno de ellos. El primer ciclo del plan se inicia en 2018 y finalizará el 31 de diciembre de 2020, con entrega en 2021 de las acciones que en su caso correspondan. El número máximo de acciones asignadas en este primer ciclo es 8.466.996, de las que a 31 de diciembre de 2018 quedan vivas 8.451.511, con el siguiente desglose:

Primer ciclo	Nº acciones asignadas	Acciones vivas al 31-12-2018	Valor razonable unitario (euros)
Objetivo TSR	4.233.498	4.225.755,5	4,52
Objetivo FCF	4.233.498	4.225.755,5	6,46

### Plan de incentivos a largo plazo en acciones de Telefónica, S.A.: "Performance and Investment Plan 2014-2019"

La Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A. de 30 de mayo de 2014, aprobó la puesta en marcha de una nueva edición del plan de incentivos a largo plazo en acciones denominado "Performance and Investment Plan" dirigido a determinados altos directivos y miembros del equipo directivo del Grupo, que comenzó a ser efectiva tras la finalización del primer "Performance and Investment Plan".

El plan tenía una duración total de cinco años y se dividía en tres ciclos. Con fecha 1 de octubre de 2014 y 2015 se realizaron la primera y segunda asignaciones de acciones. En lo que se refiere al tercer ciclo (2016-2019), el Consejo de Administración de la Compañía, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, acordó no ejecutar ni implementar el mismo por considerar que no estaba suficientemente alineado con la planificación estratégica del Grupo Telefónica, teniendo en cuenta las circunstancias y el entorno macroeconómico.

El vencimiento del primer ciclo de este plan se produjo el 30 de septiembre de 2017. Dicho ciclo tenía un máximo de 6.927.953 acciones asignadas con fecha 1 de octubre de 2014, con un valor razonable unitario de 6,82 euros por acción. El vencimiento del segundo ciclo se produjo el 30 de septiembre de 2018. Este ciclo tenía un máximo de 6.775.445 acciones asignadas con fecha de 1 de octubre de 2015, con un valor razonable unitario de 6,46 euros por acción. En la fecha de finalización de estos ciclos, y de conformidad con lo establecido en las condiciones generales del plan, no procedía la entrega de acciones, por lo que los directivos no recibieron acción alguna.

### Plan de incentivos a largo plazo en acciones de Telefónica, S.A.: "Talent for the Future Share Plan 2014-2019" (TFSP)

En la Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A., celebrada el 30 de mayo de 2014, fue aprobada la puesta en marcha del plan de incentivos a largo plazo en acciones denominado "Talent for the Future Share Plan" dirigido a determinados empleados del Grupo.

El Plan consistía en la entrega de un determinado número de acciones de Telefónica, S.A., previo cumplimiento de los requisitos establecidos en las Condiciones Generales del Plan, a las personas seleccionadas a tal efecto por la Compañía y que decidieran participar en el mismo.

El plan tenía una duración total de cinco años y se dividía en tres ciclos. Con fecha 1 de octubre de 2014 y 2015 se realizaron la primera y segunda asignaciones de acciones. En lo que se refiere al tercer ciclo (2016-2019), el Consejo de Administración de la Compañía, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, acordó no ejecutar ni implementar el mismo por considerar que no estaba suficientemente alineado con la planificación estratégica del Grupo Telefónica, teniendo en cuenta las circunstancias y el entorno macroeconómico.

El vencimiento del primer ciclo de este plan se produjo el 30 de septiembre de 2017. Dicho ciclo tenía un máximo de 556.795 acciones asignadas con fecha 1 de octubre de 2014, con un valor razonable unitario de 6,82 euros por acción. El vencimiento del segundo ciclo de este plan se produjo el 30 de septiembre de 2018. Este ciclo tenía un máximo de 618.000 acciones asignadas con fecha 1 de octubre de 2015, con un valor razonable unitario de 6,46 euros por acción. En la fecha de finalización de estos ciclos, y de conformidad con lo establecido en las condiciones generales del plan, no procedía la entrega de acciones.

### Plan de incentivos a largo plazo en acciones de Telefónica, S.A.: "Talent for the Future Share Plan 2018-2022" (TFSP)

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A., en su sesión celebrada el día 8 de junio de 2018, acordó la puesta en marcha de una nueva edición del plan de incentivos a largo plazo denominado "Talent for the Future Share Plan".

Este nuevo plan tiene también una duración de cinco años y se divide en tres ciclos. Como el Performance Share Plan descrito anteriormente, en el primer ciclo del plan el número de acciones a entregar dependerá (i) en un 50%, del cumplimiento del objetivo de retorno total al accionista (TSR) de la acción de Telefónica, S.A., y (ii) en un 50%, de la generación de caja libre del Grupo Telefónica (FCF).

El primer ciclo del plan se inicia en 2018 y finalizará el 31 de diciembre de 2020, con entrega en 2021 de las acciones que en su caso correspondan. El número máximo de acciones asignadas en este primer ciclo es 787.500, de las que a 31 de diciembre de 2018 quedan vivas 785.750, con el siguiente desglose:

Primer ciclo	Nº acciones asignadas	Acciones vivas al 31-12-2018	Valor razonable unitario (euros)
Objetivo TSR	393.750	392.875	4,52
Objetivo FCF	393.750	392.875	6,46

### Planes globales de derechos sobre acciones de Telefónica, S.A.

La Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A. celebrada el 30 de mayo de 2014 aprobó la puesta en marcha de una nueva edición del plan voluntario de compra incentivada de acciones de Telefónica, S.A. dirigido a todos los empleados del Grupo, con ciertas excepciones. A través de este Plan, se ofreció a los empleados la posibilidad de adquirir acciones de Telefónica, S.A., durante un periodo máximo de doce meses (periodo de compra), con el compromiso de la Compañía de entregar a los participantes en el mismo, gratuitamente, un determinado número de acciones, siempre que se cumplieran determinados requisitos. El importe máximo que cada empleado podía destinar al mismo fue de 1.800 euros, y el importe mínimo de 300 euros. Los empleados que



permanecieran en el Grupo Telefónica y mantuvieran las acciones durante un año adicional tras el periodo de compra (periodo de consolidación), adquirieron el derecho a recibir una acción gratuita por cada acción adquirida y conservada hasta el fin del período de consolidación.

El periodo de compra se inició en julio de 2015 y finalizó en junio de 2016. En agosto de 2017 finalizó el periodo de tenencia del plan. Los 27.018 empleados que en ese momento participaban en el plan recibieron en total 3.187.055 acciones de recompensa por parte de Telefónica, valoradas en 33 millones de euros en el momento de la entrega.

Asimismo, la Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A. celebrada el 8 de junio de 2018 aprobó un nuevo plan global de compra incentivada de acciones de Telefónica, S.A. dirigido a los empleados del Grupo Telefónica, que se pondrá en marcha en 2019. El número de acciones a entregar gratuitamente en todo el plan no superará el 0,1% del capital social de Telefónica, S.A.

## Nota 25. Detalle de los flujos de caja

### Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones

El detalle del flujo de efectivo neto procedente de las operaciones es el siguiente:

Millones de euros	2018	2017	2016
<b>Cobros de explotación</b>	<b>58.815</b>	<b>63.456</b>	<b>63.514</b>
<b>Pagos de explotación</b>	<b>(42.891)</b>	<b>(46.929)</b>	<b>(47.384)</b>
Pagos a proveedores	(37.044)	(40.508)	(40.831)
Pagos de personal	(5.072)	(5.725)	(5.815)
Pagos por compromisos	(775)	(696)	(738)
<b>Pagos netos de intereses y otros gastos financieros netos de los cobros de dividendos</b>	<b>(1.636)</b>	<b>(1.726)</b>	<b>(2.143)</b>
Pagos por intereses y otros gastos financieros	(1.664)	(1.755)	(2.187)
Cobros de dividendos	28	29	44
<b>Pagos por impuestos</b>	<b>(865)</b>	<b>(1.005)</b>	<b>(649)</b>
<b>Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones</b>	<b>13.423</b>	<b>13.796</b>	<b>13.338</b>

### Flujo de efectivo neto procedente de actividades de inversión

El detalle de los "pagos/cobros por inversiones materiales e intangibles" es el siguiente:

Millones de euros	2018	2017	2016
Cobros por desinversiones materiales e intangibles	192	148	134
Pagos por inversiones materiales e intangibles	(8.777)	(9.140)	(9.321)
<b>(Pagos)/cobros por inversiones materiales e intangibles</b>	<b>(8.585)</b>	<b>(8.992)</b>	<b>(9.187)</b>

Los pagos por licencias de espectro ascendieron en 2018 a 674 millones de euros, principalmente por el pago de la subasta de espectro en el Reino Unido por importe de 588 millones de euros (véase Nota 6).

Los pagos por licencias de espectro ascendieron en 2017 a 352 millones de euros, destacando el pago realizado por Coltel por el laudo arbitral por importe de 317 millones de euros (véase Nota 2).

El detalle de los "cobros por desinversiones en empresas, netos de efectivo y equivalentes enajenados y los pagos por inversiones en empresas, netos de efectivo y equivalentes adquiridos", es el siguiente:

Millones de euros	2018	2017	2016
Venta de Televisión Federal, S.A. (Telefé) (véase Nota 23)	—	—	306
Cobros derivados de coberturas asociadas a Telefónica Reino Unido	—	—	399
Venta de Telefónica Telecomunicaciones Públicas, S.A.U.	—	28	2
Venta de Axonix Ltd y Telefónica Digital Inc.	29	—	—
Otros	—	12	60
<b>Cobros por desinversiones en empresas, netos de efectivo y equivalentes enajenados</b>	<b>29</b>	<b>40</b>	<b>767</b>
Adquisición de DTS	—	—	(36)
Adquisición del control de filiales de Coltel (Nota 5)	—	(85)	—
Adquisición de Minodes GmbH	—	(9)	—
Adquisición de Co-Trade GmbH	—	(20)	—
Otros	(3)	(14)	(18)
<b>Pagos por inversiones en empresas, netos de efectivo y equivalentes adquiridos</b>	<b>(3)</b>	<b>(128)</b>	<b>(54)</b>

El detalle de los “cobros/pagos procedentes de inversiones financieras no incluidas en equivalentes de efectivo” es el siguiente:

Millones de euros	2018	2017	2016
Venta de acciones de Indra	—	—	85
Venta de acciones de China Unicom (Hong Kong) Limited (véase Nota 11)	—	72	322
Inversiones de Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A.	78	49	—
Venta de Shortcut I GmbH & Co. KG	21	—	—
Garantías colaterales sobre derivados	806	72	—
Otros	99	103	82
<b>Cobros procedentes de inversiones financieras no incluidas en equivalentes de efectivo</b>	<b>1.004</b>	<b>296</b>	<b>489</b>
Depósitos judiciales	(54)	(75)	(104)
Inversión en Mediaset Premium	—	—	(20)
Depósitos bancarios a largo plazo	—	(150)	—
Garantías colaterales sobre derivados	(754)	(781)	—
Otros	(157)	(100)	(141)
<b>Pagos por inversiones financieras no incluidas en equivalentes de efectivo</b>	<b>(965)</b>	<b>(1.106)</b>	<b>(265)</b>

Los “pagos/cobros netos por colocaciones de excedentes de tesorería no incluidos en equivalentes de efectivo” en 2018 y en 2017 se correspondieron principalmente con las colocaciones realizadas por Telefónica, S.A.

#### Flujo de efectivo neto procedente de actividades de financiación

El detalle de los “pagos de dividendos, de los cobros por ampliación de capital, de los pagos/cobros por acciones propias y otras operaciones con accionistas y con intereses minoritarios, y de las operaciones con otros tenedores de instrumentos de patrimonio” es el siguiente:

Millones de euros	2018	2017	2016
Pago por dividendo realizado por Telefónica, S.A. (*)	(2.048)	(1.904)	(2.395)
Pago por dividendo realizado por Telefônica Brasil, S.A.	(245)	(290)	(216)
Pago por dividendo realizado por Telefónica Deutschland Holding, A.G.	(238)	(229)	(263)
Pago por dividendo realizado por Telefónica Centroamérica Inversiones	(28)	(23)	(27)
Pago por dividendo realizado por Telxius Telecom, S.A. y Pontel Participaciones, S.L.	(231)	—	—
Otros	(4)	(13)	(5)
<b>Pagos por dividendos (véase Nota 15)</b>	<b>(2.794)</b>	<b>(2.459)</b>	<b>(2.906)</b>
<b>Cobros por ampliación de capital</b>	<b>—</b>	<b>2</b>	<b>—</b>
Operaciones realizadas por Telefónica, S.A. (véase Nota 15)	—	—	(645)
Venta del 40% de Telxius Telecom, S.A. a Taurus Bidco S.à.r.l. (Nota 2)	—	1.275	—
Cobro venta del 16,65% de Pontel Participaciones, S.L. (Nota 2)	379	—	—
Otros	—	(6)	(15)
<b>(Pagos)/cobros por acciones propias y otras operaciones con accionistas y con intereses minoritarios</b>	<b>379</b>	<b>1.269</b>	<b>(660)</b>
Emisiones de obligaciones perpetuas subordinadas (Nota 15)	2.250	1.000	1.000
Recompra de obligaciones perpetuas subordinadas (Nota 15)	(1.779)	—	—
Amortización de obligaciones perpetuas subordinadas (Nota 15)	(473)	—	—
Pago del cupón correspondiente a emisiones de obligaciones perpetuas subordinadas e impacto de recompra de híbridos (véase Nota 15)	(559)	(354)	(344)
<b>Operaciones con otros tenedores de instrumentos de patrimonio</b>	<b>(561)</b>	<b>646</b>	<b>656</b>

(\*) Este importe difiere de lo indicado en la Nota 15 por las retenciones aplicadas a ciertos accionistas.

El detalle de las “Emisiones de obligaciones y bonos, y otras deudas, de los cobros por préstamos, créditos y pagarés, de la amortización de obligaciones y bonos, y otras deudas, de los pagos por amortización de préstamos, créditos y pagarés y de los pagos de explotación e inversiones materiales e intangibles financiados” es el siguiente:

Millones de euros	2018	2017	2016
Emisión bajo el programa EMTN en Telefónica Emisiones, S.A.U. (véase Anexo III) (*)	2.000	3.517	4.900
Emisión de obligaciones convertibles no dilutivas en Telefónica Participaciones, S.A.U. (Anexo III)	—	—	600
Emisión bajo el programa SHELFL en Telefónica Emisiones, S.A.U. (véase Anexo III) (*)	1.746	3.335	—
Emisión de obligaciones por Telefónica Brasil, S.A.	—	756	—
Emisión de obligaciones por O2 Telefónica Deutschland Finanzierungs, GmbH (Anexo III)	600	—	—
Otros	(57)	782	193
<b>Emisiones de obligaciones y bonos, y otras deudas</b>	<b>4.289</b>	<b>8.390</b>	<b>5.693</b>
Disposiciones sindicado 3.000 millones de euros por Telefónica, S.A.	—	—	3.070
Disposiciones sindicado 3.000 millones de euros por Telefónica, S.A.	—	—	1.280
Disposición financiación estructurada (véase Nota 16)	750	750	—
Disposición préstamos bilaterales de Telefónica, S.A. (véase Nota 16)	585	—	—
Disposición sindicado 750 millones de euros por Telefónica Germany GmbH	—	650	—
Disposición sindicado Telxius Telecom, S.A. (véase Nota 16)	289	—	—
Emisión de liquidaciones de derivados de cobertura	209	575	1.017
Otros	2.140	2.869	4.965
<b>Cobros por préstamos, créditos y pagarés (véase Anexo V)</b>	<b>3.973</b>	<b>4.844</b>	<b>10.332</b>
<b>Amortización de obligaciones y bonos, y otras deudas</b>	<b>(4.654)</b>	<b>(6.687)</b>	<b>(6.873)</b>
Amortización sindicado 3.000 millones de euros por Telefónica, S.A.	—	—	(3.070)
Amortización sindicado 2.500 millones de euros por Telefónica, S.A.	—	(550)	—
Amortización sindicado 3.000 millones de euros por Telefónica, S.A.	—	—	(1.980)
Préstamos pagados por GVT	—	—	(93)
Amortización sindicado 750 millones de euros por Telefónica Germany GmbH	—	(700)	—
Amortización préstamos bilateral por Telefónica, S.A. (véase Nota 16)	(800)	—	—
Amortización de liquidaciones de derivados de cobertura	(52)	(179)	(616)
Otros	(3.188)	(5.282)	(2.747)
<b>Pagos por amortización de préstamos, créditos y pagarés (véase Anexo V)</b>	<b>(4.040)</b>	<b>(6.711)</b>	<b>(8.506)</b>
Pagos por inversiones en licencias de uso de espectro financiadas (Nota 18)	(44)	(329)	(198)
Pagos a proveedores con acuerdos de extensión de plazos de pago (Nota 16)	(428)	(717)	(1.758)
<b>Pagos de explotación e inversiones materiales e intangibles financiados</b>	<b>(472)</b>	<b>(1.046)</b>	<b>(1.956)</b>

(\*) Datos convertidos a tipo de cambio de cierre de cada uno de los períodos correspondientes. El impacto del tipo de cambio respecto de la fecha de la operación se recoge en la línea de "Otros" dentro del mismo subepígrafe.

## Nota 26. Otra información

### a) Procedimientos judiciales y de arbitraje

Telefónica y las empresas de su Grupo son parte en diversos litigios o procedimientos que se encuentran actualmente en trámite ante órganos jurisdiccionales, administrativos y arbitrales, en los diversos países en los que el Grupo Telefónica está presente.

Tomando en consideración los informes de los asesores legales de la Compañía en estos procedimientos, es razonable apreciar que dichos litigios o contenciosos no afectarán de manera material a la situación económico-financiera o a la solvencia del Grupo Telefónica.

Los riesgos derivados de los litigios y compromisos descritos a continuación han sido evaluados (véase Nota 3.m) en la elaboración de los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2018, no siendo representativas las provisiones dotadas respecto a los compromisos existentes en su conjunto.

De entre los litigios pendientes de resolución o que han estado en trámite durante 2018, se destacan los siguientes (los litigios de carácter fiscal se detallan en la Nota 22):

#### **Reclamación contra la Decisión de la Agencia Nacional de Telecomunicações (“ANATEL”) en relación a la inclusión en el Fondo de Universalização de Serviços de Telecomunicações (“FUST”) de los ingresos por interconexión y usos de red**

Las operadoras del Grupo Vivo (en la actualidad Telefônica Brasil, S.A.) junto con otros operadores celulares, interpusieron recurso ante la Decisión de ANATEL, de 16 de diciembre de 2005, por la que se integraban en la base imponible para el cálculo del FUST (Fundo de Universalização de Serviços de Telecomunicações), un fondo que costea el cumplimiento de las obligaciones de Servicio Universal, los ingresos y gastos de interconexión y uso de red, estableciéndose su aplicación de forma retroactiva desde el año 2000. Con fecha 13 de marzo de 2006, el Tribunal Regional Federal de la 1ª Región concedió la medida cautelar solicitada por los recurrentes por la que se paralizaba la aplicación de la Decisión de ANATEL. El 6 marzo de 2007, se dictó Sentencia favorable a las operadoras móviles, declarando la improcedencia de la inclusión en la base imponible del FUST, de los ingresos obtenidos por transferencias recibidas por otras operadoras, inadmitiendo, además, la pretendida aplicación retroactiva de la Decisión de ANATEL. Contra esta Sentencia, ANATEL presentó el correspondiente recurso ante el Tribunal Regional Federal de la 1ª Región en Brasilia, que fue desestimado y con fecha 26 de enero de 2016 fue nuevamente recurrido por ANATEL, siendo desestimado este recurso de aclaración. El 10 de mayo de 2017 ANATEL recurrió ante los tribunales superiores sobre el fondo del asunto.

Paralelamente, Telefônica Brasil y Telefónica Empresas S.A., junto con otros operadores fijos a través de la Associação Brasileira de Concessionárias de Serviço Telefónico Fijo Comutado (“ABRAFIX”), recurrieron por su parte la Decisión de ANATEL de 16 de diciembre de 2005, obteniendo igualmente las medidas cautelares solicitadas. Con fecha 21 de junio de 2007, el Tribunal Regional Federal de la 1ª Región dictó Sentencia declarando la improcedencia de la inclusión de los ingresos de interconexión y uso de red en la base imponible del FUST, e inadmitiendo, además, la pretendida aplicación retroactiva de la Decisión de ANATEL. Contra esta Sentencia, ANATEL presentó, el 29 de abril de 2008, el correspondiente recurso ante el Tribunal Regional Federal de la 1ª Región en Brasilia, que ha sido desestimado mediante resolución de 10 de mayo de 2016. ANATEL ha interpuesto recurso contra la citada desestimación.

Los operadores fijos presentaron un recurso para que se aclarase que los ingresos obtenidos por interconexión y explotación de línea dedicada no deberían incluirse en el cálculo de la cantidad a pagar por el FUST. Asimismo, se pidió al Tribunal que se pronunciase sobre dos fundamentos que no habían sido analizados en la Sentencia: (i) que el FUST había quedado obsoleto, entre otros motivos, por el avance de la telefonía móvil y (ii) que las cantidades recaudadas no se aplicaban para el fin para el que el FUST se creó, dado que solamente un porcentaje muy bajo de lo recaudado por el FUST se emplea en la financiación de la telefonía fija. Aunque el recurso de aclaración fue desestimado con fecha 23 de agosto de 2016, el Tribunal señaló que el FUST no debería ser aplicado sobre los ingresos por interconexión y explotación de línea dedicada. ABRAFIX recurrió ante los

tribunales superiores respecto de esos dos fundamentos que no fueron analizados. ANATEL por su parte recurrió ante los tribunales superiores la totalidad de la sentencia.

El importe de dicha reclamación se cuantifica en el 1% de los ingresos obtenidos de la interconexión.

#### **Recurso contra la Decisión de la Comisión Europea de 23 de enero de 2013 de sancionar a Telefónica por infracción del artículo 101 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea**

El 19 de enero de 2011, la Comisión Europea abrió procedimiento formal para investigar si Telefónica, S.A. (Telefónica) y Portugal Telecom SGPS, S.A. (Portugal Telecom) hubieran infringido las reglas de competencia de la Unión Europea en relación a una cláusula contenida en el contrato relativo a la compraventa de la participación de Portugal Telecom en la joint venture de Brasilcel, N.V., una joint venture participada por ambas compañías, y que era la propietaria de la compañía brasileña Vivo.

El 23 de enero de 2013, la Comisión Europea adoptó su decisión en el procedimiento, e impuso a Telefónica una multa de 67 millones de euros, al concluir que Telefónica y Portugal Telecom cometieron una infracción del artículo 101 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea por haber suscrito el pacto incluido en la Cláusula Novena del contrato de compraventa de la participación de Portugal Telecom en Brasilcel, N.V.

El 9 de abril de 2013, Telefónica interpuso ante el Tribunal General de la Unión Europea el correspondiente recurso de anulación contra la mencionada decisión. El 6 de agosto de 2013, el Tribunal General notificó a Telefónica la contestación de la Comisión Europea, en la cual, la Comisión ratificaba los principales argumentos de su decisión, especialmente, que la Cláusula Novena incluye una restricción a la competencia. El día 30 de septiembre de 2013, Telefónica presentó su escrito de réplica y el 18 de diciembre de 2013 la Comisión procedió a presentar su escrito de réplica.

El 19 de mayo de 2015 se celebró la vista ante el Tribunal General de la Unión Europea.

El 28 de junio de 2016, el Tribunal General de la Unión Europea dictó Sentencia. Aunque declara la existencia de una infracción de la normativa de competencia, anula el artículo 2 de la Decisión impugnada, en el que se fija el importe de la multa, y requiere a la Comisión a determinar nuevamente el importe de la multa impuesta. El Tribunal General considera que la Comisión no ha neutralizado las alegaciones y pruebas aportadas por Telefónica sobre los servicios en los que no existía competencia potencial o estaban fuera del ámbito de la Cláusula Novena.

Telefónica considera que el fallo no es conforme con la legislación aplicable y, por tanto, el 11 de septiembre de 2016 interpuso recurso de casación.

El 23 de noviembre de 2016, la Comisión Europea presentó escrito de contestación al recurso de casación de Telefónica. El día 30 de enero de 2017, Telefónica presentó su escrito de réplica. El 9 de marzo de 2017 la Comisión Europea presentó su escrito de réplica.

El 13 de diciembre de 2017, El Tribunal de Justicia de la Unión Europea desestimó el recurso de casación presentado por Telefónica. La Comisión Europea debe dictar una nueva resolución de acuerdo con la sentencia del Tribunal General de junio de 2016, la cual instaba a la Comisión a recalcular el importe de la multa.

#### **Demanda de la Asociación de Consumidores (FACUA) contra Telefónica de España, S.A.U., en relación con la subida de precios de Movistar Fusión**

El 5 de septiembre de 2016 se notificó a Telefónica de España la demanda formulada contra ella por la Asociación de Consumidores ("FACUA"). A través de dicha reclamación, la Asociación ejerce una acción para proteger los intereses colectivos de los consumidores y usuarios previstos en los artículos 11 de la Ley de Enjuiciamiento Civil y 24.1 de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, basada en la supuesta deslealtad hacia los consumidores, que surge del alza de los precios del producto "Movistar Fusión" del 5 de mayo 2015, por importe de 5 euros al mes. La demanda acumula una primera pretensión declarativa, consistente en que se declare la deslealtad por publicidad engañosa con respecto a la subida de precios; y una segunda pretensión de cesación, consistente en que se condene a Telefónica de España a cesar en la aplicación de esta subida y a prohibir su aplicación futura a todos los clientes que contrataron Movistar Fusión con anterioridad al 5 de mayo

de 2015. La demanda contiene, asimismo, una tercera solicitud, consistente en que se condene a Telefónica de España a devolver a los clientes que han optado por mantener el servicio contratado las cantidades cobradas en exceso como consecuencia de la subida, incrementadas con los intereses legales.

La demanda ha sido presentada por cuantía indeterminada, dada la imposibilidad de determinar a priori el importe total de la reclamación. Telefónica de España presentó contestación a la demanda el 28 de octubre de 2016.

El 5 de abril de 2017 el Juzgado dictó Auto favorable a Telefónica de España, estimándose la excepción procesal de inadecuación de procedimiento y acordándose el archivo del mismo. FACUA interpuso recurso de apelación contra el citado Auto.

El 21 de septiembre de 2018, el Tribunal desestimó el recurso de apelación interpuesto por FACUA confirmando la resolución de primera instancia favorable a los intereses de Telefónica.

### **Resolución del Tribunal Superior en relación con la adquisición por parte de Telefónica de acciones de Cesky Telecom a través de oferta pública**

Venten Management Limited ("Venten") y Lexburg Enterprises Limited ("Lexburg"), eran accionistas minoritarios de Cesky Telecom. En septiembre de 2005, ambas compañías vendieron sus acciones a Telefónica en una oferta pública de adquisición obligatoria. Posteriormente, Venten y Lexburg, en 2006 y 2009, respectivamente, iniciaron acciones legales contra Telefónica reclamando un precio más alto que el precio por el que vendieron sus acciones en la oferta pública de adquisición obligatoria.

El 5 de agosto de 2016 se llevó a cabo la vista ante el Tribunal Superior de Praga con el fin de resolver el recurso contra la segunda sentencia de la Corte Municipal, que había sido favorable a la posición de Telefónica (como también lo fue la primera sentencia de la Corte Municipal). Al final de la vista, el Tribunal Superior anunció su segunda sentencia de apelación por la que revocaba la segunda sentencia de la Corte Municipal y ordenaba a Telefónica pagar 644 millones de coronas (aproximadamente 23 millones de euros) a Venten; y 227 millones de coronas (aproximadamente 8 millones de euros) a Lexburg, en cada caso, más los intereses.

El 28 de diciembre de 2016 se notificó la sentencia a Telefónica. Telefónica presentó recurso extraordinario, solicitando también la suspensión de los efectos de la sentencia.

En marzo de 2017 el Tribunal Supremo notificó a Telefónica la resolución que ordenó la suspensión de los efectos de la sentencia desfavorable para Telefónica dictada por el Tribunal Superior de Justicia.

Venten y Lexburg presentaron ante el Tribunal Supremo una petición para revocar parcialmente la suspensión de los efectos de la sentencia dictada por el Tribunal Superior de Praga. El 17 de enero de 2018 Telefónica presentó su contestación solicitando la desestimación de la referida petición por falta de base legal.

El 14 de febrero de 2019, se notificó a Telefónica la resolución del Tribunal Supremo que, basada en el recurso extraordinario presentado por Telefónica, anuló la decisión del Tribunal Superior de Praga de 5 de agosto de 2016 y devolvió el caso al Tribunal Superior.

### **Demanda de Entel contra Telefónica de Argentina, S.A.**

Entel (que era la Empresa Nacional de Telecomunicaciones de Argentina, antes de la privatización) presentó demanda en 1999 por considerar que Telefónica de Argentina, S.A. (TASA), licenciataria del servicio en el proceso de privatización, debía rendir cuentas, en forma detallada y documentada, de las sumas que percibió por cuenta y orden de aquélla después de asumir el servicio como licenciataria, así como de los montos deducidos de las liquidaciones practicadas en concepto de comisiones.

En términos generales, los conceptos involucrados en la rendición de cuentas se refieren a aquellas sumas que TASA cobró por cuenta y orden de Entel durante los primeros tiempos después de haber tomado posesión como licenciataria (por ejemplo, los consumos y cargos del servicio de telecomunicaciones realizados con anterioridad a los clientes por Entel, facturados y no facturados por esta última, y que se encontraban pendientes de cobro al momento de la toma de posesión). Asimismo, cuestionan las sumas que en concepto de comisiones TASA le

descontó a Entel por ese servicio de cobranza por cuenta y orden. Por otro lado, reclaman por varios créditos percibidos luego por TASA, que eran de titularidad de Entel y que supuestamente no habían sido transferidos a TASA en el proceso de privatización.

TASA contestó a la demanda señalando la improcedencia del pedido de rendición de cuentas, debido a que las liquidaciones, que ya se habían presentado previamente ante la Comisión Liquidadora de Entel, no habían sido cuestionadas oportunamente por esta última.

En el año 2010 el Juzgado de Primera Instancia atendió la demanda de Entel, y condenó a TASA a rendir cuentas a Entel.

Tras haber agotado las posibles vías de impugnación de la decisión judicial de obligar a TASA a rendir cuentas, TASA presentó las cuentas a Entel, siendo éstas impugnadas por el Estado Nacional (en representación de la liquidada Entel).

Desde ese momento se sucedieron traslados de liquidaciones e impugnaciones cruzadas entre las partes, así como la intervención del perito contador designado por el Juez en la causa. Tras varias resoluciones judiciales, el juzgado interviniente resolvió rechazar nuestras impugnaciones a las liquidaciones presentadas por el Estado Nacional, confirmando los cálculos efectuados por la representación de Entel y el perito interviniente.

Aunque se apeló contra esta resolución judicial, nuestro recurso fue desestimado por la Cámara de Apelaciones en octubre de 2017, confirmando en gran parte la liquidación realizada por Entel y el perito interviniente, si bien ordenó a Entel que hiciese una nueva liquidación de intereses. En concreto, la resolución de la Cámara acepta ciertos conceptos que habíamos cuestionado y la aplicación de una tasa de interés “judicial” (tasa pasiva promedio), la cual conlleva en sí un componente de capitalización diario, en detrimento de la tasa consignada en el pliego de la privatización que fija un interés simple del 8% anual (que incluso había sido la utilizada en su informe por el perito interviniente y por Entel en sus liquidaciones).

El 22 de febrero de 2018, Entel ha presentado un nuevo cálculo de capital e intereses a requerimiento del juez por importe de 1.689 millones de pesos argentinos (aproximadamente 39 millones de euros).

La resolución de la Cámara de Apelaciones agotó la vía de los recursos ordinarios. TASA presentó recurso extraordinario, que fue rechazado en el mes de noviembre de 2017. TASA ha presentado un recurso excepcional de Queja ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación, si bien este recurso no suspende las eventuales ejecuciones que pudiera promover Entel contra TASA.

### **Recurso contra la resolución de ANATEL de sancionar a Telefónica Brasil por incumplimientos del Reglamento de Telefonía Fija**

En mayo de 2018, Telefónica interpuso una acción judicial de anulación de una resolución dictada por ANATEL (Agencia Nacional de Telecomunicaciones de Brasil) en marzo de 2018 por la cual se ponía fin al PADO (“Processo Administrativo para Apuração de Descumprimento de Obrigações”) iniciado con el objeto de verificar supuestas infracciones cometidas por Telefónica Brasil al Reglamento de Telefonía Fija.

Este PADO ha estado suspendido durante las negociaciones del TAC (“Termo de Ajustamento de Conduta”) entre Telefónica y ANATEL en relación con este y otros PADOS. Al concluir las negociaciones sin acuerdo, tuvo lugar la reactivación y finalización de esos PADOS.

En su resolución de marzo de 2018, ANATEL entendió que Telefónica Brasil había cometido varias infracciones, en especial, las relativas a la insuficiencia en los plazos de comunicación de suspensión del servicio a los usuarios con incumplimientos de pagos, a los plazos de reactivación del servicio después del pago de las cantidades debidas por los usuarios morosos y a la disconformidad con los plazos de devolución de cantidades reclamadas por los usuarios del servicio.

La multa impuesta por ANATEL y recurrida por Telefónica Brasil asciende aproximadamente a 211 millones de reales (aproximadamente 48 millones de euros) que, junto con las actualizaciones del valor de la moneda y los intereses acumulados, asciende aproximadamente a 482 millones de reales a 31 de diciembre de 2018 (aproximadamente 109 millones de euros).



Telefónica Brasil ha recurrido la multa impuesta por ANATEL basándose, fundamentalmente, en los siguientes argumentos: (i) ANATEL debería haber considerado un universo de usuarios más reducido y (ii) el cálculo de la multa es desproporcionado y sin motivos suficientes.

La multa todavía no ha sido pagada, si bien está avalada a través de un seguro de garantía presentado ante el órgano jurisdiccional.

El procedimiento se encuentra en primera instancia y todavía no se ha señalado fecha para la audiencia de conciliación.

#### **b) Otras contingencias**

Actualmente la Compañía está llevando a cabo investigaciones internas en varios países sobre posibles infracciones de las leyes contra la corrupción. La Compañía continúa cooperando con autoridades gubernamentales y prosiguiendo con las investigaciones en marcha. Aunque no es posible en este momento predecir el alcance o la duración de estos asuntos, o su resultado probable, consideramos que cualquier potencial sanción como resultado de la resolución de estas investigaciones no afectaría de forma material a la situación financiera del Grupo considerando su tamaño.

#### **c) Compromisos**

##### **Acuerdo para la venta del “Customer Relationship Management” (“CRM”), Atento**

Como consecuencia del acuerdo de venta de Atento por parte de Telefónica, anunciado el 12 de octubre de 2012 y ratificado el 12 de diciembre de 2012, ambas compañías firmaron un Acuerdo Marco de Prestación de Servicios que regula la relación de Atento como proveedor de servicios del Grupo Telefónica por un periodo de nueve años, que fue modificado el 16 de mayo de 2014, el 8 de noviembre de 2016 y el 11 de mayo de 2018. Este periodo fue extendido únicamente para España y Brasil en noviembre de 2016, por dos años adicionales, es decir, hasta 2023.

Este acuerdo convierte a Atento en proveedor preferente de Telefónica para la prestación de servicios de Contact Center y “Customer Relationship Management” (“CRM”), con unos compromisos anuales de negocio que se actualizaron en base a la inflación y deflación que varía en función de los países, en línea con el volumen de los servicios que Atento venía prestando al conjunto de las empresas del Grupo. A partir del 1 de enero de 2017, los compromisos de volumen mínimo que Telefónica debe cumplir han decrecido significativamente para Brasil.

El incumplimiento de los compromisos anuales de negocio implica, en principio, la obligación de pago de cantidades adicionales a la contraparte, que se calcularía en función de la diferencia entre la cuantía alcanzada y el compromiso de negocio preestablecido, aplicando para el cómputo final un porcentaje basado en los márgenes del negocio de Contact Center.

No obstante, derivado del último acuerdo modificatorio acordado con el Grupo Atento el 8 de mayo de 2018, desde el 1 de enero de 2018 la existencia de la obligación de pago por incumplimiento de los compromisos anuales de negocio se calculará para cada año que reste de contrato liquidándose de manera acumulada al final de contrato, resultando solamente exigible si, tras añadirle otras posibles cantidades acordadas entre las partes y deducirle otras obligaciones comerciales de Atento en favor del Grupo Telefónica, el resultado arroje un resultado positivo para Atento.

El Acuerdo Marco contempla la reciprocidad, de forma que Atento se compromete a compromisos similares para la contratación de sus servicios de telecomunicaciones con Telefónica.

##### **Vinculación de Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. como socio estratégico de Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP**

De acuerdo con lo establecido en la modificación nº 2 del Acuerdo Marco de Inversión, suscrita con fecha 21 de septiembre de 2017, una vez ejecutada la fusión entre Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP y Telefónica Móviles Colombia, S.A., la Nación colombiana podrá, en cualquier momento, ofrecer a Telefónica todas o parte de las acciones de que sea propietaria y ésta estaría obligada a adquirirlas (directamente o a través de alguna

de sus filiales) en caso de que Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP haya tenido un crecimiento acumulado del EBITDA inferior al 5,75% en los periodos de medición, y siempre que durante los doce (12) meses siguientes a la fecha de las Asambleas Ordinarias en las que se realice la medición, se dé, al menos, una de las siguientes actuaciones: 1) que Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP haya hecho pagos al Asociado Estratégico de Brand Fee o cualquier otro tipo de pago al Asociado Estratégico por el uso de las marcas del mismo; o 2) decrete y/o pague dividendos con el voto afirmativo del Asociado Estratégico.

En ejercicio del derecho de la Nación a exigir que Telefónica dé su voto favorable para la inscripción de las acciones de Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP en el Registro Nacional de Valores y Emisores y en la Bolsa de Valores de Colombia, con fecha 22 de marzo de 2018, y a solicitud de la Nación, la Asamblea Ordinaria Universal de Accionistas de Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP votó favorablemente a la inscripción de Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP y sus acciones en el Registro Nacional de Valores y Emisores y en la Bolsa de Valores de Colombia. Telefónica no tiene obligación alguna de adquirir o transmitir ninguna de las acciones representativas del capital de Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP de las que es propietaria, ni como consecuencia de dicho acuerdo ni como consecuencia de la inscripción de las acciones en el Registro Nacional de Valores y Emisores y en la Bolsa de Valores de Colombia. Efectuada con fecha 10 de mayo de 2018 la inscripción en el Registro Nacional de Valores y Emisores, con fecha 23 de mayo de 2018 la Bolsa de Valores de Colombia aprobó la inscripción condicionada de las acciones de Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP en la Bolsa de Valores de Colombia, sujeta al cumplimiento por parte de la Nación de la publicación del primer anuncio de oferta pública al sector solidario de conformidad con lo establecido en la Ley 226 de 1995 (diciembre 20) por la cual se desarrolla el artículo 60 de la Constitución Política en cuanto a la enajenación de la propiedad accionaria estatal, se toman medidas para su democratización y se dictan otras disposiciones. El 2 de agosto de 2018, la Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en su calidad de accionista de Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP, publicó un aviso de oferta pública de las acciones de su propiedad en Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP al sector solidario de conformidad con la Ley 226 de 1995, por lo tanto, a partir de dicha publicación, Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP y sus acciones ordinarias quedaron inscritas en la Bolsa de Valores de Colombia. Mediante Boletín Informativo No 242 del 3 de octubre de 2018, la Bolsa de Valores de Colombia informó que la primera etapa del programa de enajenación de las acciones de propiedad de la Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público en Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP dirigida al sector solidario, fue declarada desierta debido a que no se recibieron aceptaciones durante el plazo de la oferta.

Asimismo, el Acuerdo Marco de inversión también establece que, (a) en el caso de que Telefónica decida enajenar o ceder total o parcialmente a terceros su participación en Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP, se obliga (i) a que el adquirente o cesionario suscriba la adhesión al Acuerdo Marco de Inversión; y (ii) a imponer al adquirente o cesionario la obligación de presentar una oferta de compra por la totalidad de la participación accionarial de la Nación en Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP, (que asciende a un 32,5% del capital social) al mismo precio y condiciones negociadas con Telefónica, y bajo el procedimiento establecido en la ley para la enajenación de acciones de propiedad de entidades estatales, y (b) en el caso de que la Nación transmita a un tercero su participación en determinadas circunstancias, el Asociado Estratégico suscribirá con dicho adquirente un nuevo acuerdo de accionistas que tendrá que ser entonces negociado por las partes y que, en su caso, incluirá algunos de los derechos reconocidos actualmente a la Nación en el vigente Acuerdo Marco de Inversión.

#### **Plataforma de Inversión de Comunicaciones (“CIP”)**

El 8 de mayo de 2015, Telefónica Open Future, S.L.U. (“TOF”) firmó un *Limited Partnership Agreement* (y acuerdos conexos) con Coral Group, L.L.C. (y afiliadas) (“Coral”) por el que TOF se comprometió a invertir hasta un total de 200 millones de dólares estadounidenses durante un periodo de hasta siete años (ampliable por dos años adicionales) en compañías tecnológicas que se encuentran dentro de las prioridades estratégicas definidas conjuntamente con Telefónica.

Como resultado de la incorporación en 2017 a CIP de un Inversor Estratégico adicional, TOF y Coral firmaron el 25 de octubre de 2017 una novación y refundición de su contrato (*Amended and Restated Limited Partnership Agreement*), que mantenía el compromiso de capital original de TOF, pero también modificaba ciertos términos y condiciones para otorgar a TOF ciertos derechos de terminación anticipada y reducción de su compromiso de capital en determinadas circunstancias.

Con fecha 1 de agosto de 2018, mediante la correspondiente comunicación a Coral, TOF ejerció su derecho de terminación anticipada del contrato, quedando así liberado de futuros compromisos de inversión. Como consecuencia, con fecha de 31 de octubre de 2018 quedó disuelto el *Coral/Telefónica CIP Limited Partnership* constituido el 7 de mayo de 2015.

**Acuerdo para la venta de las acciones de las sociedades Telefónica Gestión de Servicios Compartidos España, S.A.U., Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Argentina, S.A. y T-Gestiona Servicios Contables y Capital Humano, S.A.C.**

Con fecha de 1 de marzo de 2016, se ratificó notarialmente el acuerdo de venta de las acciones de las sociedades Telefónica Gestión de Servicios Compartidos España, S.A.U., Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Argentina, S.A. y T-Gestiona Servicios Contables y Capital Humano, S.A.C. entre Telefónica, S.A., Telefónica Servicios Globales, S.L.U. y Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú, S.A.C. (como sociedades vendedoras) e IBM Global Services España, S.A., IBM del Perú, S.A.C., IBM Canada Limited e IBM Americas Holding, LLC (como sociedades compradoras) por un precio de compra total de 22 millones de euros aproximadamente, el cual había quedado inicial y previamente formalizado mediante contrato de compraventa de fecha 31 de diciembre de 2015.

Como consecuencia y vinculado al acuerdo de venta de las acciones de estas sociedades, con fecha también de 31 de diciembre de 2015, Telefónica suscribió con IBM un contrato marco de externalización (outsourcing) de actividades y funciones económico-financieras y de recursos humanos para el Grupo Telefónica, durante un plazo de diez años y por un importe total de 450 millones de euros aproximadamente, al que se han adhirieron gran parte de las empresas que forman parte del Grupo Telefónica.

**Compromisos relacionados con los acuerdos alcanzados para la adquisición de derechos sobre el fútbol**

El 25 de junio de 2018, Telefónica resultó adjudicataria provisional de los derechos de emisión de todos los partidos del Campeonato Nacional de Liga de fútbol de Primera División para el mercado residencial en su modalidad de pago para el ciclo 2019-2022 (lotes 4 y 5 de la subasta convocada por la Liga de Fútbol Profesional). Los contratos definitivos se firmaron el 5 de julio.

La adjudicación se realizó por un importe total de 2.940 millones de euros, a un precio idéntico de 980 millones de euros para cada una de las tres temporadas, lo que supone una ligera reducción si se compara con la última temporada del ciclo anterior. Telefónica, como operadora de estos derechos de emisión para el ciclo 2019-2022, tendrá el derecho a decidir, diseñar y desarrollar los contenidos, que tendrán a partir de la temporada 2019-2020 el sello Movistar.

Asimismo, el 28 de junio de 2018, Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. (“Telefónica”) y Mediaproducción, S.L.U. (“Mediapro”), alcanzaron un acuerdo por el que Telefónica adquirió los derechos de explotación por televisión de pago de los partidos de las competiciones “UEFA Champions League” y “UEFA Europa League” correspondientes a las tres temporadas 2018/19, 2019/20 y 2020/21. Dichos partidos podrán incluirse en canales temáticos producidos por Telefónica para su comercialización a clientes privados o residenciales. La licencia otorgada a Telefónica tiene carácter exclusivo con la excepción de determinados partidos de la “UEFA Europa League” que Mediapro se ha reservado para su retransmisión en televisión en abierto junto con los resúmenes de ambas competiciones. El precio total acordado por las tres temporadas indicadas asciende a 1.080 millones de euros, a razón de 360 millones de euros por temporada. Tales canales temáticos podrán ser revendidos a otros operadores del mercado interesados en este contenido. El acuerdo firmado con Mediapro incluye asimismo la compartición de los ingresos publicitarios del/los nuevo/s canal/es que se pongan en marcha. Estos canales tendrán el sello Movistar. La cesión de los mencionados derechos por parte de Mediapro a Telefónica estaba sujeta a la obtención de la correspondiente autorización de la UEFA que fue obtenida en el mes de agosto de 2018.

El 21 de diciembre de 2018, Telefónica resultó adjudicataria de forma provisional del Lote 6 relativo a los partidos de Segunda División de la Liga de fútbol española para el mercado residencial en su modalidad de pago para el ciclo 2019-2022. Dicho paquete había quedado desierto en la primera ronda de la citada subasta convocada por la Liga de Fútbol Profesional. La adjudicación se ha realizado por un importe total de 105 millones de euros a razón de 35 millones de euros por cada una de las tres temporadas.

## Acuerdo para la venta de Telefónica El Salvador

El 24 de enero de 2019 Telefónica Centroamérica Inversiones, S.L. (entidad participada, directa o indirectamente, al 60% por Telefónica y al 40%, directa o indirectamente, por Corporación Multi Inversiones, S.A.) acordó con América Móvil, S.A.B de C.V. la venta del 99,3% del capital social de Telefónica Móviles El Salvador, S.A., compañía que presta servicios de telefonía fija y móvil en El Salvador, por un importe (*enterprise value*) de 315 millones USD, aproximadamente 277 millones de euros a la fecha del acuerdo.

El cierre de la operación está sometido a las pertinentes condiciones regulatorias. A fecha de formulación de estos estados financieros, no se han completado tales condiciones.

### d) Aspectos medioambientales

La estrategia ambiental de Telefónica es responsabilidad del Consejo de Administración, que aprueba la Política y objetivos ambientales, en el marco del Plan Global de Negocio Responsable del Grupo.

Telefónica actúa a diferentes niveles, alineados con la estrategia de negocio:

- Gestión ambiental bajo ISO 14001:2015.
- Ecoeficiencia interna.
- Promoción de la economía circular.
- Descarbonización de la actividad.
- Desarrollo de productos y servicios que ofrecen soluciones a problemas ambientales.

Medioambiente es un asunto transversal a toda la Compañía, que involucra tanto a áreas operativas y de gestión, como a áreas de negocio e innovación.

Telefónica cuenta con un equipo multidisciplinar a nivel global y en los diferentes países, encargados de llevar a cabo esta estrategia en los diferentes niveles de responsabilidad.

Actualmente el 99,4% del Grupo cuenta con Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) conforme a la Norma ISO 14001 certificados por una entidad externa, lo que contribuye a gestionar adecuadamente sus aspectos ambientales y a extender una cultura de responsabilidad ambiental a toda la cadena de valor.

El 5 de febrero de 2019, Telefónica Emisiones, S.A.U., realizó una emisión de bonos en el euromercado con la garantía de Telefónica por un importe de 1.000 millones de euros (véase Nota 29). Los fondos netos que se obtengan de esta emisión servirán para financiar proyectos destinados a incrementar la eficiencia energética mediante la transformación de la red de cobre a fibra óptica en España.

### e) Remuneración de auditores

#### Auditor principal

La remuneración a las distintas sociedades integradas en la organización PwC, a la que pertenece PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., firma auditora del Grupo Telefónica durante los ejercicios 2018 y 2017, ha ascendido a 19,11 y 19,78 millones de euros respectivamente.

Estos importes presentan el siguiente desglose:

Millones de euros	2018	2017
Servicios de auditoría	18,41	18,33
Servicios relacionados con la auditoría	0,70	0,49
Servicios fiscales	—	0,20
Otro tipo de servicios (consultoría, auditoría, etc.)	—	0,76
<b>Total</b>	<b>19,11</b>	<b>19,78</b>

Servicios de auditoría: principalmente los trabajos prestados para realizar la auditoría de las cuentas anuales y revisiones de periodos intermedios, los trabajos necesarios para el cumplimiento de los requerimientos a efectos de Estados Unidos de la Ley Sarbanes-Oxley (Sección 404), la revisión del informe 20-F a depositar en la Securities and Exchange Commission (SEC) de Estados Unidos y la emisión de comfort letters.

Servicios relacionados con la auditoría: son fundamentalmente trabajos relacionados con la revisión de la información requerida por las autoridades regulatorias, procedimientos acordados de información financiera que no sean solicitados por organismos legales o regulatorios, revisión de los Informes de Responsabilidad Social Corporativa emitidos en el Grupo y la verificación del Estado de Información no Financiera - Responsabilidad y bienestar digital de Telefónica, S.A.

Servicios fiscales: servicios permitidos por la normativa de independencia aplicable, básicamente consultas fiscales y estudios de precios de transferencia.

Otro tipo de servicios: servicios permitidos por la normativa de independencia aplicable, principalmente servicios migratorios para empleados en asignación internacional.

En concreto, la firma auditora del Grupo Telefónica, PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., durante el ejercicio 2018 ha prestado servicios relacionados con la emisión de los siguientes informes: auditoría integrada de estados financieros (incluye SOX y 20-F), revisiones limitadas de estados financieros intermedios, comfort letters, procedimientos acordados y responsabilidad social corporativa.

#### Otros auditores

La remuneración a otros auditores durante los ejercicios 2018 y 2017 ascendió a 58,35 y 40,50 millones de euros respectivamente, con el siguiente desglose:

Millones de euros	2018	2017
Servicios de auditoría	1,52	2,80
Servicios relacionados con la auditoría	1,01	0,48
Servicios fiscales	7,83	5,75
Otro tipo de servicios (consultoría, asesoría, etc.)	47,99	31,47
<b>Total</b>	<b>58,35</b>	<b>40,50</b>

#### f) Avales comerciales y garantías

La Sociedad está sujeta a la presentación de determinadas garantías dentro de su actividad comercial normal y avales por licitaciones en concesiones y espectros (véase Nota 17), sin que se estime que de las garantías y avales presentados pueda derivarse ningún pasivo adicional en los presentes estados financieros consolidados.

#### g) Retribuciones y otras prestaciones al Consejo de Administración y Alta Dirección

La retribución de los miembros del Consejo de Administración de Telefónica se encuentra regulada en el artículo 35 de los Estatutos Sociales de la Compañía, en el que se establece que el importe anual de las retribuciones a satisfacer por ésta al conjunto de sus Consejeros en su condición de tales, es decir, como miembros del Consejo de Administración y por el desempeño de la función de supervisión y decisión colegiada propia de este órgano, será el que, a tal efecto, determine la Junta General de Accionistas. La fijación de la cantidad exacta a abonar dentro de este límite y su distribución entre los distintos Consejeros corresponde al Consejo de Administración, teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades atribuidas a cada Consejero, la pertenencia a Comisiones dentro del Consejo de Administración, y las demás circunstancias objetivas que considere relevantes. Asimismo, los Consejeros Ejecutivos percibirán, por el desempeño de las funciones ejecutivas delegadas o encomendadas por el Consejo de Administración, la remuneración que el propio Consejo determine. Esta remuneración habrá de ajustarse a la política de remuneraciones de los Consejeros aprobada por la Junta General de Accionistas.

De acuerdo con lo anterior, la Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada el día 11 de abril de 2003, fijó en 6 millones de euros el importe máximo bruto anual de la retribución a percibir por el Consejo de

Administración, como asignación fija y como dietas de asistencia a las reuniones de las Comisiones Consultivas o de Control del Consejo de Administración. Así, y por lo que se refiere al ejercicio 2018, el importe total de la retribución devengada por los Consejeros de Telefónica, en su condición de tales, ha sido de 2.838.067 euros por asignación fija y por dietas de asistencia.

La retribución de los Consejeros de Telefónica en su condición de miembros del Consejo de Administración, de la Comisión Delegada, y/o de las Comisiones Consultivas o de Control, consiste en una asignación fija pagadera de forma mensual, y en dietas por asistencia a las reuniones de las Comisiones Consultivas o de Control.

Se indican a continuación los importes establecidos en el ejercicio 2018, en concepto de asignación fija por la pertenencia al Consejo de Administración, Comisión Delegada y Comisiones Consultivas o de Control de Telefónica y de dietas de asistencia a las reuniones de las Comisiones Consultivas o de Control del Consejo de Administración:

### Retribución del Consejo de Administración y de sus Comisiones

#### Importes en euros

Cargo	Consejo de Administración	Comisión Delegada	Comisiones Consultivas o de Control (*)
Presidente	240.000	80.000	22.400
Vicepresidente	200.000	80.000	—
Vocal Ejecutivo	—	—	—
Vocal Dominical	120.000	80.000	11.200
Vocal Independiente	120.000	80.000	11.200
Otro externo	120.000	80.000	11.200

(\*) Adicionalmente, el importe de la dieta por asistencia a cada una de las reuniones de las Comisiones Consultivas o de Control es de 1.000 euros.

A este respecto, se hace constar que el actual Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López, ha renunciado al cobro de los importes anteriormente indicados (esto es, 240.000 euros como Presidente del Consejo de Administración, y 80.000 euros como Presidente de la Comisión Delegada).

Asimismo, la remuneración fija, por sus labores ejecutivas, de 1.923.100 euros que el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López, tiene establecida para el ejercicio 2019 es igual a la percibida en los años 2018, 2017 y 2016, que fue fijada en su condición de Consejero Delegado, habiendo permanecido invariable tras su nombramiento como Presidente. Esta remuneración es un 13,8% inferior a la que estaba establecida para el cargo de Presidente Ejecutivo con anterioridad a su nombramiento como tal.

Igualmente, la remuneración fija, por sus labores ejecutivas, de 1.600.000 euros que el Consejero Delegado, D. Ángel Vilá Boix, tiene establecida para el ejercicio 2019 es idéntica a la percibida en el año 2018.

#### Detalle individualizado

Se desglosan en el Anexo II, de manera individualizada por concepto retributivo, las retribuciones y prestaciones que han devengado y/o percibido de Telefónica, S.A. y de otras sociedades del Grupo Telefónica, durante el ejercicio 2018, los miembros del Consejo de Administración. Asimismo, se desglosan las retribuciones y prestaciones devengadas y/o percibidas, durante dicho ejercicio, por los miembros de la Alta Dirección de la Compañía.

## Nota 27. Arrendamientos financieros

Los arrendamientos financieros más significativos del Grupo Telefónica son los siguientes:

### a) Compromisos de pagos por operaciones de arrendamiento financiero a través de las sociedades de Telefónica Brasil

El calendario de pagos de los arrendamientos financieros de Telefónica Brasil a 31 de diciembre de 2018, es el siguiente:

Millones de euros	Valor presente	Actualización	Cuotas pendientes
A un año	12	2	14
De uno a cinco años	33	14	47
Más de 5 años	44	69	113
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>85</b>	<b>174</b>

Al 31 de diciembre de 2018 existen activos netos bajo contratos de arrendamiento financiero contabilizados en el inmovilizado material por importe de 61 millones de euros.

Asimismo, Telefónica Brasil actúa como arrendador en arrendamientos financieros, siendo el calendario de cobros, a 31 de diciembre de 2018, el siguiente:

Millones de euros	Valor presente	Actualización	Cuotas pendientes
A un año	60	3	63
De uno a cinco años	57	9	66
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>12</b>	<b>129</b>
Corrección por deterioro	(44)		
<b>Total valor presente neto del deterioro</b>	<b>73</b>		

### b) Compromisos de pagos por operaciones de arrendamiento financiero a través de las sociedades de Telefónica Alemania

El calendario de pagos de los arrendamientos financieros de Telefónica Alemania a 31 de diciembre de 2018, es el siguiente:

Millones de euros	Valor presente	Actualización	Cuotas pendientes
A un año	8	—	8
De uno a cinco años	22	1	23
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>31</b>

Al 31 de diciembre de 2018 existen activos netos bajo contratos de arrendamiento financiero contabilizados en el inmovilizado material por importe de 76 millones de euros.

## Nota 28. Operaciones mantenidas para la venta

El detalle de los activos no corrientes mantenidos para la venta y los pasivos asociados a 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

Millones de euros	Activos no corrientes mantenidos para la venta	Pasivos asociados a activos no corrientes mantenidos para la venta
Antares	793	661
Telefónica Móviles Guatemala	376	105
Telefónica Móviles El Salvador	234	71
Otros activos	89	—
<b>Total</b>	<b>1.492</b>	<b>837</b>

Con fecha 8 de noviembre de 2018 Telefónica alcanzó un acuerdo con el Grupo Catalana Occidente para la venta del 100% de Antares, por un importe total de 161 millones de euros. A 31 de diciembre de 2018, todos los activos relacionados con Antares han sido reclasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta y sus pasivos como pasivos asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta (véase Nota 29).

El 24 de enero de 2019, Telefónica Centroamérica Inversiones, S.L., (sociedad participada al 60% por Telefónica y al 40% por Corporación Multi Inversiones), alcanzó un acuerdo con América Móvil, S.A.B. de C.V. para la venta de la totalidad del capital social de Telefónica Móviles Guatemala y del 99,3% de Telefónica Móviles El Salvador (véase Nota 29).

El detalle de los activos no corrientes mantenidos para la venta y pasivos asociados de Antares, Telefónica Móviles Guatemala y Telefónica Móviles El Salvador a 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

Millones de euros	Antares	T. Guatemala	T. El Salvador
<b>Activos no corrientes</b>	<b>635</b>	<b>326</b>	<b>184</b>
Intangibles	1	44	30
Fondo de comercio	—	123	60
Inmovilizado material	—	157	91
Activos financieros y otros activos no corrientes	634	2	2
Activos por impuestos diferidos	—	—	1
<b>Activos corrientes</b>	<b>158</b>	<b>50</b>	<b>50</b>
Existencias	—	9	7
Cuentas a cobrar y otros activos corrientes	10	25	30
Administraciones públicas deudoras	—	9	3
Otros activos financieros corrientes	52	—	2
Efectivo y equivalentes de efectivo	96	7	8
<b>Pasivos no corrientes</b>	<b>656</b>	<b>45</b>	<b>11</b>
Pasivos financieros no corrientes	—	19	—
Cuentas a pagar y otros pasivos no corrientes	—	—	1
Pasivos por impuestos diferidos	1	13	5
Provisiones a largo plazo	655	13	5
<b>Pasivos corrientes</b>	<b>5</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
Pasivos financieros corrientes	—	5	18
Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes	4	52	39
Administraciones públicas acreedoras	—	3	3
Provisiones a corto plazo	1	—	—



## Nota 29. Acontecimientos posteriores

Desde el 31 de diciembre de 2018 y hasta la fecha de formulación de los presentes estados financieros consolidados, se han producido en el Grupo Telefónica los siguientes acontecimientos.

- El 23 de enero de 2019, Telefónica comunicó que Telefónica UK Limited y Vodafone Limited suscribieron un acuerdo no vinculante destinado a reforzar su actual acuerdo de compartición de redes en el Reino Unido. El objetivo es ampliar el plazo del acuerdo de compartición de redes existente e incluir 5G en los emplazamientos de red que ambas comparten, así como modernizar sus redes de transmisión con cables de fibra óptica de mayor capacidad. Asimismo, las partes tienen intención de delegar actividades adicionales en Cornerstone Telecommunications Infrastructure Limited (CTIL), empresa participada por ambas compañías, responsable de la gestión de la infraestructura pasiva de las torres de ambas partes.
- El 23 de enero de 2019, Telefónica comunicó que le ha sido notificada resolución parcialmente estimatoria dictada por el Tribunal Económico-Administrativo Central en el marco de las reclamaciones económico-administrativas interpuestas frente a las liquidaciones que pusieron fin a la inspección del Impuesto sobre Sociedades correspondiente a los ejercicios 2008 a 2011. Dicha estimación parcial dará lugar a la devolución de impuestos satisfechos en exceso en dichos ejercicios. En este momento no resulta posible cuantificar con exactitud el importe de dichas devoluciones por cuanto, como el propio Tribunal Económico-Administrativo Central establece en su resolución la cuantificación definitiva de lo que se resuelve deberá hacerse en ejecución del fallo.
- El 23 de enero de 2019, Telefónica, S.A. amortizó 100 millones de euros del préstamo bilateral formalizado el 20 de diciembre de 2017.
- El 24 de enero de 2019, la filial de Telefónica, Telefónica Centroamérica Inversiones, S.L., sociedad participada, directa e indirectamente, al 60% por Telefónica y al 40% por Corporación Multi Inversiones, alcanzó un acuerdo con América Móvil, S.A.B. de C.V. para la venta de la totalidad del capital social de Telefónica Móviles Guatemala, S.A. y el 99,3% de Telefónica Móviles El Salvador, S.A. de C.V. El cierre de la venta de Telefónica El Salvador está sujeto a las pertinentes condiciones regulatorias mientras que el cierre de la venta de Telefónica Móviles Guatemala tuvo lugar en dicha fecha.

El importe agregado de la transacción (*enterprise value*) para ambas compañías es de 648 millones de dólares estadounidenses (aproximadamente, 570 millones de euros al tipo de cambio del acuerdo, correspondiendo 293 millones de euros a Telefónica Móviles Guatemala y 277 millones de euros a Telefónica Móviles El Salvador).

- El 25 de enero de 2019, Telefónica Emisiones, S.A.U. amortizó obligaciones por importe de 150 millones de euros las cuales fueron emitidas el 25 de enero de 2017. Estas obligaciones contaban con la garantía de Telefónica, S.A.
- El 5 de febrero de 2019, Telefónica Emisiones, S.A.U., realizó al amparo de su Programa de emisión de deuda *Guaranteed Euro Programme for the Issuance of Debt Instruments* (Programa EMTN), una emisión de bonos en el euromercado con la garantía de Telefónica por un importe de 1.000 millones de euros. Esta emisión, con vencimiento el 5 de febrero de 2024, tiene un cupón anual del 1,069% y un precio de emisión a la par (100%). Los fondos netos que se obtengan de esta emisión servirán para financiar proyectos destinados a incrementar la eficiencia energética mediante la transformación de la red de cobre a fibra óptica en España.
- El 14 de febrero de 2019, una vez obtenidas las aprobaciones regulatorias pertinentes, Telefónica transmitió el 100% del capital social de Antares al Grupo Catalana Occidente por un importe total de 161 millones de euros. En la misma fecha de la venta, Telefónica y el Grupo Catalana Occidente firmaron un acuerdo por el que Grupo Catalana Occidente continuará gestionando las pólizas colectivas del Grupo Telefónica de forma exclusiva durante los próximos 10 años.

- El 18 de febrero de 2019, Telefónica, S.A. amortizó anticipadamente 500 millones de euros del préstamo bilateral de 1.000 millones de euros firmado el 26 de junio de 2014 y cuyo vencimiento original era el 26 de junio de 2019.
- Con fecha 20 de febrero de 2019, el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. ha autorizado la venta de los negocios del Grupo Telefónica en Panamá, Nicaragua y Costa Rica. Se estima que el cierre del acuerdo tenga lugar en el corto plazo.

El detalle de los activos y pasivos de estas compañías a 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

Millones de euros	Telefónica Móviles Panamá, S.A.	Telefonía Celular de Nicaragua, S.A.	Telefónica de Costa Rica TC, S.A.
Activos no corrientes	332	146	177
Activos corrientes	34	38	51
<b>Total Activos</b>	<b>366</b>	<b>184</b>	<b>228</b>
Pasivos no corrientes	69	21	32
Pasivos corrientes	71	49	53
<b>Total Pasivos</b>	<b>140</b>	<b>70</b>	<b>85</b>

## Anexo I: Perímetro de consolidación

### Principales sociedades del Grupo Telefónica

A continuación, se muestran las principales sociedades que componen el Grupo Telefónica a 31 de diciembre de 2018, así como las principales participaciones registradas por el método de puesta en equivalencia.

Para cada sociedad se informa de: denominación, objeto social principal, país, moneda funcional, capital social (expresado en millones de unidades de la moneda funcional), el porcentaje de participación efectivo del Grupo Telefónica y la sociedad o sociedades a través de las cuales se obtiene la participación del Grupo.

#### Sociedad matriz

##### Telefónica, S.A.

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
<b>Telefónica España</b>					
Telefónica de España, S.A.U. Prestación de servicios de telecomunicaciones	España	EUR	1.024	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica Móviles España, S.A.U. Prestación de servicios de comunicaciones móviles	España	EUR	209	100%	Telefónica, S.A.
Acens Technologies, S.L. Provedora de Servicios de hosting, housing y soluciones de telecomunicaciones	España	EUR	23	100%	Telefónica de España, S.A.U.
Teleinformática y Comunicaciones, S.A.U. (Telyco) Promoción, comercialización y distribución de equipos y servicios telefónicos y telemáticos	España	EUR	8	100%	Telefónica de España, S.A.U.
Telefónica Soluciones de Informática y Com. de España S.A.U. Ingeniería de sistemas, redes e infraestructura de telecomunicaciones	España	EUR	2	100%	Telefónica de España, S.A.U.
Telefónica Soluciones de Outsourcing, S.A. Gestión y comercialización de redes	España	EUR	1	100%	Telefónica Soluciones de Informática y Com. de España S.A.U.
Telefónica Servicios Integrales de Distribución S.A.U. Proveedor de servicios integrales de logística	España	EUR	2	100%	Telefónica de España, S.A.U.
DTS Distribuidora de Televisión Digital, S.A. Servicios de radiodifusión, servicios de enlace y transmisión de señales de televisión por satélite	España	EUR	80	100%	Telefónica de España, S.A.U.
Telefónica Servicios Audiovisuales, S.A.U. Prestación de todo tipo de servicios de telecomunicaciones audiovisuales	España	EUR	6	100%	Telefónica de Contenidos, S.A.U.
Telefónica Broadcast Services, S.L.U. Prestación de servicios de transmisión y operación mediante las DSNG	España	EUR	—	100%	Telefónica Servicios Audiovisuales, S.A.U.
Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. Prestación de todo tipo de servicios de telecomunicaciones audiovisuales	España	EUR	46	100%	Telefónica de Contenidos, S.A.U.
Compañía Independiente de Televisión, S.L. Prestación de todo tipo de servicios de telecomunicaciones audiovisuales	España	EUR	1	100%	Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.
<b>Telefónica Reino Unido</b>					
Telefónica Europe plc Sociedad holding	Reino Unido	GBP	9	100%	Telefónica, S.A. (99,99%) Telefónica Capital S.A. (0,01%)

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
<b>Telefónica Reino Unido (Cont.)</b>					
MmO2 plc Sociedad holding	Reino Unido	GBP	20	100%	O2 Secretaries Ltd. (0,01%) Telefónica Europe plc (99,99%)
O2 Holdings Ltd Sociedad holding	Reino Unido	GBP	12	100%	Telefónica Europe plc
Telefónica United Kingdom Ltd. Operadora de servicios de comunicaciones móviles	Reino Unido	GBP	10	100%	O2 Holdings Ltd.
Giffgaff Ltd Prestación de servicios de comunicaciones móviles	Reino Unido	GBP	—	100%	Telefónica United Kingdom Ltd.
O2 Networks Ltd. Sociedad holding	Reino Unido	GBP	—	100%	O2 Holdings Ltd.
Cornerstone Telecommunications Compartición de infraestructuras	Reino Unido	GBP	—	50%	O2 Networks Ltd. (40%) O2 Cedar Ltd (10%)
<b>Telefónica Alemania</b>					
Telefónica Deutschland Holding A.G Sociedad holding	Alemania	EUR	2.975	69,22%	Telefónica Germany Holdings Limited
Telefónica Germany GmbH & Co. OHG Operadora de servicios de comunicaciones móviles	Alemania	EUR	51	69,22%	Telefónica Deutschland Holding A.G (69,21%) T. Germany Management, GmbH (0,01%)
E-Plus Services GmbH Operadora de servicios de comunicaciones móviles	Alemania	EUR	—	69,22%	Telefónica Germany GmbH & Co. OHG
Telefónica Germany Next GmbH Prestación de servicios tecnológicos y de consultoría en Big Data	Alemania	EUR	—	69,22%	Telefónica Germany GmbH & Co. OHG
Minodes GmbH Prestación de servicios tecnológicos y de consultoría en Big Data	Alemania	EUR	—	69,22%	Telefónica Germany Next GmbH
<b>Telefónica Brasil</b>					
Telefónica Brasil, S.A. Prestación de servicios de telecomunicaciones	Brasil	BRL	63.571	73,68%	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. (24,18%) Telefónica, S.A. (29,77%) Sao Paulo Telecommunicações Participações, Ltda. (19,67%) Telefónica Chile, S.A. (0,06%)
Terra Networks Brasil, S.A. Proveedor de servicios de acceso a Internet y portal	Brasil	BRL	—	73,68%	Telefónica Brasil, S.A.

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
<b>Telefónica Hispam Norte</b>					
Telefónica Venezolana, C.A. Operadora de comunicaciones móviles	Venezuela	VES	498.953	100%	Latin America Cellular Holdings, S.L. (97,04%) Comtel Comunicaciones Telefónicas, S.A. (2,87%) Telefónica, S.A. (0,09%)
Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP Operadora de servicios de comunicaciones	Colombia	COP	3.410	67,5%	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. (51,52%) Latin American Cellular Holdings, S.L. (8,08%) Telefónica, S.A. (7,90%)
Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P Operadora de servicios de comunicaciones	Colombia	COP	83.191	63,77%	Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP (35,71%) Metropolitana de Telecomunicaciones S.A E.S.P (28,06%)
Metropolitana de Telecomunicaciones S.A E.S.P Operadora de servicios de comunicaciones	Colombia	COP	50.212	59,03%	Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP (30,89%) Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P (28,14%)
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S Operadora de servicios de comunicaciones	Colombia	COP	2.330	60,93%	Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P (24,37%) Metropolitana de Telecomunicaciones S.A E.S.P (36,56%)
Telefónica Móviles México, S.A. de C.V. Sociedad holding	México	MXN	99.384	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica Móviles Panamá, S.A. Servicios de telefonía móvil	Panamá	USD	45	60%	Telefónica Centroamérica Inversiones, S.L.
Telefonía Celular de Nicaragua, S.A. Servicios de telefonía móvil	Nicaragua	NIO	247	60%	Telefónica Centroamérica Inversiones S.L. (59,99%) Guatemala Cellular Holdings, B.V. (0,01%)
Otecel, S.A. Prestación de servicios de comunicaciones móviles	Ecuador	USD	183	100%	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L.
Telefónica de Costa Rica TC, S.A. Comunicaciones móviles	Costa Rica	CRC	199.892	100%	Telefónica, S.A.
<b>Telefónica Hispam Sur</b>					
Telefónica de Argentina, S.A. Prestación de servicios de telecomunicaciones	Argentina	ARS	22.403	100%	Telefónica Móviles Argentina, S.A. (81,05%) Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. (16,73%) Telefónica, S.A. (1,46%) Telefónica International Holding, B.V. (0,76%)
Telefónica Móviles Argentina, S.A. Prestación de servicios de telecomunicaciones	Argentina	ARS	4.432	100%	Telefónica, S.A. (73,20%) Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. (25,28%) Telefónica International Holding, B.V. (1,52%)

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
<b>Telefónica Hispam Sur (Cont.)</b>					
Telefónica Móviles Chile, S.A. Sociedad operadora de servicios de comunicaciones móviles	Chile	CLP	1.294.872	100%	Inversiones Telefónica Móviles Holding Limitada (98,90%) Telefónica, S.A. (1,1%)
Telefónica Chile, S.A. Proveedor de telecomunicaciones de larga distancia nacional e internacional	Chile	CLP	569.773	99,14%	Telefónica Móviles Chile, S.A.
Telefónica del Perú, S.A.A. Operadora de servicios telefónicos locales, de larga distancia e internacionales	Perú	PEN	2.954	98,57%	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. (50,22%) Latin American Cellular Holdings, S.L. (48,35%)
Telefónica Móviles del Uruguay, S.A. Operadora de comunicaciones móviles y servicios	Uruguay	UYU	1.107	100%	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L.
<b>Otras sociedades</b>					
O2 International Holdings Ltd. Sociedad holding	Reino Unido	GBP	—	100%	O2 (Europe) Ltd.
Telefónica Germany Holdings Ltd. Sociedad holding	Reino Unido	EUR	—	100%	O2 (Europe) Ltd.
O2 (Europe) Ltd. Sociedad holding	Reino Unido	EUR	1.239	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica International Holding, B.V Sociedad holding	Países Bajos	EUR	—	100%	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L.
Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. Sociedad holding	España	EUR	237	100%	Telefónica, S.A.
Pontel Participaciones, S.L. Sociedad Holding	España	EUR	—	83,35%	Telefónica, S.A.
Telxius Telecom, S.A. Prestación de servicios de telecomunicaciones	España	EUR	250	50,01%	Pontel Participaciones, S.L.
Telxius Cable América, S.A. Proveedor de servicios de comunicación de gran ancho de banda	Uruguay	USD	429	50,01%	Telxius Telecom, S.A.
Telxius Cable España, S.L.U. Establecimiento y explotación de cualquier tipo de infraestructuras y/o redes de comunicaciones	España	EUR	5	50,01%	Telxius Telecom, S.A.
Telxius Cable República Dominicana, S.A.S. Prestación de servicios de telecomunicaciones	República Dominicana	USD	3	50,01%	Telxius Cable América, S.A. (49,51%) Telxius Cable España, S.L.U. (0,50%)
Telxius Cable Argentina, S.A. Explotación y despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones	Argentina	USD	78	50,01%	Telxius Cable América, S.A. (49,98%) Telxius Cable España, S.L.U. (0,03%)

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
<b>Otras sociedades (Cont.)</b>					
Telxius Cable Panamá, S.A. Instalación y operación de redes de telecomunicaciones a mayoristas	Panamá	USD	—	50,01%	Telxius Cable América, S.A.
Telxius Cable Puerto Rico, Inc. Servicios de comunicaciones mediante red de fibra óptica de alta capacidad	Puerto Rico	USD	24	50,01%	Telxius Cable América, S.A.
Telxius Cable USA, Inc. Proveedor de servicios de comunicación de gran ancho de banda	E.E.U.U.	USD	58	50,01%	Telxius Cable América, S.A.
Telxius Cable Ecuador, S.A. Comercialización de uso de la capacidad de transmisión de datos a través de una red de fibra óptica submarina	Ecuador	USD	5	50,01%	Telxius Cable América, S.A. (50%) Telxius Cable Perú, S.A.C. (0,01%)
Telxius Cable Chile, S.A. Participación en negocios relacionados con servicios públicos o privados de telecomunicaciones	Chile	USD	37	50,01%	Telxius Cable América, S.A.
Telxius Cable Guatemala, S.A. Instalación y operación de redes de telecomunicaciones a mayoristas	Guatemala	USD	24	50,01%	Telxius Cable América, S.A.
Telxius Cable Perú, S.A.C. Participación en operaciones de explotación de servicios de telecomunicaciones internacionales a través de cables submarinos y otros medios	Perú	USD	20	50,01%	Telxius Cable América, S.A. Telxius Cable América, S.A. (47,50%) Telxius Cable Chile, S.A. (0,83%) Telxius Cable Perú, S.A.C. (0,84%) Telxius Cable Guatemala, S.A. (0,83%) Telxius Cable Argentina, S.A. (0,01%)
Telxius Cable Colombia, S.A. Suministrar capacidad de transmisión de datos por medio del sistema de cable submarino	Colombia	USD	4	50,01%	Telxius Cable América, S.A. (0,01%)
Telxius Cable Brasil Participações, Ltda. Sociedad Holding	Brasil	USD	62	50,01%	Telxius Cable América, S.A.
Telxius Cable Brasil, Ltda. Explotación y despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones	Brasil	USD	74	50,01%	Telxius Cable Brasil Participações, Ltda. Telxius Cable América, S.A. (49,01%)
Telxius Cable Bolivia, S.A. Establecimiento y explotación de cualquier tipo de infraestructuras y/o redes de comunicaciones	Bolivia	USD	5	50,01%	Telxius Cable España, S.L.U. (0,5%) Telxius Cable Argentina, S.A. (0,5%)
Telxius Torres Latam, S.L.U. Establecimiento y explotación de cualquier tipo de infraestructuras y/o redes de comunicaciones	España	EUR	8	50,01%	Telxius Telecom, S.A.
Telxius Torres España, S.L.U. Establecimiento y explotación de cualquier tipo de infraestructuras y/o redes de comunicaciones	España	EUR	10	50,01%	Telxius Telecom, S.A.
Telxius Towers Germany, GmbH. Prestación de servicios de telecomunicaciones	Alemania	EUR	—	50,01%	Telxius Telecom, S.A.

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
<b>Otras sociedades (Cont.)</b>					
Telxius Torres Perú S.A.C. Prestación de servicios de telecomunicaciones	Perú	PEN	104	50,01%	Telxius Torres Latam, S.L.U. Telxius Torres Latam, S.L.U. (50%)
Telxius Torres Chile Holding, S.A. Sociedad holding	Chile	EUR	8	50,01%	Telxius Torres España, S.L.U. (0,01%)
Telxius Torres Chile, S.A. Prestación de servicios de telecomunicaciones	Chile	CLP	8.891	50,01%	Telxius Torres Chile Holding, S.A.
Telxius Torres Brasil, Ltda. Prestación de servicios de telecomunicaciones	Brasil	BRL	764	50,01%	Telxius Torres Latam, S.L.U. Telxius Torres Latam, S.L.U. (47,51%)
Telxius Torres Argentina, S.A. Prestación de servicios de telecomunicaciones	Argentina	ARS	1.005	50,01%	Telxius Telecom, S.A. (2,50%)
Latin American Cellular Holdings, S.L. Sociedad holding	España	EUR	—	100%	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L.
Telefónica International Wholesale Services II, S.L. Proveedor de servicios internacionales	España	EUR	1	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica International Wholesale Services México, S.A. Realización de actividades y proyectos de investigación en el campo de telecomunicaciones	México	MXN	31	100%	Telefónica International Wholesale Services II, S.L.
Telefónica Digital España, S.L. Desarrollo de actividades y servicios en el área de telecomunicaciones. Sociedad de cartera	España	EUR	24	100%	Telefónica, S.A.
Wayra Investigación y Desarrollo S.L. Identificación y desarrollo del talento en el campo de las TIC.	España	EUR	2	100%	Telefónica Digital España, S.L.
Wayra Chile Tecnología e Innovación Limitada Desarrollo de proyectos empresariales con base tecnológica innovadora	Chile	CLP	29.644	100%	Wayra Investigacion y Desarrollo, S.L.
Wayra Brasil Aceleradora de Projetos Ltda. Administración de fondos en sociedades de participación	Brasil	BRL	43	100%	Wayra Investigación y Desarrollo S.L.
WY Telecom, S.A. de C.V. Identificación y desarrollo del talento en el campo de las TIC.	México	MXN	153	100%	Wayra Investigacion y Desarrollo, S.L.
Wayra Argentina, S.A. Identificación y desarrollo del talento en el campo de las TIC.	Argentina	ARS	144	100%	Wayra Investigacion y Desarrollo, S.L. (95%) Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. (5%)
Wayra Colombia, S.A.S. Desarrollo de proyectos empresariales con base tecnológica innovadora	Colombia	COP	2.400	100%	Wayra Investigacion y Desarrollo, S.L.
Proyecto Wayra, C.A. Actividades comerciales, industriales y mercantiles	Venezuela	VES	3.051	100%	Telefónica Venezolana, C.A.



Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
<b>Otras sociedades (Cont.)</b>					
Wayra Perú Aceleradora de Proyectos, S.A.C. Desarrollo de proyectos empresariales con base tecnológica innovadora	Perú	PEN	20	100%	Wayra Investigación y Desarrollo, S.L.
Wayra UK Ltd. Desarrollo de proyectos empresariales con base tecnológica innovadora	Reino Unido	GBP	—	100%	Wayra Investigación y Desarrollo, S.L.
Terra Networks Perú, S.A. Proveedor de servicios de acceso a Internet y portal	Perú	PEN	10	100%	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L.
Terra Networks Argentina, S.A. Proveedor de servicios de acceso a Internet y portal	Argentina	ARS	58	100%	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. (99,99%) Telefónica International Holding, B.V. (0,01%)
Terra Networks México, S.A. de C.V. Proveedor de servicios de acceso a Internet, Portal e información financiera a tiempo real	México	MXN	305	100%	Terra Networks Mexico Holding, S.A. de C.V.
Telfisa Global, B.V. Gestión integrada de tesorería, asesoramiento y apoyo financiero a compañías del Grupo	Países Bajos	EUR	—	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica Global Activities Holding, B.V. Sociedad holding	Países Bajos	EUR	—	100%	Telfisa Global, B.V.
Telefónica Global Services, GmbH Negociación de compras	Alemania	EUR	—	100%	Group 3G UMTS Holding, GmbH
Telefónica Global Roaming, GmbH Optimización del tráfico en las redes	Alemania	EUR	—	100%	Telefónica Global Services, GmbH
Group 3G UMTS Holding GmbH Sociedad holding	Alemania	EUR	250	100%	Telefónica Global Activities Holdings, B.V.
Telefónica Compras Electrónicas, S.L. Desarrollo y prestación de servicios de la sociedad de la información	España	EUR	—	100%	Telefónica Global Services, GmbH
Telefónica de Contenidos, S.A.U. Organización y explotación de negocios relacionados con servicios multimedia	España	EUR	226	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica On The Spot Services, S.A.U. Prestación de servicios en el sector de la teledistribución	España	EUR	1	100%	Telefónica de Contenidos, S.A.U.
Telefónica Educación Digital, S.L. Portal vertical de educación en Internet	España	EUR	1	100%	Telefónica Digital España, S.L.
Telfin Ireland Ltd. Financiación Intragrupo	Irlanda	EUR	—	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica Ingeniería de Seguridad, S.A.U. Servicios y sistemas de seguridad	España	EUR	13	100%	Telefónica, S.A.

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
<b>Otras sociedades (Cont.)</b>					
Telefónica Engenharia de Segurança do Brasil Ltda Servicios y sistemas de seguridad	Brasil	BRL	155	99,99%	Telefónica Ingeniería de Seguridad, S.A.U.
Telefónica Capital, S.A.U. Sociedad financiera	España	EUR	7	100%	Telefónica, S.A.
Lotca Servicios Integrales, S.L. Tenencia y explotación de aeronaves	España	EUR	17	100%	Telefónica, S.A.
Fonditel Pensiones, Entidad Gestora de Fondos de Pensiones, S.A. Administración de fondos de pensiones	España	EUR	16	70%	Telefónica Capital, S.A.
Fonditel Gestión, Soc. Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, S.A. Administración y representación de instituciones de inversión colectiva	España	EUR	2	100%	Telefónica Capital, S.A.
Telefónica Investigación y Desarrollo, S.A.U. Realización de actividades y proyectos de investigación en el campo de telecomunicaciones	España	EUR	7	100%	Telefónica, S.A.
Media Networks Latin America, S.A.C Realización de actividades y proyectos de investigación en el campo de telecomunicaciones	Perú	USD	91	100%	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L.
Telefónica Luxembourg Holding, S.à.r.L. Sociedad Holding	Luxemburgo	EUR	3	100%	Telefónica, S.A.
Casiopea Reaseguradora, S.A. Actividades de reaseguros	Luxemburgo	EUR	4	100%	Telefónica Luxembourg Holding, S.à.r.L.
Nova Casiopea RE S.A. Actividades de reaseguros	Luxemburgo	EUR	15	100%	Telefónica Luxembourg Holding, S.à.r.L.
Telefónica Insurance, S.A. Realización de operaciones de seguros directos	Luxemburgo	EUR	23	100%	Telefónica Luxembourg Holding, S.à.r.L.
Telefónica Finanzas, S.A.U. Gestión integrada de tesorería, asesoramiento y apoyo financiero a compañías del Grupo	España	EUR	3	100%	Telefónica, S.A.
Pléyade Peninsular, Correduría de Seguros y Reaseguros del Grupo Telefónica, S.A. Distribución, promoción o producción de contratos de seguros	España	EUR	—	100%	Telefónica Finanzas, S.A.U. (TELFISA) (83,33%) Telefónica, S.A. (16,67%)
Fisatel Mexico, S.A. de C.V. Gestión integrada de tesorería, asesoramiento y apoyo financiero a compañías del Grupo	México	MXN	3.505	100%	Telefónica, S.A.

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
<b>Otras sociedades (Cont.)</b>					
Telefónica Europe, B.V. Captación de fondos en los mercados de capitales	Países Bajos	EUR	—	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica Participaciones, S.A.U. Realización de emisiones de instrumentos financieros de deuda	España	EUR	—	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica Emisiones, S.A.U. Realización de emisiones de instrumentos financieros de deuda	España	EUR	—	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica Global Technology, S.A.U. Gestión y explotación global de los sistemas de información	España	EUR	16	100%	Telefónica, S.A.
Aliança Atlântica Holding B.V. Sociedad Holding	Países Bajos	EUR	150	100%	Telefónica, S.A. (50%) Telefónica Brasil, S.A. (50%)
Telefónica Serviços Empresariais do BRASIL, Ltda. Prestación de servicios de gestión y administración	Brasil	BRL	45	99,99%	Telefónica Servicios Globales, S.L.U.
Telefónica Gestión Logística, S.A.C Prestación de servicios logísticos integrales	Perú	PEN	15	100%	Telefónica Servicios Globales, S.L.U. (99,49%) Telefónica del Perú, S.A.A. (0,51%)
Telefónica Gestión Integral de Edificios y Servicios S.L. Prestación de servicios de gestión y administración	España	EUR	—	100%	Telefónica Servicios Globales, S.L.U.
Tempotel, Empresa de Trabajo Temporal, S.A. Empresa de trabajo temporal	España	EUR	—	100%	Telefónica Servicios Globales, S.L.U.
O2 Worldwide Limited Prestación de servicios de telecomunicación	Reino Unido	GBP	—	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica Innovación Alpha, S.L. Prestación de servicios de comunicación electrónica y audiovisuales	España	EUR	1	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica Servicios Globales, S.L.U. Sociedad Holding	España	EUR	1	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica Holding Atticus, B.V. Sociedad holding	Países Bajos	EUR	—	100%	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L.
Telefónica Chile Holdings, S.L. Sociedad Holding	Chile	CLP	—	100%	Telefónica, S.A.
<b>Otras sociedades mantenidas para la venta</b>					
Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A. Seguros de vida, pensiones y enfermedad	España	EUR	51	100%	Telefónica, S.A.

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
<b>Otras sociedades mantenidas para la venta (Cont.)</b>					
Telefónica Móviles El Salvador, S.A. de C.V. Prestación de servicios de comunicaciones móviles y de larga distancia internacional	El Salvador	USD	42	59,58%	Telefónica Centroamérica Inversiones S.L. (59,46%) Telefónica Multiservicios S.A. de C.V. (0,12%)
Telefónica Móviles Guatemala, S.A. Prestación de servicios de comunicaciones móviles, telefonía fija y servicios de radiobúsqueda	Guatemala	GTQ	1.396	60%	Telefónica Centroamérica Inversiones S.L. (0,01%) Guatemala Cellular Holdings, B.V. (59,99%)
<b>Sociedades registradas por puesta en equivalencia</b>					
Telefónica Factoring España, S.A. Prestación de servicios de factoring	España	EUR	5	50%	Telefónica, S.A.
Telefónica Factoring Do Brasil, Ltd. Prestación de servicios de factoring	Brasil	BRL	5	50%	Telefónica, S.A. (40,00%) Telefónica Factoring España, S.A. (10,00%)
Telefónica Factoring Mexico, S.A. de C.V. SOFOM ENR Prestación de servicios de factoring	México	MXN	34	50%	Telefónica, S.A. (40,50%) Telefónica Factoring España, S.A. (9,50%)
Telefónica Factoring Perú, S.A.C. Prestación de servicios de factoring	Perú	PEN	6	50%	Telefónica, S.A. (40,50%) Telefónica Factoring España, S.A. (9,50%)
Telefónica Factoring Colombia, S.A. Prestación de servicios de factoring	Colombia	COP	4.000	50%	Telefónica, S.A. (40,50%) Telefónica Factoring España, S.A. (9,50%)
Mobile Financial Services Holding SPRL Servicios financieros	Bélgica	USD	197	50%	Telefónica Internacional Holding, B.V. (26,28%) Telefónica Holding Atticus, B.V. (23,72%)
Telefónica Consumer Finance, Establecimiento Financiero de Crédito, S.A. Establecimiento financiero de crédito	España	EUR	5	50%	Telefónica, S.A.
Tesco Mobile Ltd. Servicios de telefonía móvil	Reino Unido	GBP	—	50%	O2 Communication Ltd.
The Smart Steps Data Technology Company Servicios de Big Data en China	China	CNY	—	45%	Telefónica Digital España, S.L.

## Principales variaciones del perímetro de consolidación en el ejercicio 2018

### Constitución de nuevas compañías

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha de incorporación	% Participación
<b>Otras sociedades</b>			
Telixus Cable Bolivia, S.A. Establecimiento y explotación de cualquier tipo de infraestructuras y/o redes de comunicaciones	Bolivia	31/03/2018	50,01%
Pontel Participaciones, S.L. Sociedad Holding	España	31/07/2018	83,35%

### Compañías enajenadas

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha	% Vendido
<b>Telefónica España</b>			
Centro de Asistencia Telefónica, S.A. Prestación de servicios relacionados con bases de datos	España	31/12/2018	100%
<b>Telefónica Alemania</b>			
Shortcut I GmbH & Co. KG Desarrollo de proyectos empresariales con base tecnológica innovadora	Alemania	31/10/2018	69,22%
<b>Otras sociedades</b>			
Telefónica Digital Inc. Plataforma de Telefonía IP	E.E.U.U.	31/08/2018	100%
Tokbox Inc. Plataforma de Telefonía IP	E.E.U.U.	31/08/2018	100%
Axonix Ltd Servicios de publicidad móvil y digital	Reino Unido	31/08/2018	78%

### Compañías fusionadas

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha	Compañía absorbente
<b>Telefónica Alemania</b>			
Co-Trade GmbH Prestación de servicios tecnológicos	Alemania	31/07/2018	Telefónica Germany Retail GmbH
<b>Otras sociedades</b>			
Synergic Partners, S.L. Prestación de servicios tecnológicos y de consultoría en Big Data	España	31/10/2018	Telefónica Digital España, S.L.

### Liquidación de compañías

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha	% Participación
<b>Otras sociedades</b>			
Telefónica Gestión de Servicios Compartidos México, S.A. de C.V. Prestación de servicios de gestión y administración	México	31/12/2018	100%

### Operaciones con intereses minoritarios

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha	% Participación tras operación
<b>Otras sociedades</b>			
Pontel Participaciones, S.L. Venta a Grupo Pontegadea	España	31/07/2018	83,35%

### Principales variaciones del perímetro de consolidación en el ejercicio 2017

#### Constitución de nuevas compañías

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha de incorporación	% Participación
<b>Otras sociedades</b>			
Telxius Torres Argentina, S.A. Establecimiento y explotación de cualquier tipo de infraestructuras y/o redes de comunicaciones	Argentina	31/05/2017	60%

#### Compañías adquiridas

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha de incorporación	% Adquisición
<b>Telefónica Alemania</b>			
Minodes GmbH Prestación de servicios tecnológicos y de consultoría en Big Data	Alemania	31/05/2017	69,22%
Co-Trade GmbH Prestación de servicios tecnológicos	Alemania	31/10/2017	69,22%

#### Adquisición de control

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha	% Participación tras operación
<b>Telefónica Hispam Norte</b>			
Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P Operadora de servicios de comunicaciones	Colombia	30/09/2017	63,77%
Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. E.S.P Operadora de servicios de comunicaciones	Colombia	30/09/2017	59,03%
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S Operadora de servicios de comunicaciones	Colombia	30/09/2017	60,93%

#### Compañías enajenadas

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha de salida	% Vendido
<b>Telefónica Hispam Norte</b>			
Compañía Señales del Norte, S.A. de C.V Otros servicios de apoyo a los negocios	México	31/12/2017	100%
<b>Otras sociedades</b>			
Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Perú, S.A.C. Prestación de servicios de gestión y administración	Perú	31/10/2017	100%

## Compañías fusionadas

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha	Compañía absorbente
<b>Telefónica España</b>			
Telefónica Telecomunicaciones Públicas, S.A.U. Instalación de teléfonos de uso público	España	29/05/2017	Telefónica de España, S.A.U.
Tuenti Technologies, S.L. Prestación de servicios de telecomunicaciones	España	31/10/2017	Telefónica Móviles España, S.A.U.
Iberbanda, S.A. Operador de telecomunicaciones de banda ancha	España	31/10/2017	Telefónica de España, S.A.U.
Telefónica Studios S.L. Producciones audiovisuales	España	30/09/2017	Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.
<b>Telefónica Alemania</b>			
E-Plus Mobilfunk GmbH & Co. KG, GmbH Operadora de servicios de comunicaciones móviles	Alemania	31/07/2017	E-Plus Services GmbH
<b>Telefónica Hispam Sur</b>			
Compañía Internacional de Telecomunicaciones, S.A. Sociedad holding	Argentina	31/05/2017	Telefónica Móviles Argentina, S.A.
Telefónica Móviles Argentina Holding, S.A. Sociedad holding	Argentina	31/05/2017	Telefónica Móviles Argentina, S.A.
Telefónica Móviles Chile, S.A. Sociedad operadora de servicios de comunicaciones móviles	Chile	31/05/2017	Inversiones Telefónica Móviles Holding, S.A.
<b>Otras sociedades</b>			
Telefónica Datacorp, S.A.U. Sociedad holding	España	30/09/2017	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L.
Eyeos, S.L. Proveedor de servicios de internet	España	30/09/2017	Telefónica Investigación y Desarrollo, S.A.U.
Telefónica International Wholesale Services, S.L. Proveedor de servicios internacionales	España	31/12/2017	Telefónica International Wholesale Services II, S.L.
Wayra Ireland Ltd Desarrollo de proyectos empresariales con base tecnológica innovadora	Irlanda	31/12/2017	Wayra Investigación y Desarrollo S.L.

## Liquidación de compañías

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha	% Participación
<b>Otras sociedades</b>			
Saluspot Spain, S.L. Proveedor de servicios y artículos médicos a través de Internet	España	31/12/2017	65%

## Operaciones con intereses minoritarios

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha	% Participación tras operación
<b>Telefónica Alemania</b>			
Telefónica Deutschland Holding A.G. Canje de acciones con KPN	Alemania	31/03/2017	69,22%
<b>Otras sociedades</b>			
Telxius Telecom, S.A. Venta a Taurus Bidco S.à.r.l. ("KKR")	España	31/12/2017	60%

## Anexo II: Retribución al Consejo y a la Alta Dirección

### TELEFÓNICA, S.A.

(Importes en euros)

Consejeros	Sueldo <sup>1</sup>	Remuneración fija <sup>2</sup>	Dietas <sup>3</sup>	Retribución variable a corto plazo <sup>4</sup>	Remuneración por pertenencia a Comisiones del Consejo <sup>5</sup>	Otros conceptos <sup>6</sup>	Total
D. José María Álvarez-Pallete López	1.923.100	—	—	3.478.888	—	5.794	5.407.782
D. Isidro Fainé Casas	—	200.000	—	—	80.000	—	280.000
D. José María Abril Pérez	—	200.000	9.000	—	91.200	—	300.200
D. Ángel Vilá Boix	1.600.000	—	—	2.412.000	—	16.960	4.028.960
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	—	120.000	10.000	—	11.200	—	141.200
D. José Javier Echenique Landiribar	—	120.000	23.000	—	113.600	—	256.600
D. Peter Erskine	—	120.000	12.000	—	113.600	—	245.600
D <sup>a</sup> Sabina Fluxà Thienemann	—	120.000	9.000	—	11.200	—	140.200
D. Luiz Fernando Furlán	—	120.000	11.000	—	11.200	—	142.200
D <sup>a</sup> Carmen García de Andrés	—	120.000	16.000	—	22.400	—	158.400
D <sup>a</sup> María Luisa García Blanco <sup>7</sup>	—	80.000	9.000	—	13.067	—	102.067
D. Jordi Gual Solé <sup>7</sup>	—	110.000	16.000	—	20.533	—	146.533
D. Peter Löscher	—	120.000	13.000	—	24.267	—	157.267
D. Ignacio Moreno Martínez	—	120.000	25.000	—	44.800	—	189.800
D. Francisco Javier de Paz Mancho	—	120.000	35.000	—	124.800	—	279.800
D. Francisco José Riberas Mera	—	120.000	—	—	—	—	120.000
D. Wang Xiaochu	—	120.000	—	—	—	—	120.000

1 Sueldo: En cuanto a D. José María Álvarez-Pallete López y a D. Ángel Vilá Boix, se incluye el importe de las retribuciones que no son de carácter variable y que han devengado por sus labores ejecutivas.

2 Remuneración fija: Importe de la compensación en metálico, con una periodicidad de pago preestablecida, ya sea o no consolidable en el tiempo y devengada por el Consejero por su pertenencia al Consejo, con independencia de la asistencia efectiva del Consejero a las reuniones del Consejo.

3 Dietas: Importe total de las dietas por asistencia a las reuniones de las Comisiones Consultivas o de Control.

4 Remuneración variable a corto plazo (bonus): Importe variable ligado al desempeño o la consecución de una serie de objetivos (cuantitativos o cualitativos) individuales o de grupo, en un período de plazo igual o inferior a un año, correspondiente al ejercicio 2018 y que se abonará en el ejercicio 2019. Por lo que se refiere al bonus correspondiente al 2017, y que se abonó en el 2018, el Consejero Ejecutivo D. José María Álvarez-Pallete López percibió 3.426.964 euros y el Consejero Ejecutivo D. Ángel Vilá Boix percibió 990.000 euros (el bonus del Sr. Vilá sólo incluía la cantidad devengada desde su nombramiento como Consejero de la Compañía, el 26 de julio de 2017).

5 Remuneración por pertenencia a las Comisiones del Consejo: Importe de otros conceptos distintos a las dietas, de los que sean beneficiarios los Consejeros por su pertenencia a la Comisión Delegada y a las Comisiones Consultivas o de Control, con independencia de la asistencia efectiva del Consejero a las reuniones de dichas Comisiones.

6 Otros conceptos: Entre otros, se incluyen los importes percibidos en concepto de retribuciones en especie (seguro médico general y de cobertura dental y vehículo), satisfechas por Telefónica, S.A.

7 D. Jordi Gual Solé fue nombrado Consejero de la Compañía el 31 de enero de 2018, y D<sup>a</sup> María Luisa García Blanco fue nombrada Consejera el 25 de abril de 2018, reflejándose, por tanto, la retribución devengada y percibida, respectivamente, desde las referidas fechas.



Asimismo, D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz cesó en su cargo de Consejera el 25 de abril de 2018, reflejándose a continuación la retribución por ella devengada y percibida en 2018 hasta la referida fecha.

Consejeros	Sueldo <sup>1</sup>	Remuneración fija <sup>2</sup>	Dietas <sup>3</sup>	Retribución variable a corto plazo <sup>4</sup>	Remuneración por pertenencia a Comisiones del Consejo <sup>5</sup>	Otros conceptos <sup>6</sup>	Total
D <sup>a</sup> Eva Castillo Sanz	—	40.000	7.000	—	11.200	—	58.200

1 a 6: Las definiciones de estos conceptos son las incluidas en la tabla anterior.

Por otra parte, en la siguiente tabla se desglosan igualmente de forma individualizada los importes devengados y/o percibidos en otras sociedades del Grupo Telefónica distintas de Telefónica, S.A., por los Consejeros de la Compañía, por el desempeño de funciones ejecutivas o por su pertenencia a los Órganos de Administración de dichas sociedades:

### OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO TELEFÓNICA

(Importes en euros)

Consejeros	Sueldo <sup>1</sup>	Remuneración fija <sup>2</sup>	Dietas <sup>3</sup>	Retribución variable a corto plazo <sup>4</sup>	Remuneración por pertenencia a Comisiones del Consejo <sup>5</sup>	Otros conceptos <sup>6</sup>	Total
D. José María Álvarez-Pallete López	—	—	—	—	—	—	—
D. Isidro Fainé Casas	—	—	—	—	—	—	—
D. José María Abril Pérez	—	—	—	—	—	—	—
D. Ángel Vilá Boix	—	—	—	—	—	—	—
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	—	—	—	—	—	—	—
D. José Javier Echenique Landiribar	—	104.652	—	—	—	—	104.652
D. Peter Erskine	—	20.000	—	—	—	—	20.000
D <sup>a</sup> Sabina Fluxà Thienemann	—	—	—	—	—	—	—
D. Luiz Fernando Furlán	—	85.366	—	—	—	—	85.366
D <sup>a</sup> Carmen García de Andrés	—	—	—	—	—	—	—
D <sup>a</sup> Maria Luisa García Blanco	—	—	—	—	—	—	—
D. Jordi Gual Solé	—	—	—	—	—	—	—
D. Peter Löscher	—	—	—	—	—	—	—
D. Ignacio Moreno Martínez	—	—	—	—	—	—	—
D. Francisco Javier de Paz Mancho	—	260.440	—	—	—	—	260.440
D. Francisco José Riberas Mera	—	—	—	—	—	—	—
D. Wang Xiaochu	—	—	—	—	—	—	—

1 Sueldo: Importe de las retribuciones que no son de carácter variable y que ha devengado el Consejero de otras sociedades del Grupo Telefónica por sus labores ejecutivas.

2 Remuneración fija: Importe de la compensación en metálico, con una periodicidad de pago preestablecida, ya sea o no consolidable en el tiempo y devengada por el Consejero por su pertenencia a órganos de administración de otras Sociedades del Grupo Telefónica.

Se hace constar que D. Ángel Vilá Boix ha percibido durante el ejercicio 2018, por su pertenencia al Supervisory Board de Telefónica Deutschland Holding, A.G. durante el ejercicio 2017 (cesó en su cargo el 4 de octubre de 2017), un importe de 2.000 euros. Asimismo, D. Peter Erskine ha percibido durante el ejercicio 2018, por su pertenencia al Supervisory Board de Telefónica Deutschland Holding, A.G. durante el ejercicio 2017, un importe de 20.000 euros.

3 Dietas: Importe total de las dietas por asistencia a las reuniones de órganos de administración de otras Sociedades del Grupo Telefónica.

4 Remuneración variable a corto plazo (bonus): Importe variable ligado al desempeño o la consecución de una serie de objetivos (cuantitativos o cualitativos) individuales o de grupo, en un periodo de plazo igual o inferior a un año, correspondiente al ejercicio 2018 y que se abonará en el ejercicio 2019, por otras sociedades del Grupo Telefónica.

5 Remuneración por pertenencia a las Comisiones del Consejo de otras sociedades del Grupo Telefónica: Importe de otros conceptos distintos a las dietas, de los que sean beneficiarios los Consejeros por su pertenencia a las Comisiones Consultivas o de Control de otras sociedades del Grupo Telefónica, con independencia de la asistencia efectiva del Consejero a las reuniones de dichas Comisiones.

6 Otros conceptos: Entre otros, se incluyen los importes percibidos en concepto de retribuciones en especie (seguro médico general y de cobertura dental, y vehículo), satisfechas por otras sociedades del Grupo Telefónica.

Asimismo, D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz cesó en su cargo de Consejera el 25 de abril de 2018, reflejándose a continuación la retribución por ella devengada en 2018 hasta la referida fecha.

Consejeros	Sueldo <sup>1</sup>	Remuneración fija <sup>2</sup>	Dietas <sup>3</sup>	Retribución variable a corto plazo <sup>4</sup>	Remuneración por pertenencia a Comisiones del Consejo <sup>5</sup>	Otros conceptos <sup>6</sup>	Total
D <sup>a</sup> Eva Castillo Sanz	—	26.849	—	—	—	—	26.849

1 a 6: Las definiciones de estos conceptos son las incluidas en la tabla anterior.

Se hace constar que D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz ha percibido durante el ejercicio 2018, por su pertenencia al Supervisory Board de Telefónica Deutschland Holding, A.G. durante el ejercicio 2017, un importe de 80.000 euros.

Adicionalmente, como se ha comentado en el apartado de Política Retributiva, los Consejeros Ejecutivos cuentan con una serie de Prestaciones Asistenciales. A continuación se detallan, de forma desglosada, las aportaciones realizadas, durante el ejercicio 2018, por la Sociedad a sistemas de ahorro a largo plazo (Planes de Pensiones y Plan de Previsión Social):

#### SISTEMAS DE AHORRO A LARGO PLAZO

(Importes en euros)

Consejeros	Aportaciones del ejercicio 2018
D. José María Álvarez-Pallete López	673.085
D. Ángel Vilá Boix	560.000

El desglose de los sistemas de ahorro a largo plazo comprende aportaciones a Planes de Pensiones, al Plan de Previsión Social, y al Seguro Unit link, conforme al siguiente detalle:

(Importes en euros)

Consejeros	Aportaciones a Planes de Pensiones	Aportaciones al Plan de Previsión Social <sup>1</sup>	Aportaciones al Seguro Unit link-Exceso Plan de Pensiones <sup>2</sup>
D. José María Álvarez-Pallete López	6.060	540.968	126.057
D. Ángel Vilá Boix	5.377	487.840	66.783

1 Aportaciones al Plan de Previsión Social de Directivos establecido en 2006, financiado exclusivamente por la Compañía, para complementar el Plan de Pensiones en vigor, que supone unas aportaciones definidas equivalentes a un determinado porcentaje sobre la retribución fija del Directivo, en función de los niveles profesionales en la organización del Grupo Telefónica.

2 Aportaciones al Seguro Unit link-Exceso Plan de Pensiones: En el ejercicio 2015 la ley aplicable rebajó los límites financieros y fiscales de las aportaciones a los Planes de Pensiones; por lo que, para compensar la diferencia producida a favor de los Beneficiarios, se suscribió un seguro colectivo Unit link, en el que se canalizan las referidas diferencias que en cada ejercicio se produzcan.

Este Seguro Unit link, concertado con la entidad Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A., tiene cobertura en las mismas contingencias que las del "Plan de Pensiones" y los mismos supuestos de liquidez excepcional en caso de enfermedad grave o desempleo de larga duración.

Por lo que se refiere a las primas de seguro de vida, los importes de 2018 han sido los siguientes:

### PRIMAS DE SEGURO DE VIDA

(Importes en euros)

Consejeros	Primas de seguro de vida
D. José María Álvarez-Pallete López	13.176
D. Ángel Vilá Boix	14.116

Por lo que se refiere a planes de retribución basados en acciones (en los que participan exclusivamente los Consejeros Ejecutivos), existían los siguientes dos planes de retribución variable a largo plazo en vigor durante el ejercicio 2018:

1.- El denominado “Performance & Investment Plan” (“PIP”) compuesto por tres ciclos (2014-2017; 2015-2018; 2016-2019), aprobado por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de mayo de 2014, y que ya ha concluido.

El primer ciclo de este Plan se inició en 2014 y concluyó en octubre de 2017. El segundo ciclo de este Plan se inició en 2015 y concluyó en octubre de 2018. De conformidad con lo establecido en sus condiciones generales, no procedió la entrega de acciones del primer y del segundo ciclo del Plan (2014-2017; 2015-2018), por lo que no se entregó ninguna acción a los Consejeros Ejecutivos que participaban en estos ciclos.

En lo que se refiere al tercer ciclo de este Plan (2016-2019), el Consejo de Administración de la Compañía, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, acordó no ejecutar ni implementar el mismo por considerar que no estaba suficientemente alineado con la planificación estratégica del Grupo Telefónica, teniendo en cuenta las circunstancias y el entorno macroeconómico.

2.- El denominado “Performance Share Plan” (“PSP”) compuesto por tres ciclos (2018-2020; 2019-2021; 2020-2022), aprobado por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 8 de junio de 2018. El Primer Ciclo se inició el 1 de enero de 2018 (con entrega de las acciones que correspondan en el año 2021), el Segundo Ciclo se inició el 1 de enero de 2019 (con entrega de las acciones que correspondan en el año 2022), y el Tercero se iniciará el 1 de enero de 2020 (con entrega de las acciones que correspondan en el año 2023).

Se hace constar, a continuación, el número máximo de acciones asignadas en caso cumplimiento máximo del objetivo de TSR (“Total Shareholder Return”) y FCF (“Free Cash Flow”) fijado para el primer y el segundo ciclo del Plan.

#### PSP – Primer ciclo / 2018-2020

Consejeros	Número máximo de acciones (*)
D. José María Álvarez-Pallete López	421.000
D. Ángel Vilá Boix	312.000

(\*) Máximo número posible de acciones a recibir en caso de cumplimiento máximo del objetivo de TSR y FCF.

#### PSP – Segundo ciclo / 2019-2021 (acciones asignadas en febrero de 2019)

Consejeros	Número máximo de acciones (*)
D. José María Álvarez-Pallete López	468.000
D. Ángel Vilá Boix	347.000

(\*) Máximo número posible de acciones a recibir en caso de cumplimiento máximo del objetivo de TSR y FCF.

En todo caso, se hace constar que no se ha entregado ninguna acción a los Consejeros Ejecutivos bajo el primer y el segundo ciclo del PSP y que los cuadros anteriores sólo reflejan el número de acciones potencialmente entregables, sin que ello suponga en modo alguno que se van a entregar efectivamente todas o parte de las mismas.

En efecto, el número de acciones de Telefónica, S.A. que, siempre dentro del máximo establecido, podría ser objeto de entrega, en su caso, a los Partícipes, está condicionado y viene determinado en función del cumplimiento de los objetivos establecidos: en un 50% del cumplimiento del objetivo de Total Shareholder Return (el "TSR") de la acción de Telefónica, S.A. y en un 50% de la generación de caja libre o Free Cash Flow del grupo Telefónica (el "FCF").

Para determinar el cumplimiento del objetivo de TSR y calcular el número concreto de acciones a entregar por este concepto, se medirá la evolución del TSR de la acción de Telefónica, S.A. durante el periodo de duración de cada ciclo de tres años, con relación a los TSR's experimentados por determinadas compañías pertenecientes al sector de telecomunicaciones, ponderados según su relevancia para Telefónica, S.A., que a efectos del Plan constituirán el grupo de comparación (en adelante, el "Grupo de Comparación"). Las compañías incluidas en el Grupo de Comparación se relacionan a continuación: América Móvil, BT Group, Deutsche Telekom, Orange, Telecom Italia, Vodafone Group, Proximus, Royal KPN, Millicom, Swisscom, Telenor, TeliaSonera, y Tim Participações.

En relación con el cumplimiento del objetivo de TSR, el Plan preverá que el número de acciones a entregar asociadas al cumplimiento de este objetivo oscilará entre el 15% del número de acciones teóricas asignadas, para el supuesto de que la evolución del TSR de la acción de Telefónica, S.A. se sitúe en, al menos, la mediana del Grupo de Comparación, y el 50% para el caso de que dicha evolución se sitúe en el tercer cuartil o superior del Grupo de Comparación, calculándose el porcentaje por interpolación lineal para aquellos casos que se sitúen entre la mediana y el tercer cuartil.

Para determinar el cumplimiento del objetivo de FCF y calcular el número concreto de acciones a entregar por este concepto, se medirá el nivel de FCF generado por el Grupo Telefónica durante cada año, comparándolo con el valor fijado en los presupuestos aprobados por el Consejo de Administración para cada ejercicio.

En relación con el FCF, al inicio de cada ciclo, se determinará una escala de logro que incluirá un umbral mínimo, por debajo del cual no se abona incentivo y cuyo cumplimiento supondrá la entrega del 25% de las acciones teóricas asignadas, y un nivel máximo, que supondrá la entrega del 50% de las acciones teóricas asignadas.

Al menos el 25% de las acciones que se entreguen al amparo del Plan a los Consejeros Ejecutivos y a otros Partícipes que determine el Consejo de Administración estarán sometidas a un periodo de retención de un año.

Además, cabe señalar que los Consejeros externos de la Compañía no perciben ni han percibido durante el año 2018 retribución alguna en concepto de pensiones ni seguros de vida, ni tampoco participan en planes de retribución referenciados al valor de cotización de la acción.

Asimismo, la Compañía no concede ni ha concedido, durante el año 2018, anticipo, préstamo o crédito alguno a favor de los Consejeros, ni a favor de su Alta Dirección, dando cumplimiento a las exigencias de la Ley Sarbanes-Oxley publicada en los Estados Unidos, y que resulta aplicable a Telefónica como sociedad cotizada en ese mercado.

## Remuneración de la Alta Dirección de la Compañía.

Por su parte, los Directivos que en el ejercicio 2018 integraban la Alta Dirección<sup>1</sup> de la Compañía, excluidos los que forman parte integrante del Consejo de Administración, han devengado<sup>2</sup> durante el ejercicio 2018 un importe total de 7.966.605 euros.

Además, y en cuanto a los sistemas de ahorro a largo plazo, las aportaciones realizadas por parte del Grupo Telefónica durante el año 2018 al Plan de Previsión Social descrito en la nota de “Ingresos y gastos” en lo que se refiere a estos Directivos ascienden a 854.125 euros; las aportaciones correspondientes al Plan de Pensiones ascienden a 21.508 euros; y las aportaciones al Seguro Unit link-Exceso Plan de Pensiones ascienden a 107.493 euros.

Asimismo, los importes relativos a las retribuciones en especie (en las que se incluyen, las cuotas por seguros de vida y por otros seguros, como el seguro médico general y de cobertura dental, y el vehículo), han sido 95.256 euros.

Por otra parte, y por lo que se refiere a planes de retribución basados en acciones, durante el ejercicio 2018 existían los dos siguientes planes de retribución variable a largo plazo:

1.- El denominado “Performance & Investment Plan” (“PIP”) compuesto por tres ciclos (2014-2017; 2015-2018; 2016-2019), aprobado por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de mayo de 2014, y que ya ha concluido.

El primer ciclo de este Plan se inició en 2014 y concluyó en octubre de 2017. El segundo ciclo de este Plan se inició en 2015 y concluyó en octubre de 2018. De conformidad con lo establecido en sus condiciones generales, no procedió la entrega de acciones del primer y del segundo ciclo del Plan (2014-2017; 2015-2018), por lo que no se entregó ninguna acción a los Directivos que participaban en esos ciclos.

En lo que se refiere al tercer ciclo de este Plan (2016-2019), el Consejo de Administración de la Compañía, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, acordó no ejecutar ni implementar el mismo por considerar que no estaba suficientemente alineado con la planificación estratégica del Grupo Telefónica, teniendo en cuenta las circunstancias y el entorno macroeconómico.

2.- El denominado “Performance Share Plan” (“PSP”) compuesto por tres ciclos (2018-2020; 2019-2021; 2020-2022), aprobado por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 8 de junio de 2018. El primer ciclo de este Plan se inició en 2018 y concluirá el 31 de diciembre de 2020. El número máximo de acciones asignadas en caso de cumplimiento máximo del objetivo de TSR (“Total Shareholder Return”) y FCF (“Free Cash Flow”), al inicio del primer ciclo (2018-2020) al conjunto de los Directivos integrados en la Alta Dirección de la Compañía fue de 491.570.

El segundo ciclo de este Plan se inició en 2019 y concluirá el 31 de diciembre de 2021. El número máximo de acciones asignadas en caso de cumplimiento máximo del objetivo de TSR (“Total Shareholder Return”) y FCF (“Free Cash Flow”), al inicio del segundo ciclo (2019-2021) al conjunto de los Directivos integrados en la Alta Dirección de la Compañía ha sido de 545.591.

<sup>1</sup> Entendiéndose por Alta Dirección, a estos efectos, aquellas personas que desarrollen, de hecho o de derecho, funciones de alta dirección bajo la dependencia directa del Órgano de Administración o de Comisiones Ejecutivas o Consejeros Delegados de la Compañía, incluyendo en todo caso al responsable de Auditoría Interna.

<sup>2</sup> Asimismo, se hace constar que la cantidad percibida en el ejercicio 2018 por los Directivos que integraban la Alta Dirección de la Compañía, excluidos los que forman parte integrante del Consejo de Administración, fue de 19.221.735 euros. Dicho importe incluye la retribución percibida por D. Ramiro Sánchez de Lerín García-Ovies, anterior Secretario General y del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., hasta la fecha de su desvinculación de la Compañía, incluida la indemnización por él percibida como consecuencia de su cese.

## Anexo III: Detalle de obligaciones y bonos

El detalle de las obligaciones y bonos en circulación al 31 de diciembre de 2018 y sus principales características son las siguientes (expresado en millones de euros):

### Telefónica y sociedades instrumentales

Obligaciones y Bonos	Divisa	% Tipo de interés	Vencimiento (Nominal)						Total
			2019	2020	2021	2022	2023	Posterior	
T. EUROPE BV SEP_00 BONO GLOBAL D	USD	8,250%	—	—	—	—	—	1.070	1.070
TEBV FEB_03 EMTN TRAMO B FIJO	EUR	5,875%	—	—	—	—	—	500	500
<b>Telefónica Europe, B.V.</b>			—	—	—	—	—	<b>1.570</b>	<b>1.570</b>
EMTN O2 GBP	GBP	5,375%	—	—	—	—	—	559	559
TELEF. EMISIONES JUN 06 TRAMO D	USD	7,045%	—	—	—	—	—	1.746	1.746
TELEF. EMISIONES ENERO 07 A	EUR	1 x EURIBOR6M + 0,83000%	—	—	55	—	—	—	55
TELEF. EMISIONES MAYO 2014	EUR	2,242%	—	—	—	1.250	—	—	1.250
TELEF. EMISIONES 15 JULIO 2019	USD	5,877%	873	—	—	—	—	—	873
TELEF. EMISIONES 11 NVBRE 2019	EUR	4,693%	1.750	—	—	—	—	—	1.750
EMTN GBP 09/12/2022 650 GBP	GBP	5,289%	—	—	—	726	—	—	726
TELEF. EMISIONES ABR 3 2010	USD	5,134%	—	1.222	—	—	—	—	1.222
EMTN GBP 08/10/2029 400 GBP	GBP	5,445%	—	—	—	—	—	447	447
TELEF. EMISIONES FEB 2011	USD	5,462%	—	—	1.310	—	—	—	1.310
TELEF. EMISIONES FEB 2012	GBP	5,597%	—	782	—	—	—	—	782
TELEF. EMISIONES OCT 2012	EUR	4,710%	—	1.200	—	—	—	—	1.200
TELEF. EMISIONES DIC 2012	CHF	3,450%	—	—	—	133	—	—	133
TELEF. EMISIONES ENE 2013	EUR	3,987%	—	—	—	—	1.500	—	1.500
TELEF. EMISIONES MAR 2013	EUR	3,961%	—	—	1.000	—	—	—	1.000
TELEF. EMISIONES ABR 2013	USD	4,570%	—	—	—	—	655	—	655
TELEF. EMISIONES MAY 2013	EUR	2,736%	750	—	—	—	—	—	750
TELEF. EMISIONES OCT 2013	CHF	2,595%	—	200	—	—	—	—	200
TELEF. EMISIONES OCT 2014	EUR	2,932%	—	—	—	—	—	800	800
TELEF. EMISIONES JULIO 2015	EUR	1 x EURIBOR6M +0,83%	—	—	—	67	—	—	67
TELEF. EMISIONES SEPTIEMBRE 2015	EUR	1,477%	—	—	1.000	—	—	—	1.000
TELEF. EMISIONES ABR 2016	EUR	0,750%	—	—	—	1.400	—	—	1.400
TELEF. EMISIONES ABR 2016	EUR	1,460%	—	—	—	—	—	1.350	1.350
TELEF. EMISIONES OCT 2016	EUR	0,318%	—	1.250	—	—	—	—	1.250
TELEF. EMISIONES OCT 2016	EUR	1,930%	—	—	—	—	—	750	750
TELEF. EMISIONES DIC 2016	EUR	4,000%	—	—	—	—	—	150	150

**Telefónica y sociedades instrumentales (cont.)**

Obligaciones y Bonos	Divisa	% Tipo de interés	Vencimiento						Total
			2019	2020	2021	2022	2023	Posterior	
TELEF. EMISIONES ENERO 2017	EUR	1 x EURIBOR3M +0,40%	150	—	—	—	—	—	150
TELEF. EMISIONES ENERO 2017	EUR	1,528%	—	—	—	—	—	1.250	1.250
TELEF. EMISIONES ENERO 2017	EUR	2,318%	—	—	—	—	—	500	500
TELEF. EMISIONES MARZO 2017	USD	4,103%	—	—	—	—	—	1.310	1.310
TELEF. EMISIONES MARZO 2017	USD	5,213%	—	—	—	—	—	1.746	1.746
TELEF. EMISIONES MARZO 2017	EUR	2,318%	—	—	—	—	—	200	200
TELEF. EMISIONES ABRIL 2017	USD	4,900%	—	—	—	—	—	175	175
TELEF. EMISIONES ABRIL 2017	USD	5,213%	—	—	—	—	—	437	437
TELEF. EMISIONES SEPTIEMBRE 2017	EUR	1,715%	—	—	—	—	—	1.250	1.250
TELEF. EMISIONES ENERO 2018	EUR	1,447%	—	—	—	—	—	1.000	1.000
TELEF. EMISIONES MARZO 2018	USD	4,895%	—	—	—	—	—	1.091	1.091
TELEF. EMISIONES MARZO 2018	USD	4,665%	—	—	—	—	—	655	655
TELEF. EMISIONES SEPTIEMBRE 2018	EUR	1,495%	—	—	—	—	—	1.000	1.000
<b>Telefónica Emisiones, S.A.U.</b>			<b>3.523</b>	<b>4.654</b>	<b>3.365</b>	<b>3.576</b>	<b>2.155</b>	<b>16.416</b>	<b>33.689</b>
Bono Convertible MAR 2016 (*)	EUR	—	—	—	600	—	—	—	600
<b>Telefónica Participaciones</b>			—	—	<b>600</b>	—	—	—	<b>600</b>
<b>Total Telefónica, S.A. y Sociedades Instrumentales</b>			<b>3.523</b>	<b>4.654</b>	<b>3.965</b>	<b>3.576</b>	<b>2.155</b>	<b>17.986</b>	<b>35.859</b>

(\*) Emisión de obligaciones convertibles no dilutivas, referenciadas al precio de la acción de Telefónica, S.A., con un importe nominal agregado de 600 millones de euros, un precio de emisión de 101,25% y vencimiento en marzo de 2021

**Operadoras extranjeras**

Obligaciones y Bonos	Divisa	% Tipo de interés	Vencimiento						Total
			2019	2020	2021	2022	2023	Posterior	
Bono Q	CLP	5,750%	59	—	—	—	—	—	59
Bono T	CLP	4,900%	—	12	24	—	24	—	60
Bono 144A	USD	3,875%	—	—	—	437	—	—	437
<b>Telefónica Chile, S.A.</b>			<b>59</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>437</b>	<b>24</b>	—	<b>556</b>
Bono F	UF	3,600%	—	—	—	—	104	—	104
Bono G	UF	2,200%	—	69	—	—	—	—	69
Bono I	UF	1,950%	—	69	—	—	—	—	69
Bono K	CLP	4,900%	—	—	119	—	—	—	119
<b>Telefónica Móviles Chile, S.A.</b>			—	<b>138</b>	<b>119</b>	—	<b>104</b>	—	<b>361</b>
T. Finanzas Mex emisión 0710 FIJ	MXN	8,070%	—	89	—	—	—	—	89
<b>Telefónica Finanzas México, S.A.</b>			—	<b>89</b>	—	—	—	—	<b>89</b>

**Operadoras extranjeras (cont.)**

Obligaciones y Bonos	Divisa	% Tipo de interés	Vencimiento						Total
			2019	2020	2021	2022	2023	Posterior	
Bonos 4to. Programa T. Perú (19° Serie A)	N. SOL	VAC + 3.625%	—	—	—	—	—	22	22
Bonos 4to. Programa T. Perú (12° Serie A)	N. SOL	VAC + 3.6875%	22	—	—	—	—	—	22
Bonos 4to. Programa T. Perú (19° Serie B)	N. SOL	VAC + 2.8750%	—	—	—	—	—	17	17
Bonos 4to. Programa T. Perú (37° Serie A)	N. SOL	VAC + 3.1250%	—	—	—	—	—	17	17
Bonos 4to. Programa T. Perú (19° Serie C)	N. SOL	VAC + 3.1875%	—	—	—	—	—	7	7
Bonos 5to. Programa T. Perú (22° Serie Ab)	N. SOL	VAC + 3.5000%	4	—	—	—	—	—	4
Bonos 5to. Programa T. Perú (22° Serie Ac)	N. SOL	VAC + 3.5000%	—	—	8	—	—	—	8
Bonos 6to. Programa T. Perú (17° Serie A)	N. SOL	VAC + 3.09375%	—	—	—	—	—	16	16
Bonos 7mo. Programa T. Perú (27° Serie A)	N. SOL	5,531%	13	—	—	—	—	—	13
Bonos 6to. Programa T. Perú (11° Serie A)	N. SOL	6,656%	—	—	—	—	67	—	67
Bonos 6to. Programa T. Perú (11° Serie B)	N. SOL	6,188%	—	—	—	—	—	31	31
Bonos 6to. Programa T. Perú (12° Serie A)	N. SOL	5,063%	—	28	—	—	—	—	28
Bonos 6to. Programa T. Perú (13° Serie A)	N. SOL	5,500%	—	—	—	36	—	—	36
Bonos 6to. Programa T. Perú (14° Serie A)	N. SOL	5,344%	—	—	—	26	—	—	26
Bonos 6to. Programa T. Perú (15° Serie A)	N. SOL	5,469%	—	—	—	—	—	35	35
Bonos 6to. Programa T. Perú (16° Serie A)	N. SOL	5,500%	—	—	—	—	—	27	27
Bonos 6to. Programa T. Perú (12° Serie B)	N. SOL	4,188%	—	—	18	—	—	—	18
Bons 1er. Programa Privado T. Perú (1° Serie A)	N. SOL	7,281%	—	—	—	—	—	21	21
<b>Telefónica del Perú, S.A.</b>			<b>39</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>62</b>	<b>67</b>	<b>193</b>	<b>415</b>
Bonos no convertibles	BRL	1,0825 XCDI	—	—	225	225	—	—	450
Bonos no convertibles	BRL	1,0 XCDI + 0,24%	—	225	—	—	—	—	225
Bonos no convertibles	BRL	1 XIPXA +4	7	—	—	—	—	—	7
Bonos no convertibles (Telemig) I	BRL	IPCA + 0,5%	—	—	—	—	—	—	0
Bonos no convertibles (Telemig) II	BRL	IPCA + 0,5%	1	1	1	—	—	—	3
Bonos no convertibles (Telemig) III	BRL	IPCA + 0,5%	2	2	2	—	—	—	6
<b>Telefónica Brasil, S.A.</b>			<b>10</b>	<b>228</b>	<b>228</b>	<b>225</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>691</b>
BONO R144-A	USD	5,375%	—	—	—	638	—	—	638
<b>Colombia Telecomunicaciones, S.A, ESP</b>			<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>638</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>638</b>
Bono	EUR	2,375%	—	—	500	—	—	—	500
Bono	EUR	1,750%	—	—	—	—	—	600	600
<b>O2 Telefónica Deutschland Finanzierungs, GmbH</b>			<b>—</b>	<b>—</b>	<b>500</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>600</b>	<b>1.100</b>
<b>Total Emisiones Otras Operadoras</b>			<b>108</b>	<b>495</b>	<b>897</b>	<b>1.362</b>	<b>195</b>	<b>793</b>	<b>3.850</b>
<b>Total obligaciones y bonos en circulación</b>			<b>3.631</b>	<b>5.149</b>	<b>4.862</b>	<b>4.938</b>	<b>2.350</b>	<b>18.779</b>	<b>39.709</b>



Las principales emisiones de obligaciones y bonos realizadas por el Grupo durante el ejercicio 2018 han sido las siguientes:

Concepto	Fecha emisión	Fecha de vencimiento	Nominal (millones)		Moneda de emisión	Cupón
			Divisa	Euros		
<b>Telefónica Emisiones, S.A.U.</b>						
Bono EMTN	22/01/2018	22/01/2027	1.000	1.000	EUR	1,447 %
Bono SHELF	06/03/2018	06/03/2038	750	655	USD	4,665 %
Bono SHELF	06/03/2018	06/03/2048	1.250	1.091	USD	4,895 %
Bono EMTN	11/09/2018	11/09/2025	1.000	1.000	EUR	1,495 %
<b>O2 Telefónica Deutschland Finanzierungs GmbH</b>						
Bono	05/07/2018	05/07/2025	600	600	EUR	1,750 %

## Anexo IV: Detalle de instrumentos financieros

El desglose de los instrumentos financieros contratados por el Grupo (nacional) por tipos de divisa y tipos de interés al 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

Millones de Euros	2019	2020	2021	2022	2023	Posteriores	Nacional	Valor Contable		
								Deuda Subyacente	Derivados Asociados	TOTAL
<b>Euro</b>	<b>(2.534)</b>	<b>6.271</b>	<b>6.637</b>	<b>3.652</b>	<b>2.890</b>	<b>19.487</b>	<b>36.403</b>	<b>25.093</b>	<b>11.987</b>	<b>37.080</b>
Tipo variable	6.195	156	3.037	670	1.903	2.750	14.711	2.820	11.936	14.756
Diferencial	1,77%	(1,92%)	(0,20%)	0,22%	0,01%	0,18%	0,73%	—	—	—
Tipo fijo	(8.729)	6.115	3.600	2.982	987	16.737	21.692	22.273	51	22.324
Tipo de interés	0,18%	3,17%	1,86%	1,59%	3,24%	1,80%	2,89%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Otras divisas europeas</b>										
<b>Instrumentos en CZK</b>	<b>(67)</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>(67)</b>	<b>—</b>	<b>(66)</b>	<b>(66)</b>
Tipo variable	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	(67)	—	—	—	—	—	(67)	—	(66)	(66)
Tipo de interés	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Instrumentos en GBP</b>	<b>2.102</b>	<b>(398)</b>	<b>56</b>	<b>727</b>	<b>—</b>	<b>1.006</b>	<b>3.493</b>	<b>1.870</b>	<b>1.702</b>	<b>3.572</b>
Tipo variable	(532)	(436)	134	861	(445)	447	29	(1)	28	27
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	2.634	38	(78)	(246)	445	559	3.352	1.759	1.674	3.433
Tipo de interés	0,75%	75,89%	0,03%	(1,71%)	1,11%	5,38%	2,62%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	112	—	—	112	112	—	112
<b>Instrumentos en CHF</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>366</b>	<b>(367)</b>	<b>(1)</b>
Tipo variable	—	—	—	—	—	—	—	—	(1)	(1)
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	—	—	—	—	—	—	—	366	(366)	—
Tipo de interés	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>América</b>										
<b>Instrumentos en USD</b>	<b>(643)</b>	<b>(123)</b>	<b>(1.466)</b>	<b>779</b>	<b>10</b>	<b>1.944</b>	<b>501</b>	<b>19.103</b>	<b>(18.481)</b>	<b>622</b>
Tipo variable	(132)	(116)	(1.466)	796	10	1.941	1.033	612	(171)	441
Diferencial	(0,42%)	(0,38%)	(0,19%)	0,10%	7,92%	0,02%	0,55%	—	—	—
Tipo fijo	(511)	(7)	—	(17)	—	3	(532)	18.491	(18.310)	181
Tipo de interés	(2,81%)	(222,91%)	—	(186,47%)	—	5,79%	(11,86%)	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Instrumentos en UYU</b>	<b>(5)</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>(5)</b>	<b>(6)</b>	<b>4</b>	<b>(2)</b>
Tipo variable	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	(5)	—	—	—	—	—	(5)	(6)	4	(2)
Tipo de interés	4,49%	—	—	—	—	—	4,49%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

Millones de Euros	2019	2020	2021	2022	2023	Posteriores	Nocional	Valor Contable		
								Deuda Subyacente	Derivados Asociados	TOTAL
<b>Instrumentos en ARS</b>	<b>(31)</b>	<b>7</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>(2)</b>	<b>(26)</b>	<b>(19)</b>	<b>—</b>	<b>(19)</b>
Tipo variable	(1)	—	—	—	—	—	(1)	(1)	—	(1)
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	(30)	7	—	—	—	(2)	(25)	(18)	—	(18)
Tipo de interés	17,69 %	33,26 %	—	—	—	38,15%	14,99 %	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Instrumentos en BRL</b>	<b>946</b>	<b>(144)</b>	<b>300</b>	<b>269</b>	<b>4</b>	<b>92</b>	<b>1.467</b>	<b>(693)</b>	<b>2.159</b>	<b>1.466</b>
Tipo variable	(1.407)	(263)	287	262	5	(122)	(1.238)	(1.196)	(26)	(1.222)
Diferencial	(0,23%)	(1,35%)	0,37%	0,39%	2,49%	—	(0,72%)	—	—	—
Tipo fijo	2.353	119	13	7	(1)	214	2.705	503	2.185	2.688
Tipo de interés	5,72%	5,93%	5,55%	5,05%	6,39%	2,81%	5,50%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Instrumentos en CLP</b>	<b>(111)</b>	<b>186</b>	<b>267</b>	<b>302</b>	<b>170</b>	<b>(3)</b>	<b>811</b>	<b>(228)</b>	<b>1.051</b>	<b>823</b>
Tipo variable	55	(19)	3	305	149	—	493	—	455	455
Diferencial	1,21%	(0,40%)	26,86%	(0,80%)	1,17%	—	0,17%	—	—	—
Tipo fijo	(166)	205	264	(3)	21	(3)	318	(228)	596	368
Tipo de interés	3,73%	4,35%	4,13%	4,90%	4,90%	2,56%	4,54%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Instrumentos en UFC</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>266</b>	<b>(266)</b>	<b>—</b>
Tipo variable	—	—	—	—	—	—	—	266	(266)	—
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo de interés	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Instrumentos en PEN</b>	<b>280</b>	<b>99</b>	<b>18</b>	<b>62</b>	<b>67</b>	<b>114</b>	<b>640</b>	<b>414</b>	<b>228</b>	<b>642</b>
Tipo variable	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	280	99	18	62	67	114	640	414	228	642
Tipo de interés	3,96%	4,90%	4,19%	5,43%	6,66%	6,00%	4,90%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Instrumentos en VAC</b>	<b>26</b>	<b>—</b>	<b>8</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>79</b>	<b>113</b>	<b>113</b>	<b>—</b>	<b>113</b>
Tipo variable	26	—	8	—	—	79	113	113	—	113
Diferencial	3,66%	—	3,50%	—	—	3,21%	3,33%	—	—	—
Tipo fijo	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo de interés	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Instrumentos en COP</b>	<b>698</b>	<b>69</b>	<b>71</b>	<b>46</b>	<b>31</b>	<b>44</b>	<b>959</b>	<b>200</b>	<b>758</b>	<b>958</b>
Tipo variable	35	—	27	(6)	(34)	44	66	237	—	237
Diferencial	0,72%	—	7,32%	(18,97%)	(3,05%)	2,81%	8,50%	—	—	—
Tipo fijo	663	69	44	52	65	—	893	(37)	758	721
Tipo de interés	4,60%	5,01%	5,20%	5,25%	5,23%	—	4,75%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Instrumentos en VEB</b>	<b>(1)</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>(1)</b>	<b>(1)</b>	<b>—</b>	<b>(1)</b>
Tipo variable	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	(1)	—	—	—	—	—	(1)	(1)	—	(1)
Tipo de interés	0,01%	—	—	—	—	—	0,01%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

Millones de Euros	2019	2020	2021	2022	2023	Posteriores	Nocional	Valor Contable		
								Deuda Subyacente	Derivados Asociados	TOTAL
<b>Instrumentos en MXN</b>	<b>(95)</b>	<b>132</b>	<b>39</b>	<b>46</b>	<b>54</b>	<b>248</b>	<b>424</b>	<b>319</b>	<b>110</b>	<b>429</b>
Tipo variable	19	9	11	13	15	87	154	161	—	161
Diferencial	5,49%	5,95%	6,01%	6,04%	6,07%	5,03%	5,39%	—	—	—
Tipo fijo	(114)	123	28	33	39	161	270	158	110	268
Tipo de interés	3,67%	7,80%	6,77%	6,78%	6,83%	9,64%	10,26%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Instrumentos en GTQ</b>	<b>(1)</b>	<b>19</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>—</b>	<b>18</b>
Tipo variable	(6)	—	—	—	—	—	(6)	(6)	—	(6)
Diferencial	0,01%	—	—	—	—	—	0,01%	—	—	—
Tipo fijo	5	19	—	—	—	—	24	24	—	24
Tipo de interés	4,06%	4,00%	—	—	—	—	3,98%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Instrumentos en NIO</b>	<b>(6)</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>5</b>	<b>(1)</b>	<b>(1)</b>	<b>—</b>	<b>(1)</b>
Tipo variable	(7)	—	—	—	—	—	(7)	(7)	—	(7)
Diferencial	0,01%	—	—	—	—	—	0,01%	—	—	—
Tipo fijo	1	—	—	—	—	5	6	6	—	6
Tipo de interés	18,48%	—	—	—	—	7,46%	8,75%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Asia</b>										
<b>Instrumentos en JPY</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>(2)</b>	<b>—</b>	<b>(2)</b>
Tipo variable	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	—	—	—	—	—	—	—	(2)	—	(2)
Tipo de interés	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>TOTAL</b>							<b>44.729</b>	<b>46.812</b>	<b>(1.181)</b>	<b>45.631</b>
<b>Tipo variable</b>							<b>15.347</b>	<b>2.998</b>	<b>11.955</b>	<b>14.953</b>
<b>Tipo fijo</b>							<b>29.270</b>	<b>43.702</b>	<b>(13.211)</b>	<b>30.491</b>
<b>Tipo acotado</b>							<b>112</b>	<b>112</b>	<b>—</b>	<b>112</b>
<b>Opciones y Otros (*)</b>							<b>—</b>	<b>—</b>	<b>75</b>	<b>75</b>

(\*) Importes incluidos en tipo fijo

La siguiente tabla es un extracto de la tabla anterior que muestra la sensibilidad al tipo de interés originado por la posición en IRS clasificada entre instrumentos de no cobertura e instrumentos de cobertura a 31 de diciembre de 2018:

## Detalle de los interest rate swaps

Millones de euros	Vencimientos							Valor Razonable	
	No cobertura	2019	2020	2021	2022	2023	Posteriores		Total
<b>EUR</b>									<b>(141)</b>
<b>Fijo a fijo</b>									<b>2</b>
Pata a recibir		(25)	—	(100)	(75)	—	—	(200)	(103)
Tipo de interés medio		—	—	—	—	—	—	—	—
Pata a pagar		25	—	100	75	—	—	200	105
Tipo de interés medio		0,85%	—	1,18	0,55%	—	—	—	—
<b>Fijo a flotante</b>									<b>(859)</b>
Pata a recibir		(9.761)	(8.845)	(7.182)	(3.918)	(3.724)	(5.083)	(38.513)	(23.880)
Tipo de interés medio		1,55%	1,41%	1,70%	1,04%	1,51%	0,89%	1,40%	—
Pata a pagar		9.761	8.845	7.182	3.918	3.724	5.083	38.513	23.021
Diferencial medio		1,50%	0,36%	0,50%	1,01%	0,37%	—	0,69%	—
<b>Flotante a fijo</b>									<b>716</b>
Pata a recibir		(2.558)	(4.785)	(3.460)	(358)	(1.997)	(3.542)	(16.700)	(16.678)
Diferencial medio		0,19%	—	0,02%	—	—	—	0,03%	—
Pata a pagar		2.558	4.785	3.460	358	1.997	3.542	16.700	17.394
Tipo de interés medio		0,07%	2,51%	1,95%	1,30%	1,02%	0,94%	1,48%	—
<b>USD</b>									<b>(13)</b>
<b>Fijo a flotante</b>									<b>(8)</b>
Pata a recibir		(732)	(297)	(297)	(559)	(297)	(148)	(2.330)	(859)
Tipo de interés medio		2,90%	1,52%	1,61%	1,73%	1,74%	3,55%	2,17%	—
Pata a pagar		732	297	297	559	297	148	2.330	851
Diferencial medio		0,62%	1,61%	1,68%	0,92%	1,77%	—	1,06%	—
<b>Flotante a fijo</b>									<b>(5)</b>
Pata a recibir		—	—	—	(262)	—	(148)	(410)	(412)
Diferencial medio		—	—	—	—	—	—	—	—
Pata a pagar		—	—	—	262	—	148	410	407
Tipo de interés medio		—	—	—	1,93%	—	2,52%	—	—
<b>Flotante a flotante</b>									—
Pata a recibir		(271)	—	—	—	—	—	(271)	(272)
Diferencial medio		0,87%	—	—	—	—	—	—	—
Pata a pagar		271	—	—	—	—	—	271	272
Tipo de interés medio		0,70	—	—	—	—	—	—	—
<b>GBP</b>									<b>(36)</b>
<b>Fijo a flotante</b>									<b>(46)</b>
Pata a recibir		(28)	(22)	(246)	(604)	—	—	(900)	(946)
Tipo de interés medio		2,25%	2,36%	1,76%	3,00%	—	—	—	—
Pata a pagar		28	22	246	604	—	—	900	900
Diferencial medio		—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Flotante a fijo</b>									<b>10</b>
Pata a recibir		—	(67)	(168)	(190)	(445)	—	(870)	(871)
Diferencial medio		—	—	—	—	—	—	—	—
Pata a pagar		—	67	168	190	445	—	870	881
Tipo de interés medio		—	0,73%	2,56%	1,84%	1,11%	—	—	—

Detalle de los interest rate swaps									
Millones de euros									
Cobertura	Vencimientos						Total	Valor Razonable	
	2019	2020	2021	2022	2023	Posteriores			
<b>EUR</b>								<b>424</b>	
<b>Fijo a flotante</b>								<b>(86)</b>	
Pata a recibir	—	—	(500)	—	(800)	(400)	(1.700)	(1.781)	
Tipo de interés medio	—	—	1,25%	—	1,50%	0,59%	—	—	
Pata a pagar	—	—	500	—	800	400	1.700	1.695	
Diferencial medio	—	—	—	—	—	—	—	—	
<b>Flotante a fijo</b>								<b>510</b>	
Pata a recibir	(1.012)	(4.097)	(1.102)	(192)	—	(6.733)	(13.136)	(11.343)	
Diferencial medio	1,70%	0,05%	0,03%	—	—	—	—	—	
Pata a pagar	1.012	4.097	1.102	192	—	6.733	13.136	11.853	
Tipo de interés medio	0,19%	2,57%	1,92%	0,12%	—	1,31%	—	—	
<b>USD</b>								<b>(597)</b>	
<b>Fijo a flotante</b>								<b>(597)</b>	
Pata a recibir	(749)	(1.863)	(1.580)	(1.293)	(766)	(8.361)	(14.612)	(14.317)	
Tipo de interés medio	3,17%	3,02%	3,44%	1,83%	1,85%	3,28%	3,06%	—	
Pata a pagar	749	1.863	1.580	1.293	766	8.361	14.612	13.720	
Diferencial medio	—	0,22%	—	—	—	—	0,03%	—	
<b>MXN</b>								<b>(3)</b>	
<b>Fijo a flotante</b>								<b>(1)</b>	
Pata a recibir	—	(133)	—	—	—	—	(133)	(135)	
Tipo de interés medio	—	7,90%	—	—	—	—	—	—	
Pata a pagar	—	133	—	—	—	—	133	134	
Diferencial medio	—	0,41%	—	—	—	—	—	—	
<b>Flotante a fijo</b>								<b>(2)</b>	
Pata a recibir	—	(133)	—	—	—	—	(133)	(134)	
Diferencial medio	—	0,41%	—	—	—	—	—	—	
Pata a pagar	—	133	—	—	—	—	133	132	
Tipo de interés medio	—	6,67%	—	—	—	—	—	—	

Millones de euros	Vencimientos							Valor Razonable	
	Cobertura	2019	2020	2021	2022	2023	Posteriores		Total
<b>GBP</b>									<b>(163)</b>
<b>Fijo a flotante</b>									<b>(163)</b>
Pata a recibir	—	(782)	—	(559)	—	(447)	(1.788)	(1.947)	
Tipo de interés medio	—	1,87%	—	3,51%	—	3,42%	2,77%	—	
Pata a pagar	—	782	—	559	—	447	1.788	1.784	
Diferencial medio	—	—	—	—	—	—	—	—	
<b>CLP</b>									<b>(1)</b>
<b>Fijo a flotante</b>									<b>(1)</b>
Pata a recibir	(59)	(6)	(3)	(3)	(3)	—	(74)	(4)	
Tipo de interés medio	5,75%	4,90%	4,90%	4,90%	4,90%	—	0,20%	—	
Pata a pagar	59	6	3	3	3	—	74	3	
Diferencial medio	1,12%	1,27%	1,27%	1,27%	1,27%	—	0,05%	—	
<b>Flotante a fijo</b>									
Pata a recibir	—	(25)	(124)	—	—	—	(149)	(85)	
Diferencial medio	—	—	—	—	—	—	—	—	
Pata a pagar	—	25	124	—	—	—	149	85	
Tipo de interés medio	—	3,31%	3,26%	—	—	—	—	—	
<b>CHF</b>									<b>(12)</b>
<b>Fijo a flotante</b>									<b>(12)</b>
Pata a recibir	—	(200)	—	(133)	—	—	(333)	(344)	
Tipo de interés medio	—	0,95%	—	0,75%	—	—	—	—	
Pata a pagar	—	200	—	133	—	—	333	332	
Diferencial medio	—	—	—	—	—	—	—	—	
<b>BRL</b>									<b>(1)</b>
<b>Flotante a flotante</b>									<b>(1)</b>
Pata a recibir	(35)	—	—	—	—	—	(35)	(34)	
Diferencial medio	1,51%	—	—	—	—	—	—	—	
Pata a pagar	33	—	—	—	—	—	33	33	
Tipo de interés medio	—	—	—	—	—	—	—	—	
<b>COP</b>									<b>2</b>
<b>Fijo a flotante</b>									
Pata a recibir	(8)	(8)	(8)	(4)	—	—	(28)	—	
Tipo de interés medio	7,25%	7,25%	7,25%	7,25%	—	—	—	—	
Pata a pagar	8	8	8	4	—	—	28	—	
Diferencial medio	2,80%	2,80%	2,80%	2,80%	—	—	—	—	
<b>Flotante a fijo</b>									
Pata a recibir	(8)	(30)	(44)	(47)	(71)	—	(200)	—	
Diferencial medio	—	—	—	—	—	—	—	—	
Pata a pagar	8	30	44	52	65	—	199	2	
Tipo de interés medio	4,87%	5,13%	5,18%	5,24%	5,23%	—	—	—	

Las opciones de tipo de interés por vencimientos son las siguientes:

Opciones de tipo de interés Millones de euros	Vencimientos					
	2019	2020	2021	2022	2023	Posteriores
<b>Collars</b>						
Nocional comprado	—	—	—	838	—	—
Strike Cap	—	—	—	4,92	—	—
Strike Floor	—	—	—	4,15	—	—
<b>Caps</b>						
Nocional comprado	—	—	—	—	—	—
Strike	—	—	—	—	—	—
Nocional vendido	—	—	—	838	—	—
Strike	—	—	—	5,53	—	—
<b>Floors</b>						
Nocional comprado	—	—	—	838	—	—
Strike	—	—	—	1,17	—	—
Nocional vendido	—	—	—	—	—	—
Strike	—	—	—	—	—	—



El detalle de los flujos de efectivo a recibir o pagar por los instrumentos financieros derivados, cuya liquidación se realizará por medio de intercambio de nominales, clasificados en función de la moneda en la que se producirá el pago/cobro, así como su vencimiento contractual, es el siguiente:

Millones de euros		2019	2020	2021	2022	2023	Posteriores	Total
<b>Currency swaps</b>								
Recibo	ARS	—	—	—	—	—	—	—
Pago	ARS	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	BRL	125	—	—	—	—	—	125
Pago	BRL	(226)	—	—	—	—	—	(226)
Recibo	CLP	—	—	—	302	87	—	389
Pago	CLP	—	(126)	(124)	(604)	(233)	—	(1.087)
Recibo	COP	—	—	—	—	—	—	—
Pago	COP	(2)	—	—	—	—	—	(2)
Recibo	CZK	—	—	—	—	—	—	—
Pago	CZK	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	EUR	146	—	—	—	—	—	146
Pago	EUR	(1.774)	(3.019)	(3.104)	(313)	(668)	(6.647)	(15.525)
Recibo	GBP	559	1.229	—	—	—	—	1.788
Pago	GBP	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	JPY	—	—	—	—	—	—	—
Pago	JPY	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	MXN	—	—	—	—	—	—	—
Pago	MXN	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	PEN	—	—	—	—	—	—	—
Pago	PEN	(1)	—	—	—	1	—	—
Recibo	UFC	—	139	—	—	208	—	347
Pago	UFC	—	—	—	—	(104)	—	(104)
Recibo	USD	1.331	1.688	3.458	1.075	826	6.440	14.818
Pago	USD	(101)	—	—	(437)	(1)	—	(539)
Recibo	UDI	—	—	—	—	—	—	—
Pago	UDI	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	CHF	—	200	—	133	—	—	333
Pago	CHF	—	—	—	—	—	—	—
<b>TOTAL</b>		<b>57</b>	<b>111</b>	<b>230</b>	<b>156</b>	<b>116</b>	<b>(207)</b>	<b>463</b>

(\*) El mayor volumen de los flujos de efectivo recogidos en esta tabla recaen en los siguientes pares de divisa. Los tipos de cambio medio a los que se han realizado las liquidaciones son: EUR/GBP (0,78) , EUR/USD (1,19), USD/COP (2.905,73) y EUR/CHF (1,22).

Millones de euros		2019	2020	2021	2022	2023	Posteriores	Total
<b>Forwards</b>								
Recibo	ARS	—	—	—	—	—	—	—
Pago	ARS	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	BRL	104	—	—	—	—	—	104
Pago	BRL	(2.178)	—	—	—	—	—	(2.178)
Recibo	CLP	14	—	—	—	—	—	14
Pago	CLP	(460)	(23)	—	—	—	—	(483)
Recibo	COP	33	—	—	—	—	—	33
Pago	COP	(709)	(5)	—	—	—	—	(714)
Recibo	CZK	66	—	—	—	—	—	66
Pago	CZK	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	EUR	8.361	—	—	—	—	—	8.361
Pago	EUR	(1.422)	—	—	—	—	—	(1.422)
Recibo	GBP	284	—	—	—	—	—	284
Pago	GBP	(4.084)	—	—	—	—	—	(4.084)
Recibo	MXN	33	—	—	—	—	—	33
Pago	MXN	(276)	—	—	—	—	—	(276)
Recibo	PEN	27	—	—	—	—	—	27
Pago	PEN	(255)	—	—	—	—	—	(255)
Recibo	UFC	—	—	—	—	—	—	—
Pago	UFC	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	USD	2.372	29	—	—	—	—	2.401
Pago	USD	(1.873)	—	—	—	—	—	(1.873)
Recibo	UYU	—	—	—	—	—	—	—
Pago	UYU	(4)	—	—	—	—	—	(4)
<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>1</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>34</b>

(\*) El mayor volumen de los flujos de efectivo recogidos en esta tabla recaen en los siguientes pares de divisa. Los tipos de cambio medio a los que se han realizado las liquidaciones son: EUR/GBP (0,89) , EUR/USD (1,15), USD/COP (3.077,06) y EUR/BRL (4,51).

## Anexo V: Deudas con entidades de crédito

El desglose de las principales operaciones de financiación con entidades de crédito al cierre de los ejercicios 2018 y 2017 en valores nominales es el siguiente:

Compañía del Grupo/Descripción	Límite vigente (millones)	Divisa	Nominal		Fecha de firma	Fecha vencimiento
			(millones de euros)			
			31/12/2018	31/12/2017		
<b>Telefónica, S.A</b>						
Financiación estructurada (*)	106	USD	93	128	03/05/2011	30/07/2021
Financiación estructurada (*)	434	USD	379	460	22/02/2013	31/01/2023
Financiación estructurada (*)	359	USD	314	371	01/08/2013	31/10/2023
Préstamo bilateral (1)	1.000	EUR	1.000	1.500	26/06/2014	26/06/2019
Financiación estructurada (*)	591	USD	516	566	11/12/2015	11/03/2026
Financiación estructurada (*)	401	EUR	401	423	11/12/2015	11/03/2026
Préstamo bilateral	100	EUR	100	100	23/02/2016	23/02/2021
Préstamo (2)	—	EUR	—	300	08/03/2016	28/09/2018
Préstamo bilateral	150	EUR	150	150	24/10/2016	19/03/2019
Crédito	380	EUR	271	292	27/12/2002	27/12/2020
Crédito	200	EUR	—	167	27/03/2013	14/03/2020
Préstamo bilateral	100	EUR	100	—	24/11/2017	30/01/2026
Préstamo bilateral	100	EUR	100	—	28/12/2017	22/10/2020
Préstamo bilateral	385	EUR	385	—	20/12/2017	22/07/2019
Crédito	100	GBP	112	113	23/05/2013	01/03/2020
<b>Telefónica Germany GmbH &amp; Co. OHG</b>						
Financiación BEI	—	EUR	450	450	13/06/2016	13/06/2025
<b>Telefónica Europe, B.V.</b>						
Financiación estructurada (*)	—	EUR	1.500	750	28/11/2016	28/11/2024
<b>Telxius Telecom, S.A.</b>						
Sindicado (3)	300	EUR	300	—	01/12/2017	01/12/2023

(1) El 17 de julio de 2018, Telefónica, S.A., amortizó anticipadamente 500 millones de euros del préstamo bilateral cuyo vencimiento original era el 26 de junio de 2019.

(2) El 28 de septiembre de 2018, Telefónica, S.A. amortizó anticipadamente el préstamo bilateral por importe de 300 millones de euros cuyo vencimiento original era el 8 de marzo de 2021.

(3) El 1 de diciembre de 2018, Telxius Telecom, S.A. extendió por 12 meses la línea de crédito sindicada firmada en 2017.

(\*) Este contrato cuenta con un calendario de amortización, mostrándose en la columna "Límite vigente" el importe pendiente de disponer.

## Anexo VI: Principales aspectos regulatorios y concesiones y licencias del Grupo Telefónica

### Regulación

Como operador digital de telecomunicaciones, estamos sujetos a la regulación en materia de telecomunicación específica del sector, a la legislación general sobre competencia y a una variedad de diferentes disposiciones, incluyendo disposiciones en materia de privacidad y de seguridad, que tienen un efecto directo y material en nuestras áreas de negocio. La medida en la que nos son aplicables las disposiciones sobre telecomunicaciones depende fundamentalmente de la naturaleza de nuestras actividades en cada país concreto, donde los servicios tradicionales de telefonía fija y de banda ancha fija suelen estar sujetos a regulaciones más estrictas.

Para poder ofrecer servicios y explotar nuestras redes, así como utilizar el espectro radioeléctrico, debemos obtener autorizaciones generales, concesiones o licencias de las autoridades competentes de aquellos países en los que el Grupo opera (en lo sucesivo nos referiremos como ANR, "autoridad nacional de reglamentación"). Asimismo, el Grupo Telefónica debe obtener concesiones de espectro radioeléctrico para sus operaciones móviles.

En esta sección se describen los marcos legislativos y los últimos acontecimientos legislativos clave en aquellos países y regiones más relevantes en las que tenemos intereses significativos. Muchos de los cambios legislativos, así como la adopción de medidas regulatorias, por parte de los reguladores sectoriales, que se describen en esta sección se hallan en proceso de aprobación, y por tanto no han concluido.

### Regulación de las comunicaciones electrónicas en la Unión Europea

Mediante la Directiva (UE) 2018/1972, el 11 de diciembre de 2018 fue aprobado el Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas (EECC en sus siglas en inglés). Los Estados Miembros tienen un plazo de 2 años (hasta el 21 de diciembre de 2020) para transponer a su ordenamiento interno dicha Directiva.

La mencionada Directiva incluye medidas para estimular la inversión en redes de muy alta capacidad (VHCN, en sus siglas en inglés), modernización de las previsiones del Servicio Universal crear un entorno más balanceado (o Level Playing Field, LPF) en las condiciones de provisión de servicios de telecomunicaciones entre las compañías de telecomunicaciones y los OTTs. Así mismo, se incluyen mejoras para la coordinación de los procesos de gestión de espectro a lo largo de la UE y una armonización de la duración de las licencias hasta los 20 años. En relación al establecimiento de un límite superior a nivel europeo para las tarifas de terminación tanto fijas como móviles (FTRs/MTRs), cabe mencionar que la caída de las mismas en los últimos años ha sido tan importante, que las disminuciones futuras se estima que tengan un impacto significativamente inferior en ingresos, que las que tuvieron en el pasado.

En líneas generales, las diferentes previsiones recogidas en el nuevo Código son tan extensas y complejas, que el impacto final del mismo dependerá en gran medida de la interpretación que se haga de las mismas, a nivel nacional, por parte de las autoridades regulatorias en cada Estado Miembro. Dichas autoridades continuarán teniendo la obligación, conforme al EECC, de analizar los mercados de telecomunicaciones y determinar si existe dominio de mercado por parte de algún operador. A estos operadores se les seguirá considerando con un poder significativo de mercado (PSM) y deberán enfrentarse a obligaciones adicionales en esos territorios. En lo relativo a nuevas redes de fibra, dichas obligaciones regulatorias podrán relajarse si entre los operadores de red se llegan a acuerdos de coinversión para este tipo de redes.

En paralelo al Código, el Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE o BEREK en sus siglas en inglés) ha aprobado el Reglamento (UE) 2018/1971 que entre sus provisiones, incluye la regulación de llamadas intra-comunitarias. Cabe destacar que este acto legislativo realiza modificaciones sobre el Reglamento (UE) 2015/2120, introduciendo una limitación al precio máximo de las comunicaciones en el seno de la Unión Europea ("comunicaciones intracomunitarias") estableciendo un precio máximo de 19c €/min para las llamadas intracomunitarias y 6c€ por SMS, con entrada en vigor a partir del próximo 15 de mayo de 2019.

## Mercado Único de Telecomunicaciones

El Reglamento (UE) 2015/2120 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 establece medidas sobre el acceso abierto a internet (neutralidad de la red) y la itinerancia en las redes de comunicación pública de móviles dentro la Unión Europea (roaming).

- **Roaming:** Desde el 15 de junio de 2017, los operadores no pueden cobrar a los usuarios de roaming dentro de la Unión Europea un recargo adicional sobre los precios domésticos, tanto para las llamadas, como para SMS y datos. Sin embargo, bajo ciertas circunstancias, los operadores pueden aplicar un recargo adicional y límites de consumo de acuerdo a una “política de utilización razonable” o recargos adicionales bajo la excepción de sostenibilidad. El 9 de junio de 2017 se publicó el acuerdo alcanzado entre el Parlamento y el Consejo por el cual se aprueban unos “caps” mayoristas máximos vigentes a partir del 15 de junio de 2017 para los servicios de roaming con los siguientes límites actuales que se mantienen vigentes hasta el 30 de junio de 2022: i) 0,01€/SMS; ii) 0,032€/minuto; iii) senda de reducción para servicios de datos: 4,5€/GB (2019); 3,5€/GB (2020); 3€/GB (2021) y 2,5€/GB (2022).
- **Neutralidad de la Red:** Bajo el principio de neutralidad de red aplicable al ámbito de los Servicios de acceso a internet, los operadores de red no pueden establecer restricciones técnicas o comerciales en cuanto a los terminales que se pueden conectar ni a los servicios, o sobre las aplicaciones o los contenidos a los que se pueden acceder o distribuir a través de Internet por el usuario final. También se refiere al comportamiento de no discriminación injustificada (no anticompetitiva) a adoptar por parte de los operadores entre los distintos tipos de tráfico de Internet que circulan por sus redes.

## Mercado Único Digital

Entre las iniciativas regulatorias más relevantes se encuentran:

- **Paquete de medidas para impulsar la Conectividad en el Mercado Único Digital - hacia la Sociedad Gigabit Europea.**
- **Seguridad de Redes y de la Información:** De acuerdo con la Directiva 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, los proveedores de servicios esenciales están obligados a adoptar las medidas de seguridad apropiadas e informar de los incidentes a las autoridades nacionales de seguridad.
- **Paquete de Contenidos:**
  - El 28 de noviembre de 2018 se publicó en el Boletín Oficial de la UE la **nueva normativa audiovisual (AVMS)**, entrando en vigor el 19 de diciembre. Los Estados miembros tendrán 21 meses (19 de septiembre de 2020) a partir de esa fecha para transponer los cambios a la legislación nacional. Entre las principales novedades, incluye una mayor protección de los niños, límites a la publicidad e impulso a la producción europea. Las reglas se aplicarán a las cadenas de televisión, y también a las plataformas de video a la carta, y de distribución de videos, así como a las retransmisiones en directo en estas plataformas. Particularmente, las plataformas de compartición de vídeos tendrán la obligación de reservar en sus catálogos de video bajo demanda, al menos un 30% de obra europea. Además, los Estados miembros podrán imponer obligaciones de financiación a los prestadores de servicios VOD establecidos en otro Estado miembro, pero ofreciendo servicios en sus territorios.
  - El Reglamento (UE) 2017/1128 relativo a la **portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea en el mercado interior** es aplicable directamente desde el 1 de abril de 2018, en todos los Estados miembros de la UE. Este Reglamento busca asegurar que los abonados a los servicios de contenidos on-line prestados en sus Estados miembros de residencia puedan acceder a dichos servicios y utilizarlos cuando se encuentren temporalmente en otro Estado miembro que no sea su Estado miembro de residencia.
  - El **Reglamento de bloqueo geográfico** trata de acabar con las prácticas que limitan las compras intracomunitarias on-line en función del lugar de residencia del comprador, lo que se conoce como Geobloqueo. El Reglamento se publicó en febrero de 2018, siendo aplicable a partir de

diciembre de 2018 y, dos años después, será revisado por la CE con objeto de evaluar la posible inclusión de material protegido por copyright dentro de su ámbito de aplicación. El texto final recoge, como uno de los puntos más controvertidos, que los contenidos digitales protegidos por derechos de autor (contenido audiovisual), queden fuera del ámbito de aplicación del Reglamento. Este aspecto es muy favorable para los titulares de los derechos y para las compañías que prestan de servicios de televisión de pago.

- **Derechos de autor:** La CE presentó en septiembre del 2016 un paquete de propuestas legislativas en esta materia, destacando entre ellas, por una parte, la propuesta de revisión de la actual Directiva de Cable y Satélite y por otra, la revisión de la Directiva de Copyright.
  - En cuanto a la tramitación legislativa de la **propuesta sobre la Directiva de Cable y Satélite**, el pasado 13 de diciembre de 2018, el Parlamento y el Consejo han alcanzado un acuerdo provisional sobre la futura norma. El 15 de enero de 2019, el Consejo publicó el texto acordado internamente. Los Estados miembros deberán incorporar la Directiva a su ordenamiento interno en un plazo de dos años a partir de su entrada en vigor. La Directiva proporcionará a los usuarios de cualquier Estado Miembro, una mayor variedad de elección de programas de TV y radio online con origen en cualquier país de la UE, al facilitar el licenciamiento de material protegido por derechos de copyright incluidos en estos programas. Entre las principales medidas la Directiva propone: i) promover la prestación transfronteriza de servicios en línea accesorios a las emisiones radiodifundidas (*simulcasting* y *catch up*), aplicando el principio del país de origen sobre los derechos de remuneración y; ii) facilitar los derechos de retransmisión a través de otras tecnologías, además del cable y satélite, como la IPTV, móviles e internet (siempre en un entorno controlable) de programas de TV y radio originados en otros Estados miembros aplicando el régimen de gestión colectiva obligatoria.
  - El 13 de febrero se ha alcanzado un acuerdo entre Consejo y Parlamento en relación a la propuesta de revisión de la **Directiva de Copyright**. Ésta recoge una serie de propuestas encaminadas a favorecer: una mayor capacidad de elección y acceso a los contenidos en línea y a través de las fronteras; una mejora de la normativa en materia de exenciones y limitaciones sobre derechos de autor en la educación, minería de textos y datos en investigación científica, el patrimonio cultural y a crear un mercado más justo y sostenible para los creadores y las industrias creativas. Entre las medidas que propone, las plataformas no serán responsables legalmente de forma automática, de alojar contenidos sobre los cuales no se han obtenido los derechos. EL artículo del “Value Gap” se enfoca más en garantizar que a las plataformas se les solicitará de forma legal, que eviten la reproducción online de contenidos sin autorización. Parece que la propuesta acordada excluye expresamente de esta obligación, a los proveedores de cloud y a los proveedores de acceso a internet.

### Protección de datos

En Europa, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de 27 de abril de 2016, directamente aplicable a todos los Estados miembros desde el 25 mayo 2018, introduce sanciones administrativas de hasta el 4% del volumen de negocio global anual de las compañías por incumplir las normas de protección de datos. Los Estados Miembros, entre ellos España, Alemania y Reino Unido, han adoptado normas de implementación de esta normativa.

En España, el 5 de diciembre de 2018, se aprobó la Ley Orgánica de Protección de Datos personales y garantía de derechos digitales. Esta ley implementa el RGPD en España, abordando varias particularidades relacionadas con el bloqueo de datos con fines judiciales o asuntos específicos en bases de datos con fines publicitarios o datos para personas fallecidas. Igualmente, implementa mecanismos procesales en el marco de investigaciones legales sobre posibles infracciones del GDPR.

El 10 de enero de 2017, la CE presentó su Propuesta de Reglamento sobre privacidad electrónica (e-Privacy), que sustituirá a la actual Directiva 2002/58/CE sobre privacidad en el sector de las comunicaciones electrónicas, y complementará el recientemente aprobado RGPD. Esta propuesta de la CE también introduce multas administrativas de hasta un 4% del volumen de negocios global anual de una empresa por incumplimiento del

nuevo reglamento. En este sentido, una estricta regulación en materia de protección de datos y privacidad puede resultar en una limitación en la capacidad de ofrecer servicios digitales innovadores. No se espera que se adopte este nuevo Reglamento antes del final de 2019.

Por otro lado, el Privacy Shield adoptado por la CE el 12 de julio de 2016 para establecer el régimen global para las transferencias internacionales de datos de Europa a EEUU, fue impugnado ante el Tribunal General de la UE por grupos de activistas. Uno de los recursos no fue admitido a trámite, y la admisión de otra de las apelaciones está aún pendiente. La Comisión publicó los resultados de la segunda revisión anual del Privacy Shield el 19 de diciembre de 2018. El informe concluye que Estados Unidos sigue garantizando un nivel adecuado de protección de los datos personales transferidos internacionalmente en virtud del Privacy Shield y que las medidas adoptadas por las Autoridades estadounidenses para aplicar las recomendaciones formuladas por la Comisión en el informe del año 2017 han mejorado el funcionamiento del marco.

### **Política de espectro radioeléctrico**

Las instituciones europeas llegaron a un acuerdo el 14 de diciembre de 2016 para coordinar el uso de la banda de 700MHz facilitando así la introducción del 5G a partir de 2020. La banda de 700 MHz debe asignarse a los operadores móviles y estar disponible para el uso de banda ancha inalámbrica, como tarde, el 30 de junio de 2020 en todos los Estados miembros de la UE. Las excepciones debidamente justificadas (por motivos definidos en la Decisión 2017/899/CE) son posibles hasta el 30 de junio de 2022.

### **Ley de competencia de la UE**

Las disposiciones sobre competencia de la Unión Europea tienen fuerza de ley en los Estados miembros y, por tanto, son aplicables a nuestras operaciones en dichos Estados.

El Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) prohíbe las "prácticas concertadas" y cualquier acuerdo entre empresas que pueda afectar al comercio entre Estados miembros y que restrinja, o tenga el objetivo de restringir, la competencia en el mercado interno. El Tratado también prohíbe cualquier abuso de una posición dominante dentro de la Unión Europea, o de cualquier parte considerable de ella, que pueda afectar al comercio entre Estados miembros.

El Reglamento Comunitario de Concentraciones requiere que todas las fusiones, adquisiciones y empresas en participación (*Joint Ventures*) en las que participen empresas que alcancen ciertos umbrales de volumen de negocio se sometan a la revisión de la Comisión Europea en vez de al de las autoridades nacionales de competencia. De conformidad con el Reglamento Comunitario de Concentraciones enmendado, se prohibirán aquellas concentraciones de mercado que impidan de forma significativa que exista una competencia efectiva en el mercado. La Comisión Europea cuenta con autoridad para aplicar el marco comunitario de defensa de la competencia.

Existen reglas de competencia similares en la legislación de cada Estado miembro; las encargadas de velar por su cumplimiento son las autoridades nacionales de competencia correspondientes. Todos los países europeos en los que el Grupo Telefónica opera y a los que nos referimos a continuación son Estados miembros de la Unión Europea.

## **España**

### **Marco legislativo general**

El marco legislativo que regula el sector de las telecomunicaciones en España se rige por la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. Las principales modificaciones de esta Ley, respecto a la anterior, se refieren a la simplificación de los trámites administrativos para el despliegue de redes, así como la adopción de otras medidas para impulsar la inversión en el sector de las telecomunicaciones.

La Comisión Nacional de los Mercados y de Competencia, o CNMC, creada mediante la Ley 3/2013, asumió en 2013 su papel como organismo responsable de regular los mercados de servicios de telecomunicaciones y audiovisuales en España. Este organismo es también la autoridad de la competencia en España y la autoridad nacional de reglamentación para el transporte, los servicios postales y la energía.

Las principales licencias y concesiones de Telefónica en España están incluidas al final del Anexo VI bajo el título “Principales concesiones y licencias del Grupo Telefónica”.

### **Análisis del mercado**

A continuación, se detallan las obligaciones impuestas por el regulador a Telefónica en los mercados más relevantes, donde esta Compañía ha sido identificada con Poder Significativo de Mercado (PSM).

#### **Mercados de telefonía fija**

##### *Mercado mayorista de acceso y originación de llamadas*

El 17 de enero de 2017, la CNMC aprobó la definición y el análisis del mercado mayorista de acceso y originación de llamadas en redes fijas considerando que Telefónica tiene PSM e impuso obligaciones específicas relativas a proporcionar servicios de originación, preselección, y el servicio de acceso mayorista a la línea telefónica a precios orientados a los costes de producción y adoptar un sistema de contabilidad de costes. También impuso, entre otras, la obligación de no discriminación, transparencia y separación de cuentas.

##### *Mercado de terminación de llamadas fijas en redes individuales*

En octubre de 2014, la CNMC realizó un nuevo análisis del mercado de terminación en redes fijas, concluyendo que todos los operadores, incluido Telefónica de España, son dominantes en la terminación de llamadas en su red fija y, por consiguiente, están obligados a ofrecer el servicio de terminación con precios orientados a costes y obligaciones no discriminatorias para el resto de operadores, según un modelo de costes puramente incrementales. Finalmente, la decisión impone la obligación de que Telefónica presente una Oferta de Interconexión de Referencia (OIR) para la provisión del servicio de terminación de llamadas mediante interconexión IP.

La CNMC ha sometido a consulta pública en diciembre 2018 un nuevo análisis del mercado de terminación de llamadas en redes fijas, alcanzando las mismas conclusiones que en el análisis anterior, manteniéndose el régimen de obligaciones para todos los operadores. Las únicas novedades relevantes son la actualización de los precios de terminación para el período 2019-2021, así como la posibilidad de cobrar una sobretasa para el tráfico originado fuera de la UE, bajo el principio de reciprocidad. Los precios propuestos son los siguientes: desde la fecha en que la decisión sea efectiva hasta 31 de diciembre de 2019, será 0,0640 €/min.; desde el 1 de enero 2020 hasta el 31 de diciembre 2020, 0,0591 €/min.; y a partir del 1 de enero de 2021 el precio propuesto es 0,0542 €/min.

#### **Mercado de telefonía móvil**

##### *Terminación de llamadas en redes móviles*

En enero de 2018, la CNMC adoptó decisión final fijando el precio de los MTR para los operadores móviles en 0,0067 €/min durante el año 2019.

#### **Acceso a infraestructuras de redes (físicas) a nivel de mayorista y acceso mayorista a banda ancha**

En febrero de 2016, la CNMC adoptó Resolución mediante la que se establece la eliminación del límite de los 30 Mbps y la incorporación de segmentación geográfica de la regulación para el segmento de clientes residenciales, de forma que Telefónica no está obligada a ofrecer el servicio mayorista de acceso a banda ancha (bitstream) en las zonas con mayor intensidad de competencia (66 ciudades). En este sentido, Telefónica de España sólo está obligada a ofrecer el servicio mayorista de acceso a banda ancha (bitstream), para el segmento residencial, en las zonas no competitivas. El precio de los servicios de acceso mayorista a la fibra se calculará bajo un modelo de replicabilidad económica de las ofertas minoristas de Telefónica en los segmentos residencial y negocios. El precio de los servicios de acceso a la red de cobre está orientado a costes. Para el segmento empresarial, la resolución obliga a Telefónica de España a ofrecer sus servicios mayoristas de acceso de banda ancha tanto sobre la red de cobre como de fibra en todo el territorio nacional. Se espera que esta resolución se aplique durante, al menos, cuatro años. Su implementación puede dar lugar a un incremento moderado de las actuales obligaciones regulatorias de Telefónica en España en lo relativo al otorgamiento de acceso a otros



operadores a la red de fibra, así como en determinados aspectos específicamente referidos al segmento de empresas (alta calidad en el servicio indirecto para clientes empresas con cobertura nacional). Esta Resolución ha sido recurrida por Telefónica de España.

El 18 de enero de 2017, la CNMC adoptó una resolución por la que se aprueba la oferta de referencia del nuevo servicio mayorista de acceso desagregado virtual a la red de fibra óptica de Telefónica (NEBA local). Se espera que los servicios NEBA permitan a los operadores alternativos mayor flexibilidad para estructurar sus ofertas minoristas sobre la red de fibra de Telefónica. En marzo de 2018, la CNMC aprobó la metodología sobre la replicabilidad económica usada para evaluar el máximo precio mayorista de acceso que Telefónica puede cobrar a otros operadores por acceder a la red de fibra óptica en áreas reguladas (NEBA local y servicios NEBA) fijándose en 17,57 €/mes. Este valor será revisado dos veces al año para comprobar si las ofertas minoristas de Telefónica (productos emblemáticos de banda ancha) son económicamente replicables con dicho precio.

En julio de 2018, la CNMC aprobó la metodología para analizar si las ofertas empresariales de Telefónica pueden ser replicadas por otros operadores.

Estas Resoluciones se encuentran recurridas por Telefónica España.

### **Obligaciones de servicio universal**

Telefónica de España fue designada operador encargado de la prestación del suministro de la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas por un periodo máximo de tres años (1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2019) con posibilidad de establecer comunicaciones de datos de banda ancha a una velocidad en sentido descendente no inferior a 1 Mbit por segundo, y de la prestación del servicio telefónico disponible al público.

El pasado 28 de diciembre de 2018, el Gobierno aprobó mediante Real Decreto 1517/2018, la modificación del marco regulatorio aplicable al Servicio Universal, eliminando la obligación de prestación de los elementos de guías telefónicas que le fue asignada a Telefónica de España, S.A.U. desde el 1 de enero de 2017, pero manteniendo su designación como operador encargado para el suministro de una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago hasta el 31 de diciembre de 2019.

### **Espectro**

Telefónica Móviles España adquirió en julio 2018 un total de 50 MHz (10 bloques de 5 MHz) en la banda 3,6-3,8 GHz en el proceso de licitación convocado por el Ministerio de Economía y Empresa. De igual modo, en agosto 2018, el Ministerio de Economía y Empresa aprobó la transferencia de 10 MHz en la banda 2,6 GHz de Aire Networks a Telefónica, así como la posterior cesión a la primera de la misma cantidad de espectro en las demarcaciones de la Comunidad Autónoma de Madrid y la Ciudad Autónoma de Melilla.

### **Aportación Financiación RTVE**

En agosto de 2009, se aprobó la Ley de Financiación de la Corporación de Radio y Televisión Española que estableció que: (i) los operadores de ámbito geográfico estatal o superior al de una Comunidad Autónoma deben efectuar una aportación anual fijada en el 0,9% sobre los ingresos brutos de explotación facturados en el año correspondiente (excluidos los obtenidos en el mercado de referencia al por mayor), y (ii) de otra parte, las sociedades concesionarias y prestadoras del servicio de televisión de ámbito geográfico estatal o superior al de una Comunidad Autónoma deben realizar una aportación anual que se fija: (a) para los concesionarios o prestadores del servicio de televisión en acceso abierto en el 3% de los ingresos brutos de explotación facturados en el año correspondiente; y (b) para los concesionarios o prestadores de servicios de televisión de acceso condicional o de pago en el 1,5% de los ingresos brutos de explotación facturados en el año correspondiente.

Las autoliquidaciones de las aportaciones realizadas han sido recurridas por Telefónica de España y Telefónica Móviles España. Los procedimientos de recurso se hayan en suspenso pendientes de resolución sobre (i) una cuestión prejudicial enviada por la Audiencia Nacional al Tribunal de Justicia de la Unión Europea y (ii) también sobre una cuestión de inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional español en relación con el cumplimiento de la legislación europea y la Constitución española.

## Adquisición de Distribuidora de Televisión Digital, S.A. (DTS)

En virtud de la Resolución de 22 de abril de 2015 la CNMC autorizó la adquisición del control en exclusiva de DTS por parte de Telefónica de Contenidos, S.A.U. Derivado de dicha autorización se asumieron por la entidad resultante un conjunto de obligaciones durante 5 años (Compromisos) que suponen entre otros: i) la obligación de tener disponible una oferta mayorista de canales con contenido premium, y que permita la replicabilidad de la oferta minorista de TV de pago de Telefónica; ii) la prohibición de inclusión de cláusulas de permanencia en los contratos de los paquetes de TV de pago; iii) la prohibición de atraer clientes de DTS durante un plazo de 2 meses; iv) la obligación de mantener al menos tres rutas internacionales des congestionadas con tres proveedores de acceso a Internet; y v) la prohibición de formalizar contratos de exclusiva superiores a los tres años con proveedores de contenidos.

## Alemania

### Marco legislativo general

El Marco legislativo UE se implementó en Alemania a finales de junio de 2004 mediante la aprobación de la Ley de Telecomunicaciones (Telekommunikationsgesetz). Con el propósito de implementar el paquete Telecom de 2009, la Ley de Telecomunicaciones ha sido modificada en varias ocasiones durante los últimos años. La ANR responsable de la regulación de los servicios y redes de comunicaciones electrónicas es la Bundesnetzagentur (abreviado como BNetzA).

Las principales licencias y concesiones de Telefónica en Alemania están incluidas al final del Anexo VI bajo el título "Principales concesiones y licencias del Grupo Telefónica".

### Espectro

En Alemania, el 14 de mayo de 2018, la Agencia reguladora de la Electricidad, Gas, Telecomunicaciones, Correos y Ferrocarriles (en adelante, BNetzA), publicó las Decisiones I y II sobre el método para otorgar frecuencias a nivel nacional, de la banda de 2 GHz, y una gran parte de la banda de 3,6 GHz. Adicionalmente, BNetzA, en las citadas decisiones, destinó 100 MHz en la banda de 3,6 GHz y también frecuencias en la banda de 26 GHz, para asignaciones locales/ regiones mediante un proceso de solicitud.

Posteriormente, el 26 de noviembre de 2018, BNetzA publicó las Decisiones III y IV estableciendo las condiciones de uso de frecuencia y reglas de subasta en relación con las mencionadas bandas 2 GHz y 3,6 GHz (Reglas de subasta), que incluyen obligaciones para una mayor cobertura, tanto en áreas urbanas como rurales, así como vías de circulación y otras condiciones como la obligación de negociar la itinerancia nacional y la compartición de redes.

Las cuatro decisiones citadas han sido recurridas ante los tribunales por el Grupo Telefónica Deutschland. No obstante, el Grupo Telefónica Deutschland presentó su solicitud de participación a la subasta dentro del plazo legalmente establecido (25 de enero de 2019). Se espera que la subasta comience en el primer trimestre del 2019.

### Roaming local

La coalición de Gobierno está considerando iniciar un proceso legislativo para introducir una base habilitadora para el roaming en un futuro próximo o en las enmiendas a la Ley de Telecomunicaciones (*5th TKG Amendment Act*). BNetzA quedaría habilitada para imponer roaming local en áreas delimitadas con cobertura deficiente. Esta obligación está dirigida a los operadores de redes móviles competidores entre sí. Sin embargo, no se espera que el proceso legislativo finalice antes de marzo de 2019. Por otra parte, el Grupo Telefónica Deutschland no cree que la citada propuesta legislativa requiera una intervención desproporcionada en el mercado competitivo de telefonía móvil.

### Concepto global de comunicaciones móviles para 2019

El Consejo Asesor de BNetz, en una resolución de 26 de noviembre de 2018, expresó su deseo de desarrollar un concepto general para la expansión de las redes de comunicación móviles en Alemania a mediados de 2019,

junto con BNetzA, el gobierno alemán, el Parlamento y los estados federales. El objetivo de este concepto es implementar una hoja de ruta para un mayor desarrollo de las redes de radio móviles en zonas rurales. Desde la perspectiva del Grupo Telefónica Deutschland, no resulta conveniente desarrollar dicho concepto sin la participación del mercado. Por todo ello, el Grupo Telefónica Deutschland tendrá un papel activo en el proceso político.

### Revisiones del mercado

#### *Precios de terminación en redes móviles (PTM)*

Los PTM aprobados por BNetzA el 6 de marzo de 2017 se redujeron a partir del 1 de diciembre de 2018, pasando de 1,07 céntimos de euro por minuto a 0,95 céntimos de euro por minuto. Esta tasa es efectiva hasta el 30 de noviembre de 2019. Los procedimientos para aprobar los PTM a partir del 1 de diciembre de 2019 se llevarán a cabo a lo largo de 2019.

#### *Tarifas de terminación en red fija (TTF)*

Las TTF de 0,1 céntimos de euro por minuto expiraron a finales de diciembre de 2018. Para el siguiente periodo, el Grupo Telefónica Deutschland presentó una nueva solicitud de tarifa a BNetzA. Las TTF de Telekom Deutschland GmbH sirven como parámetro de referencia para el resto de los operadores de red fija. El 16 de enero de 2019, BNetzA, mediante decisión retroactiva provisional, estableció una nueva tasa de 0,08 céntimos de euro por minuto simétrica para todos los operadores de red fija regulados con una duración hasta el 30 de diciembre de 2020. La decisión debe notificarse a la Comisión Europea, cabe esperar una decisión final a mediados de 2019.

### Consulta de BNetzA y estudios de Mercado sobre las infraestructuras de fibra óptica

Los estudios de BNetzA de 2017 sobre “Problemas en la regulación de tarifas para los productos mayoristas basados en tecnología FttH/B con vistas al desarrollo de infraestructuras de fibra óptica con capacidades de alto rendimiento”, así como sobre la necesidad de regulación y existencia de un poder de mercado significativo relacionado con los mercados llamados 3a (acceso local mayorista prestado en una ubicación fija) y 3b (acceso central mayorista prestado en una ubicación fija para productos de mercado masivo) continuaron en 2018. El aspecto clave de estos estudios es determinar la necesidad de apoyar regulatoriamente la rápida implementación de redes de fibra óptica basadas en tarifas y si los productos mayoristas basados en tecnología FttH/B se seguirán asignando al mercado nacional de conexiones en el que también se pueden encontrar conexiones basadas en cobre y conexiones basadas en cable. Se espera que las primeras decisiones se tomen, a la mayor brevedad posible, en el segundo trimestre de 2019.

### Introducción de un producto mayorista regulado de “super vectorización” por Telekom

En agosto de 2018, Telekom Deutschland GmbH (en adelante Telekom) expandió su oferta de productos como parte de su servicio mayorista regulado “Bitstream Access”, a través de conexiones de “Super Vectorización”. Esto incrementará significativamente el potencial ancho de banda de las conexiones de “línea de abonado digital de muy alta tasa de transferencia” (VDSL por sus siglas en inglés) en comparación con el actual (de un máximo de 100 Mbit/s hasta 250 Mbit/s). Las conexiones de “Super Vectorización” no están disponibles en todo el país, pero Telekom actualiza constantemente su infraestructura de red. Los precios ofrecidos por Telekom para las conexiones “super vectorización” fueron revisadas y consideradas competitivas por BNetzA. Se espera por tanto un mejor posicionamiento competitivo del Grupo Telefónica Deutschland en el mercado de red fija debido a estas conexiones de “super vectorización”, ya que la competitividad frente a operadores de redes cable y proveedores de Fttb/H puede mejorarse.

## Reino Unido

### Marco legislativo general

El Marco legislativo de la UE fue implementado en Reino Unido en el año 2003 mediante la aprobación de la Ley de Telecomunicaciones (*Communications Act*). De conformidad con esta Ley, Ofcom (*Office of*

*Communications*) es designada la ANR competente responsable de la regulación de los servicios y redes de comunicaciones electrónicas.

Las principales licencias y concesiones de Telefónica en Reino Unido están incluidas al final del Anexo VI bajo el título "Principales concesiones y licencias del Grupo Telefónica".

### **Regulación de precios mayoristas**

Las tasas de terminación móvil de todos los proveedores de servicios de telefonía móvil, incluyendo los cuatro operadores móviles nacionales de comunicaciones están sujetas a controles basados en el método estándar de costes ("pure LRIC"). La actual tasa de precios mayoristas de terminación móvil es de 0,489 ppm. A partir del 1 de abril de 2019, el precio será 0,479 ppm. Ofcom prevé una tasa de 0,471 ppm desde el 1 de abril de 2020 hasta el 31 de marzo de 2021.

### **Espectro**

Desde 2017, Telefónica Reino Unido debe mantener su obligación de proveer cobertura en interiores al 98% de la población de Reino Unido (y al 95% de la población en Inglaterra, Gales, Escocia e Irlanda del Norte), en virtud de su licencia de espectro 800 MHz y, de proveer servicios de voz y texto al 90% del territorio de Reino Unido, en virtud de su licencia de espectro de 900/1800 MHz.

En una subasta que finalizó en abril de 2018, Telefónica Reino Unido adquirió licencias por un período de 20 años de 40 MHz en la banda de espectro de 2,3 GHz y 40 MHz en la banda de espectro de 3,4 GHz.

Ofcom planea subastar espectro de 700 MHz y 3,6 GHz en el primer trimestre de 2020.

### **Brasil**

#### **Marco legislativo general**

En Brasil, la prestación de servicios de telecomunicación se rige por el marco legislativo conformado por la Ley General de Telecomunicaciones que entró en vigor en julio de 1997. La Agência Nacional de Telecomunicações, ANATEL, es la principal autoridad competente del sector de las telecomunicaciones en Brasil.

La legislación brasileña sobre competencia se basa en la Ley Nº 12529 de 30 de noviembre de 2011. La autoridad responsable de velar por el cumplimiento de la legislación sobre competencia es el CADE (*Conselho Administrativo de Defesa Econômica*).

La ley antimonopolio establece un régimen de notificación previa a la fusión respecto a las operaciones de concentración, establecimiento de nuevos umbrales (que uno de los participantes presente ingresos brutos de 750 millones de reales brasileños en Brasil y otro participante, ingresos brutos de 75 millones de reales brasileños en Brasil) y establecimiento de un tiempo máximo de duración del procedimiento de revisión de fusiones (240 días, prorrogables a 330 días).

El 18 de octubre de 2016, el CADE emitió la Resolución Nº 17, que modificó las normas relativas a la notificación obligatoria de los llamados "convenios asociativos". La nueva regulación tiende a reducir el volumen de notificación de los acuerdos asociativos que no plantean preocupaciones antitrust.

Las principales licencias y concesiones de Telefónica en Brasil están incluidas al final del Anexo VI bajo el título "Principales concesiones y licencias del Grupo Telefónica".

#### **Licencias**

En Brasil, las concesiones se otorgan para prestar servicios bajo el régimen público y las autorizaciones se otorgan para prestar servicios de régimen privado. El único servicio que actualmente se presta en ambos regímenes es el servicio telefónico fijo conmutado (STFC). El resto de servicios son todos prestados sobre el régimen privado únicamente.

En el estado de São Paulo, Telefônica Brasil provee los servicios de STFC bajo el llamado régimen público, a través de un contrato de concesión en vigor hasta 2025. A 31 de diciembre de 2018, el valor residual estimado de los activos reversibles fue 8.622 millones de reales brasileños (aproximadamente 1.943 millones de euros bajo el tipo de cambio aplicable a dicha fecha) (8.763 millones de reales a 31 de diciembre de 2017, aproximadamente 2.209 millones de euros bajo el tipo de cambio aplicable a dicha fecha), que comprende equipos de conmutación y transmisión y terminales de uso público, equipos de red externos, energía, equipos de soporte de sistema y operativos. En principio, estos activos se consideraban activos reversibles, es decir, que deben ser revertidos a su titular, el gobierno Federal, a la terminación del contrato de concesión.

En este sentido, se está tramitando un proyecto de ley que modifica el marco regulatorio en Brasil y por el que, entre otros, dichos bienes dejarían de ser reversibles bajo los nuevos títulos habilitantes a cambio de significativos compromisos de inversión en banda ancha. El proyecto de ley ha sido aprobado en ambas cámaras legislativas, pero ha sido impugnado ante el Supremo Tribunal Federal debido a un supuesto error de procedimiento. El resultado de esta demanda es incierto, aunque el órgano de administración del Senado puede sobreseerlo enviando el proyecto de ley para su voto en sesión plenaria. En el supuesto de que efectivamente se apruebe la nueva ley, ANATEL quedará habilitada para poder adoptar las resoluciones administrativas pertinentes para la migración de los títulos habilitantes correspondientes con la consiguiente modificación de las obligaciones exigibles en un futuro a los prestadores de STFC. Actualmente no hay certeza sobre que se complete el cambio de este marco regulatorio, ni de que se produzca en términos plenamente satisfactorios para Telefónica Brasil. Únicamente tras la aprobación de una posible ley que habilite la posibilidad de intercambiar obligaciones de reversión por compromisos de inversión, podría ANATEL imponer las obligaciones de inversiones anteriormente citadas.

A fecha de publicación del presente documento, no se pueden estimar las hipotéticas obligaciones de inversión que ANATEL podría proponer a las concesionarias, incluido Telefónica Brasil, a cambio de eliminar sus obligaciones en materia de reversión de los activos afectos a la prestación del servicio STFC.

Adicionalmente, el Plan General de Universalización de Servicios de Telefonía Fija fue publicado el 21 de diciembre de 2018 (Decreto Presidencial n. 9.619/2018).

El documento asegura tres nuevas exenciones, que son: (i) la disminución material de las obligaciones de mantenimiento de Terminales de Uso Público; (ii) la disminución material de las obligaciones de atención a solicitudes de instalación de accesos individuales en un plazo de 7 días; y (iii) la extinción de las obligaciones de instalación y mantenimiento de Puestos Servicio Multifacilidades.

Por otro lado, el decreto impone una nueva obligación (correspondiente, en términos de valor, a la exención de los terminales de uso público - ítem "i"), que es la implantación de "sistemas de acceso fijo "Wireless" con soporte para conexión de banda ancha" a través de la implantación de una estación base en 310 localidades en el Estado de São Paulo.

En el resto de estados brasileños, Telefônica Brasil presta el STFC local, internacional y de larga distancia, el servicio de móvil personal (SMP) y los servicios de banda ancha comunicación multimedia (que incluyen la prestación de conexión de banda ancha fija) y servicios de televisión de pago, todos ellos bajo el régimen privado.

Las autorizaciones de radiofrecuencia, a su vez, han sido otorgadas para un plazo determinado (máximo de 20 años, renovable una vez). Las más importantes autorizaciones de radiofrecuencias que dispone Telefônica Brasil son las asociadas con la explotación de servicios móviles y se recogen en el apartado de principales licencias del Grupo.

En 2014, ANATEL subastó las licencias de Radiofrecuencias del 700 MHz y Telefônica Brasil adquirió la licencia de uso de una de las frecuencias del 700 MHz. De acuerdo con el documento de licitación, las partes vencedoras están obligadas a constituir una entidad independiente encargada de la reordenación del 700 MHz (actualmente, la banda ocupada por la TV analógica). Esta entidad tendrá los recursos financieros para proveer el equipamiento y soporte para los proveedores de TV analógica y para los usuarios finales (los cuales, sujetos al cumplimiento de determinadas condiciones, tendrán derecho a recibir receptores de TV Digital). La regulación Federal establece un plazo para la implementación de reordenación que finaliza en diciembre 2018.

En septiembre de 2018, el regulador brasileño, Anatel lanzó una consulta para el otorgamiento de espectro en la banda de 2,3 GHz TDD (dúplex por división de tiempo) y espectro en la banda de 3,5 GHz TDD. Se espera que se lleve a cabo una consulta sobre el proceso de los 700 MHz restantes en el primer semestre de 2019. La comisión 5G de Anatel también identificó 1500 MHz que podrían ser subastados. Una subasta para otorgar espectro en cualquiera de estas bandas podría llevarse a cabo en 2019 o 2020.

### Interconexión, tarifas y precios

La interconexión entre redes públicas es obligatoria en Brasil. Generalmente, las partes pueden negociar libremente, en los acuerdos de interconexión, los términos y condiciones que versan sobre aspectos técnicos, descuentos económicos y derechos/obligaciones. Respecto a la tarifa de interconexión para red fija aplicable al operador que haya sido identificado como operador con poder significativo de mercado (Res. 588/2012), ANATEL es quien aprueba la tarifa aplicable. En relación con el uso de redes móviles (Res. 438/2006), el precio aplicable de interconexión es el que acuerden las partes. Sin embargo, si las partes no logran llegar a un acuerdo, en particular respecto a los precios impuestos a los operadores de red fija (Res. 576/2011), ANATEL fijará las tarifas. El mercado de terminación móvil se basará en el modelo de costos incrementales y de conformidad con las leyes aplicables, las reducciones de VU-M deben reflejarse en el VC1 (precio de venta pagado por los usuarios para las llamadas locales fijos-móviles) y en el VC2 y VC3 (precio de venta pagado por los usuarios para las llamadas de fijos-móviles nacionales de larga distancia).

El Grupo Telefónica, donde se incluye VIVO, ha sido identificado como operador con PSM en los siguientes mercados: (i) en el mercado de infraestructura de acceso de red fija para transmisión de datos en pares de cobre o cables coaxiales en velocidades hasta 12 MBps en la región de São Paulo; (ii) en el mercado mayorista de infraestructura de red fija para transporte local y de larga distancia para transmisión en velocidades hasta 34 MBps en la región de São Paulo; (iii) en el mercado de infraestructura pasiva de conductos y trincheras en todo Brasil; (iv) en el mercado de terminación de llamadas en red móvil en todo Brasil, (v) en el mercado de roaming nacional en todo Brasil.

La resolución de ANATEL no. 694/2018 en julio de 2018, modificó el PGMC, que, además de otros cambios, reconoció un nuevo mercado mayorista relevante de servicios de transporte de datos de alta capacidad con velocidades superiores a 34 Mbps, en el que Telefónica se estableció como PSM en todo Brasil. Hay procedimientos administrativos pendientes ante ANATEL cuestionando el número de ciudades en las que VIVO ha sido reconocida como PSM.

Además, los operadores sin PSM han dejado de estar legitimados para cobrar tarifas de terminación fija hasta el 20% más alta que la tarifa más alta adoptada por operadores de red fija PSM en la misma región, desde la publicación de la Res. Nº 694/2018 en julio de 2018.

Por otro lado, la Resolución 694, del 17 de julio de 2018, emitida por ANATEL modificó el artículo 41 del Anexo II del Plan General de Metas de Competencia (en adelante, PGMC), y pasó a prever el "bill & keep" entre los operadores PSM y no PSM: 50/50% desde 24 de febrero de 2018 por los próximos 4 años, cuando la Agencia podría hacer una revisión. Así, los valores VU-M (en reales brasileños) aplicables a Telefónica para 2019 son los siguientes: i) Región I: 0,01379; ii) Región 2: 0.01471; y iii) Región 3: 0,02517.

### Regulación sobre el Servicio Universal

Actualmente, las obligaciones de universalización sólo se destinan a las concesionarias de telefonía fija. Estas obligaciones se establecen en el Plan General de Universalización - PGMU y pueden revisarse cada cinco años.

El PGMU conteniendo metas para el período de 2011 a 2016 fue aprobado por el Decreto 7.512 / 2011. Sin embargo, el siguiente plan, que debería regular el período de 2016 a 2020, sólo se publicó en el 21 de diciembre de 2018 (Decreto Presidencial n. 9.619/2018) después de un largo período de discusiones entre la administración pública y las concesionarias.

El Plan General reduce el marco regulatorio del OSU de tres maneras, que son: (i) la disminución material de las obligaciones de mantenimiento de Terminales de Uso Público; (ii) la disminución material de las obligaciones

de atención a solicitudes de instalación de accesos individuales en un plazo de 7 días; y (iii) la extinción de las obligaciones de instalación y mantenimiento de Puestos Servicio Multifacilidades.

Sin embargo, el Plan General impone una nueva obligación en relación con la Implantación de "sistemas de acceso fijo "Wireless" con soporte para conexión de banda ancha" a través de la implantación de una estación base en 310 localidades en el Estado de São Paulo.

## México

### Marco legislativo general

En México, la prestación de los servicios de telecomunicaciones está sujeta a la Constitución y principalmente a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTyR) publicada el 14 de julio de 2014, entre otras.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es la autoridad encargada de la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como la autoridad en materia de competencia económica en dichos sectores. Por otra parte, con fecha 26 de agosto de 2015 se creó dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor una división especializada en Telecomunicaciones con el fin de vigilar, coordinar, controlar, sustanciar y resolver los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones, revisión, modificación y registros de contratos de adhesión definidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El IFT como autoridad en materia de competencia económica determinó en el año 2014 al Grupo de América Móvil como agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones imponiéndole medidas específicas con obligaciones asimétricas a efecto de evitar que se dañe la competencia y libre concurrencia. Dentro de éstas medidas se impuso un Convenio Marco de Interconexión y el establecimiento de Ofertas de Referencia para Servicios Mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, Servicios Mayoristas para OMVs, Servicio de Usuario Visitante y la Desagregación del Bucle Local. En este sentido, el 17 de noviembre de 2016, Telefónica México y el Grupo América Móvil celebraron un convenio para que éste le provea el servicio mayorista de usuario visitante (roaming nacional) en zonas en las que Telefónica México actualmente no cuenta con cobertura, lo anterior a la luz de las medidas específicas con obligaciones asimétricas decretadas por el IFT al Agente Económico Preponderante.

La Ley Federal de Competencia Económica publicada el 23 de mayo de 2014, su reglamento y las Disposiciones Regulatorias de la Ley Federal de Competencia Económica para los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión publicadas por el IFT el 12 de enero de 2015, constituyen el marco normativo aplicable por el IFT en materia de competencia económica para los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones.

### Licencias

Las principales concesiones y licencias para uso de espectro vienen reflejadas en la tabla al final del Anexo.

Pegaso PCS, S.A. de C.V. (Pegaso PCS) cuenta con múltiples concesiones y licencias para la instalación y uso de una Red Pública de Telecomunicaciones, así como el uso de espectro necesario para la prestación del servicio local móvil, fijo, larga distancia y telefónica pública a nivel nacional.

En agosto de 2018, el IFT adjudicó a Telefónica dos bloques de 20 Mhz en la banda 2500-2690 MHz, la cual es considerada neutral tecnológicamente y utilizada principalmente para el aumento de capacidad de servicios existentes LTE. Las bases y el procedimiento de licitación fueron impugnadas por un tercer operador, por lo que Telefónica ha respondido a las alegaciones.

Las concesiones en la banda de 1900 MHz cuya vigencia expiró en 2018 se encuentran en proceso de renovación y el IFT podría decidir sobre ésta durante el primer trimestre de 2019. Mientras la decisión se encuentre pendiente, Telefónica podrá continuar utilizando el espectro.

### Precios y tarifas

Las tarifas que se cargan a los clientes no están reguladas. Son fijadas por las compañías de operadores móviles y deben ser registradas ante el IFT, para que sean aplicables.

## Interconexión

El 13 de noviembre de 2018 el IFT publicó las tarifas de interconexión que deben utilizarse para resolver los conflictos sobre las tarifas de interconexión para el 2019, las cuales se establecieron para el caso del Agente Económico Preponderante (Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.- Telcel-) en 0,028313 pesos por minuto, mientras que para no preponderantes será de 0,112623 pesos por minuto. Estas tarifas fueron calculadas utilizando el mismo método que para 2018 pero se adecuaron las variables en el modelo de costos. Tanto esta decisión como la que fijó las tarifas aplicables a 2018 fueron impugnadas por Telefónica.

El 21 de junio de 2012 la Secretaría General del Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones (en adelante, CIADI) admitió a trámite el arbitraje internacional presentado por Telefónica, S.A. contra los Estados Unidos Mexicanos. Telefónica, S.A. formuló su memorial de demanda el 20 de septiembre de 2013, en el que reclama los daños y perjuicios causados como consecuencia de las resoluciones de distintos órganos regulatorios y administrativos mexicanos sobre tarifas de terminación móvil. Los Estados Unidos Mexicanos contestaron la demanda el 28 de febrero de 2014. El 26 de junio de 2014, Telefónica presentó el escrito de réplica y el 17 de octubre del mismo año, México presentó su dúplica.

En la medida en que, por un lado, México modificó sustancialmente su Constitución en materia de telecomunicaciones en junio de 2013, aprobando una Ley Federal de Telecomunicaciones en agosto de 2014 y, por otro, Telefónica México, al amparo de este nuevo marco normativo, fue alcanzando acuerdos voluntarios con otros operadores para resolver sus disputas de interconexión de años previos, Telefónica, S.A. y el estado mexicano entablaron conversaciones para un desistimiento conjunto y amistoso del arbitraje internacional. Ello dio lugar a la suspensión del procedimiento el 18 de marzo de 2016. En enero de 2018 se presentó ante el Tribunal Arbitral el desistimiento conjunto de ambas partes, solicitando al Tribunal la finalización del arbitraje, que será acordada a lo largo de las próximas semanas.

## Titularidad extranjera/restricciones a la transferencia de titularidad

A partir de las reformas a la Constitución publicadas en junio de 2013 se permite la inversión extranjera directa hasta el cien por ciento en telecomunicaciones.

## Chile

### Marco legislativo general

La Ley General de Telecomunicaciones N°18168 de 1982, con sus enmiendas, establece el marco legislativo que rige la prestación de servicios de telecomunicaciones en Chile. El principal órgano regulador del país en esta materia es la SUBTEL (Subsecretaría de Telecomunicaciones). El 13 de febrero de 2014, se publicó el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, que entró en vigor el día 14 de junio de 2014, y regula una serie de nuevos servicios como internet, TV de pago, etc.

En mayo de 2014 se publicó en el Diario Oficial la ley N° 20750 que permite la introducción de la Televisión Digital Terrestre. Las principales disposiciones establecen el plazo para el apagón analógico de 5 años, ampliable; define que las concesiones de radiodifusión televisiva de libre recepción podrán ser de cobertura nacional, regional, local y local de carácter comunitario; se establece la introducción de: (i) "retransmisión consentida" cuando se cumpla la condición de cobertura digital de al menos el 85% de la población en la zona de servicio; y (ii) el "must carry" de, al menos, 4 canales regionales siempre que sea técnicamente factible y no se altere la zona de servicio respectiva, y establece además que los partidos de la selección nacional serán transmitidos por canales de libre recepción. SUBTEL publicó en el Diario Oficial de 15 de abril de 2015 el decreto que aprueba el Plan de Radiodifusión Televisiva Digital.

La principal regulación relativa a la competencia en Chile es el Decreto N° 211 de 1973, cuyo texto actual fue fijado en el Decreto con fuerza de ley N° 1 de 2005 (Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción). El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia trata con infracciones de la legislación sobre competencia. El 30 de agosto de 2016 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 20.945 que modifica, entre otros aspectos, las sanciones pecuniarias (las aumenta) aplicables en materia de competencia, pudiendo éstas llegar hasta el 30% de las ventas del infractor correspondientes a la línea de productos o servicios asociada a la infracción durante el período por el cual ésta se haya extendido o hasta el doble del beneficio económico reportado por la infracción.



Otras leyes relevantes que tienen incidencia en la operación son la Ley N° 20.808, publicada en el Diario Oficial de 28 de enero de 2015, que protege la libre elección de los usuarios en los servicios de cable, internet o telefonía, y la Ley N°21.046 que establece la obligación de una velocidad mínima garantizada de acceso a internet, publicada en el Diario Oficial de 25 de noviembre de 2017.

## Licencias

Las principales concesiones y licencias para uso de espectro vienen reflejadas en la tabla que compone el final del Anexo.

Adicionalmente, Telefónica Chile tiene licencias de servicios de telefonía pública local, de servicio público de voz sobre Internet, concesiones de larga distancia y para instalar y operar la red nacional de fibra óptica y de telefonía móvil por satélite. Las concesiones de 2,6 GHz y 700 MHz obligan a Telefonía Móviles Chile a prestar servicio mayorista a OMVs para lo cual ha debido publicar una Oferta de Facilidades completa (incluyendo precios), disponible en términos no discriminatorios.

En septiembre de 2015 se publicó en el Diario Oficial el Decreto N° 71/2015 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que otorgó a Telefónica Móviles Chile una concesión de servicio público de transmisión de datos en las bandas de frecuencias 713-748 MHz y 768-803 MHz, adjudicándose un bloque de frecuencias a nivel nacional: de 2x10 MHz a través del mecanismo de licitación. El plazo para iniciar servicios del proyecto comercial venció el 14 de septiembre de 2017 y para las localidades, rutas y escuelas obligatorias (contraprestaciones) vencieron el 14 de marzo de 2017. Debido a causas de fuerza mayor, algunas localidades y rutas obligatorias fueron autorizadas para iniciar servicios el 30 de octubre de 2017. Tanto el proyecto comercial como las contraprestaciones fueron recibidos conforme por el regulador en los plazos comprometidos.

En Chile, en marzo de 2014, Telefónica Móviles Chile, S.A. y otros dos operadores de telecomunicaciones resultaron adjudicatarios de espectro en la banda 700 MHz, siendo Telefónica Móviles Chile, S.A. adjudicataria de 2x10 MHz. Sin perjuicio de que se vengán prestando servicios sobre dicho espectro, cabe mencionar que una organización de consumidores interpuso una demanda ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (en adelante, "TDLC") contra Telefónica Móviles Chile, S.A. y los otros dos operadores, cuestionando el resultado de la asignación de espectro en la banda de 700 MHz. El TDLC rechazó la demanda en sucesivas ocasiones, decisión que en última instancia fue revertida por la Corte Suprema, a través de resolución dictada con fecha 25 de junio de 2018, que declaró que las demandadas incurrieron en una conducta anticompetitiva al adjudicarse bloques de espectro sin respetar el límite de 60 MHz fijado por dicha Corte en un fallo de 2009.

La Corte Suprema ha impuesto a las demandadas la obligación de desprenderse de la misma cantidad de espectro radioeléctrico que fue adquirida en el concurso de la banda 700 MHz. No obstante, la Corte permite a las demandadas elegir la banda respecto de la cual será enajenado el espectro que supera el límite fijado (60 MHz), sin que la Corte haya establecido un plazo para dicha enajenación. A fecha de este Informe Anual, Telefónica Móviles Chile no se ha desprendido de nada del espectro requerido, ya que el procedimiento se encuentra temporalmente suspendido por resolución del Tribunal Constitucional de 29 de enero de 2019.

La Corte ha dispuesto que si la autoridad sectorial (Subtel) estima necesaria la revisión del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador, deberá iniciar un proceso consultivo ante el TDLC con este fin. En caso contrario, Subtel deberá iniciar los procedimientos necesarios para adecuar el límite establecido a los parámetros definidos de 60 MHz para cada operador participante en el referido espectro radioeléctrico. Con fecha 3 de octubre de 2018, Subtel presentó al TDLC su propuesta para la revisión del cap de espectro.

Adicionalmente, Subtel ha presentado ante el TDLC un conjunto de "condiciones complementarias" de alcance general aplicable a todas las bandas y otro paquete de "condiciones específicas" para ser tenido en cuenta en subastas futuras. El TDLC estableció como fecha límite el 28 de diciembre 2018 para que los interesados aportasen sus comentarios. Se espera que el proceso abierto por el TDLC dure varios meses.

Asimismo, la Corte Suprema desestimó el recurso de apelación interpuesto por Telefónica Móviles Chile, S.A. en contra de la resolución del TDLC que ordenó dar cumplimiento inmediato a las obligaciones de enajenación de espectro, sin esperar el resultado de la consulta sobre cap antes mencionada. Por otro lado, el 29 de enero de 2019, el Tribunal Constitucional suspendió temporalmente la obligación de cumplimiento inmediato en

relación con la devolución de espectro hasta que la acción de inaplicabilidad, presentada por Telefónica, se resuelva.

Adicionalmente, en relación con la banda 3,5 GHz, Subtel emitió el 21 de junio de 2018 una decisión sobre las bandas de espectro 3.400-3.800 MHz que, entre otras cosas, suspende el otorgamiento de autorizaciones, modificaciones concesionales o recepciones de obras en relación con esta banda. Su fin es llevar a cabo un estudio en profundidad del uso eficiente de la misma en concordancia a los usos internacionales y la necesidad de administrar eficientemente el espectro, en cuanto bien nacional de uso público. Dicha decisión tiene, asimismo, un impacto limitado en las operaciones de Telefónica, ya que Telefónica Chile, S.A. solo tiene 50 MHz del espectro asignado en dicha banda en las Regiones XI y XII (menos del 2% de la población), no encontrándose en uso actualmente. El 3 de octubre de 2018, Subtel modificó la anterior citada resolución y resolvió liberar parte de ese espectro para proveer servicios fijos inalámbricos. De los 50 MHz adjudicados a Telefónica Chile S.A., 30 MHz fueron liberados y solo se utilizarán para servicios móviles, cambio necesario para la provisión de 5G, una vez que las futuras subastas de la banda 3400-3800 MHz sean firmemente adjudicadas. El uso del remanente del espectro no liberado se encuentra aún suspendido para cualquier servicio.

El 20 de noviembre de 2018, Telefónica Chile, S.A. presentó ante el TDLC una consulta (no contenciosa) tendiente a determinar si la ejecución de las decisiones dictadas por Subtel, en relación con la banda 3,5 GHz, infringen o no la libre competencia. El plazo para que terceros interesados aporten antecedentes vence el 18 de febrero de 2019.

### **Precios y tarifas**

Los precios de los servicios públicos de telecomunicaciones y de los servicios intermedios de telecomunicaciones son libremente establecidos por las operadoras, a menos que exista una calificación expresa del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia en cuanto a que las condiciones existentes en el mercado no son suficientes para garantizar competencia. Adicionalmente, los precios máximos para los servicios de interconexión (principalmente, cargos de acceso por uso de la red), están por ley sujetos a regulación tarifaria para todos los operadores de la industria, siendo fijados de acuerdo con los procedimientos estipulados por disposición legal.

Los Ministerios fijan tarifas máximas sobre la base de un modelo de empresa teórica eficiente.

Las tarifas máximas para servicios de telefonía son fijadas cada cinco años conjuntamente por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Economía.

### **Interconexión**

La interconexión es obligatoria para todos los titulares de licencias que ofrezcan el mismo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones, así como entre servicios públicos de telefonía y servicios intermedios que presten servicios de larga distancia internacional. Cada cinco años, la SUBTEL fija tarifas aplicables para servicios prestados por medio de redes interconectadas.

Un decreto tarifario ha sido adoptado en relación con las tarifas de terminación fija para el período 2014-2019. La nueva tarifa entró en vigor el 8 de mayo de 2014 y supuso una reducción del 37% en los precios respecto de los exigidos para el periodo anterior.

En relación con las tarifas de terminación móvil, el 5 de febrero de 2019, Subtel notificó a TMCH una nueva propuesta de decreto tarifario que regirá para los próximos 5 años. La tarifa promedio que resultaría aplicable hasta el año 2024 fue 1,8 CLP por minuto (0,0024 euros, sin IVA, sobre el tipo de cambio de moneda del 6 de febrero de 2019, tasación al segundo). La vigencia del nuevo decreto fue a partir del día 26 de enero de 2019. Por su parte, las nuevas tarifas de la operación fija comenzarán a regir en mayo 2019.

## **Argentina**

### **Marco legislativo general**

El marco legislativo básico para la prestación de servicios de telecomunicaciones en Argentina se encuentra regulado por la Ley Argentina Digital N° 27078, que entró en vigor el día 7 de enero de 2015. Este marco jurídico declara de interés público el desarrollo y la regulación de las Tecnologías de la Información, las Comunicaciones

y sus recursos asociados (en adelante, TIC's). De esta manera, esta ley se ha convertido en la regulación específica del régimen para el libre mercado, incluyendo reglas relativas a interconexión, servicio universal y espectro radioeléctrico, y sentando los principios de neutralidad de las redes, y otorgando a las empresas de tecnología, información y comunicaciones la posibilidad de prestar servicios de radiodifusión (excepto por infraestructura satelital), y establece un sistema único de licencias.

Adicionalmente, mediante el dictado del Decreto N° 267/2015, publicado en el Boletín Oficial el 4 de enero de 2016, se modificó la Ley Argentina Digital creando la figura del Ente Nacional de Comunicaciones que es a todos los efectos el continuador de la Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Adicionalmente, el Decreto N° 1340/2016, publicado el 2 de enero de 2017 instruye al Ente Nacional de Comunicaciones para que durante 2017 se dicten nuevas normas que aseguren la asignación de bandas de frecuencia para la prestación de servicios móviles o fijos inalámbricos y habilita la reasignación de frecuencias previamente atribuidas a otro prestador. Además, ratifica la habilitación para que Telefónica de Argentina y Telefónica Móviles Argentina puedan prestar el servicio de Radiodifusión por suscripción, a partir del 1 de enero de 2018, para las ciudades de Buenos Aires, Córdoba y Rosario; mientras que, para el resto del país, se establece un mecanismo de protección de pequeños y medianos prestadores y cooperativas. Finalmente, fija algunas pautas para el establecimiento del Reglamento de Interconexión, como el régimen de tarifas asimétricas y el servicio de itinerancia automática.

Por último, la “Ley de defensa de la competencia” N° 27442, prohíbe cualquier acto o conducta contraria a la competencia y establece una autoridad de competencia que está pendiente de constituirse. Transitoriamente, la Secretaría de Comercio será asistida por la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia creada por la ley N° 22262.

### **Licencias**

Las principales concesiones y licencias para uso de espectro vienen reflejadas en la tabla al final del Anexo.

Adicionalmente, Telefónica de Argentina posee licencias por tiempo ilimitado para la prestación de los servicios de telecomunicaciones de telefonía local larga distancia nacional e internacional, télex, internacional, transmisión de datos nacional e internacional valor agregado y otros servicios de telecomunicaciones otorgadas por los distintos contratos de licencia celebrados con el Estado Nacional o por actos administrativos del Estado Nacional.

A partir de la promulgación de la ley Argentina Digital N° 27078, el régimen de licencias ha quedado unificado, sin perjuicio de la posterior inscripción de cada servicio en las condiciones que determine la Autoridad de Aplicación y tendrán alcance nacional. Para esto se ha previsto en las disposiciones transitorias un régimen de transición que establece que las licencias vigentes al momento de la sanción de dicha ley denominadas “Licencia Única de Servicio de Telecomunicaciones” serán consideradas a los efectos del nuevo régimen como “Licencia Única Argentina Digital”, sin mutar en su contenido, alcances ni efectos.

Asimismo, la ley Argentina Digital N° 27078 dispuso que los licenciatarios de servicio de telecomunicaciones podrán brindar servicios de comunicación audiovisual, con excepción de aquellos brindados a través de vínculo satelital. Sin embargo, el decreto N° 267/2015 que modifica la mencionada Ley dispuso que, algunas licenciatarias del servicio de telecomunicaciones, incluidas Telefónica de Argentina, S.A. y Telefónica Móviles Argentina, S.A., pueden prestar el servicio de radiodifusión por suscripción desde el 1 de enero de 2018 en ciertas zonas del país y podrán progresivamente ampliarlas a otras.

El pasado 21 de enero de 2019, el gobierno emitió un decreto (Decreto de Necesidad y Urgencia) que contempla la posibilidad de subastar el espectro previamente reservado para ARSAT (una empresa pública). El espectro reservado para ARSAT incluye 20 MHz en la banda (nacional) de 700 MHz, 50 MHz en la banda (nacional) de AWS y 20 MHz en la banda (regional) de 1900 MHz.

### **Precios y tarifas**

Adicionalmente, la ley Argentina Digital establece que los proveedores de servicios de TIC's podrán fijar libremente las tarifas y/o precios por los servicios prestados siempre que, sean justos y razonables, deben cubrir

los costos de la explotación y tender a la prestación eficiente y a un margen razonable de la operación. La Ley también declara que el servicio básico telefónico mantiene la condición de servicio público.

### Interconexión

El Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) tiene la facultad de controlar los precios y las tarifas, su fijación, su orientación en función de los costos o la determinación de otro mecanismo de compensación.

Por Resolución 286/2018 del Ministerio de Modernización entró en vigencia un nuevo reglamento de interconexión. En función de ello ENACOM fijó un cargo de terminación local en las redes del Servicio de Telefonía Fija equivalente a US\$ 0,0045 por minuto, para el servicio de tránsito local un cargo equivalente a US\$ 0,0010 por minuto y para el servicio de transporte de larga distancia un cargo equivalente a US\$ 0,0027 por minuto. Para los servicios de terminación en redes móviles rige un cargo de US\$ 0,0108 por minuto.

## Colombia

### Marco legislativo general

En Colombia, las telecomunicaciones son un servicio público sujeto a la regulación y supervisión del Estado. La Ley 1341 de 2009 de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones reformó el marco legislativo y estableció el régimen general para dichas tecnologías. Conforme a esta ley, los proveedores de servicios de telecomunicaciones y redes que operen en Colombia deben registrarse en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Asimismo, los operadores deben obtener la concesión correspondiente de la Autoridad Nacional de Televisión (antes Comisión) para poder prestar servicios de televisión. El regulador de telecomunicaciones de Colombia es la Comisión de Regulación de Comunicaciones o CRC y el ente encargado del espectro es la Agencia Nacional del Espectro.

En Colombia, la legislación sobre la competencia está establecida en la Ley Nº 155 de 1959, en el Decreto Nº 2153 de 1992 y en la Ley Nº 1340 de 2009 sobre protección de la competencia. La autoridad competente en esta materia es la Superintendencia de Industria y Comercio.

### Licencias

Las principales concesiones y licencias para uso de espectro vienen reflejadas en la tabla que compone el final del Anexo.

Adicionalmente, Colombia Telecomunicaciones, S.A., ESP (en adelante, ColTel) se acogió el 8 de noviembre de 2011 al régimen de habilitación recogido en la Ley Nº 1341 de 2009, lo cual le permite continuar con la prestación del servicio de redes y servicios de telecomunicaciones tales como servicios de carrier larga distancia, servicios de valor añadido, servicios de carrier a nivel nacional y servicios móviles, entre otros. Además, la compañía cuenta con una concesión para proveer el servicio de televisión satelital (DBS) o televisión directa al hogar (DTH) sobre la que se otorgó la prórroga el 22 de febrero de 2017.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante, MinTIC) emitió la Resolución 597, de 27 de marzo de 2014 para la renovación de las licencias en las bandas 850 MHz/1900 MHz por un plazo de diez años adicionales. Al amparo de dicha resolución, ColTel, compañía participada, directa e indirectamente, en un 67,5% por Telefónica y en un 32,5% por el gobierno de Colombia, renovó su habilitación para explotar dicho espectro radioeléctrico para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Las concesiones de 1994, renovadas en 2004, bajo las que se prestaron servicios telefonía móvil hasta el 28 de noviembre de 2013, contenían una cláusula de reversión de los activos. Las leyes 422 de 1998 y 1341 de 2009 aclararon, sin embargo, que en los servicios de telecomunicaciones únicamente se revierte al Estado al finalizar la concesión el espectro radioeléctrico. Así, de 1998 a 2013 toda la industria, incluidas las autoridades, operaron bajo ese entendimiento. Ahora bien, en 2013 al analizar un recurso de inconstitucionalidad de dichas leyes, la Corte Constitucional colombiana confirmó la constitucionalidad de las mismas, pero aclaró que no se podría interpretar que dichas leyes modificaran con efecto retroactivo la cláusula de reversión de activos de la concesión de 1994. El 16 de febrero de 2016 el MinTIC convocó un procedimiento de arbitraje contra ColTel y otros demandados de acuerdo con los términos del contrato de concesión de 1994 para que se definiera la vigencia

y ámbito de aplicación de tal cláusula de reversión. El 1 de julio de 2016 las concesionarias co-demandadas (incluyendo ColTel) presentaron la contestación a la demanda instada por el MinTIC. El 25 de julio de 2017 se dictó el laudo arbitral, el cual no fue favorable para ColTel y sus co-demandadas.

El tribunal arbitral ordenó a ColTel el pago de 1.651.012 millones de pesos colombianos tras apreciar un error aritmético el 4 de agosto de 2017 que le llevó a corregir una cifra ligeramente superior recogida en el laudo original del 25 de julio de 2017. El 29 de agosto de 2017, la asamblea de accionistas de ColTel aprobó un aumento de capital por importe total de 1.651.012 millones de pesos colombianos, 470 millones de euros al tipo de cambio entonces, para proceder al pago de la cantidad fijada en el laudo arbitral. El Grupo Telefónica y la nación colombiana suscribieron el aumento de capital en proporción a su respectiva participación accionarial en ColTel. La decisión de Telefónica de participar en la ampliación de capital para proceder al pago de la cuantía impuesta en el laudo no constituye ni puede entenderse como una aceptación de dicho laudo. Telefónica se reserva todos sus derechos y el ejercicio por Telefónica o ColTel de cualesquiera acciones legales, de carácter nacional o internacional, que les pudieran corresponder. Tanto ColTel como Telefónica han emprendido acciones legales. ColTel presentó un recurso, el 18 de agosto de 2017, para impugnar el laudo arbitral ante el Consejo de Estado de Colombia, el máximo tribunal de lo contencioso-administrativo. Este recurso fue desestimado mediante resolución de 24 de mayo de 2018. Adicionalmente, el 18 de diciembre de 2017, ColTel también presentó una acción constitucional (acción de tutela), con el fin de proteger sus derechos constitucionales comprometidos por el laudo arbitral. El 15 de marzo de 2018, la acción constitucional fue denegada, presentando ColTel recurso de impugnación contra dicho fallo el 18 de abril de 2018, el cual fue desestimado el 24 de mayo de 2018. El 27 de noviembre de 2018 se presentó ante el Tribunal Constitucional una solicitud de recusación, la cual está pendiente de resolverse.

Por otra parte, de conformidad con el tratado bilateral aplicable, Telefónica notificó a Colombia su intención de presentar una reclamación ante el CIADI una vez que expire el plazo de pre-aviso de 90 días. Telefónica presentó ante el CIADI la solicitud de arbitraje el 1 de febrero de 2018 y el 20 de febrero de 2018 el Secretario General del CIADI registró la solicitud de inicio del procedimiento de arbitraje. La solicitud de arbitraje sigue su curso, encontrándose actualmente en proceso de designación del tribunal arbitral.

En relación con el uso del espectro, los procesos de consulta lanzados en 2017 y principios 2018 sobre las condiciones de la subasta de la banda de espectro de 700 MHz fueron suspendidos tras el cambio de gobierno que tuvo lugar en agosto de 2018. El nuevo gobierno presentó un proyecto de Ley de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que incluye la ampliación de la duración de los permisos para el uso del espectro, lo que podrá impactar en los tiempos en los cuales se realice la subasta. Esta iniciativa será debatida en el primer trimestre de 2019.

### **Interconexión**

En Colombia, los operadores de telefonía fija y móvil tienen derecho a interconectarse a las redes de otros operadores. Antes de que intervengan las autoridades competentes, los operadores deben intentar realizar negociaciones directas. La interconexión debe garantizar el respeto de los principios de trato no discriminatorio, transparencia, precios basados en costes más un margen de beneficio razonable y promoción de la competencia.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, CRC) publicó, en febrero de 2017 su resolución 5108 que contempla, comenzando en 2017, reducciones simétricas en los cargos de terminación aplicables de 11,4 COP por minuto y 4,3 millones COP/mes por capacidad para operadores establecidos, y una tasa de terminación asimétrica para operadores entrantes durante un periodo de cinco años, que inicia en 24,58 COP por minuto y 9,8 millones COP/mes por capacidad. La CRC también adoptó medidas regulatorias para promover el ingreso de OMVs incluyendo la regulación de los precios de acceso a las redes móviles.

En diciembre de 2018 la Comisión de Regulación de Comunicaciones, publicó dos consultas. La primera reduciría los FTRs de 0,01 a 0,003 USD en 2019, la cual sería beneficiosa para ColTel al ser pagadora neta de FTRs, y luego eliminaría completamente los FTRs entre redes fijas a partir de 2020. La segunda busca, de un lado eliminar el cobro del cargo de roaming nacional en las llamadas entrantes de los operadores que hacen uso del RAN sustituyéndola por un cargo de acceso, lo que impactaría negativamente en los ingresos de ColTel, y del otro, modifica la fórmula de definición de la tarifa regulada máxima para la provisión de red para OMV's, pasando del ARPU reportado más bajo, a un promedio de los últimos cuatro trimestres.

Valor/año/ COP\$	2018
<b>Cargos de acceso entre redes móviles</b>	
Cargo por minuto	10,99
% de reducción	42,2%
Cargo por capacidad	4.273.389,92
% de reducción	43,9%
<b>Cargos de acceso para redes fijas</b>	
Cargo por minuto (valor promedio)	40,62
Cargo por capacidad (valor promedio)	11.101.266,7

### Precios y tarifas

La Ley de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establece un sistema de precios libres para los servicios de telecomunicaciones a menos que existan fallas de mercado o problemas de calidad. Desde 2016, los precios de llamadas de fijo a móvil ya no son regulados, a excepción de TIGO que aún ostenta una concesión PCS.

### Servicios de televisión

La Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) expidió el régimen de contraprestaciones que empezó a regir a partir del 1 de noviembre de 2017, para los operadores de televisión por suscripción que contempla tarifa por ingresos o fija por usuario (la que resulte el mayor valor), según la cantidad de población de cada municipio, apuntando hacia una reducción del nivel de contraprestaciones existente.

Contraprestación	Población	2017-2018		2019->	
Tarifa variable	>100.000	1,0%	\$340	0,8%	\$272
	<100.000	0,4%	\$88	0,3%	\$66
Compensación	>100.000	4,9%	\$1.666	4,3%	\$1.462
	<100.000	1,0%	\$220	0,5%	\$110
Tarifa fija			\$11.462.644		

El 14 de enero de 2019, la Autoridad Nacional de Televisión publicó borrador del pliego de condiciones del proceso licitatorio que permite a los operadores del servicio de tv por suscripción satelitales, como Telefónica, prestar el servicio en un ambiente de convergencia tecnológica, es decir, con tecnologías diferentes a las satelitales, como IPTV o cable.

De acuerdo con el cronograma planteado por la ANTV, el 11 de febrero de 2019 se publicarán los pliegos definitivos, se recibirán ofertas hasta el 11 de marzo de 2019 y se realizará la audiencia de adjudicación el 9 de abril de 2019.

### Perú

#### Marco legislativo general

En Perú, la prestación de servicios de telecomunicaciones se rige por la Ley de Telecomunicaciones y una serie de disposiciones relacionadas. En julio de 2012 el Congreso de la República de Perú aprobó la Ley de Promoción de la Banda Ancha y la Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, la Ley N° 29904. Esta Ley declara de necesidad pública: (i) la construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica, titularidad del gobierno, para hacer posible la conectividad de la banda ancha; y ii) el acceso y uso de la infraestructura asociada a la prestación de servicios públicos de energía eléctrica e hidrocarburos con la finalidad de facilitar el despliegue de redes de telecomunicaciones necesarias para la provisión de Banda Ancha. La mencionada Ley N° 29904 establece la obligación de que los nuevos proyectos de infraestructura de servicios de energía eléctrica, hidrocarburos y

transportes por carretera y ferrocarriles incorporen fibra óptica que el Estado podrá dar en concesión a otros operadores de telecomunicaciones, manteniendo su titularidad. Además, dicha Ley establece que un porcentaje de la capacidad de la red dorsal nacional de fibra óptica se reservará para satisfacer las necesidades del Gobierno. Adicionalmente, dicha Ley incorporó la obligación por parte de los proveedores de acceso a Internet de cumplir con los principios de neutralidad de la red. En este sentido, el Organismo Supervisor de las Telecomunicaciones (en adelante, OSIPTEL) adoptó un reglamento con el propósito de establecer unas directrices en la implementación del régimen de neutralidad de red adoptado en 2012 en Perú. Dicho reglamento entró en vigor el 1 de enero de 2017.

En septiembre de 2013, se aprobó la Ley Nº 30083 que busca fortalecer la competencia en el mercado del servicio público móvil mediante la introducción de los OMVs y los operadores de infraestructura móvil rural (OMR). En agosto de 2015 se publicó el Reglamento de desarrollo.

En Perú, la legislación general de la competencia se asienta sobre el Decreto legislativo Nº 1034. En el sector de las telecomunicaciones, el organismo encargado de su aplicación es el OSIPTEL.

### Licencias

Las principales concesiones y licencias para uso de espectro vienen reflejadas en la tabla que compone el final del Anexo.

En octubre de 2018, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones aprobó un nuevo reglamento para la reorganización de las bandas de frecuencia, conocido como "recambio", lo cual podría provocar un proceso de adjudicación de espectro en 2019 o 2020.

Adicionalmente, Telefónica del Perú, S.A.A. presta servicios de comunicaciones electrónicas fijas a nivel nacional al amparo de dos contratos de concesión otorgados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones el 16 de mayo de 1994. La vigencia inicial de los citados contratos es de 20 años y son susceptibles de renovación parcial por períodos adicionales de 5 años hasta un máximo de 20 años. Hasta el momento, se han aprobado tres renovaciones parciales en virtud de las cuales los contratos de concesión en cuestión tienen garantizada su vigencia hasta el 27 de noviembre de 2027. En diciembre de 2013 Telefónica del Perú S.A.A. presentó ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones una nueva solicitud para renovar los contratos de concesión para la prestación, en el ámbito territorial de la República del Perú, de servicios de comunicaciones electrónicas fijas por cinco años adicionales. El 26 de noviembre de 2018, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones notificó la resolución que denegó la renovación de las citadas concesiones. Telefónica presentó recurso de reconsideración. El 5 de febrero de 2019, el Ministerio declaró infundada la apelación planteada por Telefónica. Telefónica cuestionará la medida en las instancias correspondientes. Adicionalmente, en diciembre de 2014, junio de 2016 y mayo de 2017, la Compañía también presentó solicitudes de renovación por veinte años más en relación con una concesión para el suministro de servicios de transporte locales, una de las concesiones para suministrar servicios móviles en ciertas provincias, y una de las concesiones para suministrar servicios de telefonía fija. A la fecha del presente documento, la decisión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en estos procedimientos está aún pendiente y, de acuerdo con la legislación, las concesiones objeto de dichos procedimientos se mantienen vigentes mientras éstos se encuentren en curso.

Las licencias para prestar el servicio de distribución de radiodifusión por cable fueron renovadas en mayo de 2016 hasta marzo de 2032 y marzo de 2033 respectivamente.

En abril de 2016, Telefónica inició el proceso de renovación de espectro de las frecuencias 1900 MHz para las Provincias (todo el país salvo Lima y Callao), que expiraba en 2018. A fecha de este documento, la decisión del Ministerio de Transporte y Comunicaciones sobre estos procesos se encuentra aún pendiente y, conforme a la legislación, las concesiones subyacentes se mantendrán en vigor hasta que el Ministerio complete el proceso.

### Precios y tarifas

Las tarifas para servicios de telefonía fija deben ser aprobadas por el OSIPTEL y de acuerdo con un sistema de límite de precio máximo basado en un factor de productividad. Las tarifas facturadas por los proveedores de servicios de telefonía móvil a sus clientes han estado sujetas a un régimen de tarifa libre supervisado por el OSIPTEL. Las tarifas deben ser notificadas al OSIPTEL antes de su aplicación. El 19 de mayo de 2016, OSIPTEL,

a petición de Telefónica del Perú S.A.A. realizó un ajuste a la tarifa máxima aplicable a las llamadas locales efectuadas desde los teléfonos fijos de Telefónica del Perú S.A.A. a las redes móviles, estableciendo la misma en PEN 0,0017 por segundo sin IGV. Dicha tarifa entró en vigencia el 21 de mayo de 2016.

**Interconexión**

En noviembre de 2016 OSIPTEL dio inicio al proceso de revisión de los valores de cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes de servicios de telecomunicaciones móviles. El 21 de diciembre de 2018, OSIPTEL publicó los nuevos MTRs aplicables a todos los operadores de servicios públicos móviles. Estos MTRs se han fijado en 0,00302 USD por minuto tasado al segundo, lo que supone una reducción del 54 % respecto al anterior valor (0,00661 USD por minuto tasado al segundo). Las nuevas tasas estarán vigentes desde el 1 de enero de 2019 y se mantendrán hasta que el regulador defina un nuevo valor de MTRs.



## Principales concesiones y licencias del Grupo Telefónica

A continuación, se incluye el listado de concesiones y licencias de uso del espectro a 31 de diciembre de 2018 para servicios móviles en cada país.

EUROPA	Frecuencia	Ancho de banda (MHz)	Año de vencimiento
<b>España</b>	800 MHz	20	2031
	900 MHz	29,6	2030
	1800 MHz	40	2030
	1900 MHz	5	2020 <sup>(1)</sup>
	2100 MHz	29,6	2020 <sup>(1)</sup>
	2600 MHz	40	2030
	2600 MHz	20 <sup>(2)</sup>	2030
	2600 MHz	10 <sup>(3)</sup>	2030
	3,5 GHz	40	2020 <sup>(1)</sup>
	3,7 GHz	50	2038
<b>Reino Unido</b>	800 MHz	20	Indefinido <sup>(4)</sup>
	900 MHz	34,8	Indefinido
	1800 MHz	11,6	Indefinido
	1900 MHz	5	Indefinido
	2100 MHz	20	Indefinido
	2300 MHz	40	Indefinido <sup>(4)</sup>
	3.5Ghz	40	Indefinido <sup>(4)</sup>
<b>Alemania</b>	700 MHz	20	2033
	800 MHz	20	2025
	900 MHz	20	2033
	1800 MHz	20	2033
	1800 MHz	20	2025
	1900 MHz	5	2025
	1900 MHz	5	2020
	2000 MHz	14,2	2025
	2100 MHz	39,6	2020 <sup>(5)</sup>
	2100 MHz	29,7	2025 <sup>(5)</sup>
	2600 MHz	60	2025
	2600 MHz	20	2025
	3,5 GHz	42	2021 <sup>(5)</sup>

(1) 10 años adicional de extensión de licencia hasta el 2030.

(2) Licencias regionales en Madrid y Melilla.

(3) Licencia nacional excluyendo Madrid y Melilla.

(4) Su vigencia inicial de 20 años, será renovada automáticamente después (licencias indefinidas)

(5) Bandas de 2100 MHz y 3,5 GHz serán subastadas en 2019.

BRASIL	Frecuencia	Ancho de banda (MHz)	Año de vencimiento
Brasil <sup>(9)</sup>	450 MHz	14 <sup>(1)</sup>	2027
	700 MHz	20	2029
	850 MHz	25 <sup>(2)</sup>	2020-2028 <sup>(3)</sup>
	900 MHz	5 <sup>(4)</sup>	2020-2023 <sup>(5)</sup>
	1800 MHz	20-50 <sup>(6)</sup>	2020-2023 <sup>(5)</sup>
	2100 MHz	30	2023
	2500 MHz	40 <sup>(7)</sup>	2027-2031 <sup>(8)</sup>

(1) Estado de SP (ciudades con CN 13 a 19), MG y nordeste (AL, CE, PB, PE, PI, RN y SE).

(2) Excepto en las regiones 2', 4', 6', 7' y 10.

(3) Licencias regionales. Las fechas de vencimiento y de renovación dependerán de cada región. Las licencias en Rio de Janeiro vence en 2020.

(4) Solo en las regiones 3, 4, 4', 5, 6, 7, 8 y 9. Por lo que no aplica a las regiones 1, 2, 2', 5', 6', 7' y 10.

(5) Licencias regionales: las fechas expiración y renovación dependen de la región. La licencia en el área de MG Interior es la primera en alcanzar su fecha de renovación en 2020.

(6) 20 MHz en regiones 1, 2', 3, 3', 4, 5, 6, 7 y 9, 25 MHz en regiones 2 y 8, 30 MHz en regiones 4' y 5', 45 MHz en región 7' y 50 MHz en regiones 6', 7'' y 10

(7) 40 MHz en todas las regiones de Brasil y 20 MHz en las ciudades de São Paulo, Rio de Janeiro, Florianópolis, Porto Alegre, Caxias do Sul, Palmas e Dourados

(8) Espectro adquirido en 2012 expirará en 2027, y espectro adquirido en 2015 expirará en 2031.

(9) En el Apéndice 1 se incluyen los códigos regionales.

HISPANOAMÉRICA	Frecuencia	Ancho de banda (MHz)	Año de vencimiento
Argentina	700 MHz	20	2033
	850 MHz (AMBA)	30	Indefinido
	850 MHz (Sur)	25	Indefinido
	1900 MHz (AMBA)	20	Indefinido
	1900 MHz (Norte)	50	Indefinido
	1900 MHz (Sur)	25	Indefinido
	1700 MHz/2100 MHz	20	2033
	2600MHz	30	2035 <sup>(1)</sup>
	3.5 GHz	50	Indefinido <sup>(2)</sup>
Chile	700 MHz	20	2045 <sup>(3)</sup>
	850 MHz	25	Indefinido
	1900 MHz	30	2032/2033 <sup>(4)</sup>
	2600 MHz	40	2043
	2600 MHz	12	2038 <sup>(5)</sup>
	3,5 GHz	50	2037 <sup>(3); (6)</sup>
Colombia	850 MHz	25	2024
	1700 MHz/2100 MHz	30	2023
	1900 MHz	15	2024
	1900 MHz	15	2021
Ecuador	850 MHz	25	2023
	1900 MHz	60	2023
México <sup>(7)</sup>	850 MHz (Reg. 1, 2, 3, 4)	20	2025
	850 MHz (Monterrey y alrededores)	1,92	2025
	1900 MHz (Reg. 1)	40	2018/2030 <sup>(8)</sup>
	1900 MHz (Reg. 2)	50	2018/2030 <sup>(9)</sup>
	1900 MHz (Reg. 3 and 7)	60	2018/2025/2030 <sup>(10)</sup>
	1900 MHz (Reg. 4)	50	2018/2030 <sup>(11)</sup>
	1900 MHz (Reg. 5)	50	2018/2025/2030 <sup>(12)</sup>
	1900 MHz (Reg. 6)	60	2018/2030 <sup>(13)</sup>
	1900 MHz (Reg. 8 - Guerrero, Oaxaca, Puebla, Tlaxcala y Veracruz)	60	2018/2030 <sup>(14)</sup>
	1900 MHz (Reg. 9 - México D.F.)	70	2018/2025/2030 <sup>(15)</sup>
	2600MHz (National)	40	2038
Perú	450 MHz	10	2028 <sup>(16)</sup>

	700 MHz	30	2036
	850 MHz	25	2030 <sup>(17)</sup>
	900 MHz (Lima y Callao)	10	2028
	900 MHz (Resto de provincias)	16	2028 <sup>(18)</sup>
	1700 MHz/2100 MHz	40	2033
	1900 MHz (Lima y Callao)	25	2030
	1900 MHz (Resto de provincias)	25	2018 <sup>(19)</sup>
	3,5 GHz	50	2027 <sup>(16)</sup>
<b>Uruguay</b>	700 MHz	30	2037
	850 MHz	25	2024
	1900 MHz	20	2022/2024 <sup>(20)</sup>
	1900 MHz	40	2033
<b>Venezuela</b>	850 MHz	25	2022
	1900 MHz	50	2022
	1700 MHz/2100 MHz	20	2022
	2600 MHz	40	2029
	3.5 GHz	50	2026 <sup>(16)</sup>
<b>Costa Rica</b>	850 MHz	10,6	2026
	1800 MHz	30	2026
	1800 MHz	20	2032
	2100 MHz	20	2026
	2100 MHz	20	2032
<b>El Salvador</b>	850 MHz	25	2038
	1900 MHz	30	2021 <sup>(21)</sup>
<b>Guatemala</b>	1900 MHz	80	2034
<b>Nicaragua</b>	700 MHz	40	2023
	850 MHz	25	2023
	1900 MHz	60	2023
	1700 MHz/2100 MHz	40	2023
<b>Panamá</b>	700 MHz	20	2036
	850 MHz	25	2036 <sup>(22)</sup>
	1900 MHz	20	2036 <sup>(22)</sup>

(1) Licencia cubriendo el 65 % de la población. El espectro sigue limpiándose y asignándose en ciertas regiones

(2) Licencias locales. Restringidas a aplicaciones de telefonía fija inalámbrica.

(3) Para obtener más detalles acerca de la situación actual de las bandas de 700 MHz y 3.5 GHz, consulte la Sección de Factores de Riesgos.

(4) 20 MHz vencen en noviembre de 2032; 10 MHz en abril de 2033.

(5) Licencia en Santiago de Chile Región Metropolitana.

(6) Licencia en Regiones de Aysén y Punta Arenas.

(7) En el Apéndice 2 se incluyen los códigos regionales.

(8) 30 MHz vencen en 2018, comenzó el proceso de renovación y se espera una resolución en el segundo trimestre de 2019 ; 10 MHz en 2030.

(9) 30 MHz vencen en 2018, comenzó el proceso de renovación y se espera una resolución en el segundo trimestre de 2019 ; 20 MHz en 2030.

(10) 10 MHz vencen en 2018, comenzó el proceso de renovación y se espera una resolución en el segundo trimestre de 2019; 20 MHz vencen en 2025; 30 MHz vencen en 2030.

(11) 40 MHz vencen en 2018, comenzó el proceso de renovación y se espera una resolución en el segundo trimestre de 2019; 10 MHz en 2030.

(12) 10 MHz vencen en 2018, comenzó el proceso de renovación y se espera una resolución en el segundo trimestre de 2019; 20 MHz vencen en 2025; 20 MHz vencen en 2030.

(13) 30 MHz vencen en 2018, comenzó el proceso de renovación y se espera una resolución en el segundo trimestre de 2019; 30 MHz en 2030.

(14) 30 MHz vencen en 2018, comenzó el proceso de renovación y se espera una resolución en el segundo trimestre de 2019;

30 MHz vencen 2030

(15) 30 MHz vencen en 2018, comenzó el proceso de renovación y se espera una resolución en el segundo trimestre de 2019; 10 MHz vencen en 2025; 30 MHz vencen en 2030.

(16) Restringida a aplicaciones de telefonía fija inalámbrica.

(17) En las provincias de Lima y Callao, las licencias vencen en marzo de 2030. En el resto de provincias, en diciembre de 2030.

(18) Utilizada para dar cobertura en áreas rurales.

(19) Bajo revisión. Extensión solicitada el 30 de mayo de 2016. De acuerdo a la ley, la licencia mantiene su validez hasta que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones adopte una decisión.

(20) 10 MHz vencen en 2022 y 10 MHz vencen en 2024.

(21) Comenzado el proceso para ampliar el periodo de licencia

(22) Acuerdo de renovación alcanzado en febrero de 2014.

Además de los activos de espectro incluidos en la tabla anterior, Telefónica posee otros activos de espectro utilizados para otros servicios en rangos de frecuencias más altas (por encima de 6 GHz), incluido el transporte de acceso.

**APÉNDICE 1**
**CARTERA DE ESPECTRO DE BRASIL: SIGNIFICADO DE SIGLAS DE ESTADOS, REGIONES Y SECTORES**

Sigla	Estado
AC	Acre
AL	Alagoas
AP	Amapá
AM	Amazonas
BA	Bahia
CE	Ceara
DF	Distrito Federal
ES	Espírito Santo
GO	Goiás
MA	Maranhão
MT	Mato Grosso
MS	Mato Grosso do Sul
MG	Minas Gerais
PA	Pará
PB	Paraíba
PR	Paraná
PE	Pernambuco
PI	Piauí
RJ	Rio de Janeiro
RN	Rio Grande do Norte
RS	Rio Grande do Sul
RO	Rondônia
RR	Roraima
SC	Santa Catarina
SP	São Paulo
SE	Sergipe
TO	Tocantins

Regiones	Estados & Municipios correspondientes a las regiones
1	SP (Capital)
2	SP (Interior)
2'	SP - Municipios del sector 33 del PGO
3	RJ y ES
4	MG
4'	MG - Municipios del sector 3 del PGO
5	PR y SC
5'	PR - Municipios del sector 20 del PGO
6	RS
6'	RS - Municipios del sector 30 del PGO
7	AC, DF, GO, MS, MT, RO y TO
7'	GO - Municipios del sector 25 del PGO
8	AM, AP, MA, PA y RR
9	BA y SE
10	AL, CE, PB, PE, PI y RN

Sectores	PGO - Plan General de Otorgamiento (áreas geográficas correspondientes a los sectores)
1	RJ
2	MG - excepto los Municipios integrantes del sector 3
3	MG - Municipios de Araporã, Araújo, Campina Verde, Campo Florido, Campos Altos, Canálois, Capinópolis, Carmo do Paranaíba, Carneirinhos, Centralina, Comendador Gomes, Conceição das Alagoas, Córrego Danta, Cruzeiro da Fortaleza, Delta, Frutal, Gurinhatã, Ibiraci, Igaratinga, Iguatama, Indianópolis, Ipiacú, Itapagipe, Ituiutaba, Iturama, Lagamar, Lagoa Formosa, Lagoa Grande, Limeira D'Oeste, Luz, Maravilhas, Moema, Monte Alegre de Minas, Monte Santo de Minas, Nova Ponte, Nova Serrana, Papagaios, Pará de Minas, Patos de Minas, Pedrinópolis, Pequi, Perdigão, Pirajuba, Pitangui, Planura, Prata, Presidente Olegário, Rio Paranaíba, Santa Juliana, Santa Vitória, São Francisco de Sales, São José da Varginha, Tupaciguara, Uberaba, Uberlândia, União de Minas y Vazante
4	ES
5	BA
6	SE
7	AL
8	PE
9	PB
10	RN
11	CE
12	PI
13	MA
14	PA
15	AP
16	AM
17	RR
18	SC
19	PR - excepto los Municipios integrantes del sector 20
20	PR - Municipios de Londrina y Tamarana
21	MS - excepto el Municipio integrante del sector 22
22	MS - Municipio de Paranaíba
23	MT
24	TO y GO - excepto los Municipios integrantes del sector 25
25	GO - Municipios de Buriti Alegre, Cachoeira Dourada, Inaciolândia, Itumbiara, Paranaiguara y São Simão
26	DF
27	RO
28	AC
29	RS
30	RS - Municipios de Pelotas, Capão do Leão, Morro Redondo y Turuçu
31	SP - excepto los Municipios integrantes del sector 33
33	SP - Municipios de Altinópolis, Aramina, Batatais, Brodosqui, Buritizal, Cajuru, Cássia dos Coqueiros, Colômbia, Franca, Guaíra, Guará, Ipuã, Ituverava, Jardinópolis, Miguelópolis, Morro Agudo, Nuporanga, Orlândia, Ribeirão Corrente, Sales de Oliveira, Santa Cruz da Esperança, Santo Antônio da Alegria y São Joaquim da Barra

## APÉNDICE 2

### Cartera de espectro de México: significado de la numeración de las regiones

Región 1	Baja California: Baja California, Baja California Sur, Sonora (San Luis Río Colorado)
Región 2	Sinaloa, Sonora (excluyendo San Luis Río Colorado)
Región 3	Chihuahua, Durango, Coahuila de Zaragoza (Torreón, San Pedro, Matamoros, Francisco I. Madero, Viesca)
Región 4	Nuevo León, Tamaulipas, Coahuila de Zaragoza (excluyendo los municipios de la región Norte)
Región 5	Chiapas, Tabasco, Yucatán, Quintana Roo, Campeche
Región 6	Jalisco (excluyendo los municipios de la región Centro), Michoacán de Ocampo, Nayarit, Colima
Región 7	Guanajuato, San Luis Potosí, Zacatecas, Querétaro de Arteaga, Aguascalientes, Jalisco (Lagos de Moreno, Encarnación de Díaz, Teocaltiche, Ojuelos de Jalisco, Colotlán, Villa Hidalgo, Mezquitic, Huejuquilla el Alto, Huejúcar, Villa Guerrero, Bolaños, Santa María de los Ángeles)
Región 8	Veracruz-Llave, Puebla, Oaxaca, Guerrero, Tlaxcala
Región 9	Estado de México, Distrito Federal, Hidalgo, Morelos

# INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

## ÍNDICE

<b>1. CAPITULO 1. CONECTADOS, ESTRATEGIA Y MODELO DE NEGOCIO</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Telefónica de un vistazo</b>	<b>5</b>
<b>1.2. Un contexto de cambio</b>	<b>12</b>
<b>1.3. Principales hitos de negocio en 2018</b>	<b>13</b>
<b>1.4. Nuestro impacto en las comunidades e información fiscal</b>	<b>15</b>
<b>1.5. Una conectividad más humana</b>	<b>22</b>
<b>1.6. Una compañía de plataformas inclusiva con el cliente en el centro</b>	<b>23</b>
<b>1.7. Nuestra relación con los grupos de interés</b>	<b>33</b>
<b>1.8. Aspectos materiales de nuestra actividad</b>	<b>39</b>
<b>1.9. El vector de la innovación</b>	<b>41</b>
<b>1.10. CASE STUDY FLAGSHIP: Internet para Todos</b>	<b>46</b>
<b>1.11. CASE STUDY FLAGSHIP: Despliegue fibra en España</b>	<b>48</b>
<b>2. CAPITULO 2. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA - RESPONSABILIDAD Y BIENESTAR DIGITAL</b>	<b>50</b>
<b>2.1. Un entorno digital seguro para nuestros clientes</b>	<b>52</b>
2.1.1. Estrategia	
2.1.2. Respetamos el derecho a la privacidad	
2.1.3. Creamos un entorno seguro	
2.1.4. Inteligencia Artificial al servicio de las personas	
2.1.5. Uso responsable de la tecnología	
2.1.6. Control interno	
2.1.7. Formación y concienciación	
2.1.8. Relación con grupos de interés	
2.1.9. Hitos 2018 y retos 2019	
2.1.10. Principales indicadores	
<b>2.2. Digitalización y medio ambiente</b>	<b>68</b>
2.2.1. Nuestra estrategia y materialidad	
2.2.2. Gestión ambiental: medio ambiente y digitalización	
2.2.3. Economía circular	
2.2.4. Energía y cambio climático	
2.2.5. Digitalización y servicios ecosmart	
2.2.6. Hitos 2018 y retos para 2019	
2.2.7. Principales indicadores	
<b>2.3. Implicados en el bienestar social</b>	<b>86</b>
2.3.1. Seguridad, Salud y Bienestar	
2.3.2. Educación	

2.3.3.	Acción Social	
<b>2.4.</b>	<b>Nuestro equipo marca la diferencia</b>	<b>95</b>
2.4.1.	Contexto	
2.4.2.	Gestión de un talento diverso	
	1. Diversidad e inclusión	
	2. Atracción y retención del talento	
	3. Brecha salarial y remuneraciones medias	
2.4.3.	Calidad del empleo	
	1. Como valorar el esfuerzo: política retributiva	
	2. El dialogo social como puente entre trabajadores y empresa	
	3. Equilibrio de la vida personal y laboral	
2.4.4.	Un equipo comprometido	
	1. Nuevas formas de trabajo	
	2. Encuesta de clima y compromiso	
	3. Programa de reconocimientos: gente de valor	
2.4.5.	Hitos 2018 y retos para 2019	
2.4.6.	Principales indicadores	
<b>2.5.</b>	<b>Los proveedores, nuestros aliados</b>	<b>119</b>
2.5.1.	Un modelo de compras sostenible	
2.5.2.	Gestionamos proactivamente los riesgos	
2.5.3.	Promovemos la colaboración e involucración	
2.5.4.	Hitos 2018 y retos para 2019	
<b>2.6.</b>	<b>Un marco de gestión para la sostenibilidad del negocio</b>	<b>129</b>
2.6.1.	Principales aspectos de Gobierno Corporativo (hacer referencia al capítulo 5)	
2.6.2.	Pilares éticos, corrupción y soborno	
2.6.3.	Respeto a los derechos humanos	
2.6.4.	Hitos 2018 y retos para 2019	
2.6.5.	Principales indicadores	
<b>2.7.</b>	<b>CASE STUDY FLAGSHIP: La eficiencia energética y el IoT</b>	<b>147</b>
<b>2.8.</b>	<b>CASE STUDY FLAGSHIP: Blockchain en la cadena de suministro</b>	<b>149</b>
<b>2.9.</b>	<b>ANEXO</b>	<b>151</b>
2.9.1.	Grupos de interés de Telefónica	
2.9.2.	Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés	
2.9.3.	Estructura y perímetro de la sección de información no financiera	
2.9.4.	Principios para elaboración de la sección de información no financiera	
2.9.5.	Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas	
2.9.6.	Objetivos de desarrollo sostenible	
2.9.7.	Nuestro compromiso con los Derechos Humanos	
2.9.8.	Analistas y rankings	

2.9.9. Tabla de cumplimiento GRI-Ley 11/2018, de 28 Diciembre

<b>3. CAPITULO 3. EVOLUCIÓN DE NUESTROS NEGOCIOS</b>	<b>181</b>
<b>3.1.</b> Principales aspectos del ejercicio 2018	182
<b>3.2.</b> Resultados consolidados 2018/2017	185
<b>3.3.</b> Resultados por segmentos 2018/2017	191
<b>3.4.</b> Resultados consolidados 2017/2016	214
<b>3.5.</b> Resultados por segmentos 2017/2016	223
<b>4. CAPITULO 4. RIESGOS</b>	<b>246</b>
<b>5. CAPÍTULO 5. INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>266</b>
<b>6. CAPÍTULO 6. OTRA INFORMACIÓN</b>	<b>368</b>
<b>6.1.</b> Liquidez y recursos de capital	369
<b>6.2.</b> Acciones propias	372
<b>6.3.</b> Acontecimientos posteriores	374
<b>6.4.</b> Información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas	376
<b>6.5.</b> Glosario	377



# CAPÍTULO 1

## *CONECTADOS, ESTRATEGIA Y MODELO DE NEGOCIO*

- 1.1. Telefónica de un vistazo.
- 1.2. Un contexto de cambio.
- 1.3. Principales hitos de 2018.
- 1.4. Nuestro impacto en las comunidades e información fiscal.
- 1.5. Una conectividad más humana.
- 1.6. Una Compañía de plataformas inclusiva con el cliente en el centro.
- 1.7. Nuestra relación con los grupos de interés.
- 1.8. Aspectos materiales de nuestra actividad.
- 1.9. El vector de la innovación.
- 1.10. *Case Study*: Internet para todos.
- 1.11. *Case Study*: Despliegue fibra en España.

## 1.1. TELEFÓNICA DE UN VISTAZO

Telefónica es uno de los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones del mundo. Nuestro objetivo es crear, proteger y promover conexiones fijas y móviles para nuestros clientes, ayudándoles a tomar el control de su vida digital. Es por ello que, en los mercados en los que operamos, les ofrecemos la conectividad que necesitan para interactuar y vivir, a través de productos y servicios sencillos mientras protegemos sus datos y los gestionamos de una manera responsable. Telefónica es hoy una Compañía que se basa en la tecnología actual para crear una sociedad mejor y más inclusiva. Nuestro propósito es ofrecer a nuestros clientes la posibilidad de llegar al mundo digital sin importar su ubicación, estado económico o los conocimientos y capacidades digitales. Somos una Compañía completamente privada que en 2018 ofreció sus servicios en 17 países.

### UNA PRESENCIA DIVERSIFICADA

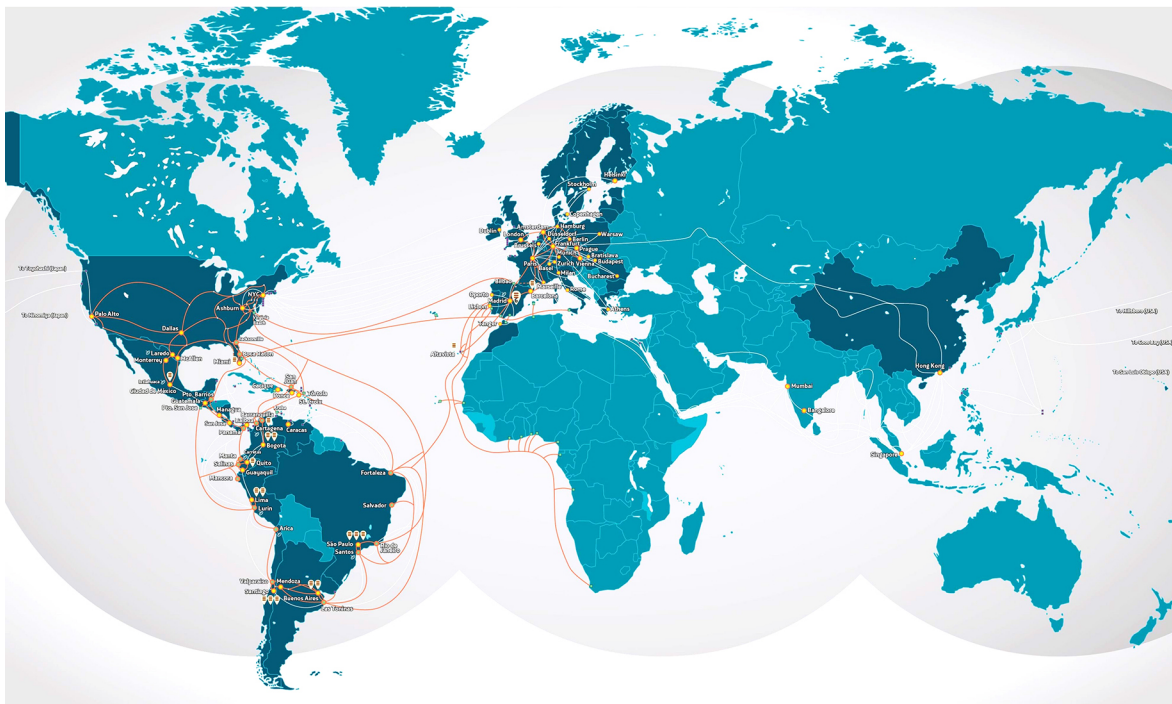
	Ingresos de operadora (millones de euros)	Accesos (miles)
Alemania	7.320	47.089
Argentina	2.315	23.928
Brasil	10.126	95.302
Centroamérica*	874	12.698
Chile	2.080	11.597
Colombia	1.468	19.068
Ecuador	542	4.686
España	12.706	41.547
México	1.175	27.013
Perú	2.075	19.712
Reino Unido	6.790	32.978
Uruguay	221	1.676
Venezuela	18	10.092

\*Centroamérica incluye las operaciones de telecomunicaciones en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua y Panamá. El 24 de enero de 2019, Telefónica alcanzó un acuerdo para la venta de Telefónica Móviles Guatemala, S.A. y Telefónica Móviles El Salvador, S.A. de C.V. El cierre de la venta de Telefónica El Salvador está sujeto a las pertinentes condiciones regulatorias mientras que el cierre de la venta de Telefónica Móviles Guatemala tuvo lugar en dicha fecha. Asimismo, con fecha 20 de febrero de 2019, el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. ha autorizado la venta de los negocios del Grupo Telefónica en Panamá, Nicaragua y Costa Rica. Se estima que el cierre del acuerdo tenga lugar en el corto plazo (véase apartado de "6.3. Acontecimientos Posteriores").

En Telefónica estamos organizados por segmentos: Telefónica España, Telefónica Reino Unido, Telefónica Alemania, Telefónica Brasil, Telefónica Hispam Norte (formada por las operadoras del Grupo en Colombia, México, Venezuela, Centroamérica y Ecuador) y Telefónica Hispam Sur (formada por nuestras operadoras en Argentina, Chile, Perú y Uruguay). Estos segmentos incluyen la información relacionada con las empresas de telefonía fija, móvil, cable, datos, Internet y televisión y otros servicios digitales. Cualquier servicio que no esté específicamente incluido en estos segmentos es parte de "Otras compañías y eliminaciones". Las cifras financieras de Telxius se informan completamente en "Otras empresas y eliminaciones" desde el 1 de enero de 2017, lo que refleja la integración dentro de Telxius de las torres de telecomunicaciones móviles transferidas desde Telefónica España, Telefónica Alemania, Telefónica Brasil y Telefónica Hispam Sur (Telefónica Perú y Telefónica Chile) segmentos y el cable de fibra óptica submarino internacional (que se informó anteriormente en "Otras empresas y eliminaciones").

Nuestras principales cifras, a cierre de 2018:

- 356,2 millones de accesos en total.
- 48.693 millones de euros de ingresos en total.
- 55% de los ingresos en Europa, 43% de los ingresos en Latinoamérica.



Poseemos y operamos nuestra propia red IP global en más de 40 mercados. Y a través de acuerdos estratégicos con *partners* ofrecemos servicio en más de 170 países, dando a nuestros clientes cobertura dondequiera que estén, y donde quieran estar.

### 1.1.1. CON SÓLIDOS RESULTADOS FINANCIEROS

	2018	Crecimiento anual orgánico
Ingresos (Millones de euros)	48.693	2,4%
OIBDA (Millones de euros)	15.571	3,5%
Margen OIBDA (Porcentaje)	32,0%	0,3 pp
Flujo de caja operativo (OIBDA- CapEx millones de euros)	7.453	8,0%

Y una fuerte generación de efectivo, que cubre el dividendo y permite reducir orgánicamente la deuda:

	Millones de euros	Crecimiento anual reportado
Beneficio Neto	3.331	6,4%
Deuda financiera neta	41.785	(-5,5%)
Flujo de caja libre*	4.904	(-0,9%)

\*Excluyendo espectro el flujo de caja libre aumenta un 5,6%.

### 1.1.2. EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN EN 2018

Tras el repunte en 2017, el crecimiento económico global en 2018 fue inferior al esperado en todas las regiones, excepto en EE.UU. En Europa y Japón el crecimiento fue particularmente pobre y en China se materializó una desaceleración más aguda de lo esperado. Las subidas de tipos en EE.UU. se convirtieron en un desafío macro

adicional para muchos mercados emergentes. Con respecto a la política monetaria, el Banco Central Europeo mantuvo la facilidad marginal de crédito estable en el 0,25%, pero en diciembre de 2018 terminó las compras netas bajo el Programa de Compra de Activos, según lo previsto, y anunció la intención de continuar reinvertiendo los pagos de capital el tiempo que fuera necesario para mantener condiciones de liquidez favorables y un amplio grado de acomodación monetaria. En EE.UU., la Reserva Federal continuó la normalización gradual de las condiciones monetarias del dólar; el Comité de Mercado Abierto subió tipos de interés 4 veces en el año, desde el 1,50% hasta el 2,50%, a la vez que continuó la normalización del balance.

En el frente político, el foco estuvo centrado en las disputas comerciales entre EE.UU. y China, las elecciones intermedias de EE.UU. que terminaron en un Congreso dividido, las negociaciones sobre el Brexit entre Bruselas y el Reino Unido, así como las elecciones de marzo italianas (resultaron en un gobierno de coalición entre un partido populista y un partido anti-soberanía de la UE), mientras que en España destacó la inestabilidad política tras la moción de censura que resultó en un cambio de gobierno.

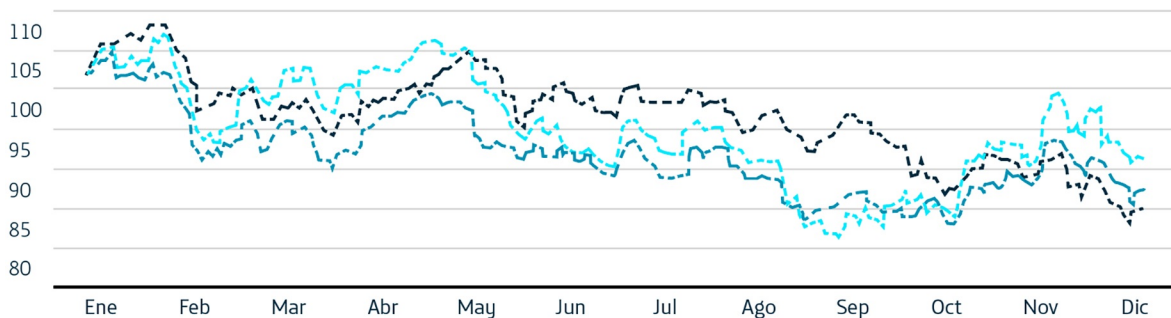
En este contexto, los principales índices europeos cerraron 2018 con una rentabilidad negativa: EStoxx-50 (-14,3%), DAX (-18,3%), CAC-40 (-11,0%), FTSE-100 (-12,5%), y el Ibex-35 (-15,0%).

Todos los sectores del DJ Stoxx-600 (-13,2%) en Europa terminaron el año con pérdidas, con el sector automovilístico (-28,1%) y el bancario (-28,0%) liderando las rentabilidades negativas. El sector de telecomunicaciones (-13,0%) tuvo un comportamiento en línea con el mercado, explicado por expectativas de crecimiento débil, regulación adversa, intensidad competitiva en algunos mercados, alto endeudamiento e intensidad de capital. Sin embargo, en el último trimestre del año el sector se comportó mejor que el mercado en 13,7 puntos porcentuales, en un movimiento de rotación a sectores defensivos, ya que la mayoría de las operadoras presentaron resultados, de julio-septiembre, mejores de lo esperado y aumentaron al alza sus objetivos financieros para el año, traduciéndose en una mejora del sentimiento de expectativas de beneficio por acción. Adicionalmente, se produjeron algunas noticias positivas en relación a la posición de los reguladores europeos sobre la actividad de fusiones y adquisiciones.

La acción de Telefónica cerró 2018 en 7,34 euros por acción, -9,7% en el año, pero, tras una distribución de dividendos de 0,40 euros por acción en efectivo, supuso una rentabilidad total para el accionista del -4,8%, superior a la media del sector en Europa (-13,0% rentabilidad en el año; rentabilidad total para el accionista después de dividendos del -8,2%). La evolución de Telefónica se explica principalmente por la trayectoria negativa de los tipos de cambio a lo largo del año, que redujo las expectativas de resultados. En el último trimestre del año, Telefónica batió al sector en +5.8 puntos porcentuales, tras obtener mejores resultados de lo esperado en el tercer trimestre de 2018 e incrementar sus objetivos de ingresos para el año, en un entorno de mejora de los tipos de cambio.

Telefónica, cerró el ejercicio 2018 con una capitalización bursátil de 38.105 millones de euros, situándose como la decimotercera compañía del sector de telecomunicaciones a nivel mundial.

**EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN 2018 (TEF & IBEX-35 & DJ TELCO)**



Fuente: Bloomberg 31/12/18

TEF

DJ Telco

Ibex-35

**Remuneración/  
Rentabilidad  
total al accionista**

**0,4 €/acción en efectivo**

- 0,2 20 diciembre 2018
- 0,2 junio 2019
- Pagados en efectivo en 2018:  
0,2 el 12 junio y 0,2 el 20 diciembre

**RTA 2018: -5,0%**

**Recomendaciones analistas**

Comprar	<b>54%</b>
Mantener	<b>37%</b>
Vender	<b>9%</b>

Fuente: Bloomberg 31/12/18

**PARTICIPACIONES  
SIGNIFICATIVAS**

- **BBVA (5,28%)**
- **CAIXA (5,01%)**
- **BLACKROCK (5,08%)**

**9,06**

**€/acción**  
Precio objetivo

Fuente: Bloomberg 31/12/18

**1,3**

**Millones**  
de accionistas

**DATOS ACCIÓN**

Cierre (€)	7,34
Máximo 52 semanas	8,599
Mínimo 52 semanas	6,59
Volumen medio diario (millones)	59,1
Número acciones (millones)	5,192
Capitalización (millones de €)	38,105

Fuente: Bloomberg 31/12/18

**PRESENCIA  
EN BOLSAS**

- **MADRID**
- **NUEVA YORK (ADR)**
- **LIMA (ADS)**
- **BUENOS AIRES**
- **LONDRES**

**Ratings crediticios**

Moody's	<b>Baa3</b>
Fitch	<b>BBB</b>
S&P	<b>BBB</b>

### 1.1.3. AVANZANDO HACIA UN MUNDO MÁS SOSTENIBLE

Destacaríamos, dentro de la evolución de nuestros accesos, un fuerte ritmo de incremento de la penetración del LTE y FTTX / Cable en las comunidades en que estamos presentes.

	Penetración LTE 2018	Variación interanual
España	55,1%	6 pp
Alemania	44,3%	7 pp
Reino Unido	62,9%	3 pp
Brasil	63,3%	12 pp
Argentina	42,6%	8 pp
Chile	39,5%	10 pp
Perú	32,7%	10 pp
México	26,0%	5 pp
Colombia	39,6%	10 pp

	Penetración FTTX / Cable sobre Banda Ancha 2018	Variación interanual
España	64,5%	8 pp
Alemania (VDSL)	69,3%	14 pp
Brasil	66,7%	6 pp
Hispan Norte	23,3%	13 pp
Hispan Sur	54,7%	18 pp
Total	61,0%	10 pp

Con un índice de satisfacción de clientes que mejora año a año:

	2016	2017	2018
Índice de Satisfacción de Clientes (ISC)	7,46	7,58	7,64

Que se complementa con el *Net Promoter Score (NPS)*, implantado en 2018, que nos permite medir el vínculo emocional con nuestros clientes. El NPS a cierre de 2018 fue del 20%.

Cumplimos un ambicioso plan de reducción de emisiones y eficiencia energética:

	2015	2016	2017	2018
% de energía proveniente de fuentes renovables	20,5%	46,0%	46,9%	58,0%
Consumo de energía por tráfico MWh/PB	400	264	197	150
Emisiones evitadas GEI 1+2 (tCO <sub>2</sub> eq)	1.895.116	1.401.424	1.409.367	1.220.289

Mantenemos el compromiso con la diversidad:

	2016	2017	2018
Mujeres en plantilla	38%	38%	38%
Mujeres directivas	21%	22%	23%

Contribuimos al desarrollo de las comunidades en que estamos presentes:

	Ingresos Grupo por país*	Empleados Grupo por país	% de proveedores locales	Compras totales realizadas en el país*	Inversión total realizada en el país*	Gastos salariales en el país*	Impuestos soportados en el país*
Alemania	7.772	8.406	69,1%	3.840	966	636	214
Argentina	2.295	14.894	89,4%	1.382	399	498	293
Brasil	10.149	34.448	97,4%	6.255	1.910	1.112	788
Centroamérica	854	1.437	53,9%	435	112	68	60
Chile	2.085	4.299	82,1%	1.312	341	208	44
Colombia	1.459	5.405	80,8%	738	192	140	110
Ecuador	542	1.293	73,8%	249	67	47	109
España	12.939	30.611	80,1%	4.902	1.719	2.340	743
México	1.134	2.450	82,9%	900	296	103	92
Perú	2.116	6.702	80,9%	1.513	342	264	113
Reino Unido	6.761	7.275	82,9%	3.804	1.464	463	164
Uruguay	274	628	77,8%	155	34	26	18
Venezuela	17	1.807	82,0%	227	2	3	1

\* Cifras monetarias en millones de euros (conversión a tipos de cambio promedio del ejercicio 2018).

#### 1.1.4. NUESTRAS MARCAS

La estrategia de marca de Telefónica se representa a través de un modelo que combina “*Superbrands*” y marcas especializadas, para competir con éxito y aportar valor al negocio.

##### Superbrands

Nuestras “*Superbrands*” son marcas reconocidas, relevantes y diferenciales, que aportan valor a nuestro “*core business*” de la conectividad, en los 17 países, donde operamos.

- **Telefónica:** es nuestra marca institucional y también con la que nos relacionamos con nuestros clientes multinacionales y empleados. Nuestra marca cuenta con operaciones en 17 países y presencia en 24.
- **Movistar:** Es la marca comercial más internacional. Tiene presencia en 14 países, ocupando la posición 53 del ranking mundial de BrandZ.
- **O2:** marca comercial presente en Alemania, España y Reino Unido. Ocupa la posición de BrandZ, posición 11 del ranking en Reino Unido.
- **Vivo:** nuestra marca comercial en Brasil. Ocupa la posición 16 del ranking de BrandZ en Brasil.

##### Marcas Especializadas

Irrumpen con fuerza en la captura de nuevos negocios digitales y nuevos modelos de negocio más allá de nuestras actividades de base. Destacando:

- **Eleven Paths:** unidad de negocio especialista en Ciberseguridad de Telefónica.
- **LUCA:** unidad de servicios de Big Data e Inteligencia Artificial de Telefónica.
- **Acens:** la marca que ofrece hosting, servidores dedicados y servidores cloud en España.
- **Giffgaff:** el OMV (Operador Móvil Virtual) bajo la cual opera O<sub>2</sub> en el UK.

- **Telxius:** empresa de infraestructuras que gestiona torres y la red internacional de cable de fibra óptica de alta capacidad.
- **Tuenti:** OMV (Operador Móvil Virtual) bajo la cual opera Movistar en España, Argentina, Ecuador, Guatemala.
- **Blau:** OMV (Operador Móvil Virtual) bajo la cual opera O<sub>2</sub> en Alemania.
- **On the spot:** empresa especializada en *in-store media services* y servicios audiovisuales para empresa, así como en la implementación y gestión de redes digitales de publicidad *out-of-home*.

Además de marcas que representan nuestro firme compromiso con el desarrollo de la sociedad y la educación a través de la conectividad y la innovación: como **Fundación Telefónica**, **Wayra** y **Fundación Profuturo**.



## 1.2. UN CONTEXTO DE CAMBIO

El entorno en el que Telefónica desarrolla su actividad se ha transformado significativamente en el último ejercicio, movido por dos tendencias fundamentales: una creciente inestabilidad y una búsqueda y exigencia de la sostenibilidad a largo plazo.

La inestabilidad es consustancial a momentos que constituyen y prefiguran un cambio de era, como el que estamos inmersos. Esto se refleja especialmente en dos dimensiones. A nivel político, en 2018, se han experimentado y acelerado vaivenes desde todas las partes del planeta, muchos de los cuales, como el *Brexit*, siguen sin tener desenlaces o consecuencias claras. En el plano económico, se ha experimentado una gran volatilidad, encabezada por las principales empresas tecnológicas que han empezado a sufrir el cuestionamiento de modelos de negocio hasta ahora considerados sólidos.

Todo ello está teniendo importantes consecuencias a nivel social. En 2018, se incrementó la desconfianza entre ciudadanos y empresas, afectando de forma notable la percepción y expectativas que las personas tienen acerca de los retos y avances tecnológicos. Aparece una preocupación creciente por el nivel y modo de uso de la tecnología, en aras de una mayor cautela y una creciente exigencia de responsabilidad, tanto en su gestión como en el impacto generado. Así ha ocurrido, por ejemplo, con cuestiones clave como la privacidad personal, el uso de los datos como herramienta de gestión y decisión a nivel masivo o efectos e incertidumbres asociadas a la digitalización, como el bienestar digital o las posibles consecuencias sobre el empleo y las relaciones sociales.

El *World Economic Forum* ha etiquetado este contexto con el término “Globalización 4.0” e incluye en este concepto una serie de equilibrios pendientes de ser resueltos adecuadamente:

- Crecimiento económico vs preservación del planeta.
- Ciudadanía global vs patriotismo.
- Trabajo de personas vs máquinas.
- Tecnología para vs contra las personas.
- Crecimiento económico vs reducción de desigualdades / erradicación de la pobreza.
- Competencia vs colaboración internacional.

La solución a estas cuestiones es una prioridad que exige una orientación real hacia la sostenibilidad de todos los agentes sociales, desde gobiernos y autoridades regulatorias, hasta los principales inversores mundiales, en la convicción de que la sostenibilidad es una condición necesaria para conseguir la prosperidad, eficiencia y rentabilidad en el medio plazo.

Abordar esos retos conlleva, asimismo, un amplio abanico de oportunidades de crecimiento para la sociedad, en todos sus ámbitos. La combinación de la sostenibilidad con la última tecnología es crucial y es ahí donde Telefónica juega ya un papel especial que es cada vez más relevante. Así, nuestra Compañía, por su posición como habilitador de todos los servicios digitales, por su historia, por su implicación social y económica en todos los países en los que opera, se halla en una posición clave para contribuir de forma sustancial al desarrollo sostenible. Una contribución que, de la que hacemos parte ya hace casi 100 años, y que se articula, fundamentalmente, en torno a tres líneas de actuación:

- Proporcionar a las personas el poder de la conectividad.
- Optimizar nuestras capacidades para un futuro digital sostenible.
- Asegurar la máxima responsabilidad en todas nuestras actuaciones.

## 1.3. PRINCIPALES HITOS DE NEGOCIO EN 2018

### Enero:

- **Telefónica, la mejor teleco europea y la segunda del mundo**, según la revista Fortune.
- **Telefónica entra en el índice Bloomberg de igualdad de género**, una de las 5 compañías de telecomunicaciones seleccionadas a nivel mundial.

### Febrero:

- **Lanzamiento de Internet para todos**, con el objetivo de conectar a más de 100 millones de personas en Latinoamérica sin acceso a Internet.
- **Telefónica incluida en la Lista A del CDP Supply Chain**, del cual sólo forman parte 100 compañías en el mundo.
- **Telefónica lanza Aura en 6 países** y lidera la Integración de la inteligencia Artificial en sus redes y en la atención al cliente.

### Marzo:

- **Nuestra campaña #Companies4SDG, finalista de los premios SDG Action Awards** de la ONU.
- **Telefónica firma un acuerdo para facilitar la integración de dispositivos IoT en Microsoft Azure.**

### Abril:

- **Creación del Consejo Asesor de Seguridad Digital de Telefónica**, integrando expertos internacionales a la estrategia de la Compañía.
- **Summit for Accountability & Internet Democracy.** Promovemos la digitalización centrada en las personas.
- **Telefónica se posicionó por cuarta vez consecutiva como "Visionario en el Cuadrante Mágico 2018 de Gartner"**, a nivel mundial, para Servicios de Movilidad Gestionados.
- **Etisalat, Singtel, Softbank y Telefónica**, a través de ElevenPaths, **crean una alianza global de ciberseguridad, Telco Security Alliance.**

### Mayo:

- **Acuerdos con Netflix y Amazon Web Services**, facilitamos la integración de servicios.
- **I Campeonato de #eSportsUnificados del mundo**, junto con Playstation, Special Olympics Madrid.

### Junio:

- **Presentación del Manifiesto Digital, ante los retos a los que nos enfrentamos.** Digitalización centrada en las personas.
- **Telefónica España lanza la marca O2** para dar respuesta a un segmento que reclama solo comunicaciones y una oferta sencilla.
- **Telefónica anuncia la migración total del tráfico de voz a su Red IP Internacional** para mejorar la calidad del servicio y la experiencia del cliente.
- **Suscribimos los Principios Mundiales para las Empresas contra la discriminación LGTBI** de la ONU.

### Julio:

- **Celebramos el II aniversario de ProFuturo.** Presente en 23 países y con 5,5 millones de niños beneficiados.

**Agosto:**

- **Acuerdo con Allot, McAfee** para lanzar soluciones de **ciberseguridad para PYMES**.
- **Un millón de clientes han elegido nuestra fibra óptica en España**. Digitalización centrada en las personas.

**Septiembre:**

- **LUCA, la unidad de datos de Telefónica, reconocida como líder del mercado del Big Data** por Forrester.

**Octubre:**

- **Somos una de las 1ª compañías con un código ético en IA**: Principios de Inteligencia Artificial.
- **XVI Edición - Día Internacional del Voluntario Telefónica**: Más de 22.000 Voluntarios Telefónica, en 31 países.
- **Telefónica gana el premio al Mejor Operador Mayorista Latinoamericano** en los Premios Global Carrier 2018.

**Noviembre:**

- **Telefónica, entre los 100 pioneros digitales de Europa**, según Financial Times.
- **Telefónica presenta la versión beta de su servicio *Cloud Virtual Data Center 4.0*** en *VMworld Europe*.
- **Netflix y Movistar Play presentes en más de 10 países en Latinoamérica**.
- **Acuerdo con IBM para optimizar procesos con blockchain**.
- **Lanzamiento en España de Movistar Cloud, de forma ilimitada y de la nueva versión de SmartWifi**. Digitalización centrada en las personas.

**Diciembre:**

- **Telefónica IoT por quinto año consecutivo, líder mundial en el Cuadrante Mágico de Servicios M2M Gestionados**.
- **Telefónica supera el objetivo de ser 50% renovable**, con la meta de ser 100% renovable en 2023.
- **IV Edición de la iniciativa de Innovación Sostenible**, recibió 155 propuestas de 17 países.
- **Telefónica líder mundial, por quinto año consecutivo, en la gestión del cambio climático según la Lista 'A' del CDP**. Los resultados se publicaron en enero 2019 en base a datos de 2017, por cambio de metodología en el CDP.

## 1.4. NUESTRO IMPACTO EN LAS COMUNIDADES E INFORMACIÓN FISCAL

### 1.4.1. CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO

En Telefónica consideramos que nuestra aportación a la sociedad va más allá del valor económico de la Compañía, y por ello evaluamos y monitorizamos nuestra contribución y el impacto que generamos en nuestro entorno.

Telefónica es uno de los principales motores de progreso económico en las sociedades en las que opera. Tiene impactos significativos en PIB, empleo, eficiencia en el medio ambiente, Objetivos de Desarrollo Sostenible y contribución a las haciendas locales. Además, realizamos análisis internos de las externalidades mediante metodologías de cuantificación de los impactos de productos, proyectos tecnológicos y servicios. Actualmente, soluciones de IoT, servicios de conectividad, proyectos de eficiencia energética, plataformas de salud, servicios de gestión de movilidad, etc. ya han sido analizados, lo que nos ha permitido poner en valor estos servicios para la sociedad y detectar potenciales impactos negativos que deben ser corregidos y minimizados.

### 1.4.2. IMPACTO EN EL PIB

De acuerdo a cálculos internos basados en la metodología desarrollada por PWC en 2015, nuestra contribución global al PIB en 2018 fue de 53.152 millones de euros; lo que supone casi un 0,5% del total de riqueza generada en el conjunto de los países más relevantes donde operamos.

Por cada euro de PIB creado de manera directa en los nueve países más relevantes, en 2018 generamos 1,4 euros adicionales, de forma indirecta e inducida gracias a los gastos e inversiones que realizamos.

Por cada euro de margen operativo bruto que obtuvimos, generamos 3,4 euros que han contribuido al PIB de los principales países en los que estamos presentes.

Impactos en PIB del total Grupo Telefónica en 2018		
	Millones de euros	% sobre el total del impacto
Impacto total (1)	53.152	100,0%
Impacto directo (2)	22.179	41,7%
Impacto indirecto (3)	22.659	42,6%
Impacto inducido (4)	8.315	15,6%

**(1) Impacto total:** Impactos totales generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que realizamos en los países en los que operamos.

**(2) Impacto directo:** Impactos generados directamente por el desarrollo de nuestra actividad.

**(3) Impacto indirecto:** Impactos generados por los gastos e inversiones llevados a cabo en toda nuestra cadena de proveedores.

**(4) Impacto inducido:** Impactos generados por incremento del consumo, derivado del aumento de las rentas del trabajo generadas por los empleos directos e indirectos.

## Impacto en el PIB de los principales países en los que operamos en 2018

	Millones de euros	% sobre PIB local (*)
Alemania	6.203	0,20%
Argentina	3.012	0,25%
Brasil	14.260	1,07%
Chile	2.212	0,98%
Colombia	1.481	0,58%
España	14.986	1,38%
México	956	0,10%
Perú	2.266	1,34%
Reino Unido	5.879	0,28%

(\*) Datos calculados sobre estimaciones de cierre 2018 de los organismos públicos locales correspondientes (INE, DESTASIS, etc..)

## 1.4.3. IMPACTO EN EL EMPLEO

El empleo es una de las mayores preocupaciones sociales, en muchas comunidades en las que estamos presentes, por lo que el análisis de la capacidad de mantener y generar empleo a través de nuestra actividad es uno de los asuntos que consideramos más relevantes.

De acuerdo a la metodología empleada en el análisis de impactos en empleo, en 2018, nuestra huella global en el empleo ascendió a 1.236.841 personas, tanto de forma directa como indirecta e inducida. De esta manera, la actividad que desarrollamos hace que por cada persona que contratamos en plantilla, generemos adicionalmente 9,7 empleos en los países en los que operamos.

## Impactos en el empleo del Grupo Telefónica en 2018

	Personas	% sobre el total del impacto
Impacto total <sup>(1)</sup>	1.236.841	100%
Impacto directo <sup>(2)</sup>	120.138	9,7%
Impacto indirecto <sup>(3)</sup>	804.348	65,0%
Impacto inducido <sup>(4)</sup>	312.354	25,3%

**(1) Impacto total:** Impactos totales generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que realizamos en los países en los que operamos.

**(2) Impacto directo:** Impactos generados directamente por el desarrollo de nuestra actividad.

**(3) Impacto indirecto:** Impactos generados por los gastos e inversiones llevados a cabo en toda nuestra cadena de proveedores.

**(4) Impacto inducido:** Impactos generados por incremento del consumo, derivado del aumento de las rentas del trabajo generadas por los empleos directos e indirectos.

### Impacto en el empleo en los principales países en los que operamos en 2018

	Personas	% empleo
Alemania	50.228	0,33%
Argentina	50.451	0,33%
Brasil	580.527	0,63%
Chile	49.833	0,60%
Colombia	72.310	0,31%
España	150.450	0,76%
México	39.689	0,07%
Perú	137.270	0,82%
Reino Unido	58.661	0,18%

#### 1.4.4. IMPACTO POSITIVO SOBRE EL MEDIOAMBIENTE

Nuestra actividad incide en el medio ambiente a través de la huella que dejamos en el entorno, pero más allá de este impacto negativo, la Compañía genera un beneficio ambiental a través de sus servicios, porque en la digitalización encontramos soluciones a los grandes retos ambientales.

Analizamos, por tanto, nuestro impacto neto, en concreto, en el cambio climático, porque es el principal reto ambiental a nivel mundial y donde tenemos una mayor influencia a nivel global.

##### a) Huella de carbono de Telefónica

Reducimos el impacto en el cambio climático, a través de la descarbonización de nuestra actividad, apostando por una disociación entre crecimiento de tráfico que pasa por nuestras redes y las emisiones de gases de efecto invernadero. El objetivo es alinear nuestros esfuerzos con el nivel de descarbonización requerido para limitar el calentamiento global por debajo de 2 °C. Para ello, reduciremos un 50% nuestras emisiones en 2030.

La huella de carbono que generamos proviene principalmente del consumo eléctrico, por lo que nos hemos comprometido a que nuestro consumo eléctrico sea 100% renovable en 2030.

Actualmente, el 58% de nuestro consumo eléctrico proviene de fuentes renovables a nivel global, 100% en Europa y Brasil<sup>1</sup>. Esto, unido a un ambicioso programa de eficiencia energética, ha hecho que nuestras emisiones de carbono hayan disminuido un 37% en términos absolutos y un 36% la intensidad de emisiones por ingresos respecto a 2015.

Además, tenemos también en cuenta el impacto que nuestra cadena de valor tiene sobre el cambio climático como consecuencia de nuestra actividad. Calculamos, por tanto, nuestro Alcance 3 se ha reducido un 12% desde 2016.

<sup>1</sup> Telefónica Brasil 100% renovable a partir de noviembre de 2018.

Emisiones de GEI	Unidad	2015	2016	2017	2018	Evolución 2015-2018
Alcance 1	tCO2e	304.857	301.999	304.811	261.364	(-14%)
Alcance 2 (basado en método de mercado)	tCO2e	1.644.802	1.180.803	1.092.179	957.459	(-42%)
Alcances 1+2	tCO2e	1.949.659	1.482.802	1.396.989	1.218.823	(-37%)
Alcance 3	tCO2e	n.d.	2.606.625	2.460.656	2.296.042	(-12%)
Emisiones evitadas por consumo energía renovable	tCO2e	(-514.429)	(-869.742)	(-779.085)	(-987.447)	92%
Intensidad de emisiones (alcance 1+2/ ingresos)	tCO2e/ millón €	39,12	28,50	26,86	25,03	(-36%)

**Alcance 1:** Nuestras emisiones de Alcance 1, provienen de dos fuentes principales; del consumo de combustible en nuestras líneas de negocio y de las emisiones fugitivas de gases refrigerantes de los equipos de climatización. Las reducimos a través de distintas iniciativas, como la sustitución de generadores de fuel por autogeneración renovable o la eliminación de equipos de refrigeración por *freecooling* o su sustitución por otros con gases refrigerantes de menor potencial de calentamiento. Con estas medidas, hemos logrado disminuir este alcance un 14% respecto a 2015, lo que suponen más de 43.500 toneladas menos de CO<sub>2</sub>eq emitidas a la atmósfera al año.

**Alcance 2:** Las emisiones de Alcance 2, provenientes del consumo eléctrico, son las más relevantes de nuestra actividad. Las acciones que llevamos a cabo para su reducción se basan en la implantación de proyectos de eficiencia energética y en la transición a un mayor consumo de energía renovable. Gracias a ello, en 2018 conseguimos una reducción del 42% de nuestras emisiones de Alcance 2 respecto a 2015, lo que suponen más de 687.000 toneladas de CO<sub>2</sub>eq menos al año.

*Las emisiones de Telefónica sin nuestro plan de energía renovable habrían sido un 80% mayores.*

## b) Nuestros servicios EcoSmart

Nuestra mayor contribución a la mitigación y adaptación al cambio climático vendrá, sin duda, de una mayor digitalización, soportada en una red renovable y con soluciones que den respuesta a los retos ambientales.

A través de nuestros servicios tenemos la capacidad de reducir las emisiones de carbono de otros sectores y aumentar la resiliencia de las comunidades donde operamos. Disponemos, por ejemplo, de servicios IoT y Big Data encaminados a mejorar la movilidad y promover la eficiencia energética de nuestros clientes; además, nuestros servicios de Cloud o videoconferencia también evitan emisiones de gases de efecto invernadero.

## c) Impacto neto positivo

Al considerar nuestro impacto neto sobre el cambio climático se tienen en cuenta las emisiones que la compañía genera y las emisiones que, por el contrario, evitamos a través de los servicios que proveemos. La diferencia entre ambos ofrece una visión del impacto neto positivo de nuestra empresa, evitando en términos netos más de 180 mil tCO<sub>2</sub>.

Conforme a la estrategia de energía y cambio climático, Telefónica contribuirá a una economía descarbonizada. Año a año evitaremos más emisiones de las que generamos en un ratio de 3 a 1 en 2021. Es decir, por cada tonelada de emitamos, seremos capaces de evitar a la atmósfera 3 en los próximos 3 años.

*A través de nuestros servicios evitamos más emisiones de carbono de las que generamos.*

#### 1.4.5. CONTRIBUCIÓN A LAS HACIENDAS LOCALES

Es relevante destacar que nuestra contribución económica y social no solo es cuantificable mediante el ingreso del impuesto sobre sociedades, sino también a través de otras contribuciones específicas en los distintos países en los que operamos, tales como tasas (por utilización del dominio público, para la financiación de la corporación de radio y televisión, entre otras), impuestos locales y pagos a la seguridad social, así como otras contribuciones similares en el resto de países.

Además de estos impuestos directamente soportados, ingresamos en las arcas públicas, como consecuencia de nuestra actividad y por cuenta de otros contribuyentes, otras cantidades que deben tenerse en cuenta en la contribución tributaria total que realiza la empresa, tales como impuestos indirectos, retenciones a los trabajadores y otras retenciones.

En este contexto y durante el año 2018, nuestra contribución tributaria total (CTT) ha ascendido a 10.118 millones de euros (2.812 millones de euros a impuestos soportados y 7.306 millones de euros a impuestos recaudados), lo que supone el 47,7% de nuestro valor distribuido<sup>2</sup>.

Brasil y España, los mercados en los que más beneficio operativo generamos, han sido las jurisdicciones que más han contribuido al pago de tributos, tanto soportados como recaudados.

Así pues, por cada 100 euros de cifra de negocio de la Compañía, 20,8 euros se destinan al pago de impuestos (5,8 al pago de impuestos soportados y 15 al pago de impuestos recaudados).

El total del pago por impuesto sobre beneficios del grupo asciende a 865 millones de euros y el total de subvenciones recibidas por Telefónica en 2018 ascendió a 22 millones de euros.

---

<sup>2</sup> Valor distribuido como impuestos soportados y recaudados / Valor total distribuido, siendo este último la suma de los siguientes conceptos: valor para el accionista (beneficio después de impuestos), sueltos y salarios netos de impuestos recaudados, intereses netos e impuestos soportados y recaudados



Millones de euros	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado <sup>(1)</sup>	Impuestos totales soportados	Impuestos totales recaudados	Totales
Alemania	181	214	599	813
Argentina	335	293	500	793
Brasil	2.631	788	3.097	3.885
Centroamérica	131	60	78	138
Chile	154	44	196	240
Colombia	49	110	156	266
Ecuador	13	109	28	137
España	981	743	1.950	2.693
México <sup>(2)</sup>	-589	92	82	174
Perú	-81	113	148	261
Reino Unido	713	164	450	614
Uruguay	127	18	11	29
Venezuela <sup>(3)</sup>	159	1	1	2
Otros	228	63	10	73
<b>Total</b>	<b>5.031</b>	<b>2.812</b>	<b>7.306</b>	<b>10.118</b>

(1) Contribución al resultado antes de impuestos consolidado de 2018, ajustado por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas. Los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica están elaborados de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea. La normativa contable local aplicable en cada uno de los países en los que el Grupo está presente puede diferir de lo establecido por las NIIF.

La tabla anterior agrupa todas las compañías del Grupo de acuerdo con el país de su domicilio social. Esta agrupación no coincide con la distribución por segmentos del Grupo Telefónica. Los resultados por país incluyen, en su caso, el efecto de la asignación del precio de compra a los activos adquiridos y los pasivos asumidos. Asimismo, los resultados por país excluyen los ingresos por dividendos de filiales del Grupo, así como la variación de la provisión por depreciación de inversiones en empresas del Grupo, que se eliminan en el proceso de consolidación.

(2) Incluye el deterioro del fondo de comercio asignado a Telefónica Móviles México registrado en 2018 por importe de 350 millones de euros.

(3) El resultado financiero derivado de la corrección por hiperinflación de la posición monetaria neta y de las diferencias de cambio por los saldos en divisa extranjera de Telefónica Venezolana ha sido de 219 millones de euros en 2019. El gasto por impuesto diferido por los ajustes por inflación de los activos netos que, según la legislación fiscal actual en Venezuela, no son fiscalmente deducibles, ascendió a 186 millones de euros en 2018. El resultado después de impuestos de Telefónica Venezolana en 2018 es una pérdida de 34 millones de euros.

#### 1.4.6. CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Somos un actor relevante para impulsar la Agenda 2030 de Naciones Unidas y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ya que, como hemos podido comprobar, las nuevas tecnologías digitales son actualmente una de las principales fuerzas motrices de la transformación económica y social.

A partir de esta consideración, en el año 2016, realizamos un análisis detallado de nuestras capacidades para contribuir a los ODS, estudio que actualizamos anualmente. Nuestro objetivo es evaluar la evolución durante estos 3 primeros años y adaptar las prioridades y líneas de acción en cada momento.

En concreto, nuestro negocio tiene un claro impacto en el cumplimiento del Objetivo 9 "Industria, Innovación e Infraestructuras", si bien, a través de nuestra actividad comercial y soluciones tecnológicas somos capaces de contribuir activamente en otros objetivos como son "Ciudades y comunidades sostenibles" (ODS 11), "Trabajo decente y crecimiento económico" (ODS 8), "Igualdad de género" (ODS 5), "Acción por el clima" (ODS 13), y a través de la Fundación Telefónica en el objetivo de "Educación de calidad" (ODS 4).

### ODS y los objetivos estratégicos de Telefónica

ODS	OBJETIVO TELEFÓNICA
<b>ODS 9</b> Industria, innovación e infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dotar de acceso a internet a 100M de personas en LATAM en 2025</li> <li>- Mejorar la cobertura LTE e impulsar el despliegue del 5G</li> <li>- Impulsar proyectos de innovación sostenible</li> </ul>
<b>ODS 4</b> Educación de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformar la educación de 10M de niños y niñas en 2020</li> </ul>
<b>ODS 5</b> Igualdad de género	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcanzar 30% de mujeres en puestos directivos en 2020</li> <li>- Promover acciones de sensibilización y concienciación de sesgos inconscientes para toda la plantilla</li> </ul>
<b>ODS 13, ODS 7 y ODS 12</b> Acción por el clima; Energía asequible y no contaminante; Producción y consumo responsables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducción 50% GEI (Alcance 1+2) a 2030 (año base 2015).</li> <li>- Reducir +70% el consumo de energía por unidad de tráfico en 2020.</li> <li>- Alcanzar el 100% de consumo eléctrico de fuentes renovables en 2030.</li> <li>- Reducir 30% las emisiones de proveedores/€ destinado a compra en 2025 (año base 2016).</li> <li>- Impulsar el reciclado de residuos.</li> </ul>
<b>ODS 8</b> Trabajo decente y crecimiento económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impactar positivamente en las haciendas y economías locales</li> <li>- Generación de empleo de calidad</li> </ul>
<b>ODS 11</b> Ciudades y comunidades sostenibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover servicios Ecosmart (10 tCO2 evitadas / 1 tCO2 emitidas) en 2021.</li> <li>- Reducir o mitigar las pérdidas económicas y medioambientales provocadas por desastres naturales.</li> </ul>

Para cada uno de los principales ODS identificados como prioritarios se han definido una serie de objetivos a medio y largo plazo, y una serie de indicadores que nos ayudan a medir cómo evoluciona nuestra contribución. Con ello, podemos potenciar e impulsar aquellas líneas de actividad de la Compañía que más incrementen el impacto positivo que podemos generar en la sociedad<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Ver anexo de Objetivos de Desarrollo Sostenible

## 1.5. UNA CONECTIVIDAD MÁS HUMANA

La tecnología alcanza a todas las dimensiones del ser humano y de la sociedad, es incuestionable su aportación positiva en nuestras vidas, en nuestro entorno y en los negocios. Sin embargo, también trae consigo incertidumbres que nos hacen preguntarnos, a nosotros y a nuestros grupos de interés, por su impacto en nuestras vidas.

La tecnología debería unirnos, no separarnos. Debería mejorar nuestras vidas, no tomar el control. Debería permitirnos compartir experiencias y opiniones, no escondernos ni permanecer en el anonimato.

Estamos convencidos de que son las personas las que dan sentido a la tecnología y no al revés. En esta creencia, trabajamos para que los avances tecnológicos nos permitan disfrutar de una mayor calidad de vida, sin miedos.

Por ello, nos hemos fijado una misión: **hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas.**

Sabemos que las conexiones más importantes son las humanas, cuando estamos unidos la humanidad no sólo existe, sino que progresa. Nuestro trabajo es clave en este progreso y para ello ofrecemos redes que unan en lugar de aislar; servicios que inviten a las personas a ser ellas mismas, a expresarse, a compartir o a trabajar de forma colaborativa. Conexiones que garanticen la seguridad, la integridad y dignidad de cada ser; y del colectivo al que pertenecen, sin dejar a nadie atrás. Haciendo que personas, empresas y sociedad estén unidas para prosperar y disfrutar.

Nos comprometemos a lograr nuestro propósito trabajando de acuerdo con **nuestros valores de Compañía:**

**Somos abiertos.** Creemos que trabajando de una manera colaborativa, amable y transparente se consiguen las mejores soluciones. Somos un sistema abierto donde todo el mundo cuenta. (Ver capítulo "[1.9.El vector de la innovación](#)").

**Somos retadores.** Ofrecemos soluciones innovadoras, transformamos y simplificamos la vida de nuestros grupos de interés. Y no nos conformamos, estamos siempre dispuestos a cambiar para hacerlo mejor. (Ver "[1.10.CASE STUDY FLAGSHIP: Internet para todos](#)").

**Somos confiables.** Trabajamos de manera honesta, sencilla y comprometida, ofreciendo una conexión segura y de calidad. Seguimos aquí después de casi 100 años adaptándonos constantemente a lo que nuestros clientes necesitan. (Ver capítulo "[2.8.CASE STUDY FLAGSHIP: Blockchain en la cadena de suministro](#)").

## 1.6. UNA COMPAÑÍA DE PLATAFORMAS INCLUSIVA CON EL CLIENTE EN EL CENTRO

Telefónica es hoy una compañía de redes de comunicación, servicios digitales y entretenimiento que se apoya en la tecnología para crear una sociedad mejor y más inclusiva. En Telefónica tenemos el compromiso de desarrollar infraestructuras y soluciones que permiten acercar el mundo digital a todos, independientemente de su localización, estatus económico, conocimiento o capacidades. Precisamente esta red es la puerta de entrada al mundo digital, dando sentido a las comunicaciones, facilitando las relaciones entre las personas, la rapidez de transmisión, la aceleración del cambio y el crecimiento exponencial de muchas industrias.

Estamos en la vanguardia de la transformación tecnológica a través de una estrategia de plataformas:

- **Primera plataforma.** La red como base de la conectividad.
- **Segunda plataforma.** Los sistemas de información como la base de la digitalización.
- **Tercera plataforma.** Oferta de servicios y productos.
- **Cuarta plataforma.** Una visión centralizada y normalizada de los datos.

### 1.6.1. PRIMERA PLATAFORMA: La red es la base de la conectividad

La red es el principal activo de Telefónica, la plataforma gracias a la cual las demás pueden desarrollarse y de la que parte la innovación. Una red diseñada, en sus orígenes, para trasladar voz, que se ha convertido en una red de datos flexible, dinámica y segura, y que evoluciona a través de iniciativas como la virtualización y la “cloudificación” e incorporar tecnologías de Inteligencia Artificial para mejorar su gestión.

Telefónica es líder en Europa en el despliegue de fibra. Sólo en España hay más hogares con fibra que en Alemania, Reino Unido, Francia, Italia y Portugal. La experiencia en el despliegue y conexión de fibra ha permitido la industrialización de estos procesos, lo que supone una ventaja competitiva, al reducirse de forma notable el coste, las incidencias, y el tiempo de instalación, permitiendo acelerar la ejecución de las inversiones en cada país.

Esto implica sustituir las antiguas redes de telecomunicaciones basadas en infraestructura de cobre, en el caso de España, en funcionamiento desde hace más de 80 años, por nuevas e innovadoras tecnologías como FTTx (Fibra hasta el hogar, *Fibre to the Curb*, etc.). En Telefónica España, tenemos como objetivo ser uno de los primeros países en realizar la transición completa a fibra, para ello nos hemos fijado un apagado gradual de las centrales de cobre, a un ritmo de 1 por día hasta el cierre de 700 centrales en el año 2020 mejorando así la calidad del servicio al reducir más de un 60% las averías de la red. La red de fibra de Telefónica ya está preparada para dar velocidades de hasta 2,5 Gbps de bajada y evolucionar aún más hasta los 25 Gbps en un futuro.

La cobertura de **FTTx/Cable** del Grupo a cierre de 2018 alcanza 82,7M de unidades inmobiliarias<sup>4</sup> (50,5M de red propia, +14% interanual); 21,3M FTTH en España, 9,4M FTTx/cable en Hispanoamérica (+37% interanual) y 19,8M en Brasil; y los accesos conectados crecen un 21% interanual (13,2M), lo que supone que más del 44% de los clientes de banda ancha disfrutaran de velocidad superior a 50 Mbps.

---

<sup>4</sup> Unidades inmobiliarias: unidades pasadas con fibra hasta el hogar en el caso de FTTH o con Fibra hasta el armario, hasta el hogar o VDSL o cable en el caso de FTTx. La diferencia con los hogares es que incluye locales y viviendas vacías.

El esfuerzo realizado en el despliegue de redes 4G, con una cobertura que supera el 76% de nuestra huella, junto con la comercialización de teléfonos inteligentes y el crecimiento en el uso de datos móviles, ha hecho posible que muchas personas y empresas puedan beneficiarse de la sociedad digital. Evidencia de ello es que el consumo medio de datos móviles por cliente en nuestra red es de 2,6 GB/mes, lo que supone un crecimiento anual del 53%. Por otro lado, el tráfico LTE representa el 65% del total del tráfico de nuestras redes móviles.

Cobertura red LTE - 4G (%)		
	2018	Variación interanual
Europa	94%	3 pp
Latinoamérica	70%	4 pp
TOTAL	76%	4 pp

Penetración global de smartphones (%)		
	2018	Variación interanual
TOTAL	68%	5 pp

Esta red debe crecer y adaptarse para absorber el volumen de datos que cada año se incrementa exponencialmente: entre 2015 y 2018 el tráfico de datos por nuestras redes móviles aumentó en 4,3 veces y 2,3 veces por las fijas (4,7 Exabytes/mes). Para ello, Telefónica está reforzando y transformando su principal infraestructura, avanzando hacia una red líquida que se adapte de manera dinámica, con la máxima capacidad y fiabilidad, a las necesidades de los clientes. Con nuestro programa de virtualización de red, **UNICA**, desplegamos nuevas funcionalidades de red y soluciones de forma ágil y eficiente. En 2018, desplegamos UNICA en 11 países y 2 centros globales. Telefónica es líder en su sector en virtualización de red, tal y como asevera *Analysys Mason* en su "[Telco Cloud Index 2018](#)".

Pero no sólo pensamos en la red sino en los dispositivos que tenemos en las casas de nuestros clientes para darles el mejor servicio. Hemos desarrollado el HGU (*Home Gateway Unit*), un *router* de altas prestaciones que optimiza el WiFi de los clientes y da la mejor conectividad (hasta 1Gbps). Actualmente hay más de 4 millones de HGUs instaladas en toda la huella del Grupo. También hemos lanzado recientemente otro dispositivo inteligente para el hogar: *Movistar Home*, que incorpora la inteligencia artificial de *Aura* para que los usuarios gestionen los contenidos de Movistar+, así como las comunicaciones y conectividad de dicho dispositivo de una forma amigable.

**Nuestra actitud es hacia la apertura e interoperabilidad.** Hasta ahora los dispositivos de red se han basado en estándares propietarios que han subido los costes y han limitado la flexibilidad. Los estándares propietarios también pueden ser opacos en la forma de tratar la información. Telefónica está apostando por la apertura de estándares y dispositivos con importantes consorcios globales como TIP (*Telecom Infrastructure Project*) o ONF (*Open Networking Foundation*). Esto ha tenido ya consecuencias como "Internet para Todos", que ha permitido desplegar infraestructura de forma eficiente en los lugares más necesitados y remotos del Amazonas. (Ver *CASE STUDY FLAGSHIP: "Internet para Todos"*).

**Un activo clave en el despliegue de conectividad es Telxius**, empresa de infraestructuras de telecomunicaciones de Telefónica que gestiona un amplio catálogo de torres en seis países (más de 16.550 torres) y una red internacional de cable de fibra óptica de alta capacidad. Telxius ofrece servicios avanzados de IP, capacidad, ubicación y seguridad en su red internacional de 87.000 km. Entre otros activos, gestiona diez cables submarinos de fibra óptica de alta capacidad, incluyendo los dos cables de mayor capacidad del mundo, MAREA y BRUSA.

Más allá del despliegue y actualización de redes, e interoperabilidad de dispositivos, **estamos preparados para responder ante** desastres naturales, **factores** externos, fallos de energía, etc. **que pueden provocar interrupciones puntuales del servicio.**

Toda amenaza al servicio debe ser tratada de forma preventiva para evitar, en su caso, pérdidas graves que afecten a la viabilidad del negocio. Para conseguirlo, hemos desarrollado procesos, mecanismos y técnicas que

mitigan los riesgos y garantizan una alta disponibilidad en las operaciones de la Compañía en situaciones de crisis y emergencias. Para ello:

- Contamos con alertas tempranas y equipos especialmente formados con la realización de simulacros ante diferentes tipos de emergencia.
- Coordinamos las diferentes plataformas, lo que nos permite la utilización inteligente de los datos que generamos. Así, el uso del Big Data como herramienta estadística y de análisis para ciertas variables relacionadas con el cambio climático o los patrones de movimiento de personas, contribuyen a que podamos definir modelos y escenarios más exactos y de mayor utilidad para la actuación frente a emergencias y desastres naturales. Estos patrones pueden servir también a gobiernos y administraciones locales en la gestión de los recursos necesarios para responder a estas situaciones.
- Disponemos de un **Reglamento Global de Continuidad de Negocio** que contempla, entre otros temas, los controles necesarios para garantizar la seguridad y continuidad de nuestros procesos definiendo la gestión, roles y responsabilidades necesarias. Este reglamento contempla:
  - **Plan de Continuidad del Negocio:** Recoge el proceso y logística asociada para que la Compañía se recupere y restaure sus funciones críticas, parcialmente o totalmente interrumpidas, dentro de un tiempo predeterminado después de una parada no deseada.
  - **Sistema Global de Crisis:** Mediante el que gestionamos los incidentes con alto impacto que nos amenazan. Cuenta con un Comité Global de Crisis donde se incorporan especialistas en función del tipo de incidente (catástrofe natural, incidente antrópico, ciber-amenaza, incidente en redes, incidente en sistemas de información, etc.). El Comité actúa en cuatro fases: alerta de la crisis a nivel local, evaluación del impacto a nivel global, desarrollo de la actividad y puesta en marcha de los procedimientos de actuación, y cierre de las crisis para una vuelta a la normalidad.
  - **Garantizar infraestructuras resilientes y de calidad:** Trabajamos para que nuestra infraestructura sea de calidad, resistente a fallos y esté protegida contra interrupciones. Contamos con servicios innovadores con la finalidad mejorar nuestra capacidad de respuesta ante estas situaciones, ayudando a la población civil y administraciones locales a responder de forma más eficaz. Por ejemplo, los equipos satelitales permiten mantener las comunicaciones durante el proceso de reactivación de la infraestructura afectada por un desastre natural. Contamos con servicios de *Backhaul Celular*, *BGAN (Broadband Global Area Network)* y teléfonos satelitales, que han sido utilizados en estos casos.
  - **Ofrecer la máxima información sobre el estado de nuestras redes y servicios** en todo momento, incluso durante situaciones adversas. Además de publicar periódicamente informes sobre la calidad de nuestros servicios, ofrecemos a los usuarios herramientas de comprobación del estado de la red móvil, en tiempo real, a través de la web de nuestras marcas y países, por ejemplo, Movistar en España y O<sub>2</sub> en Reino Unido.

#### Interrupciones de red significativas en 2018

Incidente	Interrupción del servicio de datos móviles O <sub>2</sub> Reino Unido
Fecha	6 de diciembre del 2018
Duración	24 horas
Impacto	Los clientes de O <sub>2</sub> y los clientes de los Operadores Móviles Virtuales de O <sub>2</sub> no pudieron usar sus datos móviles.
Causa	Un certificado caducado en las versiones de software de Ericsson instaladas en la red. Problemas similares afectaron a un número limitado de operadores en varios países.
Acciones correctivas	Los servicios de datos móviles 2G y 3G se restauraron en 17 horas. Los servicios de datos móviles 4G se restauraron en 24 horas. O <sub>2</sub> emitió una disculpa a sus clientes y otorgó compensaciones económicas a toda su base de clientes equivalentes a dos días para los clientes de planes mensuales, un 10% de recarga adicional en el servicio de <i>Pay As You Go</i> o un 10 % de descuento en su conexión de banda ancha móvil.

Además, colaboramos con gobiernos, administraciones y organizaciones humanitarias con el objetivo de fortalecer las estrategias de respuesta.

### Ejemplo de las principales crisis y emergencias durante 2018

<b>Crisis</b>	Erupción volcán de Fuego de Guatemala. Junio 2018.
<b>Tipo de crisis</b>	Desastre natural
<b>Impacto</b>	Aproximadamente 1,7 millones de personas afectadas. Más de 100 víctimas mortales y más de 3 millones desalojadas. Daños en antenas y problemas de conectividad en las localidades de Sacatepequez, Escuintla y Chimaltenan.
<b>Actuaciones</b>	Se restauró la conectividad en un tiempo promedio establecido. La Oficina Central de Protección brindó toda la ayuda y el asesoramiento para colaborar con las áreas de Seguridad y Red en caso de que fuera necesario por la actividad del volcán. Desde Voluntarios Telefónica se recaudaron 30.000 euros en forma de donaciones. Se recibieron también donaciones de medicamentos. Se colabora en un proyecto de reconstrucción de la escuela José Martí.
<b>Crisis</b>	Inundaciones Málaga, España. Octubre 2018.
<b>Tipo de crisis</b>	Desastre natural
<b>Impacto</b>	Más de 600 afectados, 1 víctima mortal y cuantiosos daños materiales.
<b>Actuaciones</b>	Voluntarios de Telefónica participaron en labores de apoyo a los afectados, desarrollando labores de limpieza de acequias y cauces en las zonas más afectadas.

#### 1.6.2. SEGUNDA PLATAFORMA: Los sistemas de información como base de la digitalización

Los sistemas de Telefónica, que constituyen la segunda plataforma, también están transformándose, para adaptarse al reto digital. La barrera entre los sistemas y la red está cada vez más difuminada. Telefónica lleva tiempo trabajando para facilitar la integración entre ambos mundos con el desarrollo de sistemas que hacen posible la gestión, configuración y seguimiento automática de la red o el desarrollo de servicios tanto propios como de terceros.

Nuestros clientes exigen una experiencia verdaderamente digital y personalizada, tener el control sobre todo el ciclo de compra y posterior disfrute de los servicios y productos, y su interacción con la Compañía desde cualquier lugar y cualquier dispositivo. A cierre de diciembre de 2018, un 65% de los procesos están digitalizados y gestionados en tiempo real (+6,0 puntos porcentuales interanual), mejorando el “*time-to-market*” y la experiencia de cliente, y un 30% de la base total de clientes está migrada a sistemas “*Full Stack*” (+7,0 puntos porcentuales interanual). Nuestro objetivo es consolidar esta transformación, evolucionando hacia una automatización extremo a extremo de los procesos, inspirados por el “*zero touch*”, con el objetivo final de unificar la experiencia de los clientes con nuestras marcas.

El programa de **Digitalización E2E**, el despliegue de los principales habilitadores tecnológicos y la revisión continua de nuestros procesos, ha permitido los siguientes logros en 2018:

- **Mejor experiencia digital en el proceso de ventas.** La evolución del ecosistema de marketing digital, la personalización y contextualización de la oferta mediante *Advanced Analytics* (mejor conocimiento y respuesta a los clientes y más de 80 casos de uso implantados en España) han permitido reducir el coste de venta y obtener un 30% de los ahorros capturados en 2018. En España, el 31% de las altas de Fusión se han realizado por canal *online* (+8 puntos porcentuales vs 2017).
- **Atención y gestión a través de los canales digitales,** con reducción en el coste de provisión (40% de los ahorros), impulsada por la automatización de la atención al cliente (autogestión), el uso de la *app* y de los

canales digitales, reduciendo al mismo tiempo un 17% en volumen de llamadas atendidas en *call center*. Destaca la mejora conseguida en Brasil (-27% llamadas al call center; +22% uso de la App “Meu Vivo”).

- **Despliegue de plataformas cognitivas en los “Contact Centers”**, con los primeros casos de uso en Brasil, y próximamente en Perú en 2019.
- **Mayor eficiencia en la gestión de pagos y cobros**, especialmente en Latinoamérica, mediante la simplificación operativa (20% de los ahorros) y la implantación de la factura digital (Brasil +16,0 puntos porcentuales interanual; +5 puntos porcentuales el 4T).
- **Automatización de procesos**, con incremento de su calidad y disponibilidad y reducción de costes.
  - En los procesos de provisión y soporte técnico, automatización de la resolución de incidencias (+30% interanual en España).
  - Lanzamiento de centros de desarrollo de robots (“Fábricas de Robots”) en Brasil, España, Alemania y la mayor parte de las operadoras de Hispanoamérica (150 robots).

Gracias a estas iniciativas somos líderes en digitalización según el “*Digital Experience Index*” de **Analysys Mason**.

### 1.6.3. TERCERA PLATAFORMA: Oferta de productos y servicios

#### 1.6.3.1. Nuestros clientes residenciales

Trabajamos para ganar la confianza de nuestros clientes desde la sencillez, la transparencia y la integridad. En nuestra oferta y en todos los contactos que mantenemos con ellos, nos esforzamos en hacer su vida más fácil en un mundo permanentemente conectado.

- En primer lugar, proporcionamos servicios tanto fijos como móviles, que comprenden la telefonía de voz, así como los accesos de banda ancha para el acceso a servicios de valor añadido, aplicaciones y contenidos. Por otro lado, Telefónica ofrece servicios mayoristas, de *roaming* (uso de los servicios móviles en itinerancia internacional).
- Telefónica pone al servicio de sus clientes servicios paquetizados o integrados que, bajo una factura única, permiten a nuestros clientes acceder a todos los servicios de voz fija y móvil, Internet o banda ancha y televisión en un solo paquete. Un ejemplo es el servicio Fusión en España.
- Una de las principales barreras para acceder a Internet, especialmente en algunos sectores de la sociedad, es el coste de los servicios y de los terminales. Por ello, y aunque el precio del *Gigabyte* ha ido reduciéndose año a año, como parte de nuestro esfuerzo para llevar la conectividad a toda la población, trabajamos en modelos y propuestas comerciales adaptadas a personas con menores recursos económicos. Los modelos de servicios prepago (con un 55% de porcentaje de nuestra base de clientes móviles) o paquetes de banda ancha específicos como los “Cargos por Día” (tarifas asequibles de Internet ofrecidas en varios países de Latinoamérica que facilitan el acceso a servicios de conectividad a sectores de bajos ingresos), son solo algunos ejemplos concretos.
- Estamos evolucionando nuestra oferta hacia propuestas más flexibles y personalizadas, de forma que proporcionamos al cliente la posibilidad de disfrutar de un producto a medida y adaptado a sus necesidades. Este es el objetivo de varias iniciativas recientemente lanzadas en algunos de nuestros principales mercados: “*Customise your plan*” (Reino Unido), “*Vivo Easy*” (Brasil), “*Connect*” (Alemania), “*Pack Digital*” (Chile), “*Pasá GB*” (Argentina) o “*Phoenix*” (España, Perú y Argentina en 2018, extensible a otros en 2019).
- Ayudamos a nuestros clientes a gestionar su vida digital. Servicios como “*Smart WiFi*”, “*Seguridad*” o “*Coche Conectado*”, les permiten extender y gestionar sus comunicaciones de forma segura y accesible



pero a la vez respetuosa con el bienestar digital de toda la familia. *Smart WiFi*, se encuentra disponible en 6 países.

- En vídeo tenemos una plataforma global que ofrece tanto Televisión de Pago tradicional, *Video on Demand* y acceso multidispositivo. Ya contamos con casi 10 millones de clientes de TV y tenemos la oferta líder de contenido en el mundo hispanohablante. Nuestra creciente capacidad de producción propia de contenidos nos ha permitido crear éxitos como, Campeones, La Peste, Gigantes, Virtual Hero o El embarcadero.
- Movistar Home es nuestro servicio que ofrece a los clientes una gestión, basada en voz, de su vida digital. Es una forma de recuperar el teléfono fijo en el hogar, convirtiendo las comunicaciones de nuevo en algo que une y conecta familias en su hogar. A través de la activación por voz de Aura permite la accesibilidad a todos nuestros servicios. Y hace posible que nuestros clientes se comuniquen con el lenguaje natural con sus dispositivos.
- Servicios accesibles para todos: En línea con nuestro compromiso de poner la tecnología al servicio de la sociedad, queremos garantizar que todas las personas puedan acceder a las ventajas de la transformación digital, construyendo un mundo más accesible. Para lograrlo, la apuesta global de la Compañía por la accesibilidad incluye:
  - El desarrollo de productos y servicios adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad, convirtiendo en realidad ideas innovadoras y disruptivas.
  - Acciones encaminadas a mejorar la accesibilidad de los canales de atención y comunicación con el cliente.

En esta línea, y en el marco del proyecto global Telefónica Accesible, trabajamos para integrar en nuestra cadena de valor el concepto de “Diseño para Todos”, por el cual incorporamos la accesibilidad en nuestros procesos, productos y servicios desde su concepción. Para ello, llevamos a cabo acciones de formación y sensibilización para empleados y, en particular, para los desarrolladores de esos canales y soluciones.

Para conseguir soluciones tecnológicas que faciliten el acceso a la información a las personas con discapacidad, trabajamos estrechamente con asociaciones referentes en el ámbito de la discapacidad, que nos permiten conocer mejor las necesidades y demandas de este segmento. En España es el caso de Fundación ONCE e Ilunion, CERMI, CENTAC o FASOCIDE, entre otras.

Esta línea de trabajo ha dado lugar a servicios como los siguientes:

- Movistar+ 5S: Servicio que permite a los clientes con discapacidad auditiva o visual acceder a los contenidos de la plataforma de televisión Movistar+ bajo un triple sistema de accesibilidad: lengua de signos española, subtítulo para sordos y audiodescripción.
- Accesibilidad de la aplicación Movistar+, garantizando que los usuarios con discapacidad puedan escoger la película o serie que quieren disfrutar de forma autónoma y, *a posteriori*, utilizar su terminal como un mando a distancia accesible.
- Breaking Sound Barriers: Solución educativa desarrollada en colaboración con Fundación Adecco y Ericsson, que traduce la explicación del profesor a subtítulo de forma simultánea, a través de una aplicación móvil.
- uSound: Solución que permite convertir el *smartphone* de la persona con discapacidad en un audífono, como alternativa asequible a éstos.
- En materia de terminales, informamos sobre las funcionalidades de accesibilidad de los dispositivos móviles de nuestro catálogo. De este modo, el cliente puede identificar los mejores terminales para superar dificultades visuales, auditivas, cognitivas o de destreza, a través de iconos.

Además de los esfuerzos que realizamos por contar con una oferta sencilla, accesible e innovadora contribuimos al **Fondo de Servicio Universal** en siete países, que a cierre de 2018 supuso una contribución global de **246 millones de euros**. Se trata de un fondo de inversión pública cuyo objetivo es garantizar la prestación de servicios

para todos los usuarios con independencia de su localización geográfica, respetando estándares de calidad y a un precio asequible. La inversión se encuentra bajo el control de los organismos públicos designados a tal fin en cada país.

### 1.6.3.2. Nuestros clientes empresariales

En el segmento Empresas, **Telefónica trabaja para posicionarse como el socio de referencia** para acometer el desafío de la transformación digital de PyMEs, multinacionales y mayoristas. **Nos apalancamos en nuestros activos** para atender a clientes empresariales en cualquier parte del mundo: 75.000 km. de fibra en nuestras redes internacionales, 25 centros de datos, 12 centros de operaciones de seguridad y 12.000 agentes comerciales, entre otros.

Nuestros servicios cubren las redes privadas que ofrecen comunicaciones seguras y fiables a las empresas. Gracias a la virtualización o SDWAN (*Software Defined Wide Area Network*) las redes son más dinámicas, adaptables y accesibles. Nuestras redes llevan capas adicionales de seguridad a través de *ElevenPaths*, que las protegen del número creciente de ciberataques. Por otro lado, posibilitamos la conexión y gestión de miles de dispositivos a través de nuestra plataforma "Kite" de IoT (*Internet of Things*).

**Nuestro modelo es abierto**, donde tienen cabida nuevos socios que enriquezcan nuestra oferta de servicios conforme las expectativas de los clientes. En este sentido, en 2018 llegamos, por ejemplo, a acuerdos globales con Netflix, Amazon y Microsoft que nos permiten integrar los mejores servicios en una experiencia única para cubrir las necesidades digitales de nuestros clientes, tanto residenciales como de empresa.

Asimismo, ayudamos a nuestros clientes a su propia transformación digital migrando sus sistemas a la nube con nuestros servicios Cloud, en alianza con los principales proveedores mundiales (AWS, Google, etc). Y finalmente la transformación de sus negocios a través de los datos con LUCA, nuestra unidad de Big Data.

En el **segmento Empresas** tenemos **una propuesta de valor "lego-like"**, articulada en las cuatro plataformas, donde **nuestros servicios digitales y los de nuestros partners** están en la parte superior del Nuevo *Core Digital* (Servicios de Comunicaciones + Cloud + Seguridad).

Para llevar a cabo esta propuesta trabajamos con un modelo de mejora continua, basado en la optimización de procesos, una articulación adecuada de las áreas funcionales y la digitalización de las interacciones con el cliente. Esta propuesta se despliega en cada subsegmento conforme las necesidades de los clientes.

#### **Pymes: Mejorando la experiencia y satisfacción de la pequeña y mediana empresa**

A lo largo de 2018, bajo las palancas de personalización, convergencia, visión *end to end*, digitalización en los procesos de atención y automatización de tareas en nuestros *Contact Center* hemos conseguido notables mejoras en la experiencia de nuestros clientes. Entre ellas destacamos las siguientes:

- Nuevo **modelo global de soporte técnico**, implantado en varios países de Latinoamérica, que ha reducido significativamente las reclamaciones y los ajustes de facturación.
- Nuevo **modelo operativo de atención posventa**, transformado con el objetivo de mejorar la satisfacción de los clientes y ofrecer una experiencia digital y personalizada.
- **Digitalización de nuestra atención**, a través del impulso de nuevos canales de atención a nuestros clientes (*Live Chat, APP y Web*) y de la automatización de nuestros procesos internos, junto con la aplicación de técnicas de *analytics* a nuestras operaciones.

#### **Grandes Empresas: Creando clientes comprometidos**

Las necesidades de los Grandes Clientes han evolucionado hacia la búsqueda de soluciones y experiencias *ad hoc*. Para ello, hemos desarrollado un amplio número de programas, orientados a reforzar nuestra relación y eficacia en este segmento. Los principales logros a destacar en este campo en 2018 son los siguientes:

- Programa “**Customer Centric Leadership**”, que implanta un modelo de relación excelente, poniendo al cliente en el centro de la toma de decisiones y creando relaciones de fidelización y compromiso.
- Programa “**Voice of Customer**” (VoC), que nos permite tener una visión 360º, brindando respuestas y acciones más eficientes y eficaces acorde a sus necesidades.
- Iniciativas de fidelización y concienciación, tales como los programas de **mejora operativa de la experiencia de cliente**<sup>5</sup>, **de concienciación y comunicación de experiencia de cliente**<sup>6</sup> y el de “**Cero Clientes Insatisfechos**”<sup>7</sup>.

Estamos, asimismo, trabajando ya en la creación de modelos analíticos, que usan técnicas de *Machine Learning* y Big Data, para desarrollar propuestas proactivas, que nos ayudan a mejorar nuestra oferta personalizada, mejorar la fidelidad de nuestros clientes y su vinculación con nuestras marcas.

#### 1.6.4. CUARTA PLATAFORMA: Normalización de los datos con experiencia cognitiva

Nuestra cuarta plataforma gestiona de forma integrada todos los datos que genera Telefónica, asegurando el poder y el control por parte del cliente, teniendo la privacidad y la seguridad como máxima prioridad. Asegura un conjunto de capacidades homogéneas en la gestión de nuestro negocio y lo dota de mayor flexibilidad para compartir con nuestros clientes los datos que se han generado a través de los servicios que les proporcionamos.

En el centro de esta iniciativa se mantiene, como **referencia absoluta, la protección de la privacidad de nuestros clientes**, facilitándoles herramientas para que puedan comprender el potencial de sus datos, pero también los riesgos que se plantean cuando éstos son usados de forma no transparente.

Una visión centralizada y normalizada de los datos nos permite aplicar la Inteligencia Artificial de forma industrial a todos los ámbitos de nuestra actividad, desde nuestras operaciones a la oferta (LUCA, Aura, etc.). En particular, las tecnologías asociadas al Big Data y análisis de datos están demostrando ser una herramienta de incalculable valor para servir a nuestros clientes y al mismo tiempo contribuir a una sociedad más digital y más humana. Entre otros aspectos, facilitan la capacidad de análisis de indicadores que ayudan a entender mejor los retos a los que se enfrentan las diferentes comunidades.

Algunos ejemplos de casos de uso desarrollados con capacidades de Inteligencia Artificial sobre datos, son:

- **Sistema de planificación avanzada de red:** Permite que el diseño de nuestras redes tenga en cuenta la experiencia de cliente desde el primer momento, en combinación con la búsqueda de máxima cobertura y capacidad óptima en cada celda.
- **Recomendador de terminales:** Ofrece una propuesta personalizada para nuestros clientes cuando han de cambiar su terminal móvil. Esta propuesta tendrá en cuenta, dentro del *portfolio* disponible, aquellas características que mejor se adapten a las necesidades individuales del cliente.

#### 1.6.5. NUESTRAS PLATAFORMAS CREAN UNA SOCIEDAD MÁS DIGITAL Y MÁS HUMANA

Telefónica trabaja para hacer un mundo mejor y más humano a través de la tecnología. Nuestras plataformas hacen posible que este propósito sea una realidad.

No es sólo una aspiración, hoy ya tenemos ejemplos reales como la inclusión digital. Gracias al uso de nuestras plataformas acercamos el mundo digital a todos, independientemente de su localización, estatus económico,

---

<sup>5</sup> Orientado a mantener el contacto continuo con el cliente, comprender sus expectativas y lanzar planes de acción que cumplan con sus necesidades.

<sup>6</sup> Permite focalizarse en las cuestiones de mayor interés para el cliente.

<sup>7</sup> Su objetivo es conseguir la identificación proactiva de clientes insatisfechos y el lanzamiento de actividades que cambien esa percepción.

conocimiento o capacidades. Esto ayuda a reducir la pobreza, desarrollar el tejido económico y productivo, mejorar los servicios básicos y evitar la aparición de brechas entre sociedades conectadas y no conectadas.

#### 1.6.5.1. Indicadores de satisfacción de nuestros clientes

La experiencia de nuestros clientes, los planes de calidad para mejorarla y la medición de su satisfacción son aspectos estratégicos para Telefónica y, por ello, se reportan al máximo nivel en el Comité Ejecutivo.

El Consejo de Administración de Telefónica cuenta con una **Comisión específica dedicada a la Calidad y Atención Comercial** que se reúne cinco veces al año para revisar, entre otros temas, la evolución de la satisfacción de nuestros clientes junto con las principales iniciativas desarrolladas en este ámbito a nivel local y global.

Todas las operadoras realizan mensualmente encuestas de satisfacción entre sus clientes con el fin de conocer su percepción sobre el servicio que les prestamos. En estas encuestas, preguntamos por los aspectos más relevantes del servicio, como la calidad de la red, nuestra oferta comercial, la atención a través de distintos canales, la factura, la recarga, el precio, etc. y de ella extraemos uno de nuestros principales indicadores de calidad: el ISC (Índice de Satisfacción del Cliente). Esta información nos permite gestionar mejor las relaciones con nuestros clientes y adelantarnos a sus necesidades.

Ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes para conseguir cumplir con sus expectativas, es parte del ADN de los empleados de Telefónica. Por este motivo, desde hace tiempo, una parte de la remuneración variable de los empleados de la Compañía está directamente ligada al grado de satisfacción de nuestros clientes a través del ISC. Brindamos más información en el capítulo de [Gobierno Corporativo](#) del presente informe.

En el año 2018 el ISC consolidado de Telefónica fue de 7,64 sobre 10 siendo el mejor dato histórico, superando al de la competencia en 11 mercados.

ISC Grupo Telefónica		
2016	2017	2018
7,46	7,58	7,64

Durante 2018 hemos incorporado el NPS a nuestro modelo de seguimiento de calidad y satisfacción del cliente, cerrando el año con un resultado de 20%. Para 2019 será uno de los indicadores de referencia en los objetivos de Compañía. Buscamos que nuestros clientes no sólo estén satisfechos con el servicio que les prestamos, sino que establezcamos con ellos un vínculo emocional que se materialice en la recomendación de nuestros servicios a su entorno más próximo.

Adicionalmente medimos las percepciones que la sociedad (cliente y no cliente) tiene sobre el desempeño global de la Compañía, a través del modelo RepTrak. De esta forma, conocemos el atractivo emocional de las marcas (RepTrak Pulse) así como las dimensiones y variables de negocio que más influyen en la reputación. Nuestro valor consolidado de RepTrak Pulse en 2018 fue de 51,4 puntos, sobre una escala de 100. Este indicador se incorpora desde 2019 en la parte de retribución variable de los empleados de la Compañía.

#### 1.6.5.2. Sistema de reclamaciones y servicio de defensa del cliente

Telefónica ofrece sus servicios de conectividad de forma continuada e ininterrumpida, 365 días al año, 24 horas al día. Bajo esa premisa trabajamos para lograr disminuir el número de clientes insatisfechos y reducir el número de reclamaciones en todas nuestras operaciones.

Asimismo, reportamos en todos nuestros mercados regulados, la evolución del número de reclamaciones y los tiempos de resolución, de acuerdo con las directrices y parámetros marcados por el organismo regulador de cada país.

País	Organismo regulador	Página web	Informe sobre Calidad del Servicio
España	Secretaría de Estado para el Avance Digital/CNMT	<a href="https://avancedigital.gob.es/es-ES/Servicios/CalidadServicio/Paginas/Calidad.aspx">https://avancedigital.gob.es/es-ES/Servicios/CalidadServicio/Paginas/Calidad.aspx</a>	<a href="https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/calidad/calidad-servicio">https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/calidad/calidad-servicio</a>
Reino Unido	Office of Communications (Ofcom)/ Financial Conduct Authority (FCA)	<a href="https://www.ofcom.org.uk/home">https://www.ofcom.org.uk/home</a> <a href="https://www.fca.org.uk/data/firm-level-complaints-data-sortable-table">https://www.fca.org.uk/data/firm-level-complaints-data-sortable-table</a> ,	<a href="https://www.o2.co.uk/how-to-complain/complaints-figures">https://www.o2.co.uk/how-to-complain/complaints-figures</a>
Alemania	Bundesnetzagentur	<a href="https://www.bundesnetzagentur.de/">https://www.bundesnetzagentur.de/</a>	<a href="https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2018/182017.pdf?__blob=publicationFile&amp;v=2">https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2018/182017.pdf?__blob=publicationFile&amp;v=2</a>
Brasil	Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel)	<a href="http://www.anatel.gov.br/institucional/">http://www.anatel.gov.br/institucional/</a>	<a href="http://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacoes-na-anatel2/grupos-economicos">http://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacoes-na-anatel2/grupos-economicos</a>
Argentina	Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)	<a href="https://www.enacom.gob.ar/">https://www.enacom.gob.ar/</a>	<a href="http://datosabiertos.enacom.gob.ar/dashboards/20003/denuncias-y-reclamos/">http://datosabiertos.enacom.gob.ar/dashboards/20003/denuncias-y-reclamos/</a>
Chile	Servicio nacional del consumidor (SERNAC) y Subsecretaría de telecomunicaciones (SUBTEL)	<a href="https://www.subtel.cl/">https://www.subtel.cl/</a>	<a href="https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-54978.html">https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-54978.html</a>
Colombia	Comisión de Regulación en Telecomunicaciones (CRCOM)	<a href="https://www.crcom.gov.co/es/pagina/informes-de-procesos-de-la-crc">https://www.crcom.gov.co/es/pagina/informes-de-procesos-de-la-crc</a>	<a href="https://www.movistar.co/web/portal-col/atencion-cliente/proteccion-al-usuario/indicadores-de-gestion/enero-2019">https://www.movistar.co/web/portal-col/atencion-cliente/proteccion-al-usuario/indicadores-de-gestion/enero-2019</a>
Perú	Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción/Organismo Supervisor de Inversión Privada (OSIPTEL)	<a href="https://www.osiptel.gob.pe/">https://www.osiptel.gob.pe/</a>	<a href="http://www.movistar.com.pe/indicadores-de-calidad">http://www.movistar.com.pe/indicadores-de-calidad</a>
Ecuador	Agencia de Regulación y Control de las comunicaciones (ARCOTEL)	<a href="http://www.arcotel.gob.ec/">http://www.arcotel.gob.ec/</a> <a href="http://www.arcotel.gob.ec/atencion-al-usuario/">http://www.arcotel.gob.ec/atencion-al-usuario/</a> <a href="http://www.arcotel.gob.ec/arcotel-dispone-de-un-sistema-de-atencion-de-reclamos-para-atender-a-la-ciudadania/">http://www.arcotel.gob.ec/arcotel-dispone-de-un-sistema-de-atencion-de-reclamos-para-atender-a-la-ciudadania/</a>	<a href="https://www.movistar.com.ec/documents/581447/582114/2018_Q4_SM_A-O-QoS-5_Par%C3%A1metros_de_Calidad_General_Oct_-_Dic_2018.pdf/02d05271-7168-4140-b591-1613834a6288">https://www.movistar.com.ec/documents/581447/582114/2018_Q4_SM_A-O-QoS-5_Par%C3%A1metros_de_Calidad_General_Oct_-_Dic_2018.pdf/02d05271-7168-4140-b591-1613834a6288</a>
México	Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)	<a href="http://www.ift.org.mx/">http://www.ift.org.mx/</a>	<a href="http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-estadistico-soy-usuario-2018-julio-septiembre">http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-estadistico-soy-usuario-2018-julio-septiembre</a>

Por ejemplo, en España, trimestralmente se publica en nuestra la web de Telefónica, el Informe sobre Calidad del Servicio, según lo establecido en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, de acuerdo con las directrices marcadas por la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD). **En los últimos 6 años, en España se ha reducido el número de reclamaciones, en el segmento de residencial, en más de un 75%.** Para el segmento de empresas, el proyecto de reducción de reclamaciones se inició en 2016, habiendo conseguido en tan solo 3 años reducir a la mitad el número de reclamaciones.

Varios pilares han ayudado a esta significativa mejora del servicio que prestamos a nuestros clientes:

- La simplificación de la oferta con la llegada de los paquetes convergentes Fusión desde 2012.
- La popularización de los trámites *online* que permite a los clientes gestionar parte del proceso de forma autónoma.
- El rediseño y mejora de los procesos operativos, y políticas comerciales, involucrando a todas las áreas de la empresa.

A modo de ejemplo, en 2018, los tiempos de resolución en Movistar España, se han reducido un 25% para el servicio fijo, pasando de 21 días a algo más de 16 días. Y para el servicio móvil, se han reducido en más de un 40%, pasando de 30 días a menos de 13 días.

### **Sistemas de reclamación**

En todos nuestros mercados habilitamos distintos canales para que nuestros clientes puedan ejercer su derecho a la reclamación en cualquier momento, 365 días al año, 24 horas al día, 7 días a la semana, siendo los principales: nuestros Call Centers, los diferentes canales online, las redes sociales, tiendas y, por supuesto, el correo ordinario.

### **Servicio de Defensa del Cliente**

Telefónica cuenta con un Servicio de Defensa del Cliente, en España (único operador que lo ofrece desde 2006) y Brasil, que próximamente se extenderá a otros mercados de Latinoamérica. Ese servicio proporciona una vía de revisión a los clientes que previamente hayan acudido a las vías ordinarias de presentación de reclamaciones que la Compañía pone a su disposición, actuando, por tanto, como mecanismo de segunda instancia.

Además, este servicio es responsable de identificar oportunidades de mejora en los procesos y actuaciones que llevan a cabo nuestras operadoras en su relación con los clientes, a la vez que se constituye como entidad independiente de Telefónica, lo que contribuye a su carácter objetivo e imparcial en la realización de sus funciones y en la defensa de los derechos de los clientes.

## 1.7. NUESTRA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

A lo largo de 2018 Telefónica continuó con su proceso de transformación y simplificación consolidando su impacto, tanto en el ámbito de negocio como hacia la sociedad. El binomio negocio y sociedad explica la misión de la Compañía: lograr un mundo más humano en un entorno cada vez más tecnológico.

Este propósito surge de un diálogo activo con nuestros grupos de interés, que nos está permitiendo trabajar conjuntamente sobre aspectos clave de Telefónica y nuestra materialidad, a la vez que damos forma a la sociedad del mañana.

El Panel Asesor en Negocio Responsable, que se constituyó en 2016, es la herramienta que nos ha permitido establecer un diálogo estructurado con nuestros principales grupos de interés en todos los países donde operamos. El Panel se articula en dos niveles - central y extendido- de forma que estén representadas todas las geografías donde operamos y se puedan evaluar los temas materiales más relevantes para cada grupo. Con esta propuesta de diálogo, Telefónica complementa y refuerza la relación que cada operadora tiene diariamente a nivel local con estos grupos. La relación de Telefónica con sus grupos de interés se puede resumir:

<b>INVOLUCRACIÓN Y ACCIÓN</b>	<b>Comisión Delegada del Consejo</b>	<p><b>Quién:</b> Comisión de Asuntos Públicos y Regulación.</p> <p><b>Qué:</b> Supervisa, recibe evaluación y marca directrices.</p> <p><b>Frecuencia:</b> Anual.</p>
<b>DIÁLOGO Y COLABORACIÓN</b>	<b>Panel central de Negocio Responsable</b>	<p><b>Quién:</b> Panelistas expertos en sostenibilidad y con visión global.</p> <p><b>Qué:</b> Debate en profundidad de los temas identificados y priorizados en la sesión inicial.</p> <p><b>Frecuencia:</b> Trimestral.</p>
<b>CONSULTA</b>	<b>Panel extendido de Negocio Responsable</b>	<p><b>Quién:</b> Panelistas identificados por las áreas internas en base a su conocimiento del tema material e influencia.</p> <p><b>Qué:</b> Consulta estructurada en base a los temas relevantes que son comunes a nuestras geografías.</p>
<b>INFORMACIÓN Y DIÁLOGO</b>	<b>Grupos de interés locales e internacionales</b>	<p><b>Quién:</b> Todos los grupos de interés a nivel local y global.</p> <p><b>Cómo:</b> A través de las áreas locales y globales, con relación con los grupos de interés.</p> <p><b>Frecuencia:</b> Diálogo diario.</p>

### 1.7.1. PANEL CENTRAL DE NEGOCIO RESPONSABLE

En 2018, tras un periodo de dos años de colaboración, ajustamos el número de participantes para enriquecer el debate y renovamos el 30% de los panelistas de acuerdo con las bases de funcionamiento del Panel. Actualmente se encuentra integrado por 12 organizaciones: Allianz, Bankia, Cambridge Business Ethics Center, David Rockefeller Center for Latin American Studies, eRevalue, Ericsson, European Women Shareholder, Fundación El País Digital, Gestamp, GSMA, Kreab y Systain.

El Panel Asesor de Negocio Responsable se reunió 3 veces en 2018, donde se debatieron los siguientes temas clave identificados previamente por dichos panelistas:

#### a) Respeto a los derechos humanos en el nuevo contexto digital:

Privacidad, Seguridad y Salud Diversidad y no discriminación		Transparencia Minerales en conflicto	Debida diligencia Ámbitos de influencia
	APRENDIZAJES	RETOS	
GENERALES	<p><b>El respeto a los DD.HH es un tema complejo.</b> Requiere de una <b>evaluación periódica de nuestra actividad</b> y su impacto en todos los grupos de interés, revisando <b>políticas, procesos, KPIs asociados, formación...</b></p> <p><b>El respeto a la privacidad y a la no discriminación</b> es clave en los desafíos asociados a las nuevas tecnologías: <b>Big Data, Inteligencia Artificial,...</b></p>	<p><b>Transparencia</b> para generar confianza: <b>comunicar los impactos, cuantitativos y cualitativos</b>, así como las líneas de actuación derivadas y el progreso realizado.</p> <p>Se trata de un <b>respeto a nivel global</b>, se precisan de estándares a nivel internacional que guíen el desarrollo de nuevas tecnologías en el entorno digital: <b>Inteligencia Artificial, Deep Learning, Edge Computing,...</b></p>	
MATICES POR GRUPO DE INTERÉS	<p><b>CLIENTE</b> <b>Human rights by desing</b>, asegurar desde el inicio el respeto integral a los DD.HH en todos los procesos y productos. Acceso a productos y servicios.</p> <p><b>EMPLEADOS</b> Formación base para concienciar y <b>modificar procesos.</b></p>	<p><b>PROVEEDORES Y SOCIEDAD</b> <b>Definir los diferentes niveles de responsabilidad e influencia</b> en la cadena de valor. El respeto por los derechos humanos requiere de la colaboración e implicación de todos los actores.</p> <p>Acceso a productos y servicios.</p>	

#### b) Inteligencia Artificial y los dilemas éticos que plantea:

Privacidad y Seguridad Transparencia		Ética Innovación	Derechos humanos Formación	Gobierno Corporativo Marco regulatorio
	APRENDIZAJES	RETOS		
GENERALES	<p>Los avances en <b>Big Data e IA están ya presentes</b> hoy en nuestras vidas, <b>con sus ventajas y riesgos.</b></p> <p><b>Realizar análisis de impactos</b> donde evidenciar el potencial de uso, inclusión y nuevas brechas. Uso de <b>algoritmos confiables</b> que incorporen <b>la ética en el diseño</b> y no funcionen como "cajas negras".</p> <p><b>Contar con Comités Internos</b> que <b>vigilen el impacto y sus implicaciones</b>, consultando con grupos multidisciplinares de expertos externos</p>	<p>Es preciso un <b>cambio cultural</b> que haga posible un <b>uso inteligente y responsable de los datos</b>. No sólo en cuanto a obtener/facilitar nuevos datos, sino también en cómo gestionar los existentes, tanto en las organizaciones como en las personas.</p> <p>La <b>perspectiva internacional e intercultural añade mayor complejidad</b>, dado las diferentes regulaciones, valores, intereses económicos y niveles de desarrollo</p>		
MATICES POR GRUPO DE INTERÉS	<p><b>CLIENTE</b> <b>Human rights by desing</b>, asegurar desde el inicio el respeto integral a los DD.HH en todos los procesos y productos. Acceso a productos y servicios.</p> <p><b>EMPLEADOS</b> Formación base para concienciar y <b>modificar procesos.</b></p>	<p><b>PROVEEDORES Y SOCIEDAD</b> <b>Definir los diferentes niveles de responsabilidad e influencia</b> en la cadena de valor. El respeto por los derechos humanos requiere de la colaboración e implicación de todos los actores.</p> <p>Acceso a productos y servicios.</p>		



c) Gestión de talento y diversidad, motores de crecimiento:

4 Revolución industrial Propósito y valores	Habilidades Formación	Atracción y retención Trabajo justo e inclusivo	Cultura Orientación al cliente
--	--------------------------	--	-----------------------------------

	APRENDIZAJES	RETOS
GENERALES	<p>No es el pez grande el que se come al pequeño sino el pez rápido el que se come al lento. La 4ª Revolución Industrial beneficiará a las empresas que sean capaces de innovar y adaptarse. Para ello es necesario un nuevo estilo de liderazgo y habilidades. La automatización del trabajo convierte a las personas en la mayor fuente de competitividad de las empresas. La diversidad debe abordarse desde una doble vertiente, de eliminación de barreras y de gestión de talento. La política de diversidad debe ser parte de la estrategia y estar alineada con el propósito y valores de empresa.</p>	<p>Es necesario profundizar para entender la correlación existente entre diversidad y resultados empresariales específicos para encontrar palancas de gestión sobre las que actuar. Dos claves de un modelo de gestión de la diversidad exitoso: (1) una visión estratégica y consciente de la política de diversidad e inclusión (2) Un modelo integrado de gestión que involucre a toda la organización asegurando la coherencia interna de las distintas acciones.</p>
MÁTICES POR GRUPO DE INTERÉS	<p><b>CLIENTE</b> Hoy, más que nunca, la diversidad es un eje estratégico de gestión empresarial por su impacto en innovación y en competitividad.</p> <p><b>EMPLEADOS</b> Abordar la diversidad desde un marco común atendiendo a la vez a las particularidades de los colectivos.</p>	<p><b>EMPLEADO</b> Organización: adelantarse y preparar a la fuerza laboral para afrontar el cambio, desarrollando las habilidades necesarias en equipos ágiles, multidisciplinares y autónomos. Las nuevas formas de trabajo inciden en la calidad de vida de los trabajadores, por ello es preciso asegurar el bienestar digital y el derecho a la desconexión.</p>

1.7.2. PANEL EXTENDIDO DE NEGOCIO RESPONSABLE

En 2018 el Panel contó con la participación de 410 organizaciones, en dos sesiones de consulta, donde Reputation Institute proporcionó el soporte metodológico:

- **Diálogo individual en profundidad para identificación de áreas de mejora:** con expertos de más de 50 organizaciones, que finalizó en febrero de 2018 y cuyos resultados se publicaron en el Informe Integrado 2017.
- **Consulta online:** sobre la percepción del nivel de avance y relevancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que contó con la participación de 367 organizaciones y 364 empleados.

Participación en la consulta sobre Objetivos de Desarrollo Sostenible

Distribución por grupos de interés	
Cientes	4%
Empleados	50%
Socios estratégicos y proveedores	11%
Accionistas e inversores	1%
Entidades gubernamentales	7%
Líderes de opinión y medios	4%
Sociedad	24%

Distribución por grupos de país	
Argentina	38,3%
Brasil	15,3%
Chile	4,8%
Colombia	12,2%
Costa Rica	1,8%
Ecuador	2,6%
El Salvador	3,6%
Guatemala	2,2%
México	9,4%
Nicaragua	2,2%
Panamá	4,1%
Perú	1,4%
Corporativo	2,1%

En esta ocasión, evaluamos el nivel de conocimiento en cada país de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de Naciones Unidas (ODS), así como el desempeño percibido de Telefónica en esta materia.

Como principales hallazgos cabe destacar que, los ODS tienen una visibilidad baja en los países y expertos consultados, siendo el sector privado el más activo en su cumplimiento y difusión. Destacamos entre las organizaciones más activas.

En referencia al desempeño de Telefónica, los objetivos 4, 9, 11 y 12 son donde se percibe un mayor impacto. Nuestra actuación en este ámbito refuerza la reputación de Telefónica entre público experto, que nos puntúa en niveles próximos a 75, sobre una escala de 100, conforme la métrica *RepTrak Pulse* del *Reputation Institute*:

RepTrak Pulse Público informado		
2016	2017	2018
62,9	69,2	74,1

### 1.7.3. ESTRATEGIA DE DIÁLOGO A NIVEL LOCAL

En 2018 actualizamos el mapa de grupos de interés, a nivel local. De esta forma identificamos aquellas organizaciones que mejor representan a nuestros principales públicos a nivel local, conforme las categorías indicadas en el Anexo I.

Esta actualización nos ha permitido lanzar iniciativas acordes a las inquietudes en los diferentes países, destacando:

- Constitución del Comité de Sostenibilidad y Reputación en Brasil, que entre sus atribuciones incluye vigilar por la relación con los grupos de interés, identificando potenciales riesgos, lanzando acciones que eviten o mitiguen dichos riesgos.
- Análisis de materialidad específico, llevado a cabo en Brasil, Panamá, Guatemala, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica.
- Diálogo con proveedores sobre prevención de la corrupción en Colombia.

- Despliegue ciudadano de fibra óptica en Chile, donde su planificación se realizó en colaboración con los gobiernos locales y las comunidades de vecino; transmitiendo así todos los beneficios del mundo digital.
- Presidencia de la plataforma de coordinación de género, también en Chile.
- Celebración del IX *Workshop* de Eficiencia Energética y Cambio Climático en Argentina.

En lo que se refiere a privacidad, uno de los aspectos materiales de mayor impacto, cabe destacar la presentación y debates sobre la nueva edición del Manifiesto Digital en los principales países del Grupo.

## 1.8. ASPECTOS MATERIALES DE NUESTRA ACTIVIDAD

El diálogo con nuestros grupos de interés es la base principal sobre la que realizamos el análisis de materialidad. Ellos nos ayudan a identificar los principales temas a los que debemos dar respuesta, alineando así la sostenibilidad a nuestro negocio.

Con el objetivo de aumentar la comparabilidad y exhaustividad, tenemos presente el análisis de materialidad de *Global e-Sustainability Initiative* (GeSI), las indicaciones de la Guía del *Global Initiative Reporting (GRI)* y nuestros objetivos de negocio, validando además de forma periódica los resultados a nivel local.

Esta metodología nos ha permitido identificar **siete aspectos prioritarios en toda nuestra cadena de valor**.

### MATRIZ DE MATERIALIDAD



Para evaluar la materialidad de los temas en la sostenibilidad de nuestro negocio, tenemos en cuenta factores internos y externos, que responden a la relevancia que otorgan nuestros grupos de interés y al impacto que tienen en la sociedad:

- a. **Análisis de la relevancia para nuestros grupos de interés:** Tenemos en cuenta las expectativas y los intereses razonables de nuestros grupos de interés, recogidos en base a los diferentes tipos de involucración y diálogo que se dan en el Grupo.
- b. **Análisis de los impactos:** Consideramos “impactos significativos” aquellos que afectan a la economía, el medio ambiente, la sociedad y son objeto de preocupación para nuestros grupos de interés o se han identificado como fundamentales para nuestro propósito y misión, estrategia competitiva, y las expectativas de acuerdos y estándares internacionales a los que nos suscribimos, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas o a los acuerdos del GSMA.

Los aspectos que se derivan de este ejercicio de materialidad definen nuestro Plan de Negocio Responsable:

- **Confianza Digital:** Cada vez disponemos de más información personal sobre nuestros clientes, lo que nos lleva a aumentar la capacidad de relacionar muchos más datos (Inteligencia Artificial). Para nosotros es importante que la gestión de esta información beneficie al cliente, garantice sus derechos y tenga un impacto positivo en la sociedad. Ver más en el capítulo "2.1. Un entorno digital seguro para nuestros clientes".

- **Telco como motor de desarrollo:** Nuestra actividad es clave en el avance de las comunidades, negocios y personas. Somos agentes activos de la digitalización y por ello trabajamos para potenciar la inclusión digital y la innovación. Ver más en los capítulos "[1.6. Una compañía de plataformas inclusiva con el cliente en el centro](#)" y "[1.9. El vector de la innovación](#)".
- **Orientación al cliente:** En Telefónica queremos tener una relación de confianza con nuestros clientes, por ello, actuamos de forma transparente, escuchamos, prestamos un servicio de calidad acorde a las expectativas y nos anticipamos a sus necesidades. Ver más en el capítulo "[1.6. Una compañía de plataformas inclusiva con el cliente en el centro](#)".
- **Medio ambiente:** Aunque nuestra huella ambiental es relativamente pequeña frente a otros sectores, queremos reducir el impacto y ofrecer soluciones a los problemas ambientales a través de la digitalización. Ver más en el apartado capítulo "[2.2. Digitalización y medio ambiente](#)", donde se presenta también una matriz de materialidad específica para estos temas.
- **Comportamiento ético y responsable:** Actuamos bajo unos estándares éticos, que también se reflejan en el comportamiento de nuestros empleados. Creemos que es clave actuar de forma transparente, con una cultura ética y comprometida y procesos que eviten y sancionen cualquier actuación indebida. Ver más en el capítulo "[2.6. Un marco de gestión para la sostenibilidad del negocio](#)".
- **Gestión de la cadena de suministro:** La cadena de suministro tiene un peso significativo en nuestra actividad y reputación. A nivel regulatorio y en el ámbito de analistas e inversores, se intensifican los requerimientos relacionados con su gestión y reporte. Además, nuestros socios y clientes (consumidores y compañías), nos demandan una gestión responsable. Ver más en el capítulo "[2.5. Los proveedores, nuestros aliados](#)".
- **Atracción y retención del talento:** Nuestra mayor fuente de competitividad y diferenciación son nuestros empleados. La innovación, clave para el mantenimiento a largo plazo, solo es posible si se cuenta con el mejor talento, diverso y comprometido, ayudándoles a crecer a nivel personal y profesional. Ver más en el capítulo "[2.4. Nuestro equipo marca la diferencia](#)".

Para dar respuesta a todos estos aspectos materiales hemos definido un Plan de Negocio Responsable, liderado por la dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad, que se reporta mensualmente a la Comisión de Asuntos Institucionales y Regulación.

El Plan está articulado principalmente por las iniciativas de: promesa cliente y confianza digital, cadena de suministro; talento y diversidad, gestión ambiental y cambio climático; seguridad y salud, derechos humanos e innovación sostenible.

Las iniciativas se desarrollan de forma coordinada a nivel global y local, en los diferentes mercados, lo que nos permite adaptarnos a las expectativas de los grupos de interés en cada ámbito.

## 1.9. EL VECTOR DE LA INNOVACIÓN

La innovación ha formado parte del ADN de Telefónica desde sus comienzos, nuestra estrategia se basa en el equilibrio entre innovación interna, dedicada a nuestro negocio *core*, e innovación abierta.

Esto quiere decir que el 80% del trabajo de innovación se enfoca en identificar oportunidades futuras para nuestro negocio - *Core Innovation* -, y el 20% restante en buscar nuevos espacios donde la Compañía pueda reinventarse a través de modelos disruptivos - *Open Innovation*. De esta manera, aseguramos nuestra capacidad de anticiparnos a las necesidades a corto, medio y largo plazo, tanto en el desarrollo de nuestros servicios y plataformas propias, como en la búsqueda de nuevas oportunidades aún desconocidas.

Componente intrínseco del proceso de innovación es nuestro compromiso con el desarrollo de soluciones innovadoras con carácter sostenible, que tienen como objetivo generar un impacto positivo en el medio ambiente y en el progreso económico y social de las regiones donde operamos. Además, promovemos la accesibilidad de nuestros productos a través de la tecnología, para facilitar el acceso al mundo digital de todos los colectivos.

Los siguientes indicadores reflejan nuestra capacidad de innovación en 2016, 2017 y 2018.

	2016	2017	2018
Inversión en I+D+i (millones de euros)	6.568	5.970	6.114
Inversión I+D+i/ingresos (%)	12,62	11,48	12,5
Inversión en I+D (millones de euros)	906	862	947
Inversión I+D/ingresos (%)	1,74	1,66	1,9
Incremento/descenso anual inversión I+D (%)	(-14,1)	(-4,8)	9,8
Portfolio de patentes	577	643	601
Patentes registradas	27	32	22

\*Estas cifras han sido calculadas utilizando las guías establecidas en el manual de la OCDE.

En 2018, hemos invertido más de 900 millones de euros en I+D.

Durante 2018, Telefónica registró 22 nuevas solicitudes de patente, de las cuales 19 son solicitudes europeas, una española (todas ellas a través de la Oficina Española de Patentes y Marcas) y dos solicitudes chilenas. En 2018, Telefónica también ha registrado 3 nuevos diseños industriales en la EUIPO (Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea).

Nuevos activos generados en 2018	Oficina de presentación	Ámbito territorial
22 Patentes	20 OEPM (Oficina Española de Patentes y Marcas)	19 Patentes europeas
		1 Patente española
	2 INAPI (Instituto Nacional de Propiedad Industrial)	2 Patentes chilenas
3 Diseños industriales	3 EUIPO (Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea)	3 Diseños de la UE

### 1.9.1. INNOVACIÓN INTERNA (CORE INNOVATION)

Una parte relevante de las actividades y proyectos de innovación son ejecutados por el área de Innovación Interna. Su misión se centra en mejorar nuestra competitividad a través de mejoras en redes, comunicaciones y datos, el desarrollo de nuevos productos y la investigación experimental y aplicada. En la ejecución de sus funciones, esta unidad colabora con otras organizaciones externas y universidades que comparten nuestro objetivo de impulsar la innovación tecnológica.

Un ingrediente central en esta forma de trabajo es la utilización de la metodología *Lean Startup*. En 2012 Telefónica comenzó a aplicar esta metodología en los proyectos de innovación. *Lean Startup* nos ha permitido acelerar el proceso de innovación y hacer más con menos, con un claro enfoque de mercado y de cliente. El modelo divide el proceso de diseño en 4 fases sobre las que se trabaja hasta llegar al lanzamiento comercial, en el que se deben ir superando diferentes hitos que determinan la continuidad del proyecto y su idoneidad o su descarte:

- Fase 1: Pre-ideación
- Fase 2: Ideación
- Fase 3: *Stage-gating*
- Fase 4: Despliegue

Otro de los principales pilares internos es la búsqueda de ideas entre nuestros empleados y la creación de una cultura de innovación propia. A través del programa global de “**IN\_Prendedores**” integramos todos los activos dedicados a la innovación para financiar y dotar de recursos a las mejores ideas presentadas por empleados.

Así, dentro de este marco se han impulsado proyectos relacionados con seguridad, sostenibilidad, Internet de las Cosas, hogares conectados y canales *online*, entre otros. Entre los que destacan los proyectos Internet para Todos, Niji (seguridad) o las soluciones de *Smart Cities* y *Smart Energy* (Internet de las Cosas).

Durante 2018, Telefónica continuó trabajando en el desarrollo de la tecnología de *edge computing* para mejorar la calidad de los servicios que proporciona a sus clientes. Este año se ha puesto en marcha el primer despliegue mundial de una central telefónica virtualizada con clientes reales conectados creando el primer laboratorio de *edge computing* multiacceso del mundo (residencial, empresa y móvil).

#### 1.9.1.1. Innovación en redes y comunicaciones

El principal objetivo de esta línea de actividad es preparar nuestras infraestructuras para el futuro, construyendo una red multi-servicio de alta capacidad, programable, flexible, escalable y abierta, capaz de ofrecer las prestaciones que demandarán los nuevos servicios de una manera económicamente sostenible a través de la virtualización de nuestra red.

En 2018 seguimos impulsando el estudio y desarrollo de las nuevas redes 5G. A largo plazo, nuestras redes y tecnologías de la información se integrarán en una infraestructura común y ubicua de muy alta capacidad basada en el uso de hardware de propósito general de alto rendimiento y programable que ofrecerá recursos para el transporte, el encaminamiento, el almacenamiento y la ejecución de procesos.

La Comisión Europea y la industria TIC están trabajando en la iniciativa “*5G Infrastructure Public-Private Partnership*” (5G PPP) para repensar la infraestructura actual y crear la próxima generación de redes y servicios de comunicación que proporcionen una conectividad ubicua ultrarrápida y que permita prestar los servicios bajo toda circunstancia.

#### 1.9.1.2. Innovación en nuevos productos y soluciones

Trabajamos en el desarrollo de soluciones y aplicaciones enfocadas al mundo digital, interfaces de usuario avanzadas, distribución de televisión y contenidos multimedia y otros servicios de valor añadido, aprovechando el potencial de las infraestructuras de telecomunicaciones desplegadas.

En concreto, las principales líneas de actividad realizadas durante el año 2018 estuvieron relacionadas con el desarrollo de servicios de red basados en el cliente, servicios relacionados con el Big Data y la analítica de información, servicios de vídeo y multimedia, soluciones avanzadas para negocios, de Internet de las Cosas (IoT), de marketing digital cognitivo, aplicando Inteligencia Artificial a los procesos de venta de las empresas para personalizar la relación con los clientes a través de las soluciones que refuerzan la seguridad del proceso de autenticación de la identidad digital mejorando su seguridad y experiencia usuario.

En 2018, se han desarrollado soluciones derivadas del uso de 5G, como el autobús autónomo 5G o el piloto del primer demostrador de televisión 4K en movilidad en España. También se promovieron mejoras a la experiencia usuario de Movistar+ con aplicaciones como Xstreamr.

### 1.9.1.3. Innovación disruptiva, aplicada y experimental

Contamos con equipos de innovación que analizan las posibilidades a futuro de la tecnología. De estas actividades y líneas de innovación han salido, entre otras, las unidades de negocio de Internet de las Cosas (IoT) o Inteligencia Artificial, que se han convertido en áreas estratégicas de desarrollo de nuestro negocio. Por otro lado, se colabora con universidades, proveedores y organismos internacionales en áreas como: redes, el futuro de Internet o el aprendizaje automático.

Los datos móviles son una fuente de información extraordinariamente útil sobre la actividad humana. Hoy en día, no hay otra fuente de datos que pueda proporcionar tal nivel de capilaridad y alcance a nivel mundial. Esa es la razón por la que son los datos preferidos para el análisis de cualquier comportamiento humano que incluya la movilidad. En muchos casos, los datos móviles se complementan con otras fuentes de datos, que pueden aplicarse por ejemplo para entender y combatir la propagación de enfermedades infecciosas o para la prevención de delitos. En Telefónica, actualmente estamos desarrollando proyectos de investigación relacionados con la Inteligencia Artificial para analizar el comportamiento abusivo en la red. Además, seguimos posicionándonos como empresa pionera en el desarrollo de la tecnología del blockchain.

Además de estos desarrollos que nos permiten ofrecer soluciones innovadoras a nuestros clientes, contamos con iniciativas orientadas a abordar algunos de los grandes retos globales, generando a la vez un modelo de negocio sostenible para nuestra empresa. Es lo que denominamos innovación sostenible y en Telefónica se centra en tres pilares o temáticas:

- **Conectar a todos:** Proyectos de conectividad en zonas remotas, comunicaciones portátiles como respuesta ante emergencias o servicios de conectividad accesibles para colectivos con discapacidad.
- **Proteger el planeta:** Soluciones de energías renovables, eficiencia energética y economía circular, tanto de aplicación interna como para su comercialización (soluciones *Ecosmart*).
- **Sociedades sostenibles:** Soluciones de transporte sostenible, ciudades inteligentes o de desarrollo digital del entorno rural. Soluciones de *Smart Agro* o servicios *Open Government*.

Entre las diferentes actividades de 2018 se puede destacar la “IV Iniciativa de Innovación Sostenible” donde han participado 155 proyectos procedentes de equipos y empleados de los países en los que operamos y de *startups* del ecosistema de Wayra y Open Future; así como, proveedores de Telefónica. Buscamos proyectos que abordan los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Los proyectos impulsados por la Iniciativa de Innovación Sostenible en esta edición fueron:

#### a. Producing Right!

Solución para ayudar a los productores rurales a mejorar gradualmente sus prácticas productivas teniendo en cuenta aspectos sociales y medioambientales. Proyecto centrado en las crisis de tipo alimentario cada vez más recurrentes debido al avance del cambio climático e impactando directamente en las personas como es el caso de los refugiados climáticos. Se desarrollará en Ecuador conjuntamente por la startup BovControl, acelerada por Wayra Brasil, y el equipo de *Big Data for Social Good* de LUCA.

#### b. Electricidad y Conectividad para Todos.

Una solución de Telefónica y Acciona.org para crear un modelo de negocio que permita extender la conectividad y la electricidad en las zonas remotas de Latinoamérica con un piloto en la cuenca del río Napo en Perú.



**c. Drones IoT para el control de tráfico.**

Desarrollo de drones IoT que podrán ser dirigidos desde el centro de control de tráfico (i.e.: DGT) a través de la red móvil y enviar información en tiempo real sobre el estado de las carreteras y el tráfico o proveer de conectividad en zonas remotas. Esta solución es de gran utilidad en el evento de una emergencia en carretera con la finalidad de reducir el tiempo de respuesta de los equipos de asistencia; así como dotar de la información necesaria para la actuación en tiempo real.

**d. Asistente Financiero VIVO.**


Creación de una plataforma de educación financiera integrada con la asistente virtual Aura para contribuir a reducir la brecha económica brasileña a través de la educación y de la innovación digital.

**e. Medida continua de niveles gas radón.**

El radón es la segunda causa de cáncer de pulmón después del tabaco en el mundo. La detección continua de sus niveles en espacios cerrados a través de equipos de IoT permite implantar soluciones mitigadoras.

En esta línea de actividad, destaca también **Telefónica Alpha**, la filial de innovación disruptiva de Telefónica, que se ha convertido en la primera factoría de “moonshots” de Europa, o lo que es lo mismo, la principal factoría de soluciones cuyo objetivo es inventar y crear tecnologías que puedan hacer del mundo un lugar radicalmente mejor. Desde Alpha se trabaja principalmente en proyectos de medio y largo plazo con gran impacto social, y en concreto actualmente en soluciones que buscan resolver algunos de los grandes retos asociados a la salud y a la energía.

**1.9.2. INNOVACIÓN ABIERTA (OPEN INNOVATION)**

Innovación abierta		
Ecosistema emprendedor		Fondos
<b>OPEN FUTURE</b> Alianza público-privada		Fondos de innovación: • De terceros • Propios: Telefónica Ventures
Dinamizador de la innovación	Potenciador de la innovación	

La estrategia de Telefónica, en el área de Innovación Abierta, se basa en apoyar a compañías innovadoras que se encuentran en diferentes estados de desarrollo. Gracias a nuestras unidades de Telefónica Open Future y Wayra así como a los Fondos de Innovación, disponemos de programas globales y abiertos diseñados para conectar a emprendedores, startups, inversores y organizaciones públicas y privadas de todo el mundo.

Estos programas persiguen desarrollar y potenciar tanto el talento como el emprendimiento tecnológico-digital en los países donde operamos, detectando el talento en cualquiera de las fases de madurez. De esta forma podemos incorporar, en el momento más apropiado, a la Compañía la innovación asociada a las startups y otras iniciativas que apoyamos.

Nuestros más de 60 hubs facilitan a las startups un acceso único a grandes socios corporativos, inversores, gobiernos, instituciones públicas y emprendedores relevantes. Impulsamos el ecosistema de emprendimiento

global apoyándonos en más de 140 socios públicos y privados que nos permite ampliar nuestra oferta de servicios, dar acceso a nuestros emprendedores a eventos, competiciones, rondas de financiación, etc.

Actualmente operamos en 17 países donde contamos con un portafolio de más de 400 *startups*, de las cuales más del 20% hacen negocio con Telefónica y más de 100 han desarrollado aplicaciones y servicios que ya están integrados con Telefónica; un 60 % de ellos de Latinoamérica y un 40 % de Europa.

### 1.9.2.1. Ecosistema emprendedor

Wayra es la interfaz global entre Telefónica y el ecosistema emprendedor. Como socio estratégico, Wayra opera a través de 11 *hubs* en 10 países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Alemania, México, Perú, España, Reino Unido y Venezuela, llevando a emprendedores talentosos procedentes de estos ecosistemas a una escala global. Nuestra misión es conectar a innovadores con Telefónica para generar oportunidades de negocio conjuntas.

En 2018 hemos relanzado Wayra con objetivo de acelerar e invertir en empresas tecnológicas, más maduras y que encajen con los proyectos estratégicos de la Compañía o en campos como Big Data, Inteligencia Artificial, Internet de las Cosas, ciberseguridad o *fintech*. Coincidiendo con este relanzamiento, se ha puesto en valor el nuevo *IoT activation program*; un programa especialmente dirigido a *startups* que necesitan impulsar el desarrollo de soluciones de Internet de las Cosas poniendo a disposición de creadores, desarrolladores y emprendedores servicios y herramientas exclusivas para que puedan probar de manera gratuita nuevas soluciones de IoT para disminuir el tiempo de lanzamiento al mercado.

En 2018, destaca el acuerdo entre Renfe y Wayra España para el desarrollo del proyecto TrenLab que lanza tres grandes retos de negocio a la comunidad de innovación y emprendimiento: Movilidad Digital, Digitalización de Operaciones y Logística a Demanda.

Adicionalmente, colaboramos con socios, públicos y privados, generando espacios para el emprendimiento con los **Open Future hubs**, que ofrecen espacio físico de trabajo, *mentoring*, acceso a ofertas exclusivas de socios comerciales, etc. Compañías que no tengan aún un producto viable o que generen negocio son potenciales candidatas para entrar a los programas Open Future. Contamos con 50 *hubs* en 16 países que refuerzan la red de *hubs* de Wayra.

### 1.9.2.2. Fondos de Innovación

Nuestra red de fondos de innovación de capital riesgo cuenta con co-inversores públicos y privados para la financiación y aceleración de empresas tecnológicas. Esta capacidad de atraer capital externo permite multiplicar el volumen inversor y mejorar el alcance. Sumamos 9 fondos a través de los que hemos invertido en más de 100 *startups* entre Europa y Latinoamérica con presencia en España, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú.

Así mismo, disponemos de un fondo de inversión corporativo, **Telefónica Ventures**, con oficinas de *scouting* en Silicon Valley, Israel, China y España. A través de este fondo invertimos en *startups* maduras alineadas con la estrategia global de Telefónica, que pueden firmar acuerdos para facilitar sus servicios a los millones de clientes de la Compañía.

En resumen, nuestros principales datos de innovación abierta son:

- Más de 400 *startups* en cartera/activas.
- Más de 100 *startups* trabajando con Telefónica.
- 16 países.
- Más de 60 espacios de Open Future y Wayra.
- 4 centros de *scouting* en Silicon Valley, Israel, China y España.

## 1.10. CASE STUDY FLAGSHIP: Internet para Todos

### En qué consiste...

Casi 100 millones de personas no cuentan con conexión<sup>8</sup> o tienen una conexión deficiente en los países donde Telefónica opera; principalmente en Latinoamérica. Por esta razón, hemos lanzado el programa **Internet para Todos** que reinventa la manera de diseñar, desplegar, operar, mantener y comercializar redes, para poder extender el acceso a internet móvil a toda la población de manera rentable.

Centrándonos en minimizar costes para garantizar la sostenibilidad económica, hemos diseñado un novedoso modelo de negocio abierto y una arquitectura flexible y segura que habilita la tercerización de nuestras redes, para que puedan ser gestionadas a través de nuevos socios: operadores rurales, manteniendo el control extremo a extremo desde Telefónica.

En resumen, estamos reinventando lo que significa ser una Telco en el siglo XXI: a través de la innovación, la eficiencia, una nueva cadena de suministro, tecnología abierta y operaciones con un modelo de *start-up*.

### Qué objetivos tenemos...

Tenemos como objetivo llegar a 100 millones de personas no conectadas o con conectividad deficiente en Latinoamérica antes del año 2025.

### Por qué es importante...

La conectividad y el acceso a Internet están demostrando ser un facilitador clave para abordar el reto de la inclusión digital y para impulsar el desarrollo económico y social de las comunidades más desfavorecidas. En América Latina, gracias a la adopción de internet y principalmente, a la banda ancha móvil; estamos reduciendo una de las principales barreras para abordar la inclusión digital llevando infraestructura y conectividad a los grupos desatendidos de las poblaciones rurales.

La inclusión digital brinda oportunidades a distintos niveles:

- Redefinición de los modelos de negocio.
- Acceso a la educación.
- Inclusión financiera.
- Nuevos modelos de sistemas sanitarios.
- Creación de nuevos tipos de empleo.
- Impulso del crecimiento económico.

Siendo todas estas oportunidades clave para mantener los niveles de crecimiento de países en vías de desarrollo.

No obstante, Internet para Todos no sólo impacta en la sociedad; sino que constituye una oportunidad de crecimiento económico para Telefónica. El programa ofrece la posibilidad de evaluar nuevos modelos de negocio

---

<sup>8</sup> *Personas no conectadas.*

**Personas no conectadas\*.** Aquellas que residen en zonas donde no existe servicio, ni fijo ni móvil, de ningún tipo (ni voz, ni datos) de ningún operador. Características generales: poblaciones remotas (más de 20km de un municipio relevante), pequeñas (menos de 800 habitantes), y geografías complejas (selva profunda, montaña o desierto).

**Personas con conectividad deficiente.** Aquellas donde existe al menos voz móvil de un operador o donde la conectividad no permite una experiencia de Internet de calidad (por ejemplo, un enlace satelital insuficiente). Características generales: poblaciones dispersas (más de 10km de un municipio relevante) y medianas (menos de 3000 habitantes).

y tecnologías de conectividad en geografías que no se habían explorado hasta la fecha incrementando nuestra base de clientes en nuevos mercados.

## Qué hemos conseguido ya...

Durante 2017 y 2018 hemos incubado este modelo de conectividad rural en Perú; logrando llevar el acceso a Internet a parte de la población que vive en zonas remotas del país.

### **Cobertura del proyecto hasta ahora :**

- 421 sitios.
- 1.941 aldeas rurales.
- 516.531 personas.

## 1.11. CASE STUDY FLAGSHIP: Transformación de la red fija en España: de cobre a fibra

### En qué consiste...

En sustituir por completo la red fija de Telefónica España, basada en cobre, por una de fibra óptica hasta el hogar (FTTH)<sup>(1)</sup>, lo que conlleva los siguientes procesos:

- Despliegue de fibra óptica.
- Migración de clientes entre tecnologías.
- Apagado de la red de cobre.
- Compactación de la red y cierre de centrales.
- Desmantelamiento de la red de cobre y reciclado de sus componentes.

Telefónica es líder en fibra en Europa: España posee más fibra hasta el hogar que UK, Alemania, Francia, Italia y Portugal. A cierre de 2018, había 21 millones de unidades inmobiliarias pasadas, lo que supone una cobertura del 71% hogares de España.

Gracias a la fibra óptica, Telefónica cuenta con una red más preparada para el futuro, adaptada a las demandas del 5G, la virtualización y servicios como *Cloud / Edge Computing, Big Data o Analytics*.

### Por qué es importante...

La fibra es mucho más eficiente que el cobre, jugando un papel clave en una conectividad sostenible. Concretamente, esta iniciativa supone:

1. Mayor simplificación y eficiencia ambiental en la operación de nuestro negocio:
  - **Simplificación procesos:** Los procesos de provisión y mantenimiento estarían en una única red de acceso.
  - **Ahorro de espacio:** Fibra: 10 veces menos sección, 100 veces más capacidad. Un mazo de cobre de 2.400 pares da servicio a 2.400 Clientes. Un cable de Fibra de 256 fibras da servicio a 16.384 Clientes.
  - **Calidad de la red y reducción de recursos de mantenimiento y soporte:** En fibra se producen la mitad de averías que en cobre, se reduce el número de desplazamientos, la necesidad de repuesto y logística.
  - **Cierre de centrales:** La conexión por fibra óptica tiene 4 veces más alcance en distancia que la conexión por cobre lo que nos permitirá ir apagando centrales progresivamente.
  - **Ahorro energético:** El acceso por fibra por usuario consume entre 7 y 20 veces menos energía (>85% eficiencia) que el acceso por cobre (dependiendo de la ocupación de los equipos).
  - **Economía circular:** El cierre de la red de cobre permite el reciclaje de los equipos de las centrales y la recuperación de los cables para la obtención de materias primas secundarias: metales, tierras raras, etc.
2. Un nuevo modelo de relación entre clientes y servicios basado en autoinstalación /autoprovisión, flexibilidad e inmediatez.
3. Un impacto social y económico en personas, empresas y territorios. Facilitando la educación digital, el emprendimiento, nuevos modelos de negocio y de relación, mayor capacidad de conciliación familiar y laboral, mejor acceso a servicios de salud o la fijación de población en zonas rurales.

<sup>(1)</sup> Sujeto a la consecución de ayudas públicas para la extensión de la cobertura de banda ancha

## Qué objetivos tenemos...

En línea con nuestros objetivos globales, este proyecto de transformación busca conseguir la máxima eficiencia, de negocio y medioambiental, en el despliegue y mantenimiento de nuestra red. Para ello nos hemos marcado los siguientes retos:

- Tener el 100% de los clientes minoristas en fibra antes de 2025.
- Reducir el consumo energético\* a través de:
  - 1) apagado del cobre y de los sistemas que lo soportan: cierre de 700 centrales en 2020.
  - 2) eficiencias en gestión y transmisión de grandes volúmenes de datos".

\* Este año hemos conseguido reducir el consumo energético por Petabyte, de nuestras redes un 63% comparado con 2015.

## Qué hemos conseguido ya...

En el periodo 2015-2018 hemos logrado importantes impactos en:

### Negocio:

- España dispone de la mayor red de fibra hasta el hogar de Europa (**superior al que tienen, actualmente, Alemania, Francia, Reino Unido, Italia y Portugal**), con cerca de 4 millones de clientes conectados y 21 millones de unidades inmobiliarias pasadas.

### Medioambiente (en 3 años):

- 208 GWh energía ahorrada en el periodo.
- 56.500 tCO2 evitadas, equivalente al carbón capturado por más de 900.000 árboles.
- 300.000 elementos apagados.
- 255 centrales cerradas.

### Sociedad:

- Diferentes estudios indican que comunidades con banda ancha con altas velocidades cuentan con PIB más alto que otras que no disponen de este tipo de conexión, del orden de un incremento del 1.1% del PIB.

*Fuente:(2011). Broadband Consumer Research. Sosa, D. (2015). Early Evidence Suggests Gigabit Broadband Drives GDP.*

# CAPÍTULO 2

## *ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA - RESPONSABILIDAD Y BIENESTAR DIGITAL*

- 2.1. Un entorno digital seguro para nuestros clientes.
- 2.2. Digitalización y medio ambiente.
- 2.3. Implicados en el bienestar social.
- 2.4. Nuestro equipo marca la diferencia.
- 2.5. Los proveedores, nuestros aliados.
- 2.6. Un marco de sostenibilidad para la gestión del negocio.
- 2.7. *Case Study Flagship: La eficiencia energética y el IoT*
- 2.8. *Case Study: Blockchain en la cadena de suministro.*
- 2.9. Anexo.

## Introducción

Telefónica está comprometida con la creación de valor a largo plazo asentando las bases de futuro de nuestro mundo y adoptando modelos económicos más sostenibles e inclusivos. Creemos en un mundo sostenible, en el sentido más amplio: socialmente justo, medioambientalmente seguro, económicamente próspero, inclusivo y más predecible. Con esto, queremos decir:

- Crear valor a largo plazo para nuestros stakeholders mediante el desarrollo de productos digitales innovadores y competitivos orientados a llenar necesidades no satisfechas de nuestros clientes.
- Hacer negocio de manera responsable financiera, medioambiental y socialmente.
- Anticipar, adaptar y crear nuevas oportunidades de negocio a partir de cambios en nuestro entorno de negocio.

Realizamos grandes inversiones en los países en los que operamos para promover y fomentar una economía basada en lo digital que incremente el bienestar de la humanidad. Nuestras redes son la base y el corazón de la economía digital. Permiten crear, captar, crecer, habilitar, amar, jugar, divertirse, entender, aprender, invertir y hacer Bien a nuestra sociedad. Con una estrategia basada en valor que promueve la transparencia y la integridad en la relación con todos nuestros grupos de interés.

Este capítulo desarrolla cómo lo hacemos, centrándose en los aspectos clave que impulsan nuestro negocio, (ver capítulo "1.8. Aspectos materiales de nuestra actividad"):

- Confianza Digital, construida alrededor de la privacidad, la seguridad, la Inteligencia Artificial y el uso responsable de la tecnología.
- El uso eficiente del medioambiente y los recursos naturales.
- El desarrollo y bienestar de las comunidades en las que trabajamos.
- Nuestro equipo humano, incluyendo tanto la plantilla como la red de proveedores.



## 2.1. UN ENTORNO DIGITAL SEGURO PARA NUESTROS CLIENTES

### 2.1.1. ESTRATEGIA: GENERAR CONFIANZA

Contar con la confianza de los clientes es la razón de ser de la Promesa Cliente de Telefónica y cobra todavía más relevancia en un entorno digital interconectado y en constante cambio. Queremos que los clientes se sientan seguros usando nuestros productos y servicios; que no se preocupen ni por la privacidad ni por la seguridad de sus datos y que sean conscientes de que respetamos en todo momento sus derechos, ofreciéndoles opciones en relación con el uso de su información personal. En pocas palabras, queremos que sean nuestros clientes quienes tengan el control de su experiencia digital.

Para generar esta confianza, hemos definido una estrategia basada en cuatro ejes que conforman nuestro compromiso frente al cliente:



En cada uno de estos pilares, contamos con unas políticas y procesos que no sólo aseguran el cumplimiento de una regulación creciente, sino que aumentan la transparencia sobre cómo gestionamos la privacidad y seguridad de los datos y cómo usamos la Inteligencia Artificial. Creemos además en el concepto de **"confianza digital desde el diseño"** incorporando dichas políticas al proceso de diseño, desarrollo y gestión de nuestros productos y servicios.

Además, conscientes del impacto que las nuevas tecnologías y desarrollos basados en la Inteligencia Artificial tienen en la privacidad y la libertad de expresión de las personas, lo hemos incorporado en el proceso de debida diligencia detallado en la [sección de derechos humanos](#). Fruto de este trabajo se han considerado diferentes líneas de acción en cada uno de los pilares que ayudan a prevenir y/o mitigar los impactos que podemos ocasionar debido a nuestra actividad y al contexto donde operamos y que desarrollamos en este capítulo.

De esta forma aseguramos que nuestros clientes estén informados en todo momento sobre:

- Cómo y para qué se recogen, almacenan y emplean sus datos.
- Que protegemos sus datos con un nivel de seguridad máximo.
- Que nos comprometemos a usar la Inteligencia Artificial de manera ética.
- Que promovemos el uso responsable de la tecnología, en especial cuando se trata de colectivos vulnerables como pueden ser menores.

El órgano responsable de todos los temas relacionados con la confianza digital es el Consejo de Administración, como se refleja en la sección de gobernanza de cada uno de los temas.

### 2.1.2 RESPETAMOS EL DERECHO A LA PRIVACIDAD

#### Establecemos un modelo de gestión con responsabilidades claras: Gobernanza

El máximo responsable de la función de protección de datos personales de la Compañía es el Delegado de Protección de Datos, quien reporta directamente al Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a través de la Comisión de Auditoría y Control. Para asegurar el cumplimiento de esta función, se reúnen semestralmente las diferentes áreas corporativas en el Comité de Seguimiento del Modelo de Gobierno y los Delegados de Protección de Datos locales.

Contamos, además con un *Chief Data Officer*, que forma parte del Comité Ejecutivo y participa en el Comité de Seguimiento, para definir y seguir la implantación de la estrategia de datos de la Compañía.

#### Definimos políticas y procesos

Impulsamos y revisamos diferentes políticas y procesos para fortalecer nuestro compromiso con el derecho a la privacidad de todas aquellas personas a cuyos datos tenemos acceso. Para cumplir con las expectativas de nuestros clientes, les involucramos activamente en el desarrollo de estas políticas y procesos, por ejemplo, a través de *focus groups* y pruebas pilotos en diferentes canales.

- **Política Global de Privacidad:** En septiembre de 2018, actualizamos nuestra Política Global de Privacidad para construir una experiencia digital basada en la confianza. Esta política garantiza a nuestros clientes el control sobre sus datos personales cuando son objeto de tratamiento por Telefónica. Establece unas normas de comportamiento común obligatorias para todas las entidades de la Compañía, sentando las bases para una cultura de privacidad basada en los principios de licitud, transparencia, compromiso con los derechos de los interesados, seguridad y limitación del plazo de conservación. Así, a la vez que damos respuesta al Reglamento General de Protección de Datos, aplicable en Europa, incrementamos los estándares en este ámbito a las demás regiones donde damos servicio.



# Política Global de Privacidad

## LOS DATOS

son necesarios para ofrecer cada día mejores servicios de comunicaciones. Además, dan a Telefónica la oportunidad de enriquecer la vida de los ciudadanos y de contribuir al desarrollo de las sociedades. Todo ello respetando los derechos fundamentales y las libertades públicas.



## ASÍ CUIDAMOS LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

### CON TRANSPARENCIA

#### Le hacemos saber:

- El tipo de información - Por qué medios la recogemos
- Con qué finalidades la tratamos
- Durante cuánto tiempo la conservamos

### CON LICITUD

- Tratamos los datos personales
- Para una **finalidad legítima**
- Mediando el consentimiento u otra base legitimadora

### CON EL DPO

Delegado de Protección de Datos o Data Protection officer, **que reporta directamente al Consejo de Administración**

### CON LIMITACIÓN

**Conservamos los datos** el tiempo que se justifica **teniendo en cuenta la ley**

### CON SEGURIDAD

Aplicamos las medidas necesarias para **garantizar la adecuada seguridad** de los datos personales

### CON FOCO

Cuidamos especialmente la privacidad en:

- **Diseño de productos y servicios**
- Cadena de suministro
- Protección de los menores
- Transferencia Internacional de Datos

### CON GARANTÍAS

Ofrecemos a las personas:

- **Herramientas y procedimientos claros y sencillos** para acceder a sus datos, rectificarlos, suprimirlos...
- Canales para que puedan plantearnos consultas o reclamaciones



[Conoce la política](#)



[Centro de Privacidad](#)

**INTEGRIDAD ► COMPROMISO ► TRANSPARENCIA**

Todas nuestras actuaciones se basan en los

[Principios de Negocio Responsable de Telefónica](#)

- Además, aprobamos el Modelo de Gobierno de Protección de Datos donde se establece el marco estratégico, organizativo y operativo y de gestión aplicable a las diferentes actuaciones en materia de protección de datos.

#### Lo llevamos a la práctica, aumentando la transparencia y facilitando el diálogo:

- **Centro de Privacidad Global:** En 2018 trabajamos para mejorar el Centro de Privacidad Global, que es el punto de referencia público sobre nuestra política y procesos en materia de privacidad y seguridad. Ahí nuestros clientes, pueden encontrar toda la información relevante de forma fácil y comprensible. Ejemplo de ello es el vídeo que recoge los principales aspectos de la Política Global de Privacidad.
- **Centros de Privacidad de las Operadoras:** Estos centros nos ayudan a extender e implementar a nivel local las políticas y procesos globales de privacidad. En 2018, ampliamos el número de Centros locales, disponibles en las webs comerciales, cubriendo así 8 de los 17 países donde operamos: Alemania, Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, España, Perú y Reino Unido.
- **Informe de Transparencia:** Hemos publicado el tercer informe sobre los requerimientos que recibimos de las autoridades en los 17 países donde operamos, sobre interceptación legal, acceso a metadatos, bloqueo y filtrado de contenidos y suspensión del servicio.

Para cualquier requerimiento seguimos un procedimiento estricto que garantiza, al mismo tiempo, el cumplimiento de nuestras obligaciones en materia de colaboración con dichas autoridades y la protección de los derechos fundamentales de los afectados, de acuerdo a lo recogido en nuestra sección de respeto a los derechos humanos.

- **Personal Data Space de AURA, disponible en 2019:** Como parte del principio de transparencia, Telefónica pone a disposición de sus clientes el acceso a los datos que generan durante el uso de nuestros servicios. A través del *Personal Data Space*, cada usuario podrá visualizar y descargar la información que ha sido procesada y grabada en 4ª Plataforma, siempre de acuerdo con la normativa aplicable desde el punto de vista de la privacidad. Por ejemplo, en Europa este tratamiento estará plenamente alineado con el Reglamento Europeo de Protección de Datos. Es importante señalar que dicha información será presentada de una forma clara para los clientes. Se trata de una muestra del compromiso de Telefónica a la hora de acercar el mundo de los datos a cada individuo y eliminar las barreras tecnológicas. El *Personal Data Space* estará disponible, a partir de 2019, a través de AURA para nuestros clientes a medida que se vayan desplegando las capacidades de 4ª Plataforma en los diferentes países.
- **Sistema de mediación voluntaria con AUTOCONTROL:** Operativo desde enero de 2018, para dar una respuesta ágil a las reclamaciones relacionadas con la suplantación de identidad y la recepción de publicidad no deseada. El procedimiento, desarrollado por la Asociación para la AUTOregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL), en colaboración con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), cuenta con la participación de Orange, Telefónica y Vodafone y está abierto a otras entidades. Esta información se puede encontrar en el Centro de Privacidad de Movistar.
- **Canal de Negocio Responsable:** Contamos con un canal externo donde todos nuestros grupos de interés pueden consultar o denunciar sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable. Durante 2018 se han tramitado, respondido o remediado, en su caso, 3 comunicaciones asociadas a Privacidad y Libertad de Expresión.

### 2.1.3. CREAMOS UN ENTORNO SEGURO

#### Con un modelo de gestión con responsabilidades claras: gobernanza

El máximo responsable de la función de seguridad de la Compañía es el Director Global de Seguridad e Inteligencia. Participa en el Comité Ejecutivo de Telefónica, S.A., en el **Comité de Seguridad Digital**, creado en 2018, y reporta al Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a través de la Comisión de Auditoría y Control y la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales. A efectos de gobierno y coordinación, preside el **Comité**

**Global de Seguridad** en el que participan los responsables corporativos del resto de áreas de negocio (*compliance*, auditoría, legal, tecnología y operaciones, recursos humanos, *Chief Data Office*, etc.), además de los directores de seguridad de los países. El Comité tiene delegada, por el Consejo, la autoridad y la responsabilidad de establecer la estrategia global de seguridad, así como liderar el marco normativo en esta materia que permiten, guiar y gobernar las iniciativas globales de seguridad. De igual modo, existen subcomités de seguridad locales y funcionales presididos por los Responsables de Seguridad, que colaboran en la definición de la estrategia global y las implantan en cada país.

Es de destacar la creación del **Consejo Asesor de Ciberseguridad** como una palanca esencial para apoyar la estrategia de seguridad integral y digital de la Compañía. El consejo está compuesto por expertos de reconocido prestigio en los ámbitos de la seguridad de la información, ciberseguridad y la tecnología.

### Impulsamos y revisamos periódicamente políticas y procesos

Son necesarios para alcanzar un nivel de seguridad que garantice la protección adecuada de la información y de las tecnologías que la tratan, para que todos los clientes puedan usar nuestros servicios con confianza.

- **Política Global de Seguridad:** Se rige por los estándares y regulaciones nacionales e internacionales en materia de seguridad física y lógica, y establece los principios rectores que resultan aplicables a todas las empresas que integran Telefónica. Su objetivo es la protección eficaz y eficiente de los activos de la empresa para facilitar la viabilidad del negocio, incluyendo a las personas, los activos físicos, las redes, las tecnologías, los emplazamientos, las aplicaciones y la información en sí misma. Como tal, la seguridad integral engloba la seguridad física, operativa (de personas y bienes), seguridad de la información, la ciberseguridad, la seguridad de las tecnologías de la información, la seguridad de la red, la continuidad del negocio, la prevención del fraude, así como cualquier otro ámbito o función relevante cuyo objetivo sea la protección corporativa frente a potenciales daños, sean cuales fueren, o eventuales pérdidas.

Esta política se desarrolla en la **Normativa Global de Seguridad** y en reglamentos asociados que establecen los controles y procesos necesarios para garantizar la seguridad en cada dominio concreto.

### Líneas de actuación

El Comité Global de Seguridad revisa y aprueba anualmente el **Plan Estratégico Global de Seguridad** que se eleva al Comité de Dirección de la Compañía a través del Director Global de Seguridad. En 2018 el foco del plan ha sido la ejecución de las iniciativas estructurales en seguridad operativa y en seguridad digital.

### Seguridad operativa

En este ámbito, la Compañía invierte un esfuerzo continuado en la mejora de sus capacidades de protección física de infraestructuras y activos.

- **Continuidad de negocio:** Se garantiza, a través del establecimiento de capacidades y procedimientos operativos que dotan de mecanismos apropiados para garantizar el mínimo impacto y el mejor tiempo de respuesta para la vuelta a la normalidad. Por ello, se han creado grupos de continuidad de negocio en aquellas geografías que no disponían de ellos, se han homogeneizado los planes de continuidad de negocio locales y se están implantando nuevas herramientas que faciliten la recuperación de la continuidad y permitan tener una visión global de los riesgos asociados y su gestión.

Además, en aquellas geografías donde hay requerimientos de infraestructuras críticas se trabaja estrechamente con el regulador y resto de organismos públicos relevantes, para garantizar el cumplimiento de requisitos técnicos, operativos y documentales necesarios para alcanzar los niveles exigidos.

- **Gestión de crisis:** Parte del éxito de todos los controles de seguridad se basa en la efectividad de actuación en caso de incidencias que afecten de forma crítica cualquier activo, proceso o servicio, facilitando la coordinación, la comunicación y colaboración de todas las áreas implicadas hasta recuperar la normalidad operativa en el menor tiempo y con el menor impacto posible (Ver sección “garantizando la continuidad de los servicios: modelo de gestión de crisis”).

Esa efectividad se ha validado de forma práctica durante 2018 mediante la ejecución de ejercicios locales, regionales y globales de gestión de crisis. Se han revisado, reforzado y probado diferentes procedimientos en simulacros internos y externos de diversos casos de crisis en los planos de la seguridad física y la seguridad digital, con la participación activa de todas las áreas de la Compañía y la involucración directa de los distintos niveles directivos.

- **Seguridad en la cadena de suministro:** La seguridad integral de productos y servicios se apoya necesariamente en el robustecimiento de controles de seguridad en el ciclo completo de la cadena de suministro, específicamente en la seguridad de los proveedores. Para este fin, durante 2018 hemos reforzado el diseño de controles previos y posteriores de seguridad en las diferentes fases de adquisición y desarrollo de bienes y servicios, trabajando de forma integrada con las áreas de seguridad, control financiero, compras, tecnología y operaciones para asegurar que proveedores y socios cumplen de forma exigente con los controles de seguridad requeridos por la normativa de Telefónica y cualquier otro requerimiento regulatorio y las mejores prácticas en la industria.

Además, se están implantando varios programas entre los que se incluyen:

- La interconexión de centros de supervisión y control de alarmas para convertirlos en una red resiliente que refuerce la disponibilidad de las infraestructuras que soportan los servicios de vigilancia y protección.
- La gestión de la seguridad en viajes de empleados de Telefónica que permite mejorar sustancialmente el tiempo de respuesta y los mecanismos de actuación ante cualquier incidente que pueda acaecer durante un viaje de trabajo.
- La implantación de procedimientos y herramientas homogéneas y digitales para la monitorización global de la seguridad.

### **Seguridad digital**

La seguridad digital se basa en la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios y datos de la Compañía durante todo el ciclo de vida de los mismos.

Contamos con una definición esencial de procesos básicos de seguridad digital que refuerzan tanto los procesos operativos de negocio como las iniciativas de transformación, tal como fija la estrategia de seguridad. Este marco de procesos básicos es similar y compatible con el resto de marcos de referencia en la industria (NIST, ISO27000, ISMS, etc.)

En el gráfico siguiente se detallan dichos procesos básicos y cómo se integran en el ciclo de vida de la seguridad (Anticipación-Prevención-Detección-Respuesta) y apoyan los marcos de auditabilidad, cumplimiento y control de la Compañía.

**MARCO NORMATIVO Y POLÍTICAS DE SEGURIDAD**



De estos procesos se determinan como claves, los relativos a la gestión de activos como base para todos los demás y el de gestión de riesgos como fundamento para la toma de decisiones enfocadas a la efectividad y la eficiencia de los programas estructurales de seguridad.

Adicionalmente trabajamos para facilitar la eficiencia de los controles, como el desarrollo de plataformas para identidad única en el Grupo, anticipación mediante mecanismos de vigilancia digital y análisis proactivo de vulnerabilidades o la gestión integral de incidentes de seguridad.

En la medida que es eficiente para procesos de relación con clientes y cumplimiento normativo, nuestro marco de controles de seguridad se formaliza en certificaciones oficiales como por ejemplo ISO27000 o PCI-DSS, y requerimos de nuestros proveedores de servicios TI que tengan sistemas de gestión de seguridad certificados o asimilables a los ISA3402 o similares.

- **Seguridad de Red:** Nuestro enfoque en Redes y Comunicaciones se basa en el adecuado conocimiento de nuestros activos y emplazamientos, sus características y su importancia para el negocio, de forma que las redes estén adecuadamente planificadas y ejecutadas, manteniendo siempre los requisitos de seguridad aplicables para minimizar el riesgo de indisponibilidad, acceso no autorizado o destrucción de éstas.

El papel de Telefónica como operador de telecomunicaciones hace imprescindible profundizar en los controles para la seguridad de las propias redes e infraestructuras de comunicaciones fijas y móviles, así como de las plataformas de servicios asociadas (p.e. vídeo, IoT). En ese sentido se aplican de forma integral los procesos de seguridad citados para gestionar los riesgos asociados a ataques y explotación de vulnerabilidades en redes y protocolos, con actividad relevante a nivel interno, con los principales socios tecnológicos y con organizaciones internacionales (p.e. GSMA) para reducir potenciales impactos. Ejemplos de esto son los trabajos sobre 4G/LTE, SS7, BGP y otras tecnologías habilitadoras críticas.

- **Ciberseguridad, gestión de vulnerabilidades y brechas:** Basándonos en la proactividad, aplicamos el conocimiento y la tecnología para alcanzar los niveles de protección requeridos detectando rápidamente las infracciones o ataques en activo y construyendo las capacidades técnicas y humanas necesarias para responder con eficacia y celeridad ante cualquier brecha o incidente, con el fin de minimizar los ataques y las consecuencias de éstos.

Disponemos de un programa de recompensa por el descubrimiento de vulnerabilidades (*bug-bounty*) con empresas seleccionadas expertas en la ciberseguridad.

Contamos con una red de **Centros de Respuesta a Incidentes (CSIRT)**, a nivel global, que trabajan de forma coordinada para conocer y analizar los riesgos de las potenciales ciberamenazas; monitorizar las vulnerabilidades graves existentes en los activos tecnológicos más críticos; establecer las relaciones con otros CSIRTs/ CERTs nacionales e internacionales, tanto del sector público como privado; detectar los potenciales incidentes de seguridad que están afectando a nuestros activos tecnológicos y responder y gestionar los incidentes de seguridad que afectan a la organización.

Las lecciones aprendidas a partir de los incidentes identificados constituyen una parte fundamental de la realimentación hacia los proyectos de mejora de la seguridad, tanto en procesos como en capacidades y plataformas tecnológicas.

**El Ciberejercicio de la Red CSIRT**, como iniciativa realizada por el CSIRT Global, ofrece un entorno de evaluación, entrenamiento y formación especialmente diseñada para equipos de respuesta ante incidentes, actualmente cuenta con la participación de 14 equipos.

Cuando el impacto o las consecuencias de un incidente o vulnerabilidad amenaza, la continuidad de procesos o servicios críticos o nuestra reputación, entra en funcionamiento el Plan de Continuidad de Negocio respaldado por el Sistema Global de Gestión de Crisis. (Ver sección “Gestión de crisis”).

En el 2018, sólo 8 incidentes de ciberseguridad han tenido impacto, siendo éste mínimo gracias a los protocolos aplicados.

Además, tanto el [Centro de Privacidad Global](#) como los [centros locales](#) disponen de un [buzón público](#), a disposición de cualquier usuario, donde reportar cualquier vulnerabilidad o amenaza que pudiera afectar a la infraestructura tecnológica de Telefónica.

Durante el período 2015-2018 y hasta la fecha, la Compañía dispone de diversos programas de seguros, de forma que se mitigue el impacto en el balance derivado de la materialización de un gran número de riesgos. En particular, existe una **cobertura para “Ciberriesgos”** que ocasionen una pérdida de ingresos, pérdida de clientes, extra costes o gastos de recuperación de activos digitales, entre otros, y una cobertura de “Errores y Omisiones Tecnológicos” para el caso de reclamaciones por perjuicios ocasionados a clientes y terceros en general. Los límites actualmente contratados a nivel global son:

- Seguro Ciber Riesgos: 105 millones de euros.
- Seguro Errores y Omisiones Tecnológicos: 300 millones de euros.
- **Servicios de seguridad:** ElevenPaths, la unidad global de ciberseguridad de Telefónica, es un actor relevante en el sector de la ciberseguridad tras más de 5 años ofreciendo innovación disruptiva para aportar confianza y privacidad a la vida digital. En 2018, la unidad de ciberseguridad de la Compañía superó los 500 millones de euros de facturación, gestionando la seguridad de 11 millones de clientes.

Hoy en día, estamos expuestos a sufrir ataques cada vez más frecuentes y sofisticados que ponen en peligro tanto los negocios y la privacidad como nuestra reputación y la confianza depositada en Telefónica. Por eso, necesitamos ser cada vez más receptivos a las medidas de ciberseguridad y redefinir nuestra estrategia hacia la [ciber-resiliencia](#). Con este objetivo, dedicamos toda nuestra experiencia y esfuerzo a la creación de productos innovadores en ciberseguridad con el fin de estar siempre un paso por delante de los atacantes que se han convertido en una amenaza creciente en nuestra vida digital.

Desde que se creara la marca ElevenPaths, hemos combinado el desarrollo de tecnologías innovadoras patentadas con las tecnologías de los principales actores del mercado (*partners*) para proporcionar soluciones únicas.

Los servicios de ciberseguridad globales están diseñados para mejorar continuamente la eficacia de la infraestructura de seguridad. Por ello:



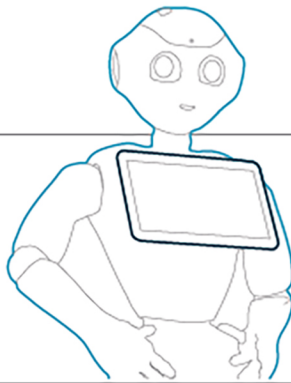
- Trabajamos para desarrollar nuevos servicios y capacidades de seguridad que ayuden a proteger los negocios y a las personas de las amenazas y vulnerabilidades, presentes en los entornos en los que operan.
- Colaboramos e intercambiamos información sobre amenazas en tiempo real con los principales organismos y entidades como la Comisión Europea, *Cyber Threat Alliance* (CTA), ECSO, *EuroPol*, Incibe y la OEA.
- Disponemos de 11 centros de operaciones de seguridad (SOC) y un nuevo Centro Global Avanzado (*Telefónica Advanced Global SOC-TAGS*) con personal altamente cualificado que nos permiten afrontar las amenazas y problemas de seguridad con un enfoque global pero cerca de nuestros clientes.
- Invertimos en *start-ups* de ciberseguridad como *CounterCraft*, *4iQ*, *BlueLive*, *LogTrust*, *IMBox* y *Alise Devices*.

Gracias a estas colaboraciones, alianzas y a nuestra propia experiencia, la unidad global de ciberseguridad de Telefónica cuenta con un portfolio de soluciones de seguridad integral para el mundo de internet de las cosas (IoT), identidad y privacidad, antifraude, ciberseguridad industrial, movilidad segura, exposición digital, gestión del riesgo y cumplimiento normativo.

#### 2.1.4. INTELIGENCIA ARTIFICIAL AL SERVICIO DE LAS PERSONAS

Nuestra estrategia se recoge en los [Principios de Inteligencia Artificial](#) aprobados por el Comité Ejecutivo en octubre de 2018.

En los principios nos comprometemos a diseñar, desarrollar y usar la Inteligencia Artificial de: manera justa, transparente y explicable, con las personas como prioridad, con privacidad y seguridad desde el diseño y con socios y terceras partes.



## Nuestros Principios de Inteligencia Artificial

El **Big Data** y la **Inteligencia Artificial (IA)** nos permiten transformar los negocios, la vida de las personas y la sociedad.

Con estos avances queremos **mejorar como compañía** al mismo tiempo que hacemos del mundo un lugar mejor para todos. Para ello, nos comprometemos a diseñar, desarrollar y usar una IA:

### Justa

Nos aseguramos de que **las aplicaciones no conducen a resultados con sesgos e impactos discriminatorios e injustos.**

Garantizamos que **no hay elementos discriminatorios** cuando la IA aprende y los algoritmos deciden.

```
0101010110011000110010101011001100011001010101
10011000110010101011001100011001010101
1001100011001010101100110001100101010110011000
1100101001010101100110001100101010110011
101100110001100101010110011000110010101011001
0001100101010110011000110010101011001
```

### Transparente y explicable

**Damos a conocer** a los usuarios **los datos que usamos y su propósito.**

Tomamos las medidas suficientes para garantizar la comprensión de sus decisiones.

**Comunicamos** a los usuarios que están interactuando con un sistema de IA



### Con las personas como **prioridad**

Nos aseguramos de que la **IA respeta siempre los derechos humanos.**

Estamos **comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.**

Contribuimos a **evitar usos inadecuados** de la tecnología.

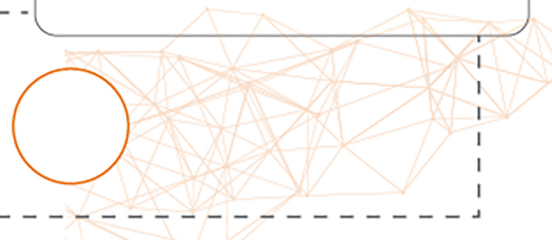
### Con **privacidad y seguridad** desde el diseño

Al construir sistemas de Inteligencia Artificial **cuidamos especialmente la seguridad de la información.**

Respetamos el derecho a la privacidad de las personas y sus datos.

### Con **socios** y terceras partes

Confirmamos la veracidad de la lógica y los datos utilizados por los proveedores.



Las áreas involucradas en el desarrollo y en la implementación de los principios son los ya mencionados, el *Chief Data Officer* y el Delegado de Protección de Datos, así como el Director Global de Transformación Digital, el Director General de Regulación, el Director de Comunicación, Marca, Asuntos Públicos y Sostenibilidad y Secretaría General.

Tras la publicación de los Principios de Inteligencia Artificial se creó un grupo interno compuesto por las mencionadas áreas para gestionar la implementación de los Principios durante el 2019. Este plan de trabajo incluye acciones de formación, sensibilización interna, así como el desarrollo de un proceso de confianza digital por diseño (ver capítulo Derechos Humanos).

### 2.1.5. USO RESPONSABLE DE LA TECNOLOGÍA

#### Nuestro compromiso

La Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. es la responsable de impulsar el desarrollo del Plan Global de Negocio Responsable, que incluye el uso responsable de la tecnología, sobre todo por parte de grupos vulnerables como son los menores.

Tenemos un compromiso firme con este colectivo reflejo del mismo, la protección de los menores se encuentra recogido en los Principios de Negocio Responsable y en diferentes políticas corporativas como por ejemplo en la Política de Diversidad, la Política de Comunicación Responsable o la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

#### Nuestra estrategia

La vida de nuestros hijos ya es una vida digital. En el momento en el que seamos capaces de asumir esto, seremos capaces de integrar y adaptar las pautas educativas de siempre a un ecosistema en el que lo analógico ha perdido la hegemonía. No se trata de inventar nada nuevo, sino de seguir educando en valores, de acompañarles y de dar ejemplo, de generar espacios de diálogo y de ir descubriendo de manera conjunta las ventajas y desventajas derivadas del uso que hacemos de la tecnología. De aprender que hay momentos para conectarse a la Red y momentos para conectar con los demás.

Precisamente por esto, y porque en Telefónica estamos convencidos de que son las personas las que dan sentido a la tecnología, hemos definido una estrategia global basada en la promoción del uso responsable e inteligente de Internet y de los dispositivos conectados en todos los ámbitos de nuestra vida, pero haciendo especial hincapié en la protección de los colectivos más vulnerables.

Nuestro compromiso y estrategia con la protección al menor en la Red y la promoción del uso responsable de la tecnología, se materializa en **6 líneas de trabajo**:

- a) **Alianzas con grupos de interés:** Velar por una Red más segura es una tarea que no podemos abordar en solitario. En Telefónica, trabajamos de manera conjunta con aliados sectoriales y de la sociedad civil con el objetivo de que niños y jóvenes sean conscientes de que Internet es una ventana abierta llena de oportunidades, pero que es importante también saber que existen riesgos que hay que aprender a gestionar.

En este sentido, podemos destacar nuestra colaboración con:

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como el apoyo a las diferentes líneas de denuncia nacionales (Equipo Niños, ASI, *Safernet*, Te Protejo, *Centre for Child Protection on the Internet*, *Alerta Amber...*).
- ONGs, asociaciones nacionales (Pantallas Amigas, *Safernet*, UNICEF, Faro Digital, NSPCC, RedPapaz, Argentina Cibersegura, Nativo Digital, Brave Up, Fundación Ideas para la Infancia, Comisión Unidos vs la Trata, Puntos México Conectado ...).

- Acciones con grupos de interés clave en la protección al menor online (*Inhope, Insafe, ANATEL, CONNA, UNODC, Red de Aliados por la Niñez, Zentrum für Kinderschutz im Internet, INAI, ITAIPUE, Red Contra la Pornografía Infantil, Capital Humano Social CHS, Gobiernos, etc.*).

Asimismo, Telefónica participa en las siguientes alianzas con el objetivo de promover a nivel global el intercambio de buenas prácticas y el impulso de acciones concretas alrededor del buen uso de Internet:

- Alianza con la GSMA para la lucha contra los contenidos de abusos sexuales a menores.
- *ICT Coalition.*
- Alianza para proteger mejor a los menores *online*.

A nivel local, también participamos en numerosos grupos de trabajo que fomentan el uso responsable e inteligente de la tecnología entre los más jóvenes.

**b) Bloqueo de contenidos:** En la lucha proactiva contra los contenidos de imágenes de abusos sexuales a menores en la Red, Telefónica procede al bloqueo de estos materiales siguiendo las pautas y las listas proporcionadas por la *Internet Watch Foundation* en los siguientes países: Argentina, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Nicaragua, México, Panamá, Perú, UK, Uruguay y Venezuela. Telefónica Colombia, hace lo propio a través de MINTIC y la DIJIN.

**c) Entorno audiovisual:** La forma de consumir televisión ha cambiado, sin embargo, no es ajeno a nadie que tanto niños como adolescentes hacen cada vez un uso más intensivo de los contenidos audiovisuales. Las pantallas, además, constituyen una parte fundamental en su desarrollo personal, social y cívico, razón por la que desde **Movistar + creemos fundamental:**

- Asegurar que nuestra programación proteja a la infancia ante contenidos potencialmente inadecuados.
- Establecer las herramientas necesarias para hacer un buen uso de la televisión, garantizando que los padres dispongan de medios técnicos eficaces que les permitan ejercer su responsabilidad sobre los contenidos televisivos que ven sus hijos.
- Fomentar la alfabetización digital entre los menores y sus familias para aprovechando el potencial de los medios audiovisuales, porque las hacemos conscientes de la necesidad de un consumo y ocio responsable e inteligente.

Por ello contamos con las siguientes iniciativas en nuestras operaciones:

- Etiquetado de contenidos por edad o por tipo de contenido.
- Controles parentales, Pin parental y Pin de compra en el dispositivo, que permiten al cliente la posibilidad de bloquear canales y contenidos bajo demanda para menores.
- El contenido específico para adultos se presenta en una sección separada de los demás contenidos y es necesario introducir un pin especial para poder acceder a ella.
- Información sobre uso responsable de la TV o sobre los contenidos audiovisuales en la propia televisión y en la web comercial.
- Actividades de sensibilización sobre el uso responsable de las pantallas.
- **Aplicación Movistar Junior:** app infantil para *Smartphone* y *Tablet* (iOS y Android) con la que los más pequeños podrán disfrutar del contenido para niños de Movistar+ en un entorno seguro y protegido. Algunas de las funcionalidades de la aplicación: zona de niños (0-12años) con canales de TV en directo, series infantiles bajo demanda, vídeos de actividades y musicales; y zona de padres, desde la que las familias podrán realizar las acciones de configuración que deseen: PIN parental, definición del rango

de edad para el que estarán disponibles los contenidos (hasta 4 años, de 5 a 7 años y/o de 8 a 12 años), idioma de los contenidos, tiempos de consumo y/o franja horaria de uso.

**d) Productos y servicios:** Aunque realmente pensamos que nada podrá sustituir a la labor mediadora y educativa de un adulto en el uso responsable de la tecnología, cuando esto no es posible, siempre tendremos el apoyo de la tecnología. Para ello, apostamos por la promoción y el desarrollo de productos y servicios que sensibilicen sobre el uso responsable y seguro de la Red y de los dispositivos conectados:

- Controles parentales: Movistar Protege (España), *Vivo Filhos Online* (Brasil), *Qustodio* (Reino Unido).
- Soluciones de seguridad con funcionalidad de control parental: Escudo Movistar (Argentina, Colombia, Perú, Uruguay), Seguridad Multidispositivo (Argentina, Chile), Seguridad Total de Mcfee (Argentina, Chile, Perú) y Centro de Seguridad de Mcfee (Colombia).
- Otros servicios (antivirus, packs personalizados): Conexión Segura (España y Argentina), *Smart WiFi*, *O2 Protect* (Alemania), *Vivo Familia Online* (Brasil), Localizador Familiar (Argentina), Seguridad Dispositivo (España).

**e) Trabajo conjunto con nuestros proveedores:**

- Evaluamos junto a nuestros proveedores la implantación de los parámetros básicos de protección al menor, especialmente en el ámbito de la seguridad, desde el diseño de terminales a sistemas operativos.
- Solicitamos tanto a fabricantes de dispositivos, como proveedores de sistemas operativos, la inclusión de mecanismos de protección al menor (control parental, restricción por edades, sistemas de aprobación para la instalación de aplicaciones, sistemas de protección ante compras...); así como que ofrezcan actualizaciones de seguridad con regularidad para proteger a nuestros clientes frente a los nuevos riesgos y amenazas que aparecen constantemente y que ponen en peligro los datos y la privacidad de los usuarios.

**f) Iniciativas de educación y sensibilización:** Hablamos continuamente del reto que supone hoy en día estar al corriente de cada desarrollo tecnológico que aparece en el mercado, no por el simple hecho de conocer las versiones más modernas de *gadgets*, o de lo último en robótica e Inteligencia Artificial, sino porque cada avance nos pone a todos, grandes y pequeños, delante de un nuevo reto educativo que debemos saber aprovechar.

Telefónica, consciente de esta realidad, apuesta por el desarrollo de iniciativas formativas y de sensibilización para todos los públicos que faciliten la convivencia en una sociedad cada vez más digital:

El portal Dialogando es una muestra de ello. La iniciativa, implantada en 15 países de la Compañía, ayuda a la sociedad a reflexionar sobre el uso que hacemos de la tecnología en nuestro día a día gracias a los recursos que elabora un comité de expertos en diferentes materias relacionadas con la vida digital.

Se han llevado a cabo 31 iniciativas de concienciación en las siguientes temáticas: *grooming*, ciberacoso, brecha digital, cibercontrol, tolerancia en Internet, conexión con sentido, violencia digital, conducción responsable, algunos ejemplos de fraude *online*, privacidad, identidad digital, *eSports*... con un total de 84,9 millones personas impactadas.

### 2.1.6. CONTROL INTERNO

Para atender las disposiciones legales de cada país, relacionadas con la Política de Privacidad de Datos, en el **Plan Anual de Auditoría de 2018**, se realizan proyectos específicos para verificar su cumplimiento, así como la identificación de las mejores prácticas en temas de protección de datos. En 2018 dimos continuidad a las revisiones de protección de datos de carácter personal, ejecutando un total de 13 auditorías internas en esta materia en la compañía.

Los aspectos más importantes revisados han sido: aplicación de las medidas de seguridad en el tratamiento de los datos personales; control de acceso lógico a los mismos; asegurar la integridad y calidad de la información; consentimiento para el tratamiento de los datos y posibilidad de que los usuarios puedan ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de la información relacionada con ellos.

Dentro del **Plan Anual de Auditoría Interna** se han potenciado todos los aspectos relativos a ciberseguridad y seguridad en Redes y Sistemas, como base fundamental para proteger el acceso y la integridad de dichos elementos, verificando que la seguridad de acceso lógico es la adecuada. Estos trabajos técnicos, altamente especializados, analizan de forma integral la seguridad lógica de redes y sistemas de tecnología de la información, riesgos y vulnerabilidades de ciberseguridad, gestión de incidentes, así como la revisión de controles de seguridad perimetral. En relación a esta área, durante el año 2018 se han llevado a cabo un total de 108 auditorías que dan cobertura a las materias anteriormente mencionadas. Estos trabajos han tenido como uno de los objetivos de control principales, verificar que la Normativa de Seguridad del Grupo, principalmente en lo relacionado con el control de acceso lógico, operación y protección de datos, ha sido convenientemente implementada en los activos de Red y Sistemas auditados.

Las auditorías de ciberseguridad y seguridad han sido realizadas principalmente en activos críticos a Telefónica como son los entornos *FullStack*.

Es importante destacar que, en relación a diversas alertas emitidas por la SEC en 2018, se ha estado trabajando en revisar la implantación del modelo de gobierno de los riesgos e incidentes de ciberseguridad, así como el proceso de reporte de ciberincidentes a las diversas administraciones. También se ha revisado el entorno de control a nivel Compañía que se tiene sobre la ciberseguridad, a través de un cuestionario acordado con el auditor externo.

### 2.1.7. FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN

Durante 2018, 84.354 asistentes completaron formación en materia de privacidad, protección de datos, seguridad y ciberseguridad.

Adicionalmente se están reforzando los programas de comunicación y concienciación en esta materia, utilizando diferentes canales para garantizar la llegada de los mensajes a todos los niveles y geografías de la empresa.

### 2.1.8. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Telefónica participa activamente en distintas organizaciones y foros internacionales, la mayor parte de ellos de naturaleza *multipartita*. En 2018 se destaca:

- *Internet Governance Forum*: Nuestro director de Políticas e Internet es miembro del Grupo Consultivo (MAG por sus siglas en inglés) que estableció el Secretario General de las Naciones Unidas. Su principal objetivo es asesorar al Secretario General sobre el programa y el calendario de las reuniones del Foro. El MAG está compuesto por 55 miembros de los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil, incluyendo representantes de las comunidades académica y técnica.
- *Foro de Gobernanza de Internet en España*: Con foco en el impacto social de la Inteligencia Artificial, *Blockchain*, Ciberseguridad, Democracia Digital y la capacitación de la sociedad.
- *Global Network Initiative (GNI)*: Participamos desde el 2017 en esta organización *multipartita* para avanzar en la protección y promoción de la libertad de expresión y la privacidad en la industria de las TIC. Para ello se acuerdan estrategias y posicionamientos conjuntos sobre la libertad de expresión y los derechos de privacidad. Durante este año se han organizado diversos eventos en los que hemos participado, entre ellos, un coloquio coorganizado con la UNESCO sobre cómo mejorar el ecosistema de la información y comunicación para proteger la integridad de las elecciones; y otros sobre cómo impacta la jurisdicción a

los derechos humanos *online* y cómo ejercen los gobiernos su autoridad a través de las fronteras en la era de Internet.

- GSMA: En 2018 destacan las sesiones de trabajo para la elaboración de los Principios de Responsabilidad del Ecosistema Móvil y en la elaboración de la "Digital Declaration".
- Center for Information Policy Leadership: Grupo de reflexión sobre política de privacidad y seguridad que agrupa a líderes de la industria, autoridades reguladoras y responsables políticos en todo el mundo. Esta organización se ocupa ayudar a contextualizar y promover la política de privacidad y ciberseguridad a escala global.
- Consejo de Europa: Somos miembros del partenariado establecido en 2017 entre empresas digitales, operadoras, organizaciones sectoriales y el Consejo de Europa para la promoción de derechos digitales, durante el 2018 hemos participado como panelistas en diversos foros dedicados a la ciberseguridad.
- Cybersecurity Tech Accord: Telefónica es miembro fundador de esta iniciativa nacida del sector privado.
- París Peace Forum: hemos participado y suscrito el documento resultante de este foro anual que es impulsado por el Presidente francés Emmanuel Macron y organizado por una ONG fundada en 2018 por la Fundación Körber, la Fundación Mo Ibrahim, el *Institut Français des Relations Internationales*, el *Institut Montaigne*, *Sciences Po* y el Ministerio francés de Asuntos Exteriores y Europeos.
- Internet Commission: iniciativa independiente para favorecer el desarrollo de un Internet más confiable y responsable. Con participación *multipartita*, pretende orientar la estrategia y el propósito de las organizaciones hacia una digitalización sostenible, centrada en las personas impulsando la prosperidad y la paz.
- Summit for Accountability & Internet Democracy - Shaping an Internet of Values -: Telefónica ha participado en el lanzamiento de la iniciativa en mayo de 2018 en La Haya, con el objetivo de fomentar un Internet de valores, democrático y sostenible para el beneficio de la sociedad.

### 2.1.9. HITOS Y RETOS

#### HITOS 2018

- Actualización de la Política Global de Privacidad.
- Ampliación de los Centros de Privacidad locales (actualmente presentes en 8 países).
- Constitución del Consejo Asesor de Seguridad y del Comité de Seguridad Digital de Telefónica.
- Publicación de los "**Principios de Inteligencia Artificial**".
- Desarrollo de herramientas para fomentar un buen uso de los contenidos audiovisuales por parte de los menores.
- Definición, implantación y consolidación del modelo y capacidades de gestión de crisis global-regional-local; ejercicios de simulación de crisis con la alta dirección y áreas involucradas para las diversas tipologías de crisis e incidentes de seguridad.

#### RETOS 2019

- Implantación de la Política Global de Privacidad en todos los países (2021).
- Implantación del *Personal Data Space*.
- Centros de Privacidad locales en el 100% de los países (2020).

- Implantación completa de los controles de seguridad en el ciclo de vida de productos y servicios basada en la seguridad en la cadena de suministro.
- Implementación de los Principios de Inteligencia Artificial en los procesos de la Compañía.
- Cuatro campañas de sensibilización a través de la plataforma Dialogando y redes sociales en materia de uso responsable de la tecnología.
- Estudio de riesgos y oportunidades de la tecnología en la infancia y adolescencia.
- Simplificación operativa en todas las operaciones de los procesos de seguridad y su ejecución para el cumplimiento normativo (foco en controles accionables para la gestión de accesos, actividad privilegiada y monitorización de seguridad).

### 2.1.10. PRINCIPALES INDICADORES

Indicadores claves en Confianza Digital en 2018	
Nº de asistentes a cursos de formación en Privacidad/Protección de Datos y Seguridad/Ciberseguridad.	84.354
Nº de horas de formación en Privacidad/Protección de Datos y Seguridad/Ciberseguridad.	127.614
Nº de procedimientos abiertos por temas Privacidad/Protección de Datos.	28
Nº de multas por temas de Privacidad/Protección de Datos.	31
Cuantía de multas por temas de Privacidad/Protección de Datos.	1.034.408 €
Número de consultas/reclamaciones en temas de Privacidad en el Canal de Negocio Responsable.	3
Número de consultas/reclamaciones en temas de Libertad de Expresión en el Canal de Negocio Responsable.	0
Nº de auditorías internas en Privacidad/Protección de Datos y Seguridad/Ciberseguridad.	121
Número de auditorías externas en materia de Seguridad en Productos y Servicios. (1)	10
Nº de incidentes/brechas de Seguridad/Ciberseguridad que han tenido impacto.	8
Nº de iniciativas de formación y concienciación en el uso responsable de la tecnología.	31

(1) Productos y Servicios auditados: Movistar Home, Aura, 4ª Plataforma, Niji Home - Smart Wifi, Niji Network, Smart Digit, Smart Steps, Movistar Video, Novum UK, Smart M2M.



## 2.2. DIGITALIZACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

### 2.2.1. NUESTRA ESTRATEGIA Y MATERIALIDAD

Telefónica ambiciona un mundo donde la tecnología digital contribuya a proteger el planeta. Para ello, reducimos nuestra huella sobre el medio ambiente, a la vez que impulsamos la digitalización como una herramienta clave para afrontar los principales retos ambientales. Cambio climático, residuos, agua, contaminación atmosférica, incendios o biodiversidad encuentran ya soluciones entre nuestros productos y servicios.

Esto es solo el principio, ya que las oportunidades de crecimiento en una economía verde son cada vez más relevantes. En un mundo digital hay más oportunidades para la ecoeficiencia y una economía descarbonizada y circular.

A finales de 2018 anunciamos el **Marco de Financiación Sostenible de Telefónica**, bajo el cual la Compañía emitió a principios de este año **el primer Bono Verde del sector**. El medio ambiente se ha convertido en un eje estratégico de la empresa.

El Bono Verde, por importe de 1.000 millones de euros y a un plazo de cinco años, fue participado por más de 310 inversores. Los fondos obtenidos servirán para financiar proyectos destinados a incrementar la eficiencia energética de la Compañía gracias al proceso de transformación del cobre hacia la fibra óptica en España y podrán utilizarse, en cualquier caso, tanto para iniciativas ya existentes (con una antigüedad no superior a tres años) como para proyectos futuros.

La FTTH (Fibra hasta el hogar) es un 85% más eficiente energéticamente en el acceso del cliente que la red de cobre. Ha permitido ahorrar 208 GWh en los tres últimos años, lo que supone evitar la emisión a la atmósfera de 56.500 toneladas de CO<sub>2</sub>, equivalente al carbono capturados por más de 900.000 árboles. Además, el despliegue de fibra ha hecho posible que Telefónica cierre una central de cobre al día, reciclando todo el material como parte de su compromiso con la economía circular.

Contamos con una estrategia ambiental global y actuamos a diferentes niveles, siempre alineados con nuestra estrategia de negocio:

- Gestión ambiental bajo ISO 14001:2015.
- Ecoeficiencia interna.
- Promoción de la economía circular.
- Descarbonización de nuestra actividad.
- Desarrollo de productos y servicios que ofrecen soluciones a problemas ambientales.
- Medioambiente es un asunto transversal a toda la Compañía, que involucra tanto a áreas operativas y de gestión, como a áreas de negocio e innovación.

La estrategia ambiental es responsabilidad del Consejo de Administración, quien aprueba la Política y objetivos ambientales, en el marco de nuestro Plan Global de Negocio Responsable. Los objetivos ambientales más relevantes son parte de la retribución de los máximos responsables de las áreas de operaciones y sostenibilidad.

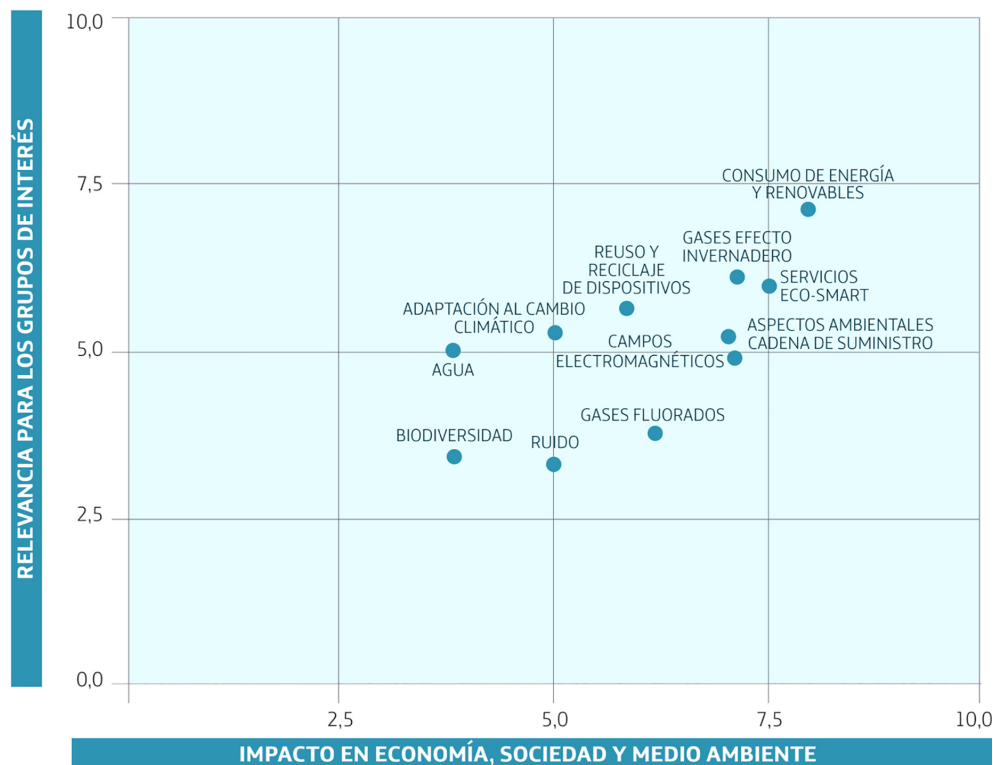
Telefónica cuenta con un equipo multidisciplinar a nivel global y en los diferentes países, encargados de llevar a cabo esta estrategia en los diferentes niveles de responsabilidad.

#### 2.2.1.1. Materialidad

Analizamos cuáles son nuestros aspectos ambientales más relevantes, en base a la estrategia de negocio, el entorno regulatorio, el impacto y las demandas de nuestros grupos de interés. De esta forma, priorizamos

nuestros esfuerzos hacia los aspectos más materiales: consumo energético y energías renovables, los servicios EcoSmart, el despliegue responsable de la red y las emisiones de gases de efecto invernadero.

Sin embargo, no descuidamos el resto de los aspectos ambientales y gestionamos todos ellos para reducir progresivamente nuestro impacto y aumentar la resiliencia.



### 2.2.1.2. Riesgos de medio ambiente y cambio climático

La actividad de Telefónica, como la de cualquier otra compañía, tiene un impacto en el medioambiente y se puede ver afectada por el cambio climático. Los riesgos ambientales y de cambio climático de la Compañía se controlan y gestionan bajo el modelo global de gestión de riesgos del Grupo Telefónica, conforme al principio de precaución.

Nuestros aspectos ambientales tienen su mayor foco de riesgo en la alta dispersión geográfica de las infraestructuras, lo que se controla a través de una gestión ambiental basada en procesos uniformes y certificados conforme a la norma ISO 14001.

En relación con las garantías y provisiones derivadas de riesgos medioambientales, durante el ejercicio 2018, la Compañía ha mantenido y mantiene, tanto a nivel local como a nivel global, varios programas de seguros con objeto de mitigar la posible materialización de algún incidente derivado de riesgos de responsabilidad medioambiental y/o de catástrofes naturales, que garanticen la continuidad de su actividad. Tenemos en vigor una cobertura de todo riesgo, daños materiales y lucro cesante, con objeto de cubrir las pérdidas materiales, daños en activos y pérdida de ingresos y/o clientes, entre otros, como consecuencia de eventos de la naturaleza, y una cobertura de responsabilidad medioambiental para cubrir las responsabilidades medioambientales exigidas en las leyes y normas de aplicación. Ambas coberturas están basadas en estándares del mercado de seguros en términos de límites, sublímites y coberturas.

Por otro lado, analizamos de forma específica los riesgos derivados del cambio climático de acuerdo con las recomendaciones de *Task Force on Climate - Related Financial Disclosures* (TCFD), tanto los riesgos físicos como los de transición. (Ver sección "Energía y cambio climático" y capítulo "Riesgos").

## 2.2.2. GESTIÓN AMBIENTAL

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) ISO 14001 es el modelo que elegimos para asegurar la protección del medioambiente. Durante 2018 continuamos mejorando nuestro SGA y actualmente tenemos certificado el 99,4% de nuestras operadoras, bajo los nuevos requisitos de la versión 2015 de este estándar.

Contamos con un completo abanico de normas, que incorporan la perspectiva de ciclo de vida, con lo que incorporamos también los aspectos de nuestra cadena de valor y de forma especial involucramos a nuestros proveedores en la gestión ambiental.

Disponer de un SGA certificado, nos permite asegurar el correcto control y cumplimiento de la legislación ambiental aplicable en cada operación, siendo el modelo preventivo de cumplimiento asociado al proceso global de cumplimiento de la Compañía. **Durante 2018 no fuimos objeto de ninguna sanción relevante en materia ambiental.**

Además, mantenemos la certificación de los Sistemas de Gestión de la Energía (ISO 50.001) en las operaciones de España y Alemania (en torno al 40% de nuestros ingresos) y trabajamos para extenderlo a otras operaciones, consiguiendo que la eficiencia de nuestra red siga mejorando de forma continua.

### 2.2.2.1. Una red responsable

Disponemos de un adecuado control de riesgos e impactos ambientales en la gestión de nuestra red en todo su ciclo de vida, lo que nos permite prestar un servicio de máxima calidad sin comprometer el cuidado del medio ambiente. En 2018 invertimos más de 10 millones de euros con este objetivo.

**Los principales aspectos ambientales de la red son el consumo de energía y los residuos**, aunque gestionamos todo nuestro posible impacto como el ruido o el consumo de agua. Ver más detalle en las secciones “[Energía y Cambio Climático](#)” y “[Economía circular](#)”. **Muestra de la gestión responsable de la red es que el 97% de los residuos fueron reciclados en 2018.**

De cara a minimizar el impacto del despliegue de red implantamos las mejores prácticas, por ejemplo, medidas de insonorización cuando es necesario. La compartición de infraestructuras disminuye de forma relevante el impacto de nuestro sector en el entorno. Por ello, siempre que es posible localizamos nuestras instalaciones compartiendo espacio con otras operadoras. De esta forma se optimiza la ocupación de suelo, el impacto visual, el consumo de energía y la generación de residuos.

En cuanto a la biodiversidad, el impacto de nuestras instalaciones es limitado, si bien realizamos estudios de impacto ambiental e implantamos medidas correctoras cuando es necesario, por ejemplo, en áreas protegidas.

<b>CICLO DE VIDA DE LA RED RESPONSABLE</b>	
<b>PLANIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN:</b>	
Licencias y permisos ambientales	5.750
Inversión en licencias ambientales	2,5 M€
Medidas reducción impacto visual	565
Estaciones base con energía renovable	4.360
<b>OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO</b>	
Mediciones de campos electromagnéticos	32.500
Gasto en control ambiental	10 M€
Proyectos de eficiencia energética	139
Residuos Peligrosos gestionados	2500 t
Baterías recicladas	98%
Residuos reciclados	97%
Papel reciclado o certificado FSC	99%
Energía renovable	58%
Emissiones (alcance 1+2)*	(-37%)
Consumo de energía por tráfico (MWh/PB)*	(-64%)
<b>DESMANTELAMIENTO</b>	
Equipos reutilizados	> 240.000
Venta residuos operaciones	30 M€
RAEE reciclados	5.000 t

\*Variación respecto a 2015.

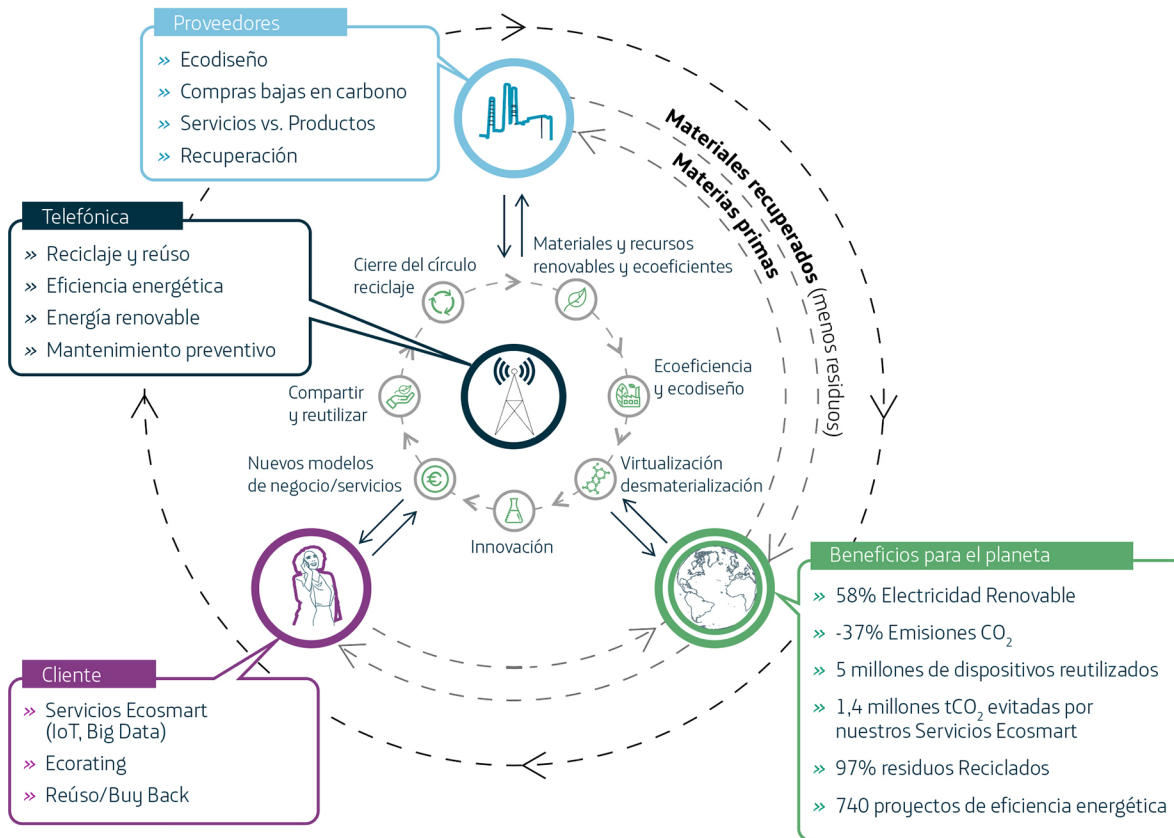
### 2.2.3. ECONOMÍA CIRCULAR

La economía circular es una nueva forma de entender la economía, enfocada en mejorar la eficiencia en el uso de recursos, disminuir la dependencia de materias primas y mitigar el cambio climático. Se presenta como una alternativa llena de oportunidades, con el potencial de resolver retos ambientales a la vez que aporta valor económico y crecimiento. Este concepto no sólo revoluciona los paradigmas convencionales, sino que también proporciona retos y oportunidades para la digitalización, ya que es necesaria una sociedad hiperconectada para lograrla.

Integramos esta filosofía a lo largo de todo el ciclo de vida de nuestra empresa. Ponemos foco en optimizar el consumo de recursos y promover que los bienes usados vuelvan al ciclo productivo, y para ello nos centramos sobre todo en nuestras compras, la gestión eficiente de la red y provisión de servicios al cliente con este fin.



## ECONOMÍA CIRCULAR EN TELEFÓNICA



### 2.2.3.1. Nuestra ecoeficiencia

Reducimos el impacto de nuestros servicios y operaciones sobre el medio ambiente gracias a medidas ecoeficientes, como un mantenimiento preventivo de la infraestructura, la sustitución de equipos por otros de bajo consumo o la reutilización de estos a nivel interno.

El consumo de energía tiene, por su relevancia, un capítulo específico (ver sección "[Energía y cambio climático](#)").

#### a) Agua

Nuestro consumo de agua se debe principalmente al uso sanitario y, en menor medida, a su uso en climatización. Cada una de nuestras operaciones realizan medidas específicas para tener un consumo más eficiente, especialmente en aquellos lugares donde el estrés hídrico es mayor y de acuerdo con las limitaciones locales.

Durante el año 2018, nuestro consumo global ha sido de 4 Hm<sup>3</sup>.

Consumo de agua (Hm <sup>3</sup> )		
2016	2017	2018
3,75	3,74	4,06

## b) Papel

Establecemos pautas comunes para reducir el impacto de este material. Así, el 99% del papel que consumimos en nuestras oficinas el año pasado era de origen reciclado o certificado (FSC o PEFC).

Otro ejemplo de ecoeficiencia es la digitalización de las facturas de nuestros clientes. En 2018, han elegido la factura sin papel 75 millones de clientes. Generamos así más de 736 millones de facturas electrónicas, que han evitado el consumo de 3.600 toneladas de papel y la tala de cerca de 63.000 árboles.

En 2018, el 99% del papel que consumimos es de origen sostenible.

## c) Cerrando el ciclo: Residuos y No-Residuos

Teniendo en cuenta el principio de jerarquía de residuos en la economía circular, nuestra principal apuesta es prevenir y reducir la generación de estos, apoyando mayoritariamente la reutilización de equipos usados y el reciclado. Todo ello, nos permite ser más competitivos, reducir gastos e incrementar ingresos, a la vez que logramos reducir nuestra huella sobre el entorno y cumplir con la normativa legal aplicable.

El mantenimiento de la infraestructura de red es la principal generadora de residuos, pero también lo son las actividades administrativas que realizamos en nuestras oficinas y, en menor medida, las actividades comerciales con nuestros clientes.

En 2018 conseguimos la reutilización de casi 5 millones de unidades de equipos de comunicaciones que suponen más de 2.000 toneladas. Cuando la reutilización no es una opción, el reciclaje es la mejor alternativa para el tratamiento de los residuos.

- Routers y decodificadores: 3.846.395
- Teléfonos móviles: 812.832
- Equipos operaciones y oficinas: 235.806
- Equipos donados: 7.432

Así, en 2018 generamos 26.295 toneladas de residuos, un **4% menos que el año anterior. Logramos destinar a reciclaje el 97%.**

Cerca del 64% de nuestros residuos son cables que se originan en el proceso de transformación de nuestra red, cuando migramos del cable de cobre a la fibra óptica (ver *case study* de migración de cobre a fibra óptica Telefónica España). Su reutilización no es posible pero sí su reciclaje. De este modo, impulsamos la economía circular dando un valor a los materiales que retiramos, para que sean introducidos de nuevo en el modelo productivo. Gracias a la recuperación de nuestros residuos Telefónica ingresó más de 32 millones de euros.

RESIDUOS DE TELEFÓNICA	2016	2017	2018
Total residuos generados (t)	23.507	27.536	26.295
Residuos Reciclados (%)	97%	97%	97%
Equipos reutilizados (t)	1.408	1.242	2.220
Residuos vertedero e incineración	665	816	694

*En 2018 generamos 4% menos residuos y el 97% fueron reciclados.*

TIPOLOGÍA RESIDUOS	RESIDUOS	TRATAMIENTO
Residuos No Peligrosos (90%):	Cables (64%), RAEs (20%), Papel (6%)	98% reciclado
Residuos Peligrosos (10%):	Baterías (9%), otros Peligrosos (1%)	97% reciclado

- ***Grete!***: Se trata la plataforma digital para la gestión de residuos de Telefónica, gracias a ella mejoramos la trazabilidad y aprovechamos todas las oportunidades ligadas a la economía circular. A finales de 2018, la herramienta estaba implantada en España, Colombia, Chile, Panamá, Argentina, Ecuador, Brasil, México, El Salvador, Guatemala, Nicaragua y Costa Rica.
- ***Equipos electrónicos usados y sus residuos:*** Estos residuos son muy relevantes para la actividad de Telefónica. Según Naciones Unidas, se estima que la generación de residuos electrónicos o *e-waste* sobrepasará los 50 millones de toneladas anuales en 2021.

Los residuos electrónicos contienen minerales valiosos susceptibles de ser recuperados, pero a la vez materiales que pueden ser contaminantes sino se tratan de forma adecuada. Por ello, consideramos que la solución a este problema debe afrontarse desde la responsabilidad compartida por todos los actores implicados. En 2018 el total de residuos de equipos electrónicos de operaciones y clientes, el 69% se reciclaron y cerca del 30% se reutilizaron.

---

#### Principios de Telefónica para el impulso de la economía circular en la gestión de equipos eléctricos y electrónicos

---

Fomentar el desarrollo de un marco normativo propicio y realizar prácticas de reutilización y reciclaje.

Garantizar un tratamiento adecuado con controles a nuestra cadena de suministro.

Ofrecer a nuestros clientes información ambiental durante la compra (*Ecorating*) y alternativas de disposición para sus dispositivos usados.

Promover con los fabricantes el mejor ecodiseño.

---

#### 2.2.3.2. Clientes y economía circular

Uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible sobre el que deseamos hacer énfasis es el desarrollo de un modelo de consumo y producción sostenibles. Es por ello, que elaboramos nuevos productos e iniciativas con las que nuestros clientes pueden actuar para reducir su impacto ambiental y sumarse al reto de la economía circular.

##### a) Recompra y reacondicionamiento de equipos

Con nuestras políticas de alargar la vida útil de los equipos de comunicaciones, tanto los de clientes como nuestros equipos internos, logramos reducir el consumo de recursos y energía al evitar la fabricación de nuevos equipos.

Ofrecemos opciones de recompra y reacondicionamiento de teléfonos móviles a nuestros clientes. Por medio de esta iniciativa, nuestros clientes pueden llevar sus dispositivos móviles en desuso para darles una segunda vida o un tratamiento de reciclado sin exponer al medio ambiente. En 2018, recogimos más de 800.000 móviles gracias a estos programas.

Además, facilitamos la reutilización de móviles a través del *leasing* o venta de terminales de segunda mano en algunos de nuestros mercados, como en Reino Unido con el programa *O2 Refresh*.

También recuperamos de casa de nuestros clientes los *routers* y descodificadores que ya no necesitan. Estos son reacondicionados y se reutilizan nuevamente por Telefónica, evitando el consumo de materiales y recursos que supone la fabricación de un nuevo equipo. En 2018 recuperamos cerca de 4 millones de equipos usados.

Por último, en algunos países, como por ejemplo España, donamos equipos informáticos, siendo el total de dispositivos donados aproximadamente 7.000 unidades.

## b) Ecorating

En el momento de adquirir un nuevo teléfono, nuestros clientes pueden consultar el Ecorating de los distintos terminales del catálogo. Se trata de un sello con una puntuación entre 1 y 5 que evalúa el grado de sostenibilidad ambiental del dispositivo. La puntuación se basa en una metodología que evalúa el impacto sobre el medio ambiente del ciclo de vida de los terminales incluyendo indicadores como el calentamiento global, el uso de materias primas o su facilidad para el reciclaje.

En 2018, hemos conseguido que el 71% de nuestro portfolio tenga el sello Ecorating y la nota media es de 3,2. Hasta la fecha informamos sobre el Ecorating de nuestros terminales en 10 países.

Esta información sirve para fomentar la innovación e implantación de las prácticas más favorables al medio ambiente en todo el ciclo productivo, especialmente en nuestros proveedores.

### 2.2.3.3. Cadena de suministro en la economía circular

Integramos la filosofía de la economía circular en nuestra relación con proveedores, aliados esenciales en esta transición. Nos centramos en optimizar el consumo de recursos y estimular el retorno de materiales al ciclo productivo.

Además, impulsamos la reducción de emisiones GEI de nuestros proveedores y trabajamos ellos en este reto. (Ver más información en el apartado Alcance 3. de la sección de emisiones).

#### a) Compras más ecoeficientes

Somos conscientes de las oportunidades que presenta la adquisición de bienes y servicios, de cara a minimizar el impacto que éstos puedan tener en el medio ambiente. Por ello, en el marco de nuestra Política Global de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, hemos incorporado criterios ambientales y de economía circular, como, por ejemplo, la necesaria incorporación de medidas preventivas y de análisis de ciclo de vida (ACV) a la hora de proveer productos o servicios a Telefónica.

Otra de las líneas de actuación es la compra baja en carbono. Para los equipos con un alto consumo de energía, incorporamos el concepto de *Total Cost of Ownership* (TCO) en el proceso de adquisición, así consideramos el consumo energético que el equipo tendrá durante su uso y no solo el coste en la compra. El TCO nos permite reducir el consumo energético de la empresa y las emisiones de carbono asociadas.

Además, en este ámbito incorporamos directrices para reducir el impacto de los gases refrigerantes en nuestra huella de carbono. Para ello, se ha limitado la recarga de gases CFC o HCFC que agotan la capa de ozono, adelantándonos a los plazos dictados por los acuerdos internacionales, dando prioridad a los gases en función de su menor potencial de calentamiento global.

La compra de energía renovable juega un papel primordial, tanto por la adquisición de Garantías de Origen de Energía renovable como por la firma de contratos a largo plazo (*Power Purchase Agreements* - PPA). Fomentamos la firma de contratos de este tipo en aquellos países en los que la normativa lo permite, con el triple objetivo de reducir el gasto en energía, las emisiones de carbono y llegar al 100% de electricidad renovable en Telefónica. Además, contamos con socios tecnológicos para desarrollar proyectos de eficiencia energética y autogeneración de energías renovables, que sustituyen producto por servicio, lográndose con ello mayores eficiencias. (Ver sección "Energía y Cambio Climático").

Más allá de la energía, también incorporamos prácticas de compra más ecoeficiente, por ejemplo, el papel de fibra virgen que usamos en muchos países tiene certificado FSC, o el Ecorating que persigue incentivar el ecodiseño entre nuestros proveedores de teléfonos móviles (Ver secciones de "Gestión de la cadena de suministro" y "Energía y Cambio Climático").



**b) Impulsando la trazabilidad en la gestión de residuos**

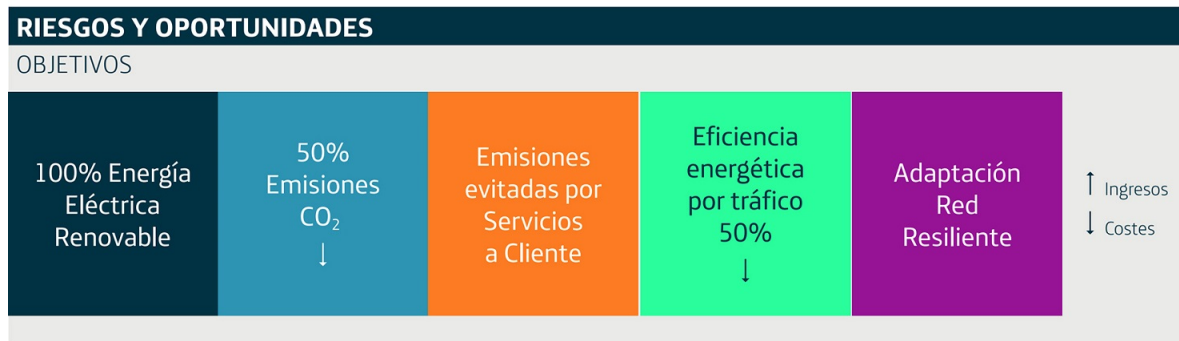
Gracias a la configuración de la plataforma GreTel, facilitamos a nuestros proveedores de gestión de residuos la creación de informes con las especificaciones técnicas necesarias para la realización de informes a las administraciones públicas de cada país, ya que la herramienta se adapta a las necesidades regulatorias allí donde se ubican los residuos; Desde la correcta gestión de equipos contaminados con bifenilos policlorados (PCB) hasta la reutilización de equipos eléctricos y electrónicos (EEE). Gracias a estas medidas, involucramos a nuestros proveedores para mejorar su propio sistema de gestión de residuos en cada país donde operamos.

**2.2.4. ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO**

**2.2.4.1. Estrategia integrada de energía y cambio climático**

Nuestra estrategia de energía y cambio climático, alienada con el negocio, nos permite cubrir todas las aristas de este fenómeno global: responsabilizarnos de la mitigación, aprovechar las oportunidades y adaptarnos gestionando los riesgos. En Telefónica nos comprometemos a reducir nuestra propia huella de carbono, pero, en segundo lugar y de forma más relevante, ofrecemos soluciones para reducir las emisiones de nuestros clientes.

**GOBERNANZA**



El cambio climático se integra hoy día en la gestión de los principales aspectos de la Compañía, como gobierno, estrategia, riesgos y objetivos, por su carácter transversal y global.

Implementamos las recomendaciones del **Task Force on ClimateRelated Financial Disclosures (TCFD)**, para dar respuesta a las demandas de nuestros principales grupos de interés y la transparencia requerida en esta materia.

**Gobernanza**

La estrategia de cambio climático y energía forma parte del Plan de Negocio Responsable, liderado por el Consejo de Administración.

Desde hace más de 10 años contamos con la Oficina Global de Energía y Cambio Climático, compuesta por áreas globales como Operaciones, Medio ambiente y Compras, encargada de ejecutar la Estrategia.

**Objetivos de energía y cambio climático**

En 2016 fijamos objetivos de Energía y Cambio Climático a 2020 y 2030, alineados con el Acuerdo de París y validados por *Science Based Target initiative (SBTi)*. La consecución de estos objetivos forma parte de la retribución de los responsables de las áreas de operaciones y medio ambiente.

Estas metas nos ayudan a aprovechar las oportunidades de la descarbonización, a ser más competitivos y ofrecer a nuestros clientes una red limpia. Logramos reducir nuestras emisiones de carbono a la vez que disminuimos el gasto operativo, a través de la eficiencia y las energías renovables.

Los objetivos que nos fijamos (relativos a los datos de 2015) son:

- Reducir un 50% el consumo de energía por unidad de tráfico en 2020.
- Reducir emisiones de Alcance 1+2 un 30% en términos absolutos en 2020 y 50% a 2030.
- Consumir 50% de la electricidad de fuentes renovables en 2020 y el 100% en 2030.

Objetivos Globales de Energía y Emisiones (2015-2020)				
KPI	Objetivo reducción 2020	Valor año base	Valor 2018	
Consumo de energía por tráfico	(-50%)	415 MWh/PB	150 MWh/PB	(-64%) energía/tráfico
Emisiones GEI (alcance 1+2)	(-30%)	1,95MtCO <sub>2</sub>	1,22MtCO <sub>2</sub>	(-37%) emisiones de GEI
% Consumo electricidad renovable	50%	20%	58%	

En 2018 continuamos avanzando para lograr estos objetivos, en 2019 se definirán nuevos valores como objetivos de medio plazo. En comparación con 2015, el consumo total de energía por tráfico bajó un 64%. Esto ha sido posible gracias a nuestro foco en eficiencia energética, y el proceso de transformación de nuestras redes. En la migración a cobre a fibra óptica obtenemos un 85% de eficiencia en el acceso de los clientes.

Logramos que el 100% en Europa, Brasil<sup>9</sup>, y 58% a nivel global, del consumo eléctrico de la Compañía provenga de fuentes renovables.

Todo ello, ha hecho posible que nuestras emisiones Alcance 1 y 2 en 2018 hayan disminuido un 37% respecto a 2015.

*Logramos nuestros objetivos 2020 con dos años de antelación.*

### Riesgos y oportunidades

Analizamos de forma específica los potenciales riesgos y oportunidades derivados de la incidencia de los efectos climáticos proyectados, en diferentes escenarios de concentración de CO<sub>2</sub>eq en la atmósfera y diferentes plazos temporales, conforme a las recomendaciones de TCFD.

Este análisis nos permite incorporar el cambio climático en decisiones empresariales de largo plazo, minimizando los riesgos y maximizando las oportunidades para nuestro negocio.

#### a) Riesgos

Así, el cambio climático es uno de los riesgos básicos dentro de nuestro Modelo de Gestión de Riesgos. (Ver capítulo "Identificación y gestión de riesgos").

<sup>9</sup> Brasil 100% renovable desde noviembre 2018.

Analizamos la exposición de nuestro negocio a los riesgos físicos y también los derivados de la transición hacia una economía baja en carbono.

En los riesgos físicos analizamos la probabilidad e impacto, que tanto los cambios paulatinos en el clima (temperatura, pluviometría, nivel del mar) como eventos climáticos extremos, pueden tener sobre nuestras infraestructuras y operación. En cuanto a la transición mundial a una economía baja en carbono, consideramos los riesgos que pueden provenir de cambios en la regulación, la innovación tecnológica, así como los asociados a cambios en los mercados actuales o aspectos reputacionales. Los más relevantes están relacionados con un aumento en el gasto operativo del coste energético, por ejemplo, en países con dependencia de la generación hidráulica.

Con el fin de gestionar estos riesgos, contamos con líneas de trabajo que ayudan a aumentar nuestra resiliencia al cambio climático. Así, dentro de nuestra estrategia incluimos medidas de adaptación tanto a los cambios físicos como a los devenidos de una economía baja en carbono. Las principales medidas son los Planes de Continuidad de Negocio ante desastres climáticos; y los Planes de Eficiencia Energética y Energía Renovable, que nos permiten reducir el consumo de energía, el consumo de combustibles fósiles y las emisiones de gases de efecto invernadero, y nos preparan en todos los riesgos de la transición: regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputacionales.

## b) Oportunidades

Encontramos oportunidades en una economía baja en carbono tanto para la gestión interna de la energía, como para el crecimiento de nuestro negocio, por la venta de productos que reducen emisiones de carbono en nuestros clientes.

Entre las oportunidades internas **destacan el Plan de Energías Renovables y el de Eficiencia Energética**, que nos permite reducir el coste operacional de la Compañía. Y en las externas, vemos una **oportunidad de crecimiento de negocio**, por ejemplo, los nuevos servicios basados en Internet de las Cosas, necesarios para la transición hacia la descarbonización de muchos sectores de la economía (ver sección '[Servicios EcoSmart](#)').

En 2018 hemos sido reconocido, por quinto año consecutivo, con la máxima **clasificación "A" en el CDP Climate Change**. Esta lista integra a empresas que cumplen los máximos criterios de *Carbon Disclosure Project* en cuanto a estrategia, objetivos y acciones relativos a los riesgos y oportunidades del cambio climático. Además, fuimos galardonados por nuestra transparencia y compromiso con los clientes en materia de cambio climático, obteniendo una calificación "A" en el *CDP Supply Chain Climate*.

### 2.2.4.2. Energía

La energía es un recurso fundamental para nuestra actividad, el 95% de nuestro consumo proviene del funcionamiento de nuestra red. Desde el año 2015, hemos conseguido estabilizar el consumo energético (-0,29%) a pesar de que el tráfico gestionado por nuestras redes ha aumentado un 176%.

En 2018, el consumo energético fue de 7.137 GWh, un 93% de electricidad y un 7% de combustibles. Además, el 86% se concentra en tan solo 7 países, siendo España y Brasil los más relevantes (51% del total).

CONSUMO ELÉCTRICO POR INSTALACIÓN	6.669 GWh
Estaciones base	48%
Centrales de telefonía fija	35%
Centrales de telefonía móvil	7%
Data Centers	5%
Oficinas	3%
Otros	2%

CONSUMO DE ELECTRICIDAD POR PAÍS	6.669 GWh
UK	7,83%
ALEMANIA	11,20%
ESPAÑA	24,78%
MÉXICO	5,47%
CAM	1,89%
COLOMBIA	4,36%
PERÚ	3,67%
ECUADOR	0,94%
VENEZUELA	1,85%
CHILE	3,71%
ARGENTINA	6,62%
URUGUAY	0,37%
BRASIL	27,25%

ENERGÍA	2015	2016	2017	2018
Consumo total de energía (MWh)	7.157.309	6.993.722	7.042.619	7.136.772
Electricidad (MWh)	6.724.081	6.493.117	6.581.361	6.668.881
Combustible y Calefacción Urbana (MWh)	433.229	500.606	461.258	467.891
Energía proveniente de fuentes renovables (%)	20,45	45,99	46,93	57,98
Tráfico gestionado total anual (Petabytes)	17.235	25.716	35.708	47.500

**IX Workshop Global de Energía y Cambio Climático:** En 2018 realizamos nuevamente el encuentro anual entre nuestros líderes de transformación energética y las principales empresas colaboradoras en la materia. El evento celebrado en Argentina reunió a más de 200 personas. El objetivo es aprovechar las oportunidades que actualmente existen en esta temática y fomentar la innovación para reducir el consumo energético y nuestra huella de carbono a nivel global. Durante estos días se hace entrega además de los premios *Energy Awards* de Telefónica.

#### Plan de Eficiencia Energética

Con el fin de optimizar el consumo energético de nuestra red, en el año 2010 establecimos un Plan de Eficiencia Energética. Desde entonces hemos puesto en marcha 740 proyectos, con un ratio de crecimiento anual del 7%, gracias al Centro Global de Energía creado en 2015 para acelerar la eficiencia, con responsables de incentivar proyectos de Eficiencia energética en cada uno de los países. En 9 años hemos ahorrado más de 4.000 GWh, 553 millones de euros, y evitado 1,27 millones de tCO<sub>2</sub>eq.

En 2018 llevamos a cabo 139 iniciativas en nuestras redes y oficinas. Gracias a las que hemos ahorrado 181 GWh y evitado la emisión de más de 73.145 toneladas de CO<sub>2</sub>eq.

Entre las iniciativas globales destacan la modernización de nuestra red para aumentar su eficiencia por ejemplo sustituyendo el cobre por fibra óptica; los proyectos de renovación de las plantas de fuerza y equipos de clima; la utilización de *free cooling* para climatizar con aire directo desde del exterior; el apagado de las redes *legacy*;

la implantación de funcionalidades de ahorro de energía en la red de acceso; y la disminución de consumo de combustible a través de la implantación de estaciones híbridas.

Este esfuerzo se refleja en una mejora del 64% de mejora de nuestros ratios intensivos de energía (MWh/PB) respecto a 2015, y conseguimos desligar el crecimiento de nuestros servicios del consumo energético.

<b>AHORRO GRACIAS A PROYECTOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA</b>	<b>181 GWh</b>
<i>Lighting</i>	0,5%
<i>Power Saving Features</i>	14,7%
<i>Cooling</i>	5,2%
Power	1,7%
Transformación de red	71,6%
Autogeneración de energía renovable	1,1%
Otros	5,2%

### Plan de Energía Renovable

La descarbonización de la Compañía nos exige, no solamente la máxima eficiencia en el uso de la energía, sino también que ésta proceda de fuentes renovables.

Para ello, Telefónica cuenta con un Plan de Energías Renovables, con el que hemos logrado que el 100% de la energía eléctrica en Europa, y el 58% a nivel global, proceda de fuentes libres de emisiones. Con ello hemos conseguido adelantar el cumplimiento del objetivo que habíamos definido para 2020.

Asimismo, el cambio hacia energías limpias reduce nuestros costes operativos, y nos hace menos dependientes de las fluctuaciones de los precios de combustibles fósiles. Nuestro plan de Energía Renovable proyecta unos ahorros potenciales en el OPEX de energía del 6% a 2020 pudiendo alcanzar un 26% en 2030.

El Plan, contempla todo tipo de soluciones: auto generación, compra de energía renovable con garantía de origen y acuerdos de compra a largo plazo (*Power Purchase Agreement - PPA*), y prima las energías renovables no convencionales.

Dentro de las iniciativas, durante 2018, destacan dos proyectos de compra energía: la adquisición de energía eléctrica 100% renovable en Brasil, y la entrada en funcionamiento de una planta solar bajo un acuerdo PPA para Telefónica México.

Desde noviembre, la operadora en Brasil consume el 100% de su electricidad procedente de fuentes renovables. Esto se ha logrado por medio de tres estrategias: la contratación de energía verde en el mercado libre incentivado; la contratación a medio plazo de energía procedente de pequeñas centrales hidráulicas bajo un acuerdo de generación distribuida; y finalmente, la adquisición de garantías de origen renovable para el resto del consumo eléctrico.

En 2018 comenzó el suministro a nuestra operación en México del mayor parque solar del país, gracias al PPA firmado entre Telefónica y el generador solar. Este parque suministrará el 40% de la electricidad consumida por Telefónica México durante los próximos 20 años.

En cuanto a la autogeneración, incrementamos paulatinamente las estaciones base de la red móvil que funcionan con energía renovable ya tenemos más de 4.300. Esto nos permite además evitar el uso de generadores de fuel en zonas aisladas. La autogeneración, poco a poco comenzará a estar presente también en otro tipo de instalaciones que consumen más energía, como el MTSO de Managua (Nicaragua), en el que se han puesto paneles que generan el 10% de su consumo eléctrico.

En total, 3.382 GWh provienen de energía renovable. Esto nos ha permitido evitar emisión de alrededor de 1 millón de toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente. Lo que pone de manifiesto que las energías renovables son claves para lograr descarbonizar nuestra actividad y reducir la huella de carbono en términos absolutos.

El 100% del consumo eléctrico de Europa y Brasil<sup>10</sup> ya proviene de fuentes renovables

### 2.2.4.3. Emisiones de CO2

Calculamos y reducimos anualmente nuestra huella de carbono, tanto las emisiones directas (Alcance 1) derivadas del consumo de combustibles y fugas de gases refrigerantes; como las emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico (Alcance 2); y otras emisiones indirectas, relacionadas con nuestra cadena de valor (Alcance 3). Los Planes de Energía Renovable y Eficiencia Energética son las principales palancas de reducción de emisiones.

Nuestra metodología de cálculo se basa en el Protocolo de GEI y la Norma ISO 14064.

Emisiones de GEI	Unidad	2015	2016	2017	2018	Evolución 2015-2018
Alcance 1	tCO2e	304.857	301.999	304.811	261.364	(-14%)
Alcance 2 (basado en método de mercado)	tCO2e	1.644.802	1.180.803	1.092.179	957.459	(-42%)
Alcances 1+2	tCO2e	1.949.659	1.482.802	1.396.989	1.218.823	(-37%)
Alcance 3	tCO2e	n.d.	2.606.625	2.460.656	2.296.042	(-12%)
Emisiones evitadas por consumo energía renovable	tCO2e	(-514.429)	(-869.742)	(-779.085)	(-987.447)	92%
Intensidad de emisiones (alcance 1+2/ ingresos)	tCO2e/millón €	39,12	28,50	26,86	25,03	(-36%)

**Alcance 1:** Nuestras emisiones de Alcance 1, provienen de dos fuentes principales; del consumo de combustible en nuestras líneas de negocio y de las emisiones fugitivas de gases refrigerantes de los equipos de climatización. Las reducimos a través de distintas iniciativas, como la sustitución de generadores de fuel por autogeneración renovable o la eliminación de equipos de refrigeración por *freecooling* o su sustitución por otros con gases refrigerantes de menor potencial de calentamiento. Con estas medidas, hemos logrado disminuir este alcance un 14% respecto a 2015, lo que suponen más de 43.500 toneladas menos de CO<sub>2</sub>eq emitidas a la atmósfera al año.

**Alcance 2:** Las emisiones de Alcance 2, provenientes del consumo eléctrico, son las más relevantes de nuestra actividad. Las acciones que llevamos a cabo para su reducción se basan en la implantación de proyectos de eficiencia energética y en la transición a un mayor consumo de energía renovable. Gracias a ello, en 2018 conseguimos una reducción del 42% de nuestras emisiones de Alcance 2 respecto a 2015, lo que suponen más de 687.000 toneladas de CO<sub>2</sub>eq menos al año.

*Las emisiones de Telefónica sin nuestro plan de energía renovable hubieran sido un 80% mayores.*

	2015	2016	2017	2018
Emisiones GEI (alcance 1+2) (tCO2e)	1.949.659	1.482.802	1.396.989	1.218.823
Consumo energético (MWh)	7.157.309	6.993.722	7.042.619	7.136.772
Energía renovable (KWh)	1.244.391.699	2.611.852.794	2.698.549.068	3.382.311.679

**Alcance 3:** Las principales emisiones Alcance 3 de nuestra cadena de valor provienen de las categorías relacionadas con las compras que realizamos a nuestra cadena de suministro, y con el uso de productos y

<sup>10</sup> Telefónica Brasil 100% desde noviembre 2018.

servicios que vendemos a nuestros clientes. En 2018, estas emisiones ascendieron a 2.296.042, un 12% menos respecto a 2016.

El 68,5% proviene de nuestra cadena de suministro por la compra de productos y servicios, la adquisición de bienes capitales y la generación de energía.

Nuestro objetivo es reducir entre 2016 y 2025, un 30% las emisiones por unidad de producto comprado (categorías 1 y 2 del Alcance 3); y un 25% las emisiones asociadas al ciclo de vida la energía (categoría 3 del Alcance 3).

## 2.2.5. DIGITALIZACIÓN Y SERVICIOS ECOSMART

La digitalización y la conectividad son palancas fundamentales para hacer frente a los retos ambientales que afectan al conjunto de la sociedad: cambio climático, escasez de agua, economía circular, contaminación y pérdida de biodiversidad. Esta nueva era digital es una oportunidad para que este proceso de transformación de la economía, las empresas, y la sociedad, se haga ofreciendo soluciones para reducir el impacto en el entorno. Muchos de nuestros servicios ya tienen esta perspectiva integrada.

Nuestra estrategia de negocio apuesta por la revolución digital y, por eso, desarrollamos servicios basados en la conectividad, Internet de las Cosas (IoT), Cloud o Big Data. En todos ellos encontramos beneficios ambientales, por ejemplo, con servicios de IoT para hacer un uso más eficiente de recursos como la energía y el agua; con Big Data estamos ayudando a mejorar la planificación del tráfico y la calidad del aire; y con servicios basado en drones y conectividad podemos mejorar la respuesta ante incendios.

### 2.2.5.1. Conectividad

La conectividad es la base sobre la que se sustenta nuestro negocio y productos como banda ancha, fibra y audio/videoconferencias posibilitan nuevas formas de trabajo con menos desplazamientos, lo que permite reducir el consumo de energía, las emisiones de carbono y la contaminación atmosférica.

### 2.2.5.2. Internet de las Cosas (IoT)

IoT es una palanca de crecimiento global, y dado que Telefónica es líder en conectividad y servicios digitales, el internet de las cosas supone una gran oportunidad. Esta tecnología ofrece múltiples posibilidades, ya que al conectar objetos en tiempo real obtenemos detalle su estado y comportamiento, y podemos aplicarlo en diversos escenarios. Un ejemplo de esto, es el de la eficiencia energética, ya que al conectar activos que consumen energía, es posible adaptar su configuración en tiempo real para que consuman la energía adecuada en cada momento.

Esto se materializa en servicios como:

- Medidores Inteligentes de energía para nuestros clientes, como el caso de Reino Unido donde Telefónica gestiona 22 millones de hogares con 40 millones de contadores conectados de luz y gas.
- Solución de optimización de la movilidad, como nuestras soluciones de gestión de flotas, gestión de fuerza de campo en movilidad o *asset tracking*.
- Soluciones de eficiencia energética para ciudades inteligentes, basadas en la optimización de la iluminación o la optimización de los medios urbanos de movilidad.
- Soluciones de optimización de energía para empresas, tanto a nivel de factoría como de empresas con gran dispersión geográfica en sedes, como hoteles, bancos o supermercados, entre otros.
- Soluciones de optimización agraria como *Smart Agro*.

- Soluciones de coche conectado para el gran consumidor, de cara a optimizar su uso y detectar averías de manera temprana.

IoT es una realidad a nivel comercial, y así se refleja en los ingresos de Telefónica bajo este concepto (ver más en el *case study flagship* "La eficiencia energética y el IoT").

- IoT crecimiento ingresos interanual: +31,0%.
- 19.483.000 líneas conectadas: +20,7% a nivel interanual.

### 2.2.5.3. Big Data

A través del análisis de patrones de movimiento trazados por el uso del móvil, combinados con otros datos abiertos o de sensores IoT, estamos ofreciendo a nuestros clientes servicios con aplicación en el mundo ambiental, como la gestión del transporte en una ciudad o la mejora de la respuesta ante una catástrofe ambiental.

LUCA es nuestra unidad de servicios especializados de Big Data. Su objetivo es ayudar a los clientes en la toma de decisiones, en una gestión más eficiente de los recursos y además, en última instancia, en revertir los beneficios de este caudal de información a la sociedad en su conjunto.

En el mercado, ya hemos lanzado varios servicios *EcoSmart* basados en el Big Data como *LUCA Energy* y *LUCA Fleet*. Ambos analizan la información recogida por sensores IoT y ofrecen una capa superior de analítica y de visualización de los datos que impactan directamente en la toma de decisiones, mejoran la planificación y ayudan a reducir el consumo de recursos. Por otro, destacamos *LUCA Transit* como un producto diseñado para optimizar la planificación de infraestructuras y sistemas de transporte a través de un mayor conocimiento de viajeros, horarios y rutas aplicando técnicas de Big Data. El resultado es que nuestros clientes optimizan la planificación de infraestructuras y sistemas de transporte para adecuarlas a las necesidades reales de los viajeros con el máximo control presupuestario y la minimización del impacto ambiental.

Además, nuestra unidad de Big Data for Social Good, se orienta a emplear los datos para ayudar en el desarrollo de la sociedad, aportando valor y contribuyendo así a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Podemos destacar dos ejemplos en este sentido:

- **Predicción de la contaminación por dióxido de nitrógeno y estimación de las emisiones en ciudades gracias a los datos de movilidad:** Los medios de transporte que usamos a diario, en particular los vehículos a motor de combustión contribuyen de forma significativa a la contaminación del aire en las ciudades. Es por ello que el uso de Big Data sobre datos de movilidad generados por la red celular es un instrumento que muestra un gran potencial en este sentido. Además, con técnicas de Inteligencia Artificial podemos predecir incluso los niveles de contaminación futuros de forma que las autoridades puedan preparar planes de contingencia adecuados a la previsión. Por otro lado, estos datos también son parte fundamental para la estimación de las emisiones de gases cuyo origen es la movilidad de la población. Estas iniciativas se han pilotado en ciudades como Sao Paulo (Brasil), Madrid (España) y diversas ubicaciones de Alemania.
- **Uso del big data para reducción de emisiones en el sector ganadero:** Telefónica y la Organización de Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) suscribieron un acuerdo en torno al uso del IoT y el Big Data para favorecer el desarrollo de las poblaciones rurales de Latinoamérica. En este contexto se desarrolla una colaboración en torno al proyecto "Ganadería climáticamente inteligente" en Ecuador. El proyecto está dirigido a proporcionar información y formación a pequeños y medianos ganaderos sobre la manera de mejorar la producción de su ganado a la vez que minimizar el impacto de las emisiones de gases de efecto invernadero de sus explotaciones. Para ello, se están empleando modelos matemáticos y analítica avanzada que permita generar información relevante e individualizada a cada finca ganadera.



#### 2.2.5.4. Cloud

Gracias a nuestros servicios de *hosting* en *Data Center*, contribuimos a la desmaterialización, reduciendo el consumo energético y aumentando al máximo el aprovechamiento del espacio. Todo esto reduce de forma significativa la huella de carbono de nuestros clientes.

En la actualidad, contamos con 11 *Data Center* estratégicos que nos permiten cubrir nuestras necesidades de la manera más eficiente posible. Los principales están situados en España, Brasil, Miami, Chile, Perú y México. Todos cumplen con los principios internacionales Green IT de ecoeficiencia y sostenibilidad y disponen de infraestructuras eléctricas y de climatización que nos permiten reducir aproximadamente un 75% el consumo energético propio de estas infraestructuras. El PUE medio de los principales *Data Center* se reduce año a año, en 2018 fue de 1,72.

#### 2.2.5.5. Emisiones evitadas por nuestros servicios - Impacto neto positivo

Como conclusión, a través de nuestros servicios, desde la conectividad y el cloud, a los servicios de IoT o Big Data, tenemos la capacidad de reducir las emisiones de carbono de otros sectores y aumentar la resiliencia al cambio climático de las sociedades donde operamos.

Gracias a los servicios de IoT para gestión de flotas y energía de edificios; video/audio conferencias, cloud y conectividad para fomentar el teletrabajo en 2018 evitamos en nuestros clientes la generación de 1,4 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>.

Nuestros servicios evitaron 1,2 veces las emisiones que generamos, es decir, por cada tonelada de emitió Telefónica en su actividad fuimos capaces de evitar 1,2 toneladas en nuestros clientes. Evitamos más de 180 mil toneladas de CO<sub>2</sub>, generando así impacto neto positivo en el planeta.

**Nuestro objetivo es generar un impacto positivo mayor, en 2025 por cada tonelada de CO<sub>2</sub> que emita Telefónica evitaremos 10 toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera a través de nuestros servicios.**

#### 2.2.6. HITOS 2018 Y RETOS 2019

Nuestros principales logros en 2018 fueron:

- Lanzamos nuestro primer Marco de Financiación Sostenible de Telefónica
- 99,4% empresa certificada bajo la nueva norma ISO 14001:2015.
- Consumimos electricidad 100% renovable en Europa y Brasil<sup>11</sup>, 58% a nivel global.
- Adelantamos 2 años el cumplimiento de los objetivos de energía y emisiones de 2020.
- Reducimos nuestras emisiones de carbono un 37% respecto a 2015.
- Con nuestros servicios evitamos más de 1,4 millones de tCO<sub>2</sub>, 1,2 veces nuestra huella de carbono.
- Reducimos un 64% nuestro consumo de energía por unidad de tráfico respecto a 2015.
- Hemos sido reconocidos con la máxima clasificación "A" en el CDP *Climate Change*.
- Fijamos objetivos de reducción en nuestras emisiones de Alcance 3.
- Firmamos un PPA en México para el 40% de la electricidad consumida.

---

<sup>11</sup> Telefónica Brasil 100% electricidad renovable desde noviembre 2018.

- Generamos un 4% menos de residuos y reciclamos el 97%.

**Los retos más significativos que tenemos por delante son:**

- Evitar 10 toneladas de CO<sub>2</sub> por cada tonelada que emitamos en 2025.
- Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> en nuestra cadena de suministro un 30% por euro comprado a 2025 respecto a 2016.
- Consumir electricidad 100% renovable en 2030.
- Reducir nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> (alcances 1+2) un 50% en 2030.
- Extender la digitalización de la gestión de nuestros residuos (GreTel) a todas las operaciones.
- Firmar un acuerdo PPA en España y Argentina.
- Impulsar el desarrollo de soluciones tecnológicas que fomenten la revolución hacia la economía circular.

**2.2.7. PRINCIPALES INDICADORES**

DESEMPEÑO AMBIENTAL	2015	2016	2017	2018	2015-2018
Total residuos generados (t)	25.896	23.507	27.536	26.295	1,5%
Residuos Reciclados (%)	97,0%	97,0%	97,0%	97,0%	0,0%
Equipos reutilizados (t)	289	1.408	1.242	2.220	668%
Consumo de agua (Hm3)	3,93	3,75	3,74	4,06	4,0%
Consumo total de energía (MWh)	7.157.309	6.993.722	7.042.619	7.136.772	(-0,3%)
Electricidad (MWh)	6.724.081	6.493.117	6.581.361	6.668.881	(-0,8%)
Energía proveniente de fuentes renovables (%)	20,5%	46,0%	46,9%	58,0%	n/a
Tráfico gestionado total anual (PB)	17.235	25.716	35.708	47.500	176%
Eficiencia energética (MWh/PB)	415	272	197	150	(-64,0%)
Emisiones Alcance 1 (tCO <sub>2</sub> e)	304.857	301.999	304.811	261.364	(-14,0%)
Emisiones Alcance 2 (basado en método de mercado) (tCO <sub>2</sub> e)	1.644.802	1.180.803	1.092.179	957.459	(-42,0%)
Alcance 3 (tCO <sub>2</sub> e)	n.d.	2.606.625	2.460.656	2.296.042	(-12,0%)
Emisiones evitadas por consumo energía renovable (tCO <sub>2</sub> e)	514.429	869.742	779.085	987.447	92%
Intensidad de emisiones (alcance 1+2/ingresos) (tCO <sub>2</sub> e/M€)	39,12	28,5	26,86	25,03	(-36,0)%

## 2.3. IMPLICADOS EN EL BIENESTAR SOCIAL

En Telefónica creemos en un mundo sostenible, en el sentido más amplio: socialmente justo, medioambientalmente seguro, económicamente próspero, inclusivo y más predecible. Es por eso que estamos completamente implicados en el bienestar social de todos los países donde operamos. No solamente tenemos un impacto en PIB, en el empleo y en el medio ambiente positivo (ver capítulo "[Nuestro impacto en las comunidades e información fiscal](#)" y "[Digitalización y Medio Ambiente](#)"), sino que trabajamos para que el equipo humano de Telefónica tenga un entorno cada vez más diverso, inclusivo, y flexible (ver capítulo "[Nuestro equipo marca la diferencia](#)"). De la misma manera nuestros aliados son parte clave de nuestro negocio y por eso velamos por que juntos alcancemos unos elevados estándares de gestión social y ambiental, impulsando el respeto por los derechos humanos (ver capítulo "[Los proveedores, nuestros aliados](#)"). Además, somos conscientes de la influencia y el compromiso que Telefónica tiene y debe tener en el fomento del conocimiento, la cultura y la solidaridad en las comunidades en que estamos presentes. Por ello, formamos parte activa de la vida social y cultural de quienes viven en ellas.

### 2.3.1. SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

La seguridad y salud en el trabajo es un concepto que ha crecido y cambiado con la sociedad y ahora la salud la entendemos como un estado de completo bienestar físico, mental y social en armonía con el medioambiente.

Por ello, en Telefónica integramos dichos conceptos, asumiéndolos como compromisos hacia nuestros empleados, sus familias y la comunidad, y así lo establecen los [Principios de Negocio Responsable de Telefónica](#) y lo recoge la "[Política Global en materia de Seguridad, Salud y Bienestar de nuestros empleados, nuestra cadena de suministro y socios](#)" aprobada en 2018. Así mismo, todos los convenios colectivos integran cláusulas de seguridad y salud laboral adaptadas a la legislación local.

#### 2.3.1.1. Prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales

Establecemos procedimientos para identificar los peligros y evaluar los riesgos con el fin de prevenir incidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Velamos por el cumplimiento de los requisitos legales vigentes en cada país, así como adoptar de forma complementaria y conforme al principio de prevención, otros requisitos en base a la normativa local o a estándares internacionales. Para ello fomentamos la implementación de un **Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Bienestar** en todas las operaciones. El 85% de las operadoras de Telefónica contemplan un sistema de gestión de Seguridad, Salud y Bienestar, basado en el nuevo estándar ISO 45001. En más de un 50% de los países en los que trabajamos hemos certificado este sistema y nuestro plan de trabajo contempla su implementación en el resto de las operadoras.

Entre las actividades profesionales que se realizan dentro de la Compañía no se percibe una especial incidencia o riesgo a sufrir enfermedades profesionales. Durante 2018 se han producido dos accidentes mortales, de dos varones, uno en Argentina y otro en Brasil.

La formación en seguridad y salud se ha fortalecido a través de la herramienta global online *SucessFactors* que ofrece formación en varios idiomas atendiendo al riesgo asociado a su puesto de trabajo. (ver tabla de indicadores de Seguridad y Salud Laboral, en el apartado 2.4.6.).

#### 2.3.1.2. Representatividad y participación de los trabajadores

Promovemos la información, participación y consulta de los empleados y demás partes interesadas, para garantizar entornos de trabajo seguros y saludables. La representación de los trabajadores en comités paritarios de seguridad y salud es el modelo establecido en los diferentes países en los que estamos presentes. Estos comités locales nos permiten la puesta en práctica y consolidación de los objetivos establecidos en materia de seguridad y salud, mediante un continuo análisis y seguimiento de la actividad preventiva programada.

En 2018 contábamos con **aproximadamente 222 comités, que representan a más del 87% de los empleados** de la Compañía. Nuestro objetivo global en 2019 es alcanzar un 100% de representación de nuestros empleados.

### 2.3.1.3. Cultura que vela por la salud mental

Nuestro compromiso es promover el bienestar y el entorno psicosocial en el lugar de trabajo para reducir el estrés emocional o mental. En base a este compromiso Telefónica implantó un **Sistema de Excelencia Empresarial Saludable**, respaldado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. En este sistema el componente psicosocial ha ido adquiriendo cada vez más relevancia ya que nos ha ayudado a identificar el grado de estrés al que se enfrentan los empleados en su lugar de trabajo.

Durante el 2018 la metodología utilizada para su valoración se mejoró introduciendo la colaboración de psicólogos externos que además de facilitar apoyo profesional en la valoración de los resultados de la evaluación de riesgos ayudaron en el desarrollo de soluciones prácticas para abordar las cuestiones del estrés relacionado con el trabajo.

Asimismo, hemos establecido formas de apoyo al empleado que, además de establecer mecanismos para pedir ayuda, incluyan el acceso a expertos médicos. Los empleados tienen acceso a distintos programas de formación, que tratan temas como: gestión del tiempo, manejo del estrés, estilo de liderazgo o toma de decisiones.

El "Sistema de Excelencia Empresarial Saludable" se audita internamente todos los años y se presentan los resultados al Comité de Seguridad y Salud.

Para respaldar el compromiso de Telefónica con la promoción de un entorno laboral saludable, cada dos años se contrata a una empresa externa para que audite su progreso en la implementación de este sistema y certifique que están siguiendo el modelo. El entorno psicosocial de trabajo es uno de los indicadores de desempeño que Telefónica se ha comprometido, públicamente, a abordar. La renovación del certificado de este sistema se llevó a cabo durante 2018.

### 2.3.1.4. Cultura de Bienestar - "Feel Good"

Definimos estrategias que fomenten una cultura de bienestar con iniciativas en todos los niveles de la organización. Contamos con el programa de Bienestar Corporativo *Feel Good* que busca generar un impacto positivo en el bienestar y la motivación de los empleados.

Desde 2015, **contamos en la Compañía con más de 100 iniciativas anuales** en torno a los cuatro ejes del programa: actividad física, nutrición, salud, y la persona (bienestar emocional). Los principales objetivos de *Feel Good* son crear hábitos de alimentación saludable y dar herramientas para poder tomar mejores decisiones respecto a la alimentación, activar el movimiento como fuente de bienestar, desde pequeños ejercicios o paseos a grandes retos deportivos. Además, de contar con programas de bienestar emocional y liderazgo personal y de fomentar la prevención de enfermedades y detección precoz con conferencias, consejos prácticos.

### 2.3.1.5. Desconectar para Reconectar

En Telefónica, pensamos que son las personas las que dan sentido a la tecnología y no al revés. Creemos en el enorme potencial que la tecnología brinda a las personas, a las empresas y a la sociedad. Pero también, somos conscientes de que esta revolución digital, trae consigo incertidumbres que nos hacen preguntarnos por el papel de la tecnología en nuestras vidas. Por eso queremos fomentar las conexiones de calidad, seguras, que nos hacen más abiertos y que podemos controlar, haciéndonos dueños de nuestras decisiones y de nuestra vida digital.

Por ello, hemos definido una estrategia global basada en la promoción del uso responsable e inteligente de Internet y de los dispositivos conectados en todos los ámbitos de nuestra vida, pero haciendo especial hincapié en la protección de los colectivos más vulnerables y en el derecho a la desconexión.

De la misma manera, entendemos que las relaciones laborales se basan en buscar el bienestar común, es por esto, que creemos imprescindible mirar a nuestro alrededor y detectar las formas en que podemos mejorar la vida de nuestros trabajadores.

En esta búsqueda, hemos entendido que, si bien la tecnología mejora nuestra vida en muchos aspectos, también nos expone a algunos riesgos no menores. Por ello, creemos necesario que nuestros trabajadores puedan desconectarse y crear hábitos saludables, dotándoles de herramientas para desarrollar su propio bienestar digital. El compromiso de Telefónica con la desconexión digital de sus profesionales se ha materializado en un acuerdo firmado por el Presidente junto con las organizaciones sindicales mayoritarias en España (UGT y CCOO).

Mediante este acuerdo, nos comprometemos a impulsar medidas para potenciar el respeto al tiempo de descanso de los trabajadores, una vez finalizada la jornada laboral, reconociendo el derecho a la desconexión digital como elemento fundamental para lograr una mejor ordenación del tiempo de trabajo en aras del respeto de la vida privada y familiar y, en definitiva, de la calidad de vida y salud de los empleados.

**El compromiso con la desconexión digital será extensivo a todos los países** donde Telefónica tiene actividad. Durante 2019 se llevará como anexo al acuerdo Marco Internacional que tenemos firmado con la UNI, una declaración de principios en favor de la desconexión digital que pretende afianzar aún más la importancia de este tema a nivel global. Asimismo, se va a implementar una política para cada una de empresas de Telefónica en España la que, a su vez, va a servir de guía para otros países del Grupo que quisieran en el futuro hacerla propia.

#### **2.3.1.6. Nuestros productos y servicios son seguros**

Telefónica realiza un trabajo minucioso para garantizar la seguridad, buen funcionamiento (con sus implicaciones en seguridad), accesibilidad y trazabilidad de los productos.

Aplicamos los protocolos requeridos para asegurar que el 100% de los servicios y productos que se comercializan cumplan con los estándares internacionales y con la legislación de cada país. Estos certificados afectan de una forma u otra a la seguridad, a la calidad y a la experiencia de usuario de los clientes.

Durante el año 2018 no se han levantado en ningún país incumplimientos de estas normativas.

#### **2.3.1.7. Nuestros colaboradores y socios**

Fomentamos las mejores prácticas en materia de seguridad, salud y bienestar en el trabajo, en nuestra cadena de suministro y con nuestros socios.

Muestra de ello es el “Proyecto Aliados” donde se realizan auditorías de seguridad y salud en el trabajo que se complementan con reuniones con las empresas contratistas. En ellas se realiza el seguimiento y análisis de sus resultados de prevención.

Asimismo, en España durante 2018 se ha implementado el “Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales” que articula toda la coordinación de actividades preventivas tanto para las empresas colaboradoras como para las propias empresas de Telefónica. Este procedimiento ayuda a planificar cuidadosamente la coordinación, evitando fallos e improvisaciones. Permite agilizar y asegurar el conocimiento y cumplimiento de todas las actuaciones que se deben llevar a cabo de acuerdo con la normativa y garantizar las medidas de prevención necesarias para todos trabajadores.

### 2.3.1.8. Campos Electromagnéticos

#### a) Cumplimos los límites internacionales reconocidos.

Durante 2018, todas las mediciones que hemos efectuado en nuestras estaciones base siempre han estado por debajo de los niveles reconocidos por las principales organizaciones de estandarización y normalización del mundo como la UIT (*International Union of Telecommunication*), la ICNIRP (*International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection*) entre otras. En la mayoría de los países en los que operamos estas medidas son auditadas y están a disposición del público.

Además, todos los terminales y equipos que ofrecen nuestro servicio cumplen los estándares internacionales que establecen el parámetro SAR (*Specific Absorption Rate*). Parámetro establecido por los organismos reguladores y diversas agencias de salud debidamente facultadas para este propósito.

En Telefónica hacemos seguimiento de todos los resultados científicos en todos los campos y en todos los grupos de población, especialmente en niños, personas embarazadas y colectivos más sensibles. Es uno de nuestros retos embarcarnos en la *quinta generación tecnológica* y asegurarnos que ésta sea segura.

Telefónica colabora con su *expertise* activamente con las instituciones, con los ciudadanos, empresas, administraciones públicas y, en general, con la sociedad para impulsar las máximas garantía de seguridad y la percepción más científica y objetiva posible sobre el conocimiento acerca de los campos electromagnéticos.

#### b) Cooperamos con la investigación: aumentamos nuestro conocimiento

La investigación científica en este campo es un tema prioritario para la Organización Mundial de la Salud en su agenda de investigación. De la misma manera el programa de investigación de la Unión Europea contempla distintos proyectos en este ámbito con el objeto de dar respuesta a los posibles efectos sobre la salud de los campos electromagnéticos. En Telefónica seguimos de cerca estos proyectos y colaboramos directamente con algunos de ellos: Gerónimo, COSMOS, Arimmora.

#### c) Dialogamos con la Comunidades

En Telefónica contamos con un Manual de Buenas Prácticas que recoge todas aquellas iniciativas llevadas a cabo dentro del grupo en los distintos países en los que operamos con el objeto que sirva de guía a todos nuestros equipos. Todas estas prácticas tienen en común establecer una correcta relación con aquellas comunidades a las que vamos a dar servicio, la mayoría de las veces, a través de nuestros interlocutores institucionales. En el Manual hemos agrupado nuestros casos de éxito en los siguientes apartados: Dialogamos con las Comunidades, Colaboramos con las Instituciones, Cooperamos con la Investigación, Comprometidos con otros Colectivos y Sensibilizando a nuestros Empleados. Es un documento que se puede consultar en la página Web de Telefónica.

En Telefónica Ecuador, contamos con una efectividad del 100% durante los dos últimos años en la resolución de conflictos. Este proyecto ha servido de guía en otras operaciones, como Telefónica México. Esta operación ha desarrollado e implementado un procedimiento interno que establece los distintos pasos a seguir para una coordinación óptima en la respuesta a las Comunidades.

#### d) Sensibilizando a nuestros empleados

Como todos los años hemos celebrado nuestro workshop sobre Campos electromagnéticos y salud. Este año hemos contado con la colaboración, de nuevo, de la ICNIRP (*International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection*), y nos hemos centrado en el nuevo estándar tecnológico, la conocida 5G.

Creemos que informar es fundamental para que la sociedad supere los mitos relacionados con los campos electromagnéticos y entienda el funcionamiento de las telecomunicaciones. Por ello, ponemos a su disposición enlaces de interés, información de expertos en la materia y preguntas frecuentes que actualizamos periódicamente.

Todos los empleados de Telefónica tienen acceso, a través de la herramienta de formación online SSFF, al curso “**Telecomunicaciones móviles y la Sociedad**”. El curso comprende cuatro módulos en el que se explican los

fundamentos técnicos de la telefonía móvil, cómo se establecen los límites de exposición y cumplimos las diferentes normativas, y cuáles son las novedades entorno a los campos electromagnéticos. Este curso forma parte del pack de bienvenida en la mayoría de las operadoras.

### 2.3.2. EDUCACIÓN

La velocidad del cambio generado por la tecnología está afectando a todos los retos de la actualidad pero también ofrece nuevas oportunidades. Así, la educación se convierte en una herramienta al alcance de muchos y en una pieza clave para reducir la brecha digital. La educación digital debe abarcar todas las etapas del aprendizaje e incorporarlo en el día a día porque en esta nueva sociedad no es posible dejar de aprender.

Desde Telefónica Educación Digital impulsamos la educación digital como motor de desarrollo a través de diversas iniciativas que ya son una realidad, apostando por una formación de calidad para todos y sin barreras. Contamos con distintos programas:

**MiríadaX, primera plataforma iberoamericana de MOOCs:** Dispone de una biblioteca de más de 1.000 cursos procedentes de más de 100 universidades e instituciones iberoamericanas y un claustro formado por más de 2.000 docentes, acumulando más de 5.690.000 alumnos inscritos.

**Scolartic, comunidad educativa online para docentes:** Su objetivo es empoderar a las escuelas y a los docentes como motores del cambio necesario, en la transformación de la educación del siglo XXI. Cuenta con 706.624 profesores, educadores y padres los cuales han realizado 3.232.557 horas formativas sobre las últimas tendencias educativas internacionales.

**Stembyme,** un entorno lúdico y de aprendizaje para niños y jóvenes iberoamericanos de 14 a 18 años, cuyo objetivo es impulsar el desarrollo de sus competencias científicas, a través de la educación digital, la experimentación y el apoyo. A finales de 2018 contaba con un total de 439.406 usuarios que realizaron 1.432.648 horas formativas.

**Instituto Tecnológico Telefónica:** Creado en 2017, su objetivo es fomentar la formación profesional online oficial e impulsar las nuevas profesiones digitales. Cuenta con dos ciclos formativos de Grado Superior de Formación Profesional y títulos propios en formato presencial.

### 2.3.3. ACCIÓN SOCIAL

La mayor parte de nuestra acción social se lleva desde la Fundación Telefónica, ATAM o Fundación Profuturo, así como a través de diferentes patrocinios sociales de la Compañía.

#### 2.3.3.1. Fundación Telefónica

Se trata de un conjunto de fundaciones privadas de carácter permanente y sin ánimo de lucro, constituidas en la mayoría de los países en los que estamos presentes. A través de la Fundación llevamos a cabo nuestra acción social con el objetivo de contribuir al desarrollo de las sociedades en las que operamos.

En cumplimiento del compromiso irrevocable adquirido en 2015 por parte de Telefónica de aportar a Fundación Telefónica la cantidad total de 325 millones de euros, durante el ejercicio 2018 se han realizado pagos en efectivo por importe de 94 millones de euros y aportaciones en especie por un valor de 2 millones de euros. El saldo pendiente de pago al 31 de diciembre de 2018 asciende a 49 millones de euros<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Los datos de las Fundaciones están en proceso de verificación externa.

Fundación Telefónica trabaja por ser un actor relevante en el desarrollo del ámbito social de la transformación digital. Desde hace 20 años, contribuye a hacer posible un mundo digital y solidario y busca mejorar las oportunidades de desarrollo de las personas, a través de proyectos educativos, sociales y culturales.

Proyectos de inclusión digital, como ProFuturo, presente en Latinoamérica, Asia y África, o proyectos de innovación educativa, como *Enlighted*, son buen ejemplo del esfuerzo que hace esta institución en el ámbito educativo.

La empleabilidad es otra área de acción de Fundación Telefónica. 2018 ha sido el año de consolidación del programa "Conecta Empleo" en España, que ayuda a los jóvenes gracias a la inteligencia artificial a encontrar las oportunidades laborales más demandadas en el ámbito tecnológico en tiempo real y formarse en esos perfiles. Ofrece además cursos gratuitos, tanto *online* como presenciales y, a través de un orientador profesional virtual, asesora al usuario que busca su trabajo digital.

La divulgación de la cultura es otro de los ejes fundamentales de la acción de la Fundación, con el "Espacio Fundación Telefónica" como escenario principal, aunque no único. Madrid, Buenos Aires, Lima, Santiago de Chile y Quito cuentan todas con sede de este espacio de debate, intercambio de ideas, formación, arte y tecnología. Casi un millón de personas pasaron por el espacio de Madrid en 2018. Esta actividad se complementa con talleres para toda la familia y eventos que abordan las temáticas más variadas. Además Fundación mantiene una línea editorial de publicaciones e investigación en comunicación y sociedad digital, de entre las que destacan la revista TELOS y el Informe de la Sociedad Digital en España (sdiE).

Ya sea en el ámbito de la empleabilidad, el voluntariado, la educación o la cultura, Fundación Telefónica desarrolla proyectos con alma digital, proyectos con vocación global, proyectos inclusivos, proyectos para todos.

### 2.3.3.2. Fundación Profuturo

Reducir las desigualdades en el mundo es uno de nuestros principales objetivos sociales. En Telefónica creemos que la educación es el instrumento más poderoso para reducir la desigualdad y construir las bases para un crecimiento sostenible a nivel mundial. Para lograrlo, en 2016 la Fundación Telefónica se alió con la Fundación Bancaria "La Caixa" para crear la Fundación ProFuturo.

Esta nueva propuesta de educación digital busca contribuir a cerrar la brecha educativa, a través de una educación digital de calidad a niños y niñas, así como formación docente, en entornos vulnerables de África, América Latina y Asia. Tiene como objetivo favorecer a diez millones de niños para 2020, aspirando a convertirse en un referente en el ámbito de la transformación e innovaciones educativas, con el uso de la analítica de datos para mejorar la enseñanza y el aprendizaje.

ProFuturo ofrece una solución de educación integral que permite al docente seguir progresando en su labor profesional y gestionar su aula, mejorando el aprendizaje. Además, nos adaptamos a los contextos y perfil de los docentes y entorno, independientemente de que exista conectividad o no.

### 2.3.3.3. Voluntariado<sup>13</sup>

La tecnología se ha consolidado en 2018 como un aliado perfecto para el crecimiento del programa "Voluntarios Telefónica", **aumentando el número de beneficiarios en más de 485.000, lo que supone más de un 52% respecto al año anterior.** El protagonismo del voluntariado digital se refleja, además, en que ya supone un 47% del conjunto del programa.

---

<sup>13</sup> Los datos de voluntariado están en proceso de verificación externa.



En total se han desarrollado 1.080 actividades en ámbitos como la educación y la infancia, la inclusión social, la brecha digital, la atención a las personas con discapacidad, el cuidado del medio ambiente, el apoyo a los damnificados por desastres naturales, la empleabilidad o el emprendimiento.

Se ha celebrado la primera edición de los "Premios Fundación Telefónica al Voluntariado", que ha obtenido reconocimientos externos como los de "Actualidad Económica" (El Mundo) y "Expansión" al Voluntariado Digital de Telefónica como "una de las 100 mejores ideas del año". Fueron más los participantes voluntarios 2018, hasta los 41.800 en 31 países, pero, sobre todo, se ha incrementado el ratio de beneficiarios por voluntario, resultados de una clara visión social en el proceso global de transformación digital liderado por Telefónica.

#### 2.3.3.4. ATAM (Asociación Telefónica para Asistencia a Minusválidos)

Atam es la asociación de Telefónica cuyo objetivo es apoyar a las personas con discapacidad. Con una inversión anual en 2018 de cerca de los 8 millones de euros, se trata de una organización de apoyo mutuo y colaborativa.

Es una entidad constituida hace más de 40 años, sin ánimo de lucro y declarada de Utilidad Pública. Se configura como un Sistema de Protección Social ante situaciones de discapacidad y/o dependencia.

Su principal misión es promover el empoderamiento de las personas en su día a día, desde los principios de apoyo mutuo, igualdad de oportunidades y accesibilidad universal. Además, ayuda a proporcionar soluciones a las familias ante circunstancias derivadas de la discapacidad y la dependencia.

#### COLABORACIÓN CON OTRAS ASOCIACIONES:

Telefónica colabora con asociaciones y otras organizaciones que impactan directamente en nuestro sector y grupos de interés. Destacan:

- AECA, institución emisora de principios y normas de contabilidades generalmente aceptadas y estudio sobre buenas prácticas empresariales.
- AENOR, entidad española, desarrolla actividades de normalización y certificación (N+C) para mejorar la calidad en las empresas y el bienestar de la sociedad.
- Asociación Española para las Relaciones con Inversores, tiene como objetivo la promoción de las relaciones con inversores de las compañías cotizadas en bolsa.
- ASIET, asociación conformada por las principales operadoras de telecomunicaciones en Latinoamérica.
- Broadband Forum, organización industrial sin fines de lucro centrada en mejorar las redes de banda ancha para que sean más rápidas e inteligentes.
- Business Europe es una organización patronal europea creada por organizaciones nacionales y que actualmente representa a 40 organizaciones de 34 países.
- CDP es una organización sin fines de lucro que dirige el sistema de divulgación global para inversores, empresas, ciudades, estados y regiones a fin de gestionar su impacto en el medio ambiente.
- CEOE, institución representativa de los empresarios españoles.
- Comisión Europea (CE), institución que encarna la rama ejecutiva del poder comunitario.
- CAF, banco de desarrollo conformado por 19 países y 14 bancos privados de la región.
- Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), defiende los intereses de las personas con discapacidad auditiva y sus familias.
- Corporate Excellence, centro de conocimiento integrado por las principales corporaciones españolas, aspira a convertirse en una referencia técnica en la gestión de intangibles y sostenibilidad.

- ERT, foro informal que reúne hasta 50 directores ejecutivos y presidentes de las principales empresas multinacionales de filiación europea.
- ETNO, es la asociación que engloba a los principales operadores europeos.
- ETSI, el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones.
- FAO, organismo especializado de la ONU que dirige las actividades internacionales encaminadas a erradicar el hambre.
- Red Global de Aprendizaje (GAN), alianza empresarial impulsada con el objetivo general de fomentar y vincular las iniciativas empresariales con las habilidades y oportunidades de empleo para los jóvenes.
- Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), iniciativa internacional que promueve implementar diez principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.
- Global Network Initiative (GNI), organización no gubernamental para la censura en Internet por gobiernos autoritarios y la protección de la privacidad en Internet y los derechos de los individuos.
- Global Reporting Initiative (GRI), organización cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones.
- Grupo español de crecimiento verde, asociación que tiene como objetivo afrontar los retos medioambientales mediante la colaboración público- privada.
- GSMA, representa los intereses de las operadoras móviles a nivel mundial.
- ICT Coalition, trabaja por el desarrollo de productos y servicios que aborden el reto de la seguridad de los menores en el mundo *online*.
- Banco Interamericano de Desarrollo (IDB), apoya los esfuerzos de Latinoamérica y el Caribe para reducir la pobreza y la desigualdad.
- Internet Watch Foundation, ONG que localiza y reporta imágenes de abuso sexual a menores a nivel global.
- UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), es el organismo especializado de las Naciones Unidas para las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
- OCDE, organización que promueve políticas para mejorar el bienestar económico y social de las personas en todo el mundo.
- Fundación ONCE, organización dedicada a la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad.
- ONU Mujeres, es la organización de las Naciones Unidas dedicada a promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres.
- Organización de las Naciones Unidas, fundada por 51 países que se comprometieron a mantener la paz y la seguridad internacionales y promover el progreso social, la mejora del nivel de vida y los derechos humanos.
- RE100, iniciativa mundial para implicar, apoyar y destacar a las grandes empresas que se han comprometido a utilizar un 100% de energía renovable, dando ejemplo de liderazgo en la lucha contra el cambio climático y desarrollo de una economía baja en carbono.
- Red Peruana contra la Pornografía Infantil (RCPI) está formada para luchar contra la explotación sexual infantil, especialmente en el ámbito de Internet.
- Spainsif, asociación sin ánimo de lucro constituida por todo tipo de entidades interesadas en la promoción de la actividad económica sostenible.

- Telecommunications Industry Dialogue, organización que aglutina a operadoras para fomentar la libertad de expresión y el respeto a la privacidad en el sector de las telecomunicaciones.
- Banco Mundial, recurso vital de asistencia financiera y técnica para los países en desarrollo de todo el mundo.
- UNICEF, agencia de la ONU que trabaja para defender los derechos de la infancia.
- Responsible Business Alliance, es la mayor coalición de la industria dedicada a la responsabilidad social de las empresas en las cadenas de suministro globales.
- Public Private Alliance for Responsible Minerals Trade, iniciativa multisectorial para buscar soluciones en la cadena de suministro, para los desafíos de los minerales en conflicto en la República Democrática del Congo (RDC) y la Región de los Grandes Lagos (RPL) de África Central.
- Federación de Asociaciones de Personas Sordociegas de España (FASOCIDE), que asume la representación y defensa de los derechos e intereses de las personas sordociegas ante las administraciones y otras instituciones públicas y privadas.
- PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo), trabaja para erradicar la pobreza y reducir las desigualdades y la exclusión.

## 2.4. NUESTRO EQUIPO MARCA LA DIFERENCIA

### 2.4.1. CONTEXTO

El uso de tecnologías ha dado lugar a grandes transformaciones sociales, culturales y económicas y está transformando de forma irreversible la relación de las empresas con todos sus grupos de interés, incluidos los empleados.

Esta profunda transformación digital ofrece grandes oportunidades, pero también presenta desafíos en la gestión de personas en la empresa: cada día más, necesitamos perfiles de trabajo altamente cualificados y especializados; las generaciones jóvenes que forman parte de la economía digital de hoy declaran que un buen equilibrio entre la vida laboral y personal es clave para elegir en qué empresa trabajar y reclaman además puestos en los que se sienten personalmente satisfechos. La evolución de la pirámide de población permite prever un mercado laboral que envejece y que requerirá nuevas fórmulas para aprovechar toda la experiencia y talento.

Las empresas debemos afrontar un profundo cambio cultural que nos permita adelantarnos a los cambios. Es necesario avanzar hacia una nueva concepción del trabajo, para ofrecer formas de trabajo más transversales y flexibles, respetuosas con el tiempo libre de los empleados. Esto mejorará tanto el rendimiento como la satisfacción de los empleados.

Telefónica se ha anticipado a estos cambios convirtiéndose en una compañía de plataformas, digitalizando sus redes y sistemas y apostando por la ciberseguridad, los servicios de conectividad y la Inteligencia Artificial para capturar nuevas fuentes de crecimiento sostenible.

Para impulsar el crecimiento que ambicionamos como Compañía, la estrategia del área de gestión de personas se basa por un lado en la dinamización del entorno y las nuevas formas de trabajo, para favorecer la capacidad de gestión y autonomía de los equipos y en fomentar una mentalidad de crecimiento en cada uno de los profesionales de Telefónica, a través del aprendizaje continuo y el autodesarrollo.

La diversidad y la multiculturalidad forman parte de nuestra identidad como Compañía. En lo referente a diversidad de género, un 37,7% de nuestros profesionales en 2018 eran mujeres. El porcentaje de mujeres directivas en 2018 fue de 23,3%.

### 2.4.2. GESTIÓN DE UN TALENTO DIVERSO

#### 2.4.2.1. Diversidad e Inclusión: nuestro punto de partida

Nuestra estrategia en diversidad pasa por incorporarla como un elemento clave y lo hacemos porque creemos firmemente que una efectiva gestión de la diversidad, además de responder a principios de justicia social, ofrece importantes ventajas para el negocio. En este sentido, abordamos nuestra estrategia de diversidad desde el punto de vista de cuatro grupos de interés principales: empleados, sociedad, clientes y proveedores.

Tener en cuenta a todos los agentes nos permite extender el alcance de nuestras acciones al tiempo de crear un entorno inclusivo, en el que cada empleado encuentre su espacio para desarrollarse.

En Telefónica buscamos "el valor de la diferencia" siendo:

- **Singulares:** Partiendo de la concepción de que cada uno de nuestros empleados es un individuo único e irrepetible capaz de aportar valor, promovemos un entorno laboral en el que todas las personas se sientan libres de ser ellas mismas.

- **Un reflejo de la realidad:** Queremos que nuestra organización sea representativa de la diversidad presente en todas las comunidades donde estamos presentes. Solo así conseguiremos empatizar con los clientes y afianzar con éxito nuestra digitalización.
- **Motor de cambio:** Somos conscientes de nuestro potencial, como proveedor de telecomunicaciones, para conseguir un mundo más igualitario, diverso e inclusivo. Queremos ser agente impulsor de estos valores en las sociedades en las que operamos, apalancándonos en el valor de la tecnología para lograrlo.
- **Un modelo** para nuestros agentes y socios colaboradores. Por ello, impulsamos que nuestros proveedores incorporen una buena gestión de la diversidad.

#### a) Políticas y órganos

Aseguramos la transversalidad de nuestra estrategia de diversidad e inclusión a través de:

- **Consejo Global de Diversidad:** formado por directivos de primer nivel, tiene el objetivo de impulsar y dar seguimiento a la estrategia de diversidad en la Compañía. Además, se ha creado la figura del *Chief Diversity Officer*, como soporte al Consejo, y de los *Diversity Champions*, que actúan como agentes internos de cambio en todas las áreas de la Compañía.
- **Política de Nombramiento y Ceses de Directivos:** garantiza la transparencia y la meritocracia en la selección y promoción del talento directivo. Al mismo tiempo, y en relación con el Consejo de Administración, nuestros procedimientos garantizan que el nombramiento y reelección de consejeros se fundamenta en un análisis objetivo de las necesidades, favoreciendo la diversidad y asegurando la no discriminación.
- **Medidas correctivas de desigualdad en el ámbito específico de diversidad de género.** Entre ellas, cabe destacar que aseguramos la presencia de ambos géneros en la terna de candidaturas finalista para procesos de selección interna. Para asegurar el cumplimiento de esta medida, en junio de 2018 se creó una Comisión de Transparencia formada el Presidente y cuatro directivos de primer nivel.
- Asimismo, nuestra **Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro** establece la obligación del proveedor de no discriminar a ningún colectivo en sus políticas de contratación, formación y promoción.

Las políticas, órganos y acciones anteriormente descritas, encaminadas a fomentar la diversidad y la igualdad entre todos los grupos demográficos dentro de la empresa, se recogen bajo el paraguas de nuestra **Política Global de Diversidad e Inclusión**. Fue aprobada en 2017 por el Consejo de Administración y busca asegurar una gestión libre de prejuicios asociados a las diferencias.

Finalmente, cabe destacar que a partir de 2019 incluiremos nuestro objetivo global de diversidad de género en el esquema de remuneración variable de los directivos de la Compañía.

#### b) El desafío de la igualdad

A través de la **Política Global de Diversidad e Inclusión** garantizamos la igualdad de oportunidades y el trato no discriminatorio, justo e imparcial de las personas en todos los ámbitos de nuestra Compañía, sin prejuicios asociados al género, nacionalidad, origen étnico, religión, orientación e identidad sexual, estado civil, edad, responsabilidad familiar o discapacidad.

En relación con las personas con discapacidad, a través esta política nos comprometemos a seguir avanzando en una integración laboral efectiva introduciendo las ayudas técnicas y apoyos que permitan reducir y eliminar las barreras a los empleados con discapacidad, para asegurar que puedan participar en un entorno laboral en igualdad de condiciones.

Promovemos la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, así como entre todos los grupos demográficos presentes en la Compañía. En España, además contamos con un **Plan de Igualdad y Protocolo de Actuación en los supuestos de acoso laboral**. A través de este plan, garantizamos que las actuaciones relativas a la selección y contratación de personal se basan en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales, y por supuesto, en igualdad de oportunidades. Para ello, y pese a que los procesos de selección que se regulan en este convenio cuentan con la participación de los representantes de los trabajadores,

desarrollamos una variedad de acciones en materia de selección, promoción, formación y desarrollo profesional, que se apoyan por una apuesta decidida por facilitar el equilibrio entre la vida personal y laboral de nuestros empleados.

### **c) Procesos de selección**

Además de potenciar la presencia de mujeres en los procesos de selección, fomentamos la contratación de colectivos en riesgo de exclusión. Es el caso de Brasil, donde el proyecto "Vacantes Inclusivas", que busca contratar personas con discapacidad en todas las áreas de la empresa, ha ayudado a incrementar las contrataciones de personas con discapacidad. Además, en este país, se ha instaurado la obligatoriedad de contar con, al menos, una entrevistadora en los procesos de selección, y se ha aplicado el método del "currículo ciego" para reclutar a candidatos externos en cargos de gerentes y superiores.

### **d) Sensibilización y concienciación**

Creemos que la formación y la sensibilización son el camino necesario para ser cada día una Compañía más diversa e inclusiva, en la que todos los empleados estén comprometidos con el valor de la diferencia, y tomen conciencia de sus sesgos inconscientes. Con este objetivo, organizamos talleres, conferencias y cursos en todas nuestras operaciones.

Hay que destacar el curso online "Gestión de la diversidad", disponible para todos nuestros empleados, que ha alcanzado a alrededor de 15.000 personas en toda la Compañía. Este curso se completa con formaciones específicas en las diferentes operaciones.

Asimismo, impartimos talleres presenciales sobre sesgo inconsciente para empleados y directivos, con especial foco en equipos evaluadores y comités de selección de personal, que deben ser especialmente sensibles y conocedores de los mismos.

En 2018, como novedad, organizamos distintas jornadas y eventos en trece operaciones en Europa y Latinoamérica con motivo del Día Internacional de la Mujer, el Día Internacional de la Diversidad Sexual y el Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

También, lanzamos campañas puntuales de sensibilización a través de los canales internos. Es el caso de Brasil, donde a lo largo de 2018 hemos lanzado cuatro campañas de sensibilización en materia de: discapacidad, diversidad sexual, diversidad étnica y contra la violencia de género.

Adicionalmente, Telefónica cuenta con una asociación para la atención de empleados y familiares de empleados con discapacidad, que trabaja para poner los avances tecnológicos al servicio de la discapacidad (ATAM).

Su Consejo ha aprobado en 2018 una nueva visión de futuro, basada en una concepción humanista e integral de la discapacidad. Como parte de esa visión, y con el objetivo de convertirse en una plataforma de soluciones tecnológicas para el cuidado de la salud, ATAM desarrolla proyectos de innovación basados en la aplicación de tecnologías como IoT, *cloud computing*, Inteligencia Artificial o Big Data. Estas nuevas herramientas fueron apoyadas, además, por un ecosistema de innovación científica, social y tecnológica, en el que participaron expertos de diferentes ámbitos.

### **e) Programas y acciones internas**

Como apoyo a las políticas de gestión del talento, en Telefónica desarrollamos acciones, planes y programas variados, que abordan problemáticas específicas y contribuyen a que todas las personas se sientan incluidas.

Es el caso de los programas globales de aceleración de carrera profesional "*Young Leaders Programme*", para jóvenes, o "*Women in Leadership*", para mujeres profesionales. Este último es complementario a otras acciones existentes a nivel local para la captación del talento femenino y la mejora de sus perspectivas de promoción: es el caso de "Mujeres & Líderes" en Colombia; "Talentia", en España; "Talento Femenino", en México; o "*Woman Network*", en Perú.

Por otro lado, las profesionales de Telefónica en Reino Unido que interrumpieron su carrera por dos o más años, pudieron acogerse en 2018 a la tercera edición de “*Career Returners*”. Este programa, de 14 semanas de duración, prepara a las mujeres para reincorporarse a la empresa.

Adicionalmente, y desde el año 2017, celebramos “Mujeres que lideran”, programa a través del cual, y de la mano de *Universitas on the Road* y los equipos de Talento y Desarrollo, nos centramos en el estudio de las barreras de tipo social, cultural y personal que afrontan las mujeres, y en cómo superarlas. Dicho programa ha alcanzado ya a más de 600 mujeres en nueve países.

Las profesionales de la Compañía, además, pueden reforzar su red de contactos a través de la red de empleadas *Global Women Network*, a la que se han suscrito más de 1.500 personas. De igual modo pueden hacerlo los empleados LGBT y de minorías étnicas en las redes locales de diferentes operaciones, como es el caso de Reino Unido o Brasil.

Otras acciones internas no afectan directamente al empleado sino a su familia o entorno más cercano. En el ámbito de la salud, en Perú, Telefónica se ha convertido en 2018 en la primera operadora del país con una póliza de seguro de salud para las parejas de los empleados LGBT, replicando la misma medida tomada previamente en Brasil. Estas medidas se completan, en el caso de Colombia, con otros beneficios como la licencia homoparental o el permiso escolar para padres adoptantes y parejas del mismo sexo.

## f) Sociedad

De igual forma, y conscientes de nuestra responsabilidad sobre los mercados en los que operamos como gran empresa multinacional, apoyamos una variedad de acciones que favorecen la integración, igualdad y bienestar de todas las personas en el mercado de trabajo, más allá de los límites de nuestra Compañía.

En el ámbito de la discapacidad, apoyamos iniciativas de formación como las becas de estudios para estudiantes con discapacidad intelectual de la “Cátedra de Familia y Discapacidad” de la Universidad de Comillas. Estos jóvenes posteriormente se incorporaron a Telefónica como becarios en prácticas.

Otra línea de actuación pasa por fomentar el emprendimiento femenino. Para ello la iniciativa *Women’s Age*, de Telefónica Open Future, estimula a las jóvenes a emprender. Así, en 2018 invertimos más de un millón de euros en startups lideradas por mujeres.

Adicionalmente, conscientes de la escasa presencia femenina en carreras y profesiones de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (englobadas bajo el acrónimo STEM), y con el objetivo de cambiar esta realidad buscamos fomentar la integración de las jóvenes y mujeres en el sector tecnológico con diversos programas:

- *STEM Talent Girl*: Proyecto de mentorización de jóvenes en educación secundaria de España.
- *Step into STEM*: Programa de mentorización de adolescentes en la sede de O2 en Londres, para despertar su interés en carreras de tipo STEM.
- “Se buscan ingenieras, físicas y tecnólogas”: Informe sobre las causas de la brecha digital en carreras STEM en España.
- “*Girls Inspire Tech*”: Programa dirigido a hijas de empleados en diferentes operaciones, entre ellas España, Colombia y Perú, para incentivar su interés en carreras asociadas a la tecnología.

En materia de violencia de género es destacable el desarrollo de la aplicación móvil “LIBRES”, que ofrece herramientas e información para ayudar a terminar con situaciones de violencia de género. Para más información sobre otras acciones al respecto, ver capítulo “Uso Responsable de la Tecnología”.

## g) Pactos y acuerdos

Con el objetivo de formalizar nuestro compromiso, impulsar y dar visibilidad al alcance de los avances de nuestra Compañía en materia de diversidad, nos hemos adherido a diferentes iniciativas globales que buscan promover

el empoderamiento económico y social de diferentes grupos demográficos, en particular en el ámbito laboral. Al compromiso global se suman los pactos firmados desde diferentes operaciones de Telefónica, que demuestran la transversalidad de nuestra apuesta:

- En Brasil, Argentina y Colombia nos adherimos a los "Principios de Empoderamiento de la Mujer", elaborados por ONU Mujeres y el Pacto Global de Naciones Unidas.
- En Colombia, firmamos un acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), con el fin de contribuir a mejorar la empleabilidad, el emprendimiento y la situación económica de las mujeres en el país.
- Telefónica Chile se une a la "Iniciativa de Paridad de Género", impulsada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Foro Económico Mundial (WEF).
- Telefónica Argentina firma un acuerdo de cooperación institucional con el INAM (Instituto Nacional de las Mujeres), con el objetivo de promover la igualdad de oportunidades y reducir la brecha de género.
- Telefónica Brasil se adhiere a la "*Rede Empresarial de Inclusão Social (REIS)*", que aglutina a más de 50 grandes empresas que trabajan por la accesibilidad en el entorno empresarial.
- Además, desde Brasil, nos adherimos a la "Coalición Empresarial para la Equidad Racial y de Género", iniciativa del Instituto Ethos, del Centro de Estudios de las Relaciones de Trabajo y Desigualdades (CEERT) y del Instituto para los Derechos Humanos y la Comunicación (IHRB).
- Telefónica respalda las "Normas de Conducta para las Empresas de Naciones Unidas para proteger los derechos de las personas LGBT", convirtiéndose así en una de las primeras empresas de telecomunicaciones signantes en el mundo.
- Somos miembros de *Pride Connection* en varios países, entre ellos Perú y Colombia. Esta red de organizaciones promueve ambientes laborales inclusivos para la comunidad LGBT.
- En Colombia, además, formamos parte de la Cámara de Comerciantes LGBT.
- Brasil se suma, además, a los compromisos del *Fórum de Empresas e Direitos LGBT*.
- Somos socio principal de la Red de Empresas Comprometidas con la Diversidad y la Igualdad (ECDI), compuesta por empresas e instituciones españolas que aúnan esfuerzos y comparten conocimientos para impulsar estos principios.

#### 2.4.2.2. El reto de atraer y desarrollar el talento

##### a) Nuestras políticas de formación

En un entorno cambiante, marcado por el dinamismo y la transformación digital, la atracción y retención del talento es uno de los asuntos claves para la rentabilidad y sostenibilidad del negocio. En Telefónica, creemos firmemente que los empleados son nuestro activo más importante y, por ello, trabajamos día a día para fomentar el desarrollo de sus capacidades, ya que entendemos que solo obteniendo el máximo potencial de nuestros trabajadores podemos cumplir los compromisos con nuestros clientes.

Disponemos actualmente de un modelo de talento, que acompaña al empleado en el desarrollo de su carrera, identificando las habilidades y capacidades clave que le ayudarán a afrontar nuestro proceso de transformación, alineado con la estrategia y con el programa de Compañía.

##### b) Universitat Telefónica

En Universitat Telefónica formamos a los empleados de Telefónica y de otras empresas, para convertirlos en líderes digitales transformadores, que les permitirán asumir los retos de la revolución digital en que vivimos.



Contamos con un profesorado externo del máximo nivel. A Universitas vienen profesores de la escuela de negocio IESE, la Oxford *Leadership Academy* o *Singularity University*, entre otros. Igualmente contamos con profesorado interno que nos da una visión del sector y de Telefónica completa. Son los líderes de la empresa que nos guiarán hacia dónde se dirige la compañía. En Universitas hemos diseñado un modelo de compromiso total que desarrolla las principales dimensiones humanas, Intelectual, Física, Emocional y Espiritual, que contribuyen a promover un líder integral. La oferta de Universitas incluye dos tipos de programas que nos ayudan a desarrollar el talento en medio del actual proceso de transformación y transición tecnológica:

- **On Campus:** son nuestros programas estrellas que se imparten dentro del *campus* de Universitas.
- **On the Road:** Son cursos especialmente adaptados para poder ser impartidos en cualquier parte del mundo.

Durante 2018, en ambas ediciones se ha formado a cerca de 4.000 líderes de la Compañía en habilidades de liderazgo, estrategia global de negocio y como novedad este año, en nuevas formas de trabajo ágiles.

### c) Desarrollo de habilidades digitales

Necesitamos contar con habilidades y capacidades digitales, los denominados *e-skills* que son cada día más sofisticados. Para ello contamos con programas globales formativos que se complementan con diversas iniciativas en nuestras operaciones:

- **O2 Campus (Reino Unido)** es una plataforma para el desarrollo profesional y personal de todos nuestros empleados (más de 7.000). A través de la misma todos ellos pueden acceder a un aprendizaje flexible, emocionante, personalizado y con un propósito que respalda su experiencia como empleado.
- **Big Data (Telefónica España)** es un programa formativo presencial que promueve impulsa y apoya la estrategia de la Compañía en su camino de transformación hacia una empresa orientada al dato. A través de la figura del profesor interno se ha realizado el despliegue formativo en introducción a *Big Data* a todos los empleados de Telefónica España. La inscripción es voluntaria y ya han pasado por formación más del 30% de los empleados.
- **Summit 2018 “Ser Diferentes, Ser Digitales” (Telefónica Chile):** Semana destinada a experiencias de aprendizaje de alto impacto como una feria tecnológica con la primera muestra de 5G en Latinoamérica y una amplia oferta de talleres, charlas y cursos. Destaca el alto nivel de compromiso de directivos que fueron parte del 90% de expositores internos que hicieron posible lograr una cobertura de un 75% de asistentes, quienes valoraron esta instancia para compartir y actualizar sus conocimientos, entendiendo que el centro de nuestra transformación digital pasa por las personas.
- **Taller “Humanamente Digitales” (Telefónica Argentina):** Se diseñó e implementó el taller realizado de manera *in house* por dos directores de la organización, y dirigido a la población de mandos medios. Durante este año se realizaron 7 ediciones en las cuales participaron un total de 300 jefes.

### d) La clave del éxito: el aprendizaje continuo

Para asegurar la competitividad y la empleabilidad de nuestros equipos, potenciamos un nuevo modelo de aprendizaje global basado en la flexibilidad, agilidad y aprendizaje continuo de todos los empleados.

A través de la herramienta global de **SuccessFactors** y las plataformas que tenemos en Telefónica (*DatAcademy*, *Learn4Sales* y *MiradaX*) ponemos a disposición de nuestros empleados una amplia oferta de cursos, desde idiomas a capacidades técnicas y de negocio (*Big Data*, Seguridad Digital, Privacidad, *eWork*), así como cursos de obligado cumplimiento (Principios de Negocio Responsable, GDPR, anticorrupción).

- Durante el año 2018, más del 95% de la plantilla realizó curso algún curso de formación.
- En las comunidades de conocimiento participan más de la mitad de la plantilla de la Compañía registrándose durante el 2018 más de 500.000 visitas a sus contenidos.

- Cerca de 28.000 empleados se registraron en 2018 en la plataforma *Dat Academy* que ofrece diferentes cursos *online* de formación en Big Data. Esto supone un incremento de un 116% respecto al año anterior.
- En *Learn4Sales*, la plataforma global para formación y certificación en marketing y ventas de servicios digitales para el segmento B2B, alrededor de 26.000 empleados se registraron realizando cerca de 7.500 cursos.
- *MiríadaX* cuenta con un menor número de empleados registrados, alrededor de 6.000, aunque es la plataforma donde más horas de formación se han impartido, superando las 45.000 horas.

Además de las plataformas mencionadas facilitamos recursos adicionales de formación como conferencias, blogs y artículos. Destaca la plataforma de conocimiento eKISS, con artículos, noticias e informes tanto de expertos internos como de los analistas más prestigiosos del mercado que cuenta con más de 30.000 usuarios activos. Adicionalmente, impulsamos las charlas “*on the job*” por parte de expertos externos o de otras áreas para activar el intercambio de conocimiento en toda la Compañía.

### e) La atracción del mejor talento: la única forma de asegurar el futuro

El sector tecnológico tiene un importante reto en la captación de talento. Por ello apostamos por nuevos canales para asegurar la incorporación de los perfiles adecuados de una forma global, digital y eficiente. Además de los mecanismos tradicionales, estamos utilizando nuevas vías de reclutamiento (*hackatones*, *gamers jam*, algoritmos de búsqueda, ...) y automatizando nuestras herramientas de selección.

Algunas de las iniciativas que hemos puesto en marcha para atraer talento son:

- “**Talent Hunters**”. A través de este programa, compartimos con nuestros empleados ciertas vacantes abiertas para candidatos externos, bien porque impliquen un especial reto o porque los perfiles sean muy demandados o escasos en el mercado. A través del programa, pedimos a nuestros empleados que animen a personas de talento que encajen en la posición a que se postulen. Y si finalmente dicha persona consigue el puesto de trabajo, el empleado que lo referenció recibe una compensación económica.
- En diferentes operadoras y áreas de negocio de Telefónica estamos impulsando **Hackatones** como forma de atraer y reclutar talento. Los participantes se organizan en grupos y cada uno tiene proyectos y retos que conseguir, de forma que se comparten y complementan los conocimientos y experiencia de cada persona. Hemos organizado *hackatones*, entre otros, en *Open Future*, en *Fundación Telefónica* y a través de *Talentum*.

Se han evaluado los riesgos en gestión del talento, y nuestro equipo y la cultura del Grupo se consideran factores clave para su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo. Por lo tanto, Telefónica está trabajando para adaptar su cultura y las capacidades de sus empleados y ampliar el perfil de habilidades y experiencia de sus profesionales, como un elemento clave para la transformación digital del Grupo.

Como consecuencia de estos esfuerzos, Telefónica no considera que los retos de atracción o retención del talento sean mayores de los propios del sector y que a nivel Grupo se están tomando las acciones necesarias para evitar la pérdida de talento y favorecer la atracción de nuevos perfiles. De hecho, la tasa de rotación del Grupo está muy por debajo de la media del mercado y estamos siendo capaces de incorporar nuevas capacidades críticas, como Seguridad, Big Data, Cloud e IOT.

## 2.4.3. CALIDAD DEL EMPLEO

### 2.4.3.1. Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva

La política retributiva de la Compañía se basa en los siguientes principios:

- **Retribución total:** el paquete retributivo que ofrece Telefónica puede estar compuesto por componentes fijos, variables a corto y largo plazo, así como retribuciones en especie y otros beneficios sociales. Los

importes y el peso relativo de los elementos retributivos se adaptan a las prácticas locales de los mercados en los operamos.

- **“Equal pay”**: se garantiza la no discriminación por razones de género, edad, cultura, religión ni raza a la hora de aplicar las prácticas y políticas retributivas. La retribución es coherente con la responsabilidad, liderazgo y desempeño, favoreciendo la retención de profesionales clave y la atracción del mejor talento.
- **Meritocracia y “pay for performance”**: una parte significativa de la retribución de la práctica totalidad de los empleados tiene carácter variable y es producto de la evaluación de su desempeño profesional, que ha tenido lugar en el primer trimestre de 2018 y ha alcanzado al 85% de los empleados. Del mismo modo, en relación a posiciones ejecutivas, la percepción de la parte variable de la retribución está vinculada a la consecución de objetivos financieros, de negocio, de creación de valor y de sostenibilidad. Estos objetivos predeterminados, concretos y cuantificables están alineados con el plan estratégico de Telefónica.
- **Equilibrio entre la estrategia global y las prácticas locales**: la política de remuneraciones está alineada con el plan estratégico de Telefónica y, a la vez, respeta las particularidades de los distintos mercados en los que estamos presentes.
- **Atraer** al mejor talento, **motivar** una cultura de alto rendimiento y **retener** talento crítico.

Dentro del principio de retribución total, los **Planes de Acciones** para empleados nos permiten alinear los objetivos de todos los empleados con el de los accionistas. Además, hace tangible la experiencia ‘*skin in the game*’, impulsa el sentimiento de pertenencia y el espíritu emprendedor. La Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A. celebrada el 8 de junio de 2018 aprobó la puesta en marcha de una nueva edición del plan voluntario de compra incentivada de acciones de Telefónica, S.A. que se pondrá en marcha en 2019.

#### 2.4.3.2. Brecha salarial y remuneraciones medias

En Telefónica estamos comprometidos con la diversidad e igualdad y por ello publicamos y hacemos seguimiento de la evolución de la brecha salarial de género por país y de las remuneraciones medias desagregadas por género, nivel y edad (*Ver el detalle al final de este capítulo*).

La manera más precisa de medir la brecha salarial de género es comparar empleados hombres y mujeres en una situación similar. Es lo que denominamos **brecha salarial ajustada**. Además del género, esta comparación tiene en cuenta algunos de los factores clave inherentes a la remuneración por puesto (categorías profesionales, el área funcional en que trabaja cada empleado, la antigüedad y diferentes tramos de edad). La **brecha salarial ajustada** considerando todas las entidades jurídicas y países en los que está presente del **Grupo Telefónica** es del **3,4%**.

PAIS	EMPLEADOS	% Hombres	% Mujeres	Brecha Ajustada (%) <sup>(1)</sup>
GLOBAL <sup>(2)</sup>	116.014	62%	38%	3,4%
ESPAÑA	30.057	65%	35%	4,5%
ESPAÑA A	25.256	66%	34%	3,6%
ESPAÑA B	4.801	62%	38%	7,9%
BRASIL	33.533	58%	42%	0,2%
ARGENTINA	14.883	68%	32%	3,9%
ALEMANIA <sup>(3)</sup>	8.343	62%	38%	9%
REINO UNIDO	7.102	61%	39%	1,6%
PERU	6.346	66%	34%	3,6%
COLOMBIA	5.666	52%	49%	3,8%
CHILE	4.295	69%	31%	14,2%
MEXICO	1.990	67%	33%	0,6%
CAM	1.435	67%	33%	1,4%
ECUADOR	1.295	61%	39%	3,7%
URUGUAY	660	51%	49%	0,7%
OTROS	409	64%	36%	0,0%

España A: España y filiales.

España B: Áreas globales y filiales.

(1) La brecha salarial de género ajustada se calcula utilizando un modelo de regresión matemática que relaciona el pago de los empleados con características personales como la responsabilidad y la especialización del trabajo y la experiencia personal y profesional (consulte el Apéndice).

(2) La información hace referencia a un 97% de la plantilla total.

(3) Aplicando factores de regresión locales, como Acuerdo Colectivo y Región, la brecha salarial ajustada de Alemania se reduce a 4.6%

Por otro lado, la **brecha salarial bruta** es la diferencia que existe entre la retribución total promedio de los hombres y la retribución total promedio de las mujeres en una organización. Este cálculo no tiene en consideración estos factores clave que permiten la comparabilidad como categoría profesional, área funcional, desempeño, conocimientos o experiencia profesional. La brecha salarial del Grupo Telefónica, de acuerdo a este cálculo, es de 21,36%. (Ver el detalle al final de este capítulo)

Nuestro compromiso con la reducción de la brecha salarial forma parte de nuestros Principios de Negocio Responsable. Por ello, contamos con una Política de Remuneración Global que alinea las prácticas dentro del Grupo Telefónica, así como una Comisión de Nombramientos y Retribuciones en el Consejo de Administración, que garantizan el cumplimiento de los Principios de **Igualdad y Equidad salarial**.

### ¿Cuáles son los factores que contribuyen a estos resultados?

La brecha salarial de género es más que un número. Analizando con profundidad la información de nuestra brecha salarial, se revelan desafíos y oportunidades para la industria en general y para Telefónica como negocio, que revelan el carácter estructural de la desigualdad salarial.

Así, algunos de los factores que inciden en la brecha salarial son:

- Mayor proporción de hombres que ocupan altos cargos en nuestro sector. En este sentido, nos hemos marcado el objetivo de alcanzar un 30% de mujeres en posiciones directivas para el año 2020. A cierre 2018, el 23,3% de nuestra población directiva son mujeres, un dato que ha ido creciendo desde 2015, cuando este dato era de un 19%.
- Existen diferentes patrones entre hombres y mujeres cuando hablamos de medidas de equilibrio de vida personal-profesional y de trabajo flexible. En Telefónica contamos con numerosas medidas al respecto; el

10% de la plantilla se beneficia de jornada reducida. Sin embargo, tenemos que seguir impulsando y fomentando que estas formas de trabajo flexible se extiendan entre los empleados de ambos géneros, ya que actualmente, de cada 10 empleados del Grupo Telefónica que cuentan con jornada reducida, 7 son mujeres y 3 son hombres.

- Igual que otras empresas de nuestro sector, en Telefónica nos enfrentamos con el desafío de la escasez de mujeres que se forman en materias catalogadas dentro del grupo STEM y que hagan carrera en estas profesiones. Las mujeres son mayoría en las universidades españolas (el 54%), pero solo representan el 25% de los estudiantes de la rama de Ingeniería y Arquitectura, según los últimos datos del Ministerio de Educación en España.
- Tal y como se explica en el capítulo *Diversidad de Género, Sociedad*, tenemos en marcha diferentes iniciativas para fomentar en la sociedad un mayor acceso de mujeres y jóvenes a las carreras STEM.

Analizando nuestros datos, observamos que la **brecha salarial decrece con las nuevas generaciones**. A través de nuestras acciones en el ámbito de la diversidad y la inclusión tratamos de acelerar esta tendencia.

En Telefónica tomamos nuestros resultados de brecha salarial de género como una llamada a la acción. Sabemos que tenemos trabajo para abordar la brecha salarial de género, que seguirá siendo una prioridad para nosotros hasta que ya no exista.

Comprender las razones que explican los datos nos permite centrar nuestros esfuerzos en abordar los retos de diversidad e inclusión de género en las organizaciones. Continuaremos trabajando en iniciativas que aborden variables estructurales (*ver detalle en apartado Gestión de la Diversidad*). Seguiremos apostando por medidas que:

- Garanticen igualdad de oportunidades a través de procesos de selección y criterios de remuneración justos.
- Desarrollen y visibilicen la cantera de talento.
- Impulsen una cultura de trabajo flexible.
- Fomenten la sensibilización y concienciación.

#### 2.4.3.3. El diálogo social como puente entre trabajadores y empresa

En Telefónica respetamos las normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), refiriéndonos, principalmente a la libertad de sindicación y el derecho a la negociación colectiva en todos los países y jurisdicciones en los que operamos. Garantizamos que los representantes de los trabajadores reciben un trato justo, libre de discriminación y que cuentan con todas las facilidades para poder desempeñar sus funciones de representación.

Como Compañía, reafirmamos el importante papel que desempeñan los sindicatos en la defensa de los intereses de los trabajadores y reconocemos a UNI y al European Works Council como socios fundamentales para la gestión laboral mundial.

Asimismo, a nivel local, entendemos que la gestión de los **Comités de Empresa** es guiada a través de políticas y normas establecidas por su entidad jurídica y, por tanto, los procedimientos para informar, consultar y negociar contienen acepciones distintas, pero siempre en línea con los principios rectores de Telefónica.

Mantener una posición neutral respecto a la actividad sindical es fundamental para asegurar un ambiente libre y abierto que permita el ejercicio de los derechos de asociación. Si los trabajadores desean sindicalizarse, desde Telefónica reconoceremos a los sindicatos que cumplan las condiciones para organizarse de acuerdo al Convenio OIT 87, y siempre respetando la legislación local. Asimismo, garantizamos que los representantes de los trabajadores reciban un trato justo, libre de discriminación y que contarán, a su vez, con todas las facilidades para poder desempeñar sus funciones de representación. Así mismo, todos los convenios colectivos integran cláusulas de seguridad y salud laboral adaptadas a la legislación local. Destacamos los siguientes acuerdos locales con sindicatos:

## España

En 2018 se ha finalizado la prórroga del “Primer Convenio Colectivo de Empresas Vinculadas” (ICEV), firmada el 15 de diciembre de 2016, por unanimidad con UGT y CCOO, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2018.

La prórroga supuso una garantía de continuidad de todos los logros alcanzados en el ICEV para las tres empresas incluidas en el mismo. Su valoración ha sido positiva, cumpliéndose todos los objetivos estratégicos establecidos en la misma:

- Mejora de las **retribuciones de los empleados**, mediante un incremento salarial de un 1,5% y el abono de un plus de productividad en el mes de octubre de 2018 de 250€.
- **Prórroga del “Plan de Salidas Incentivadas” (PSI)** para que aquellos empleados que lo han deseado y cumplían con los requisitos, pudieran adherirse al mismo en idénticos términos.
- Ampliación de las **garantías en materia de empleo, no movilidad forzosa interprovincial y no adscripción forzosa en caso de segregación de actividad** durante todo el 2018.

## Brasil

Negociación del “Acuerdo Colectivo con Sindicatos”: a pesar del contexto político y social, fruto de la aprobación de la Reforma en la Legislación Laboral.

Convenios locales con los trabajadores:

Argentina	10 convenios vigentes
Brasil	28 acuerdos vigentes, 3 nuevos firmados en 2018
Chile	12 convenios vigentes, 3 nuevos firmados en 2018
España	firmada la prórroga del convenio
Perú	9 convenios vigentes, 5 nuevos firmados en 2018
Reino Unido	6 convenios vigentes

### **2.4.3.4. Equilibrio de la vida personal y laboral**

Para nosotros, la conciliación y organización del tiempo de trabajo es fundamental. El entusiasmo y compromiso de nuestros empleados es clave para que alcanzar nuestra misión, de ahí que nos preocupemos tanto por su seguridad y su salud laboral como por su bienestar personal.

Lograr un balance entre la vida personal y laboral es un reto importante dadas las grandes exigencias que el entorno actual nos plantea. Por ello, hemos lanzado medidas para mejorar este equilibrio que aplican a todos los empleados del Grupo. En relación a los empleados con hijos, dichas medidas tienen el objetivo específico de facilitar la conciliación de ambos progenitores en caso de haberlos.

Telefónica entiende que la conciliación es clave en la atracción y retención de talento, especialmente en las nuevas generaciones. Cabe destacar que la flexibilidad va de la mano con la confianza que entregamos.

Durante 2018 la Compañía ha avanzado, implementado con éxito modelos de organización del tiempo de trabajo en operaciones donde no existía esta cultura. Para 2019 debemos reforzar el modelo y avanzar con otros elementos que, mediante la flexibilidad, puedan potenciar la conciliación y la productividad.

#### **Ejemplo de medidas locales de conciliación:**

##### **Brasil:**

- Trabajo remoto: Implantado para más de 7.000 personas de la operadora.

- Atención a los colaboradores mediante inteligencia cognitiva, vía chat, que permite a los empleados tener más autonomía y rapidez.

#### Chile:

- Acuerdo marco para la implementación del teletrabajo, construido en conjunto con organizaciones sindicales en el cual las partes reconocen el teletrabajo como un medio para modernizar la organización del trabajo y la conciliación entre vida laboral, familiar y personal del trabajador. En Telefónica Chile, aproximadamente un 20% de la plantilla (900 colaboradores) teletrabaja.

### 2.4.4. UN EQUIPO COMPROMETIDO: LA EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

En Telefónica queremos incrementar el compromiso y la motivación de los equipos. Para ello disponemos de diferentes iniciativas que promueven una forma de trabajar más colaborativa y eficiente, favorecen la conciliación de la vida personal y profesional, así como el reconocimiento de nuestros profesionales y los hábitos saludables en el entorno de trabajo.

#### 2.4.4.1. Nuevas formas de trabajo

Para adaptarnos al contexto de cambio promovemos un profundo cambio cultural en la Compañía, una nueva concepción del trabajo que nos permita estar abiertos a formas de trabajo más transversales y flexibles, más respetuosas con el tiempo libre de los empleados, que permitan mejorar tanto el rendimiento como la satisfacción que se obtiene del empleo. Hablamos, en definitiva, de lo que se conoce como “trabajo inteligente”.

Por ello, son cada vez más las áreas y departamentos de Telefónica que están adoptando diferentes metodologías “Agile”. Estas se están impulsando dentro del nuevo plan estratégico en todos los países. Además, se ha elaborado un “*Agile Bluebook*” para facilitar la adopción homogénea de las metodologías existentes a las necesidades de las diferentes áreas.

Más allá de lo anterior, esta nueva forma de gestión del capital humano se sostiene mediante dos pilares básicos:

- **Estilo de liderazgo:** La implementación de nuevas formas de trabajo no puede hacerse efectiva sin la colaboración y el compromiso de los gestores de equipos, responsables directos de los trabajadores. Son necesarios líderes que impulse la autonomía de sus empleados, genere entornos colaborativos y valore positivamente el pensamiento innovador.

Para avanzar en este cambio de modelo de liderazgo se han impulsado programas como “*Agile Ways of Working*” que se ha impartido a más de 1.000 responsables de equipo durante 2018.

- **Orientación a resultados:** La cultura de trabajo inteligente apuesta por poner el foco en la medición del rendimiento de los trabajadores, con independencia del lugar o momento en el que ellos hayan decidido trabajar, aprovechando así el potencial de la tecnología para la flexibilización del trabajo.

Partiendo de lo anterior y descendiendo al día a día de la organización, promover una nueva cultura de trabajo requiere de una variedad de herramientas que acerquen las nuevas formas de trabajar a los empleados.

Por ello, aceleramos la utilización de nuevos espacios de trabajo y oficinas sin despachos, que disponen de áreas que potencian la colaboración y el intercambio de conocimientos. Además, en las oficinas centrales en Madrid se ha creado el espacio digital Exponencial (DEX) de España, nuestra incubadora de iniciativas *Agile*, desde donde en 2018 se han arrancado más de 20 iniciativas de diferentes áreas de la Compañía.

En 2018 adoptamos *Workplace* de Facebook como herramienta de comunicación corporativa en Telefónica. Su uso nos hace una Compañía más cercana a nuestros empleados y facilita la orientación al cliente. En solo dos meses tras su implantación global en la Compañía, más de la mitad de los empleados están adscritos a diferentes grupos de *Workplace*.

### 2.4.4.2. Encuesta de clima y compromiso

El estudio anual de clima es una herramienta clave para identificar la evolución y el cumplimiento de objetivos en cuanto a la motivación, compromiso y recursos de nuestros profesionales. Además, nos permite identificar aspectos relevantes sobre la evolución de nuestro programa de Compañía.

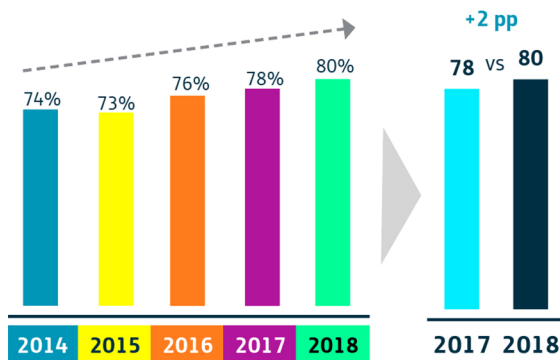
Un aspecto crucial para la atracción y retención del talento en Telefónica es fomentar un buen entorno de trabajo y una cultura acorde con la estrategia de la Compañía. Asimismo, alinear expectativas y conocer las áreas de mejora de nuestros equipos es esencial para conseguir la motivación y compromiso de nuestros profesionales que redunde en un excelente servicio para los clientes.

#### ÁMBITO

34 PAÍSES

114.076 INVITADOS A PARTICIPAR

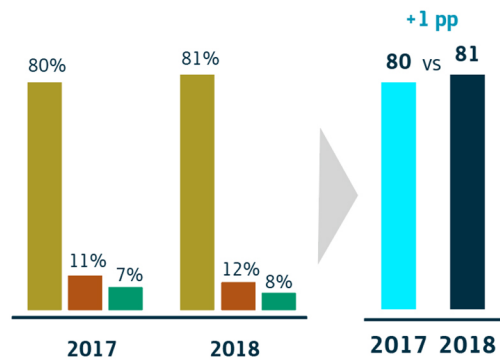
80% Tasa de participación



#### PARTICIPANTES

91.260 REALIZARON EL ESTUDIO

81% Índice de compromiso (IC)



■ Favorable  
■ Neutral  
■ No favorable

Tenemos el **objetivo de implantar en 2019** el eNPS (*Employee Net Promoter Score de Bain&Company*) que mide la voluntad de los empleados de ser embajadores de la empresa, recomendándola como un buen lugar para trabajar a familiares, amigos y personas cercanas.

### 2.4.4.3. Programa de reconocimientos - Gente de Valor

Por tercer año consecutivo hemos lanzado el programa "Gente de Valor", nuestra iniciativa global de reconocimiento entre los profesionales de Telefónica, dando visibilidad a aquellas personas no directivas que destacan por su contribución diferencial a negocio y sus comportamientos alineados a nuestros valores y los reconocimientos incondicionales entre compañeros en el día a día. También, coordinados con Fundación Telefónica, incorporamos en el programa los "Voluntarios más destacados a nivel global", junto con el "Voluntario del año".

### 2.4.5. HITOS Y RETOS

#### HITOS 2018

- 23,3% de mujeres directivas.
- 95% de la plantilla ha realizado alguna actividad formativa.



- 4.000 responsables de equipos formados en Universitas.
- 28.000 empleados en la plataforma global de cursos de *Big Data DatAcademy*, y 26.000 en habilidades digitales de *Learn4Sales*.
- Acuerdo desconexión digital en España.
- Cerca de 1.000 líderes de equipos formados en los programas de *Agile Ways of Working*.
- Hemos mejorado 1 pp el índice de compromiso (81% vs 80%).
- Se han recogido en torno a 78.000 reconocimientos durante todo 2018 entre compañeros dentro de nuestra herramienta *Success Factors* basados en el día a día y honrando los 3 valores de la empresa.
- Primera maratón de empresas a nivel internacional (*E-Health Challenge Global*) en la que participaron aproximadamente 800 personas de todo el grupo Telefónica en distintas modalidades de actividad física.
- Se ha incrementado en un 52% el número de beneficiarios de nuestro Programa de Voluntariado, alcanzando a más de 485.000 personas.

#### RETOS 2019

- Alcanzar un 30% de mujeres en puestos directivos en 2020.
- Promover acciones de sensibilización y concienciación de sesgos inconscientes para toda la plantilla.
- Incorporar a 25.000 jóvenes hasta 2021.
- Índice Bloomberg de igualdad de género en 2020.
- Mejorar la experiencia del empleado de las plataformas e-learning.
- Potenciar la cultura del aprendizaje continuo donde los empleados son parte activa y responsables de su desarrollo.
- Extender la implantación del acuerdo de desconexión digital al 50% de las operadoras del Grupo en 2019.
- Aumentar x4 la audiencia de los programas de nuevas formas de trabajar, durante el próximo año.
- 2ª E-Health Challenge Global en 2019 entre empresas a nivel mundial, superando el número de participantes del año anterior.
- Fomentar el voluntariado digital que actualmente supone el 47% del programa.

## 2.4.6. PRINCIPALES INDICADORES

## INDICADORES DE PLANTILLA

ESTRUCTURA DE PLANTILLA POR CATEGORÍAS Y GÉNERO a 31 de diciembre								
	<i>Plantilla Física Total</i>	<i>% de mujeres en plantilla</i>	<i>Directivos</i>	<i>% mujeres directivas</i>	<i>Mandos Intermedios</i>	<i>% mujeres en mandos intermedios</i>	<i>Resto de Plantilla</i>	<i>% mujeres en el resto de plantilla</i>
Alemania	8.406	38%	66	18%	842	22%	7.498	40%
Argentina	14.894	32%	45	20%	1.549	24%	13.300	33%
Brasil	34.448	42%	123	19%	3.573	30%	30.752	43%
Centroamérica	1.437	33%	17	12%	190	27%	1.230	34%
Chile	4.299	31%	21	24%	520	23%	3.758	32%
Colombia	5.405	48%	39	21%	597	42%	4.769	49%
Ecuador	1.293	39%	11	18%	261	34%	1.021	41%
España	30.611	35%	415	25%	3.195	33%	27.001	35%
México	2.450	33%	24	21%	436	28%	1.990	35%
Perú	6.702	34%	36	31%	567	28%	6.099	35%
Reino Unido	7.275	40%	53	30%	1.651	33%	5.571	42%
Uruguay	628	50%	8	13%	97	44%	523	51%
Venezuela	1.807	52%	26	39%	379	50%	1.402	53%
Resto	483	31%	7	57%	34	21%	442	31%
<b>Total grupo</b>	<b>120.138</b>	<b>38%</b>	<b>891</b>	<b>23%</b>	<b>13.891</b>	<b>31%</b>	<b>105.356</b>	<b>39%</b>

ESTRUCTURA DE PLANTILLA POR TIPOS DE CONTRATO Y GÉNERO a 31 de diciembre						
	<i>Contratados indefinidos</i>	<i>% de mujeres en contrato indefinido</i>	<i>Contratados temporales</i>	<i>% de mujeres en contrato temporal</i>	<i>Contratos con reducción de jornada</i>	<i>% de mujeres en reducción de jornada</i>
Alemania	7.505	38%	901	41%	1.512	77%
Argentina	14.894	32%	—	ns	8	100%
Brasil	34.440	42%	8	75%	7.166	65%
Centroamérica	1.041	30%	—	ns	—	ns
Chile	4.279	31%	20	45%	2	100%
Colombia	5.290	48%	115	55%	2	50%
Ecuador	1.253	39%	40	30%	—	ns
España	29.696	35%	915	50%	1.296	88%
México	2.351	33%	99	37%	—	ns
Perú	6.107	35%	595	30%	—	ns
Reino Unido	7.123	39%	152	55%	1.718	59%
Uruguay	596	49%	32	72%	126	75%
Venezuela	1.765	52%	42	57%	—	ns
Resto	877	35%	2	50%	2	100%
<b>Total grupo</b>	<b>117.217</b>	<b>38%</b>	<b>2.921</b>	<b>43%</b>	<b>11.832</b>	<b>68%</b>

Indicadores de plantilla promedio del periodo

	Plantillas promedio por género		
	Hombres	Mujeres	Total
Contratos indefinidos	74.076	44.921	<b>118.996</b>
Contratos temporales	1.640	1.217	<b>2.857</b>
Reducción jornada	3.905	8.336	<b>12.241</b>
<b>Total</b>	<b>75.716</b>	<b>46.138</b>	<b>121.853</b>

	Plantillas promedio por tramos de edad				
	> de 55 años	de 45 a 54 años	de 35 a 44 años	de 30 a 34 años	< de 30 años
Contratos indefinidos	8.145	32.955	38.027	19.309	20.561
Contratos Temporales	59	228	590	627	1.353
Reducción jornada	360	1.972	4.002	1.557	4.350
<b>Total</b>	<b>8.205</b>	<b>33.183</b>	<b>38.616</b>	<b>19.936</b>	<b>21.914</b>

	Plantillas promedio por categoría profesional		
	Directivos	Mandos intermedios	Resto de plantilla
Contratos indefinidos	899	14.047	104.050
Contratos temporales	8	27	2.823
Reducción jornada	7	147	12.088
<b>Total</b>	<b>907</b>	<b>14.074</b>	<b>106.872</b>

Estructura de la plantilla por edades, género y categoría laboral

	Más de 55 años					
	Personas	% mujeres	Directivos	% en mujeres directivas	No directivos	% en mujeres no directivas
Alemania	658	44%	6	0%	652	45%
Argentina	2.565	12%	10	0%	2.555	12%
Brasil	716	25%	14	14%	702	25%
Centroamérica	36	31%	4	25%	32	31%
Chile	705	15%	4	25%	701	15%
Colombia	126	25%	6	50%	120	24%
Ecuador	15	33%	3	0%	12	42%
España	1.778	24%	34	21%	1.744	24%
México	47	21%	4	25%	43	21%
Perú	1.341	20%	5	20%	1.336	20%
Reino Unido	454	32%	5	20%	449	33%
Uruguay	26	31%	2	0%	24	33%
Venezuela	105	37%	7	14%	98	39%
Resto	34	15%	0	0%	34	15%
<b>Total Grupo</b>	<b>8.606</b>	<b>21%</b>	<b>104</b>	<b>17%</b>	<b>8.502</b>	<b>21%</b>

Entre 45 y 54 años						
	<i>Personas</i>	<i>% mujeres</i>	<i>Directivos</i>	<i>% en mujeres directivas</i>	<i>No directivos</i>	<i>% en mujeres no directivas</i>
Alemania	2.242	32%	37	14%	2.205	32%
Argentina	3.612	24%	25	28%	3.587	23%
Brasil	3.549	29%	38	26%	3.511	29%
Centroamérica	232	28%	10	30%	222	28%
Chile	1.368	28%	10	30%	1.358	28%
Colombia	751	39%	23	9%	728	40%
Ecuador	134	32%	7	29%	127	32%
España	17.357	30%	289	24%	17.068	31%
México	328	22%	16	13%	312	23%
Perú	1.175	30%	23	35%	1.152	30%
Reino Unido	1.334	33%	30	30%	1.304	34%
Uruguay	111	50%	4	25%	107	51%
Venezuela	404	46%	14	57%	390	45%
Resto	165	24%	7	0%	158	25%
<b>Total Grupo</b>	<b>32.762</b>	<b>30%</b>	<b>533</b>	<b>24%</b>	<b>32.229</b>	<b>30%</b>

Entre 35 y 44 años						
	<i>Personas</i>	<i>% mujeres</i>	<i>Directivos</i>	<i>% en mujeres directivas</i>	<i>No directivos</i>	<i>% en mujeres no directivas</i>
Alemania	2.961	39%	22	27%	2.939	39%
Argentina	5.013	44%	9	11%	5.004	44%
Brasil	11.584	38%	71	16%	11.513	38%
Centroamérica	611	31%	7	14%	604	31%
Chile	1.347	41%	7	14%	1.340	41%
Colombia	2.034	46%	10	30%	2.024	46%
Ecuador	520	35%	1	0%	519	35%
España	7.413	45%	91	31%	7.322	45%
México	1.060	33%	4	50%	1.056	33%
Perú	2.238	41%	8	25%	2.230	41%
Reino Unido	1.958	41%	18	39%	1.940	41%
Uruguay	190	44%	2	0%	188	44%
Venezuela	584	54%	4	25%	580	54%
Resto	199	37%	1	100%	198	36%
<b>Total Grupo</b>	<b>37.712</b>	<b>41%</b>	<b>255</b>	<b>25%</b>	<b>37.457</b>	<b>41%</b>

Entre 30 y 34 años						
	<i>Personas</i>	<i>% mujeres</i>	<i>Directivos</i>	<i>% en mujeres directivas</i>	<i>No directivos</i>	<i>% en mujeres no directivas</i>
Alemania	1.376	41%	0	0%	1.376	41%
Argentina	2.356	42%	0	0%	2.356	42%
Brasil	8.001	45%	0	0%	8.001	45%
Centroamérica	355	39%	0	0%	355	39%
Chile	540	34%	0	0%	540	34%
Colombia	1.291	53%	0	0%	1.291	53%
Ecuador	354	44%	0	0%	354	44%
España	2.602	43%	0	0%	2.602	43%
México	566	38%	0	0%	566	38%
Perú	887	35%	0	0%	887	35%
Reino Unido	983	41%	0	0%	983	41%
Uruguay	125	46%	0	0%	125	46%
Venezuela	295	57%	1	0%	294	57%
Resto	69	35%	0	0%	69	35%
<b>Total Grupo</b>	<b>19.800</b>	<b>43%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>19.799</b>	<b>43%</b>

Menos de 30 años						
	<i>Personas</i>	<i>% mujeres</i>	<i>Directivos</i>	<i>% en mujeres directivas</i>	<i>No directivos</i>	<i>% en mujeres no directivas</i>
Alemania	1.169	41%	0	0%	1.169	41%
Argentina	1.348	33%	0	0%	1.348	33%
Brasil	10.598	49%	0	0%	10.598	49%
Centroamérica	192	36%	0	0%	192	36%
Chile	339	35%	0	0%	339	35%
Colombia	1.203	56%	0	0%	1.203	56%
Ecuador	270	45%	0	0%	270	45%
España	1.461	39%	0	0%	1.461	39%
México	449	39%	0	0%	449	39%
Perú	1.061	42%	0	0%	1.061	42%
Reino Unido	2.546	42%	0	0%	2.546	42%
Uruguay	176	63%	0	0%	176	63%
Venezuela	419	56%	0	0%	419	56%
Resto	27	33%	0	0%	27	33%
<b>Total Grupo</b>	<b>21.258</b>	<b>46%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>21.258</b>	<b>46%</b>

**Indicadores de diversidad**

		2016	2017	2018
Mujeres en plantilla	Porcentaje	38%	38%	38%
Mujeres en puestos de dirección	Porcentaje	21%	22%	23%
Mujeres en el Consejo de Administración	Porcentaje	11%	18%	18%
Mujeres en cargos intermedios	Porcentaje	n.a.	30,7%	30,7%
Personas con discapacidad en plantilla	Personas	855	842	780
Menores de 30 años	Porcentaje	19%	18%	18%
Mujeres contratadas entre los menores de 30 años	Porcentaje	48%	47%	46%

**Indicadores de bajas forzadas**

Bajas forzadas por género										
	Hombres	Mujeres	Más de 55	Entre 45 y 54	Entre 35 y 44	Entre 30 y 34	Menos de 30	Directivos	Mandos intermedios	Resto de plantilla
Alemania	267	157	31	89	149	72	83	2	18	404
Argentina	228	172	163	55	113	52	17	7	42	351
Brasil	3.163	2.910	174	526	1.550	1.348	2.475	14	470	5.589
Centro américa	98	59	6	30	61	40	20	0	41	116
Chile	335	183	91	134	203	58	32	1	64	453
Colombia	113	101	6	20	73	51	64	4	13	197
Ecuador	157	113	6	24	94	72	74	2	28	240
España	1.343	684	48	1.642	138	151	48	17	21	1.989
México	215	93	5	60	143	62	38	6	74	228
Perú	188	55	182	22	22	10	7	4	19	220
Reino Unido	238	92	42	81	95	38	74	7	59	264
Uruguay	19	0	2	2	5	4	6	0	3	16
Venezuela	33	47	2	9	20	14	35	0	13	67
Resto	111	19	13	46	32	21	18	3	36	35
<b>Total grupo</b>	<b>6.508</b>	<b>4.685</b>	<b>771</b>	<b>2.740</b>	<b>2.698</b>	<b>1.993</b>	<b>2.991</b>	<b>67</b>	<b>901</b>	<b>10.169</b>

**Indicadores de clima laboral**

	Empleados bajo convenio colectivo	Turnover*		Índice de Clima Laboral *		
	% sobre plantilla	Voluntario	Total	Hombres	Mujeres	Total plantilla
Alemania	85,7%	15,3%	20,2%	73	77	74
Argentina	75,4%	1,8%	4,7%	83	76	81
Brasil	91,9%	5,9%	23,5%	84	86	85
Centroamérica	0,0%	5,4%	20,3%	86	87	86
Chile	85,1%	2,4%	12,8%	87	86	86
Colombia	0,0%	10,4%	14,6%	93	91	92
Ecuador	0,0%	0,0%	21,8%	89	88	88
España	69,3%	6,1%	14,8%	72	73	72
México	19,5%	20,1%	32,9%	85	84	85
Perú	42,4%	6,2%	10,9%	80	79	80
Reino Unido	67,6%	17,4%	21,6%	78	81	79
Uruguay	0,0%	8,1%	11,6%	93	93	93
Venezuela	0,0%	37,1%	41,7%	91	92	91
<b>Total grupo</b>	<b>69,8%</b>	<b>7,9%</b>	<b>21,4%</b>	<b>81</b>	<b>81</b>	<b>81</b>

\*Empresas de servicios de telecomunicaciones de Telefónica.

**Indicadores de formación**

	Horas de formación totales						
	Total plantilla	Directivos		Mandos intermedios		Resto de plantilla	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alemania	160.128	554	158	15.902	4.684	81.189	57.642
Argentina	440.645	1.062	44	44.082	18.658	254.336	122.464
Brasil	1.147.295	1.620	595	67.356	21.844	560.290	495.590
Centroamérica	35.515	537	82	4.636	2.203	17.291	10.767
Chile	53.675	83	158	8.788	2.798	27.806	14.043
Colombia	389.911	1.098	347	20.275	20.749	154.317	193.126
Ecuador	31.065	316	32	6.177	2.824	12.937	8.779
España	844.059	1.580	723	75.385	34.619	499.767	231.985
México	45.860	408	126	6.324	3.598	22.496	12.909
Perú	45.717	1.001	293	4.923	2.054	25.123	12.323
Reino Unido	54.290	24	0	6.030	2.406	26.574	19.257
Uruguay	10.744	235	6	1.079	880	4.547	3.997
Venezuela	25.313	448	217	2.110	2.057	10.936	9.547
Resto de países y todas las unidades globales	117.419	2.077	1.322	12.166	6.433	58.324	37.097
<b>Total Grupo</b>	<b>3.401.635</b>	<b>11.041</b>	<b>4.102</b>	<b>275.231</b>	<b>125.805</b>	<b>1.755.930</b>	<b>1.229.526</b>

Horas de formación por empleado							
	Total plantilla	Directivos		Mandos intermedios		Resto de plantilla	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alemania	19	10	7	25	26	18	19
Argentina	30	30	6	39	52	29	28
Brasil	34	17	26	28	21	33	38
Centroamérica	25	36	41	33	44	22	26
Chile	13	5	32	22	24	12	12
Colombia	73	35	43	59	82	65	84
Ecuador	25	35	16	36	33	22	22
España	35	17	31	49	58	34	31
México	24	21	25	23	32	28	19
Perú	8	44	33	13	15	8	7
Reino Unido	8	1	0	5	5	8	8
Uruguay	17	34	6	20	20	18	15
Venezuela	14	28	22	11	11	16	13
Resto de países y todas las unidades globales	11	9	18	14	12	10	12
<b>Total Grupo</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>30</b>



Indicadores de Seguridad y Salud laboral <sup>(1)</sup>

	ALEMANIA		BRASIL		ESPAÑA		HISPANOAMÉRICA		REINO UNIDO <sup>(2)</sup>	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Tasa de accidentes (Frecuencia) Hombres	0,89	0,39	0,82	0,77	0,53	0,62	1,86	2,19	0,39	0,20
Tasa de accidentes (Frecuencia) Mujeres	0,74	0,60	0,18	0,24	0,70	0,58	0,50	0,92	0,43	0,23
Tasa de accidentes (Frecuencia) TOTAL	0,83	0,47	0,56	0,55	0,58	0,61	1,36	1,72	0,40	0,21
Tasa de enfermedades profesionales Hombres	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,06	2,03	2,50
Tasa de enfermedades profesionales Mujeres	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,17	5,08	4,11
Tasa de enfermedades profesionales TOTAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,10	3,20	3,13
Tasa de días perdidos (gravedad) Hombres	12,28	3,99	53,44	15,31	28,10	18,64	66,79	62,97	90,53	116,17
Tasa de días perdidos (gravedad) Mujeres	5,24	8,80	19,23	3,85	30,05	17,32	14,00	19,22	259,20	218,05
Tasa de días perdidos (gravedad) TOTAL	9,56	5,82	39,28	10,55	28,69	18,24	47,60	46,81	155,30	155,85
Tasa de absentismo Hombres	0,05	0,06	0,03	0,02	0,03	0,04	0,02	0,02	0,03	0,03
Tasa de absentismo Mujeres	0,07	0,10	0,05	0,04	0,05	0,06	0,03	0,04	0,07	0,06
Tasa de absentismo TOTAL	0,06	0,08	0,04	0,03	0,04	0,05	0,02	0,03	0,04	0,04
Nº de horas de absentismo Hombres	504.848	643.200	1.203.784	961.248	1.021.800	1.225.408	882.368	1.035.132	231.048	269.720
Nº de horas de absentismo Mujeres	499.712	644.256	1.301.544	1.028.440	660.608	795.520	862.832	1.026.224	338.096	303.976
Nº de horas de absentismo TOTAL	1.004.560	1.287.456	2.505.328	1.989.688	1.682.408	2.020.928	1.739.896	2.061.356	569.144	573.696

(1) Para facilitar la transparencia y la comparación con otras empresas de nuestro sector, en los ratios se han incluido solo los negocios core de Telefónica: telecomunicaciones fijas y móviles en los países en los que operamos, que suponen más del 95% del total de empleados del grupo.

Tasa de accidentes (Frecuencia) = (Nº total de accidentes in labore con baja / Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000

Tasa de enfermedades profesionales = (Nº total de enfermedades profesionales / Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000

Tasa de días perdidos (gravedad) = (Nº total de días perdidos por accidente de trabajo in labore con baja y enfermedad profesional / Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000

Tasa de absentismo = Nº total de días perdidos por cualquier causa / Nº total de días laborales anuales

(2) La normativa laboral en Reino Unido recoge un mayor número de enfermedades profesionales que el resto de regiones donde opera Telefónica.

## Indicadores de retribuciones y brecha salarial

	Ratio salario mínimo pagado en TEF / SMI local	
	Hombres	Mujeres
Alemania	1,0	1,1
Argentina	2,3	2,8
Brasil	1,2	1,1
Chile	1,0	1,0
Colombia	1,2	1,2
Ecuador	1,2	1,2
España	1,4	1,4
México	4,1	5,0
Perú	1,5	2,3
Reino Unido	1,0	1,1
Uruguay	3,8	3,5

PAIS	Empleados	% Hombres	% Mujeres	Brecha Ajustada (%) <sup>(1)</sup>	Brecha Bruta (%)
GLOBAL <sup>(2)</sup>	116,014	62%	38%	3,4%	21,4%
ESPAÑA	30,057	65%	35%	4,5%	15,2%
ESPAÑA A	25,256	66%	34%	3,6%	15,2%
ESPAÑA B	4,801	62%	38%	7,9%	17,5%
BRASIL	33,533	58%	42%	0,2%	23,3%
ARGENTINA	14,883	68%	32%	3,9%	10,8%
ALEMANIA <sup>(3)</sup>	8,343	62%	38%	9,0%	24,6%
REINO UNIDO	7,102	61%	39%	1,6%	16,2%
PERU	6,346	66%	34%	3,6%	10,8%
COLOMBIA	5,666	52%	49%	3,8%	30,6%
CHILE	4,295	69%	31%	14,2%	21,1%
MEXICO	1,99	67%	33%	0,6%	15,0%
CAM	1,435	67%	33%	1,4%	19,1%
ECUADOR	1,295	61%	39%	3,7%	27,2%
URUGUAY	660	51%	49%	0,7%	38,1%
OTROS	409	64%	36%	0,0%	32,9%

España A: España y filiales.

España B: Áreas globales y filiales.

(1) La brecha salarial de género ajustada se calcula utilizando un modelo de regresión matemática que relaciona el pago de los empleados con características personales como la responsabilidad y la especialización del trabajo y la experiencia personal y profesional (consulte el Apéndice).

(2) La información hace referencia a un 97% de la plantilla total.

(3) Aplicando factores de regresión locales, como Acuerdo Colectivo y Región, la brecha salarial ajustada de Alemania se reduce a 4.6%

#### Cálculo de la brecha salarial

Al objeto de realizar el cálculo de la brecha salarial, se han tenido en cuenta los siguientes conceptos retributivos. Dichos conceptos retributivos coinciden con la totalidad de las percepciones salariales y extrasalariales percibidas por cada uno de los empleados del Grupo:

- *Salario Base Total Anualizado a 31 de diciembre de 2018*
- *Bonos comisiones, incentivos comerciales y demás conceptos de retribución variable pagados durante 2018*
- *Beneficios en especie, incluyendo beneficios sociales, acumulados en el año 2018*
- *Incentivos a largo plazo pagados en 2018*

### Remuneraciones Promedio

	Rango Edad	Remuneración Total Promedio Mujeres	Remuneración Total Promedio Hombres	Brecha Salarial bruta (Salario Base)	Brecha Salarial Bruta (Remuneración Total)
GRUPO TELEFONICA		32.261	41.022	20,81%	21,36%
DIRECTIVOS Y EJECUTIVOS	> 50	143.563	172.826	11,5%	16,9%
	35-50	94.516	110.597	11,1%	14,5%
	< 35	50.984	55.671	4,1%	8,4%
MANDOS INTERMEDIOS	> 50	64.226	63.514	(-2,3%)	(-1,1%)
	35-50	51.978	52.416	(-1,7%)	0,8%
	< 35	37.395	36.659	(-4,3%)	(-2,0%)
RESTO DE PLANTILLA	> 50	44.547	48.388	7,6%	7,9%
	35-50	29.436	32.764	8,4%	10,2%
	< 35	16.405	18.763	14,6%	12,6%

(1) A efectos de reportar la retribución total media de todos los Empleados del Grupo, se han agrupado a todos las posiciones Ejecutivas de la Compañía bajo una misma categoría, incluyendo en esta a directivos y gerentes, dado que el diseño del mix retributivo (remuneración fija, retribución variable anual, elegibilidad al plan de incentivo a largo plazo y otros conceptos) está alineado a la Política Global de Retribución del Grupo Telefónica y que tiene como máximo objetivo impulsar la consecución de los objetivos financieros, de negocio, de creación de valor y de sostenibilidad.

(2) La Retribución Total Promedio incluye: salario base total, bonos, comisiones e incentivos comerciales pagados durante 2018, incentivos a largo plazo pagados en 2018 y beneficios en especie, incluyendo beneficios sociales, acumulados en el año 2018.

## 2.5. LOS PROVEEDORES, NUESTROS ALIADOS

### 2.5.1. UN MODELO DE COMPRAS SOSTENIBLE

Indicadores	2017	2018
% Compras adjudicado localmente	83%	81%
Nº auditorías o evaluaciones realizadas a proveedores de riesgo	19.507	19.113
Proveedores de riesgo con planes de mejora	659	811

Telefónica, al tiempo que cuida de sus empleados, trabaja junto con sus proveedores para alcanzar unos elevados estándares de gestión social y ambiental, velando e impulsando el respeto de los derechos humanos.

Contamos con un modelo de gestión de compras para toda la Compañía que se caracteriza por la gestión de compras global desde Telefónica Global Services y en coordinación con los equipos de compras locales en cada país. Este modelo está alineado con nuestros Principios de Negocio Responsable, y se basa en la transparencia, igualdad de oportunidades, objetividad en las decisiones y una gestión sostenible de nuestra cadena de suministro.

#### Impacto de nuestra actividad en la sociedad

- 25.805 millones de euros<sup>14</sup> adjudicados a 10.552 proveedores.
- 81% del volumen de compras adjudicado a proveedores locales.

Volumen de compras adjudicado	% s/ Total
Mobility	27,81%
Red	25,01%
Servicios y Obras	22,95%
Sistemas de Información	10,25%
Soluciones B2B / B2C	9,40%
Publicidad y Marketing	4,58%

#### Digitalización de nuestros procesos, aportando mayor eficiencia, integridad y trazabilidad

- 25.484€<sup>15</sup> negociados electrónicamente.
- Recibimos más de 1,4 millones de facturas emitidas electrónicamente (aumento del 10% respecto a 2017).
- Firmamos digitalmente 1.522 contratos y 4.674 cartas de adjudicación.
- Formamos a más de 5.263 proveedores en la gestión de negociaciones, pedidos y facturas electrónicas.
- Gestionamos más de 172 mil pedidos a través de la interconexión de los sistemas de las empresas del Grupo con los de nuestros proveedores.

El compromiso con la sostenibilidad está presente en todo el proceso de relación con nuestros proveedores. Ponemos especial atención en aquellos temas asociados a la cadena de suministro con alto impacto social y relevantes tanto para el sector como para la estrategia de la Compañía, destacando: la privacidad y protección de datos, gestión de residuos ([ver capítulo "Digitalización y medioambiente"](#)), la erradicación del trabajo infantil y minerales de zonas en conflicto. Estos dos últimos, junto con la eliminación del trabajo forzoso y la no discriminación en la relación con el proveedor, constituyen los aspectos identificados en la nueva evaluación

<sup>14</sup> Acuerdos con impacto en 2018.

<sup>15</sup> Incluye negociaciones a varios años

de impacto en derechos humanos realizada en 2018 (ver capítulo "Un marco de gestión para la sostenibilidad", sección "Respeto por los derechos humanos").

Dicha evaluación pone de relieve los altos estándares recogidos en nuestra Política de sostenibilidad en la cadena de suministro, que respeta los convenios de la Organización Internacional del Trabajo. Esto se complementa con actuaciones específicas a nivel local, acordes a la situación y requerimientos de cada país. Ejemplo de ello, en Reino Unido publicamos una declaración contra la esclavitud.

Establecemos con los proveedores y *partners* una relación de colaboración, convirtiéndose en aliados en la consecución de nuestros objetivos. Un ejemplo de ello es la gestión de nuestras empresas colaboradoras y terceros a través del "Programa Aliados". Esta forma de relacionarnos nos ha permitido fomentar una cultura de sostenibilidad durante los últimos diez años, sensibilizando a los proveedores sobre el cumplimiento de nuestros estándares, a la vez que establecemos conjuntamente mecanismos de detección temprana y prevención de posibles riesgos en nuestras contratas y subcontratas.

Nuestro modelo de gestión sostenible se basa en la mitigación de riesgos y *engagement* con nuestros proveedores:

### NUESTRO ENFOQUE: GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Minimización de riesgos y engagement



#### 2.5.2. GESTIONAMOS PROACTIVAMENTE LOS RIESGOS

##### Paso 1. Estándares mínimos a cumplir

**Requerimos al 100% de nuestros proveedores** que desarrollen su actividad aplicando estándares éticos similares a los nuestros, que aseguren **el cumplimiento de los derechos humanos y laborales** fundamentales, así como la **protección del medio ambiente**.

Entre los estándares sociales incluidos en nuestra política, podemos destacar nuestros esfuerzos por fomentar la igualdad de género, requiriendo así a todos nuestros proveedores que lleven a cabo una política de igualdad y no discriminación en la contratación, indemnización, acceso a la formación, promoción, finalización o jubilación.

Así, todo proveedor de Telefónica debe aceptar en su inscripción y/o renovación:

- Política de sostenibilidad en la cadena de suministro.
- Condiciones generales para el suministro de bienes y servicios.
- Política anticorrupción (Certificado).

#### **Resumen de nuestros criterios de negocio responsable**

- Cero corrupción y conflicto de interés.
- Trato justo para empleados.
- Libertad de asociación.
- Tolerancia cero al trabajo forzado.
- Cero trabajo infantil.
- Igualdad de género y no discriminación .
- Seguridad y salud.
- Mínimo impacto ambiental.
- Gestión de residuos.
- Gestión y reducción de sustancias peligrosas.
- Menos emisiones.
- Ecoeficiencia.
- Cero minerales de zonas en conflicto.
- Privacidad y protección de la información .
- Gestión de la cadena de suministro.

Si un proveedor no alcanza el nivel exigido o no es capaz de proporcionar la información solicitada, requerimos su compromiso para implantar los planes de mejora que garanticen el cumplimiento de nuestros estándares.

En casos extremos, cuando esto no es factible, en base al acuerdo inicialmente suscrito por ambas partes, se suspenden las relaciones con el proveedor hasta que demuestre que ha corregido la situación. A cierre de este informe, 19 proveedores estaban bloqueados en nuestra base de datos por motivos de cumplimiento (el 0,18% de los adjudicados).

#### **Paso 2. Identificación de proveedores de riesgo**

Contamos con **311 grupos empresariales y 1.072 proveedores** que nos suministran productos o servicios identificados como de **posible riesgo alto** en el ámbito de la **sostenibilidad**.

Nos focalizamos en aquellos proveedores más significativos por su nivel de riesgo y por el impacto que tienen sobre nuestro negocio, dado el volumen de adjudicación.

Según nuestra metodología de análisis de riesgo, realizamos el siguiente proceso:

- Una primera valoración del posible nivel de riesgo, basándonos en **cinco aspectos generales**, así como en los correspondientes **de sostenibilidad** recogidos en nuestros criterios mínimos de Negocio Responsable.
  - **Aspectos generales:** Naturaleza de la actividad, localización geográfica, asociación con la marca, visibilidad para los clientes y visibilidad para otros grupos de interés externos.

- **Aspectos de riesgo:** Condiciones laborales, seguridad y salud, medioambientales, derechos humanos (trabajo infantil/forzado), minerales de zonas en conflicto, privacidad y protección de datos, y promesa cliente.
- A continuación, se realiza un análisis del posible riesgo teniendo en cuenta la **procedencia** y el **impacto reputacional** sobre Telefónica, de materializarse dicho riesgo.

### Paso 3. Evaluación desempeño de nuestros proveedores

Llevamos a cabo el control de los posibles riesgos -financieros y no financieros- asociados a nuestros proveedores críticos identificados en el análisis inicial. Nos apoyamos en dos herramientas externas integradas con la plataforma de compras, que hacen posible la consulta online de la información por nuestros compradores en los diferentes países. Estas herramientas son:

- **Servicio Dow Jones Risk & Compliance:**

Identificamos los posibles **riesgos éticos y de corrupción** en nuestro proceso de registro **al 100% de nuestros proveedores**.

Contrastamos nuestra base de datos de proveedores con Factiva, base de datos elaborada por *Dow Jones Risk & Compliance*. Esta revisión se realiza tanto en el proceso de registro del proveedor como en la renovación anual de los ya existentes. Gracias a esta herramienta podemos identificar los posibles riesgos sobre comportamiento ético y corrupción, reforzando así los procesos ya establecidos para dar cumplimiento a la Política Anticorrupción.

- **EcoVadis:**

Tenemos **910 proveedores críticos evaluados** sobre aspectos de **Sostenibilidad** (incluyendo las diferentes filiales asociadas a las evaluaciones con alcance a nivel de Grupo).

Evaluamos el desempeño general en sostenibilidad de nuestros principales proveedores de alto riesgo. Para ello, nos apoyamos en la plataforma de autoevaluación de *EcoVadis*, que facilita su evaluación 360º en base a 21 criterios de sostenibilidad que recogen aspectos éticos, sociales, ambientales y gestión de su cadena de suministro, incluido minerales de zonas en conflicto. A cierre de 2018, alcanzamos las 338 evaluaciones a proveedores o grupos empresariales críticos (un 48% actualizaron su evaluación el año pasado).

#### Indicadores clave de nuestras evaluaciones:

- **28%** han mostrado algún tipo de debilidad **-riesgo medio-** en su gestión responsable.
- **86 proveedores/grupos** con **planes de mejora** en marcha, con un total de 1.024 acciones correctoras - un 74% de ellas completadas a fecha de publicación de este informe-.
- **80%** disponen de **políticas de anticorrupción y soborno**.
- **64%** reportan **indicadores** sobre **seguridad y salud**.
- **58%** tienen la **certificación ISO 14001** en gestión ambiental.
- **70% informan** del **uso de energía** o las **emisiones de GEI**.

### Paso 4. Auditorías a proveedores de riesgo

**19.113 auditorías** administrativas o en sitio y **811 proveedores** con **planes de mejora** - el 8% de los adjudicados-.

Las evaluaciones de desempeño se complementan con nuestro plan anual de auditorías, desarrollado y focalizado en verificar el cumplimiento de los aspectos críticos identificados según: (i) el tipo de proveedor, (ii) el servicio y producto suministrado y (iii) los riesgos de cada región o país.

Como se recoge en la siguiente tabla, nuestras auditorías consideran los aspectos identificados en la nueva evaluación de impacto en derechos humanos.

TIPO DE PROVEEDOR	REGIÓN/ PAÍS	AUDITORÍAS Y PLANES DE MEJORA	ASPECTOS DE RIESGO AUDITADOS							
			Éticos	Laborales	Seguridad y Salud	Medio Ambiente	Gestión Cadena de Suministro	Seguridad, Privacidad y PdD	Derechos Humanos -Trabajo Infantil y Forzoso-	Minerales de zonas en conflicto
<b>PROGRAMA ALIADOS</b> Empresas colaboradoras intensivas de mano de obra	9 Países en Latinoamérica y España	<b>LOCALES</b>								
		<ul style="list-style-type: none"> <li>» 8.764 auditorías administrativas</li> <li>» 9.452 auditorías in situ</li> <li>» 451 proveedores con planes de mejora</li> </ul>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
		<b>CORPORATIVAS</b>								
		<ul style="list-style-type: none"> <li>» 131 auditorías in situ</li> <li>» 145 proveedores con planes de mejora</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>INICIATIVA JAC</b> Centros de fabricación del sector TIC	19 Países en Asia Latinoamérica y Este de Europa	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 79 auditorías in situ -el 67% a proveedores TIER 2,3 o 4-</li> <li>» 79 proveedores con planes de mejora</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>TELEFÓNICA REINO UNIDO</b> Proveedores de Red, Servicios y obras	En diferentes países	» 2 auditorías in situ			<input checked="" type="checkbox"/>					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>» 11 auditorías in situ</li> <li>» 7 proveedores con planes de mejora</li> </ul>					<input checked="" type="checkbox"/>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>» 3 auditorías in situ</li> <li>» 3 proveedores con planes de mejora</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>TELEFÓNICA BRASIL</b> ■ por riesgo asociado al producto o servicio	Brasil	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 198 auditorías administrativas</li> <li>» 2 auditorías in situ</li> <li>» 68 proveedores con planes de mejora</li> </ul>				<input checked="" type="checkbox"/>				
		» 244 auditorías in situ			<input checked="" type="checkbox"/>					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>» 64 auditorías in situ</li> <li>» 57 proveedores con planes de mejora</li> </ul>					<input checked="" type="checkbox"/>			
<b>TELEFÓNICA ECUADOR</b> por riesgo asociado al producto o servicio	Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 1 auditoría in situ</li> <li>» 1 proveedor con planes de mejora</li> </ul>				<input checked="" type="checkbox"/>				

(1) Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Guatemala, México, Perú y Venezuela.

(2) Complementan las auditorías de Brasil gestionadas bajo el programa Aliados.



- **Detalle auditorías corporativas:**

Aumentamos la exigencia de nuestros estándares e incorporamos más proveedores a nuestro proceso de auditoría. Alcanzamos un nivel de cumplimiento general del 81% (+1% respecto a 2017), detectándose leves mejoras en todas las disciplinas. Esta evolución es el resultado de la participación activa de nuestros Aliados en busca de la mejora continua, en los diferentes ámbitos y con especial foco en los aspectos laborales y de seguridad y salud en el trabajo dado el tipo de servicio -intensivos en mano de obra- que nos suministran.

La distribución de los riesgos detectados es muy similar a la de 2017, siendo la sección de Seguridad y Salud la que presenta más riesgos.

Algunos de los riesgos más comunes han sido detectados en:

- El proceso de inducción, formación y clima laboral, así como en el de vinculación y administración de personal.
- Respecto a los aspectos de seguridad y salud, se han concentrado en las secciones de higiene y seguridad industrial, implementación y operación, y verificación.
- En los procesos medioambientales, en la gestión de residuos y el sistema de gestión ambiental.

<b>RESULTADOS DE AUDITORÍAS (% cumplimiento)</b>			
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Principios de Negocio Responsable	75%	72%	75%
Recursos Humanos	87%	86%	87%
Seguridad y Salud	78%	78%	82%
Medio Ambiente	77%	79%	83%

### 2.5.3. PROMOVEMOS LA COLABORACIÓN Y EL ENGAGEMENT

**14.308 cursos presenciales** y **154.551 online** que contaron con más de **366.242 participantes** de las empresas Aliadas en Latinoamérica.

Telefónica apuesta firmemente por una relación abierta y colaborativa con sus proveedores. Nuestro compromiso con ellos se basa en establecer relaciones que nos permitan crear conjuntamente un impacto positivo en nuestro entorno, a través de una relación de cercanía y compartición de buenas prácticas fomentadas gracias a diferentes iniciativas o encuentros con nuestros proveedores.

Trabajamos en la gestión de las emisiones en la cadena de suministro tanto a nivel global como a nivel local. En Reino Unido, nuestras principales adjudicaciones la reducción de carbono es un aspecto más en la valoración de las ofertas. En ellas solicitamos a nuestros proveedores programas de reducción de carbono acordados por contrato o planes para establecerlos. En 2018, nuestros esfuerzos tuvieron como resultado 48 programas completos o en curso (acordados por contrato) y 3 en desarrollo (ver capítulo 'Digitalización y Medio Ambiente' sección 'Energía y cambio climático').

Participamos en iniciativas sectoriales donde se crea conciencia y promueven capacidades para mejorar la sostenibilidad de nuestros proveedores. Asimismo, establecemos canales de comunicación, desarrollamos foros presenciales de debate y ofrecemos formación.

De esta forma mantenemos nuestro compromiso con aspectos clave en la cadena de suministro y de alto impacto social, como el trabajo infantil y los minerales de zonas en conflicto, enmarcados en nuestro respecto a los derechos humanos.

### 2.5.3.1. Joint Audit Cooperation (JAC)

Participamos en la iniciativa sectorial Joint Audit Cooperation, junto con otras 15 operadoras de telecomunicaciones. Aunamos esfuerzos para verificar, evaluar y desarrollar la implementación de estándares de sostenibilidad (con foco en las condiciones laborales, medioambientales y principios éticos) en fábricas de proveedores comunes, fundamentalmente en zonas de riesgo, como Asia, Latinoamérica y Europa del Este.

Al participar en esta iniciativa reforzamos nuestro plan anual de auditorías y el compromiso con la sociedad, promoviendo la sostenibilidad a largo plazo en los diferentes niveles de nuestra cadena de suministro.

Entre los proyectos específicos en los que participamos durante 2018 destacan:

- **JAC Academy.** En colaboración con Orange, Vodafone y Deutsche Telekom, tenemos como objetivo reforzar la aplicación de los estándares acordados y definidos, a través de un programa de formación a empleados de 5 proveedores comunes. Les enseñamos a auditar en requerimientos de sostenibilidad a su propia cadena de suministro, para así extender nuestra influencia en toda nuestra cadena de valor. En 2018, nuestros proveedores realizaron 25 auditorías considerando los criterios aplicados en JAC.
- **Feedback directo de los empleados de nuestros proveedores.** Con la colaboración de *Good World Solutions*, invitamos a los empleados de 5 proveedores comunes en China a participar en una encuesta anónima a través de sus propios teléfonos móviles. Así evaluamos temas relacionados con las condiciones laborales, especialmente en temas relacionados con el número de horas trabajadas, periodos de descanso, horas extras, tratamiento de materiales químicos, etc. Durante 2018, se realizaron encuestas en 18 fábricas, obteniendo respuesta de más de 2.800 empleados de dichos proveedores.

### 2.5.3.2. Minerales de zonas en conflicto

A pesar de que no tenemos relaciones comerciales directas con fundidores o refinadores, trabajamos activamente para reforzar el control que se lleva a cabo sobre el uso de este tipo de minerales en toda nuestra cadena de valor.

Adoptamos una política de empresa, basada en las directrices recogidas en el informe “Guía de Diligencia Debida para Cadenas de Suministro Responsables de Minerales Procedentes de Áreas Afectadas por Conflictos y de Alto Riesgo”, de la OCDE. En esta política contemplamos las cinco etapas de la Guía y las trasladamos a nuestros proveedores.

Además, como sociedad cotizada en la Bolsa de Valores de Nueva York, cumplimos debidamente con la Sección 1.502 de la Reforma Dodd-Frank de Wall Street y con la Ley de Protección al Consumidor.

- **Trazabilidad de minerales 3TG**
  - Todo proveedor que nos presente una oferta debe cumplir los requisitos mínimos recogidos sobre este aspecto en la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro y en las Condiciones Generales para el Suministro de Bienes y Servicios del Grupo Telefónica.
  - Promovemos que nuestros proveedores lleven a cabo procesos efectivos de debida diligencia para garantizar, siempre que sea necesario y posible, la trazabilidad de los minerales 3TG, procedentes de zonas de conflicto, así como la mitigación de los riesgos asociados, como es la violación de los derechos humanos.
- **Evaluación de proveedores**

Evaluamos el desempeño de nuestros proveedores a través de la plataforma de EcoVadis. A través del módulo de evaluación de la gestión de su propia cadena de suministro, analizamos a aquellos proveedores de riesgo en este ámbito.

- **80%** dispone de una **política sobre minerales en conflicto**.
- **82%** implementa acciones para **identificar o mitigar los riesgos**.

- **48%** de ellos publica un informe sobre la **diligencia debida**.

Asimismo, verificamos el cumplimiento de algunos de nuestros fabricantes de equipos a través de la iniciativa sectorial JAC.

- **Iniciativas de compromiso**

Apoyamos y participamos en las principales iniciativas, tanto internacionales como sectoriales, orientadas a reducir este tipo de riesgos, como Responsible Minerals Initiative y la Alianza Público-Privada para el Comercio Responsable de Minerales (APP).

- **Reclamaciones**

Disponemos del Canal de Negocio Responsable a través del cual, nuestros grupos de interés pueden consultarnos o remitir reclamaciones al respecto.

- **Información**

Informamos sobre la debida diligencia de la cadena de suministro.

### 2.5.3.3. Formación y Comunicación

Durante el pasado año, mantuvimos la formación presencial u *online* (*SuccessFactors*, Academia Movistar, ICampus, etc.) a nuestros gestores internos y proveedores, atendiendo las necesidades específicas en cada país.

Esta sensibilización tiene aún más relevancia en nuestros proveedores de servicios al cliente, donde formamos específicamente a aquellos que tienen un contacto directo con nuestros clientes (*call center*, instalación y mantenimiento en casa, etc.).

Además, promovemos una comunicación continua como palanca clave para fomentar su motivación a través de diferentes canales, como nuestro boletín trimestral a Aliados (Colombia, Ecuador y México), el Portal de Aliados, *eMarketplace* o el Portal del Proveedor. En este último, pueden encontrar todas nuestras políticas globales, como aquellos requerimientos específicos a nivel local. También se encuentra en él, un canal confidencial, para realizar consultas asociadas al cumplimiento de nuestros criterios mínimos de Negocio Responsable.

También organizamos eventos presenciales (globales y locales) con proveedores, como:

- La **jornada “Nueva plataforma de Telefónica, GReTel (Gestión de Residuos de Telefónica)”** (celebrada en Madrid). En ella compartimos con 26 de las principales empresas colaboradoras en España, nuestro Modelo de Negocio Responsable, poniendo especial foco en nuestra gestión ambiental y gestión de residuos a través de la plataforma GReTel.
- Seminario sobre los **Problemas Laborales Relacionados con el consumo de Marihuana**, en Chile, con la mirada desde la prevención de riesgos laborales y viales en las empresas.
- **Workshop en Colombia para Aliados**, donde trataron aspectos como los derechos humanos, el acoso laboral y sexual por motivos de género y la seguridad de la información en el entorno digital.
- Invitamos a nuestras **Pymes en México a participar en el Programa de Integridad Empresarial** -de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito-, con el objetivo de consolidar la política de integridad empresarial en el país, mediante el diseño e implementación de un Código de Ética Modelo para pymes, así como el acercamiento de herramientas para la prevención de la corrupción en el sector privado.
- **Foro de diálogo con Transparencia por Colombia** y las **Pymes** que forman parte de la cadena de suministro de **Telefónica Colombia**, con el objeto de conocer su lectura sobre la problemática de corrupción en el país, específicamente cómo está afectando a las pequeñas y medianas empresas en sus iniciativas, entornos de negocios y relacionamiento con el ámbito público.

- El **Encuentro de Sostenibilidad en Brasil** con proveedores de logística, donde se conversó entre otros temas, de la explotación sexual de los menores en las carreteras del país y las emisiones de gases de efecto invernadero. Ambos aspectos de relevancia a nivel local y dado el tipo de servicio contratado.
- **9º Workshop Global de Energía y Cambio Climático** (celebrado en Buenos Aires, Argentina), donde junto a nuestros principales proveedores analizamos actuaciones para impulsar la eficiencia energética y disminuir nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>. En esta edición, asistieron más de 200 personas, entre representantes de la compañía de todos los países en donde operamos y de 32 socios tecnológicos que forman parte de nuestra cadena de suministro (ver capítulo de 'Energía y cambio climático').
- El **foro sobre Prevención de Riesgos Laborales**, con la participación de Telefónica España, proveedores, sindicatos y ADEMI - patronal del sector de empresas instaladoras de telecomunicaciones -. En él se puso en valor la importancia de la gestión de los aspectos de prevención de riesgos laborales, como uno de los pilares básicos para del desempeño de nuestra actividad. Todos ellos con el objetivo común de trabajar para lograr #cerosiniestralidad.

#### 2.5.3.4. Encuesta de satisfacción

Nos esforzamos por conocer la opinión y prioridades de nuestros proveedores. En 2018, realizamos una encuesta a los principales proveedores para conocer su nivel de satisfacción e identificar qué aspectos son valorados positivamente y cuáles son susceptibles de mejora.

- Lanzamos una encuesta dirigida a más de 9.300 usuarios (pertenecientes aproximadamente a 4.400 proveedores), que alcanzó un nivel de participación del 21%.
- Las valoraciones han mejorado respecto a encuestas realizadas años anteriores, alcanzando una valoración media de 8,22 en 2018 respecto a un 8,01 en 2016, y un 7,42 en 2014 (en una escala de 0 a 10). Nuevamente han sido las cuestiones de responsabilidad corporativa y actitud hacia Telefónica las mejor valoradas.

Entre los aspectos mejor valorados por nuestros proveedores se encuentran: el liderazgo y la reputación de Telefónica en el sector de las telecomunicaciones, la honestidad y transparencia de los compradores, la incorporación de la digitalización en el proceso de compras y sobre todo que Telefónica promueve el respeto por los derechos humanos y esté aplicando un compromiso con la sostenibilidad en la cadena de suministro.

Los proveedores identificaron otros aspectos susceptibles de mejora como la emisión de los pedidos de compra en tiempo y forma, que asegure las condiciones de pago establecidas.

#### Encuesta de satisfacción de proveedores - 2018 (Escala 0-10)

Reputación de Telefónica	8,20	8,59	8,85
Modelo de Compras	6,96	7,56	8,04
Organización Global de Compras (TGS)	6,28	6,95	7,16
Gestión del Comprador	7,22	7,81	8,33
Relación operativa con Telefónica	6,90	7,55	7,76
Digitalización	n.d.	n.d.	8,27
Sostenibilidad	7,96	8,68	8,87
Actitud hacia Telefónica	8,86	9,18	9,09

#### 2.5.4. HITOS Y RETOS

**HITOS 2018:** El año pasado alcanzamos el 100% de cumplimiento en las metas fijadas:

- Ampliación del alcance del proceso de evaluación de EcoVadis, incluyendo a más de 910 principales proveedores de riesgo (incluyendo las diferentes filiales asociadas a las evaluaciones con alcance a nivel de Grupo).
- Implementación de estándares de sostenibilidad en la propia cadena de suministro de nuestros fabricantes de equipamiento, a través de la participación de 5 de nuestros proveedores en la iniciativa "JAC Academy".
- Desarrollo del módulo de seguimiento de auditorías en nuestra herramienta de gestión y reporte de indicadores asociados al Plan de Negocio Responsable.
- Aprobación de la instrucción interna sobre la gestión de los riesgos de seguridad (privacidad y protección de datos) asociados a proveedores.
- Compartición de buenas prácticas con nuestros proveedores en el ámbito de la gestión sostenible, a través de diversos eventos, talleres y/o formación específica.
- Automatizamos en nuestra plataforma de compras la información disponible sobre el riesgo financiero de nuestros proveedores, mejorando así la gestión del riesgo en cada uno de los países.

**RETOS 2019:**

- Continuar ampliando el alcance del proceso de evaluación de EcoVadis, incluyendo a 1.000 proveedores.
- Trabajar con nuestros proveedores de riesgo en definir objetivos para indicadores clave en materia de seguridad, salud y bienestar.
- Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> en nuestra cadena de suministro un 30% por euro comprado a 2025 respecto a 2016.
- Contribuir a que JAC pueda llevar a cabo 90-110 auditorías a proveedores y a formar auditores internos de nuestros proveedores.
- Sensibilizar a los responsables de contratos internos en lo relativo a la gestión de terceros fomentando el cumplimiento de la legislación vigente a nivel local en cada país.

## 2.6. UN MARCO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD DEL NEGOCIO

### 2.6.1. PRINCIPALES ASPECTOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

El sistema de gobierno corporativo en Telefónica permite que nuestra Compañía desarrolle sus actuaciones en defensa de todos los grupos de interés, y, en particular, de sus accionistas e inversores. Tal y como se indica posteriormente, el Consejo de Administración de la Compañía se configura como el órgano de supervisión y gestión de la misma, contando para ello con el apoyo de una Comisión Delegada y de Comisiones consultivas o de control. De igual manera, Telefónica cuenta con todo un conjunto de normativas, controles y procesos, encaminados a garantizar una adecuada gestión.

En el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2018 (capítulo 5 de este informe) se proporciona una información completa y razonada sobre la estructura y prácticas del gobierno de Telefónica, así como del grado de seguimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas en España. En esa sección se presenta información más detallada referente a:

#### 2.6.1.1. Órganos de Gobierno

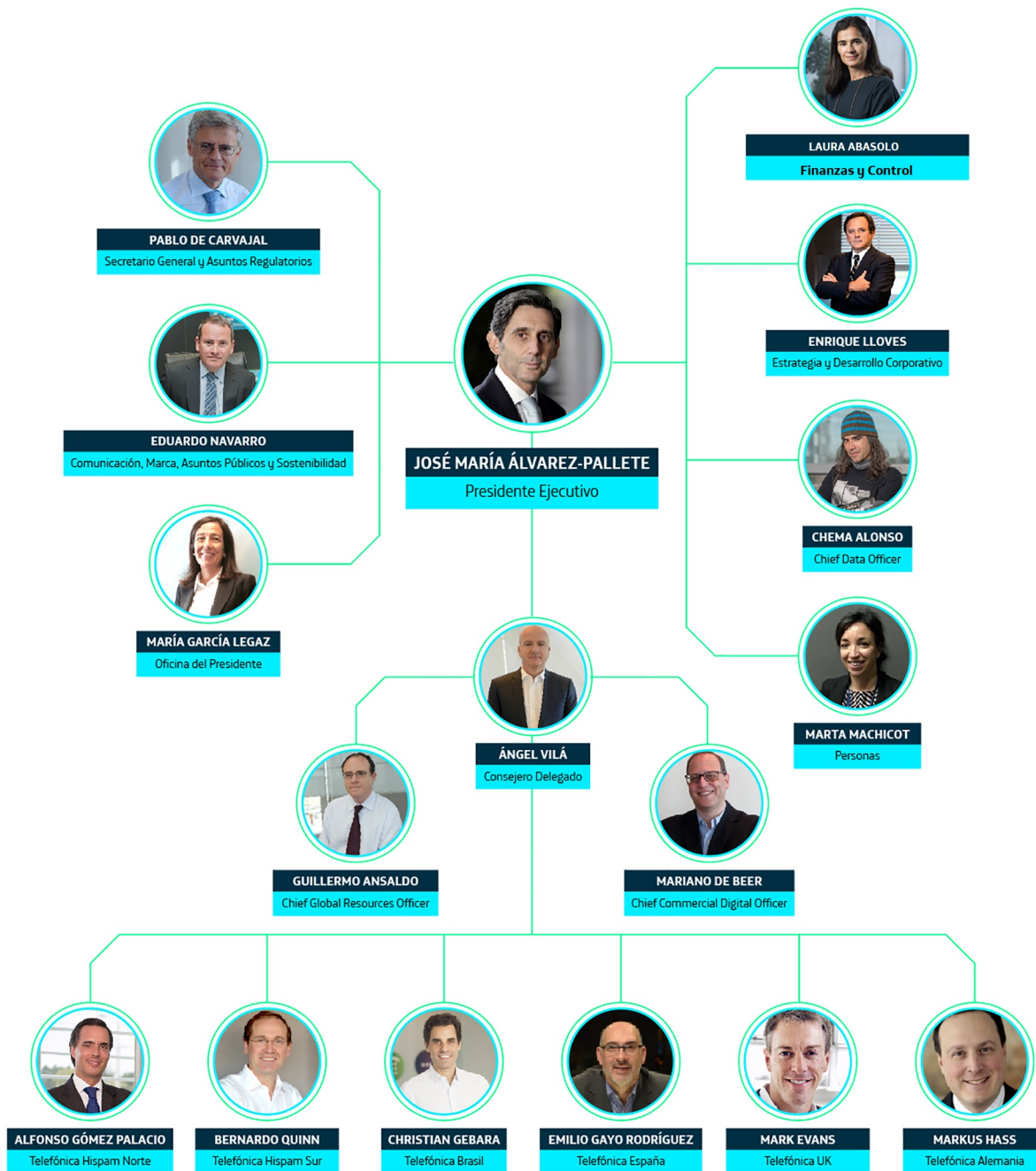
El Consejo de Administración de Telefónica está compuesto por 17 Consejeros, y es el órgano de supervisión y control de la actividad de la Compañía, con competencia exclusiva sobre materias como las políticas y estrategias generales de la Sociedad, lo que incluye las relacionadas con gobierno corporativo, responsabilidad social corporativa, retribuciones de los Consejeros y Altos Directivos, y remuneración al accionista; así como las inversiones estratégicas.

A continuación, se detalla la composición del Consejo de Administración y la de cada una de sus Comisiones. Información más completa se puede consultar en el capítulo 5 de este Informe documento (Informe Anual de Gobierno Corporativo).

	Cargo	Consejo de Administración				Comisiones del Consejo						Participación en el Capital Social	Otros datos	
		Ejecutivo	Dominical	Independiente	Otro Externo	Comisión Delegada	Auditoría y Control	Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	Calidad del Servicio y Atención Comercial	Regulación y Asuntos Institucionales	Estrategia e Innovación	% Capital Directo e Indirecto	Fecha del primer nombramiento	Nacionalidad
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	x				x (1)						0,034	26/07/2006	Española
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente		x			x						0,012	26/01/1994	Española
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente		x			x				x		0,009	25/07/2007	Española
D. Ángel Vilá Boix	Consejero Delegado	x				x						0,013	26/07/2017	Española
D. Juan Ignacio Cirac Sasurain	Vocal			x						x		0	08/04/2016	Española
D. José Javier Echenique Landiribar	Vocal			x		x	x (1)	x				0,002	08/04/2016	Española
D. Peter Erskine	Vocal				x	x		x			x (1)	0,001	25/01/2006	Inglesa
D <sup>a</sup> Sabina Fluxà Thienemann	Vocal			x				x				0	08/04/2016	Española
D. Luiz Fernando Furlán	Vocal			x				x				0,001	23/01/2008	Brasileña
D <sup>a</sup> Carmen García de Andrés	Vocal			x				x				0	04/05/2017	Española
D <sup>a</sup> María Luisa García Blanco	Vocal			x					x	x		0	25/04/2018	Española
D. Jordi Gual Solé	Vocal		x							x	x	0	31/01/2018	Española
D. Peter Löscher	Vocal			x					x (1)		x	0,003	08/04/2016	Austríaca
D. Ignacio Moreno Martínez	Vocal		x					x		x (1)		0	14/12/2011	Española
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal y Consejero Independiente Coordinador ("Lead Director")			x		x	x	x (1)		x		0,001	19/12/2007	Española
D. Francisco José Riberas Mera	Vocal			x								0,049	04/05/2017	Española
D. Wang Xiaochu	Vocal		x									0	30/09/2015	China

(1) Presidente de la Comisión.

Comité ejecutivo de Telefónica



2.6.1.2. Diversidad del Consejo

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. aprobó en diciembre de 2017 la actualización de su “Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros”, que puede consultarse en su versión completa en la página web de Telefónica.



<b>Independencia del Consejo</b>	
Ejecutivos	12%
Independientes	53%
Dominicales	29%
Externos	6%

<b>Conocimientos y Habilidades</b>	
Humanidades	12%
Económico-Financiero	59%
Innovación y Tecnología	18%
Ingeniería	18%
Riesgos	6%
Jurídico	12%

<b>Experiencia profesional</b>	
Banca	29%
ONG/Fundaciones	6%
Industria	41%
Servicios	6%
Academia	29%
Administración Pública	18%

<b>Experiencia internacional</b>	
Europa	17
América latina	17
Asia	4
EEUU	2

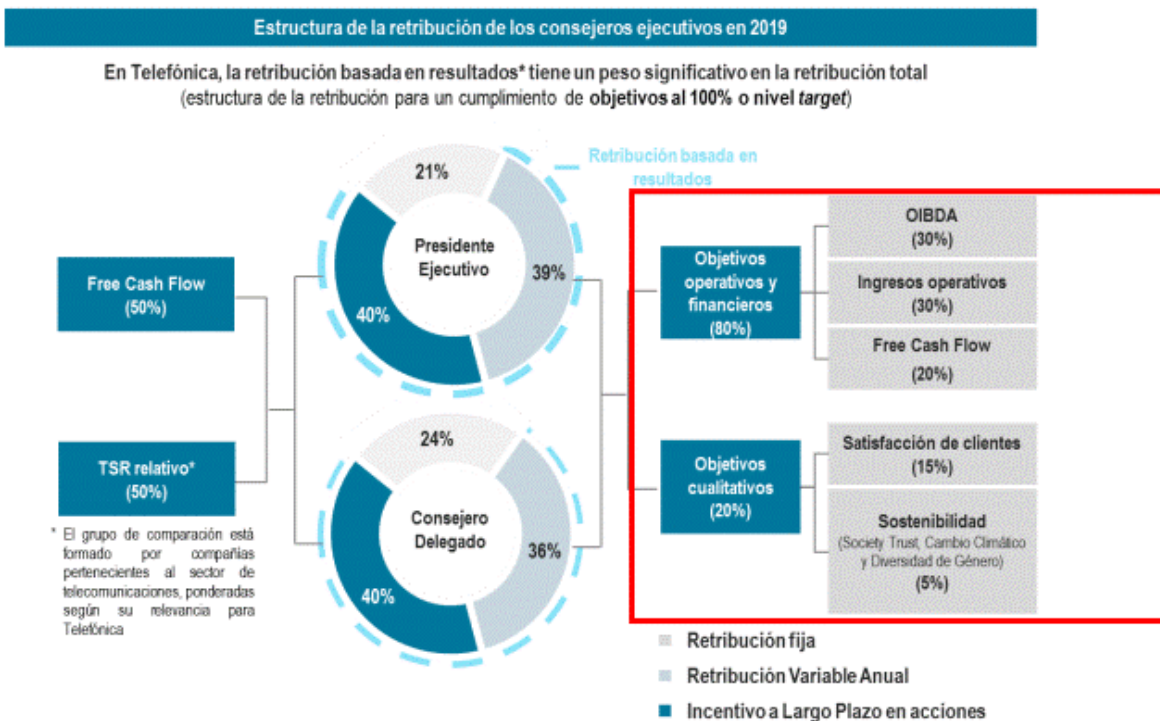
<b>Porcentaje de mujeres en el Consejo</b>	
2016	11%
2017	18%
2018	18%

<b>Diversidad del Consejo por edades</b>	
más de 60 años	10
entre 50 y 60 años	6
menos de 50 años	1

### 2.6.1.3. Remuneración de los Consejeros

#### Consejeros Ejecutivos

El sistema retributivo de los Consejeros Ejecutivos de Telefónica se caracteriza por su competitividad y exigencia. La retribución variable, diseñada para incentivar la consecución de los objetivos de la compañía, tanto a corto plazo como a largo plazo, constituye uno de los pilares fundamentales de dicho sistema. La percepción de la Retribución Variable Anual está vinculada a la consecución de objetivos financieros, de negocio, de satisfacción de clientes y sostenibilidad. Por su parte, la retribución variable a largo plazo está vinculada a la creación de valor en el Grupo Telefónica a medio y largo plazo, al medir el retorno de la inversión para el accionista, y a objetivos económico-financieros. Todos los objetivos son predeterminados, concretos, cuantificables y alineados con los objetivos estratégicos de Telefónica, y son estrictamente fijados y evaluados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, que además realiza un seguimiento de los mismos, de forma que garantice su alineamiento con los intereses sociales de Telefónica. Los Consejeros Ejecutivos cuentan con un sistema de retribución variable plenamente flexible que permite que éstos puedan no percibir importe alguno por este concepto en caso de que no se alcancen los umbrales mínimos de cumplimiento. El porcentaje de retribución variable a corto y largo plazo puede ser relevante en caso de un cumplimiento máximo de objetivos. En todo caso, dicho porcentaje respecto a la retribución total (considerando a estos efectos como tal la suma de la Retribución Fija, la Retribución Variable Anual y el incentivo a largo plazo anualizado) no superaría el 85%. A continuación, se presenta el mix retributivo de los Consejeros Ejecutivos de Telefónica atendiendo a un escenario de cumplimiento de objetivos target:



#### Consejeros en su condición de tales

La remuneración que corresponde a los Consejeros en su condición de tales se estructura, dentro del marco legal y estatutario, con arreglo a los criterios y conceptos retributivos indicados a continuación, dentro del límite máximo a tal efecto determinado por la Junta General de Accionistas, de conformidad con lo previsto en el artículo 35 de los Estatutos Sociales.

De acuerdo con lo anterior, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el día 11 de abril de 2003 fijó en 6 millones de euros el importe máximo bruto anual de la retribución a percibir por los Consejeros en su

condición de miembros del Consejo de Administración.

La remuneración anterior tiene, en todo caso, el carácter de máxima, correspondiendo al Consejo de Administración la propuesta de distribución de su importe entre los distintos conceptos y entre los distintos Consejeros, teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades atribuidas a cada Consejero, la pertenencia a Comisiones dentro del Consejo de Administración y las demás circunstancias objetivas que considere relevantes.

En relación con el ejercicio 2019, en función de los resultados obtenidos en el análisis de competitividad externa del paquete retributivo de los Consejeros, la Comisión ha propuesto al Consejo no incrementar la retribución fija de los Consejeros, tanto en su condición de tales como por el desempeño de funciones ejecutivas, durante el ejercicio 2019:

	Consejo de Administración	Comisión Delegada	Comisiones Consultivas o de Control (*)
Presidente (**)	240.000 €	80.000 €	22.400 €
Vicepresidente	200.000 €	80.000 €	0
Vocal Dominical	120.000 €	80.000 €	11.200 €
Vocal Independiente	120.000 €	80.000 €	11.200 €
Otro Externo	120.000	80.000	11.200

(\*) Adicionalmente, el importe de la dieta por asistencia a cada una de las reuniones de las Comisiones Consultivas o de Control es de 1.000 euros.

(\*\*) A este respecto, el Presidente Ejecutivo, ha renunciado al cobro de los importes anteriormente indicados (esto es, 240.000 euros como Presidente del Consejo de Administración, y 80.000 euros como Presidente de la Comisión Delegada).

Los Consejeros Ejecutivos podrán renunciar a percibir dichas asignaciones.

Además, los Consejeros no Ejecutivos perciben la remuneración que les corresponde por pertenecer a determinados órganos de administración de algunas sociedades filiales y participadas de Telefónica.

Los valores de las retribuciones medias de los Consejeros se expresan en la siguiente tabla, en la que se incluyen las retribuciones percibidas por el Presidente y el Consejero Delegado en cuanto Consejeros Ejecutivos.

	Retribución total media	
	Hombres	Mujeres
Consejeros	772.320	161.905

Información más completa y detallada se puede consultar en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A. en la página web de Telefónica.

#### 2.6.1.4. Efectividad del Consejo

En Telefónica aplicamos procedimientos y prácticas específicos diseñados para garantizar la responsabilidad del Consejo y una alineación con los intereses de los accionistas. En este sentido, en Telefónica medimos parámetros concretos para monitorizar la eficiencia de nuestro órgano de gobierno. En 2018, el Consejo ha celebrado un total de 12 sesiones, con una duración media de 3 horas y 30 minutos por reunión.

Porcentaje de asistencia a las reuniones del Consejo: 100%.

Media de años de mandato de los Consejeros: 6,61.

---

#### Valoración del trabajo de los Consejeros:

En relación con la evaluación del Consejo de Administración correspondiente al ejercicio 2018, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en su reunión celebrada el 19 de febrero de 2019, revisó y analizó los resultados de la evaluación del Consejo de dicho ejercicio, realizada por los Consejeros de Telefónica, S.A. acerca del funcionamiento de dicho Consejo de Administración, de sus Comisiones y de la Junta General de la Compañía. En líneas generales, se concluyó que los Consejeros habían manifestado un alto grado de satisfacción con la organización y actividades de los referidos órganos de gobierno.

Asimismo, y como consecuencia de dicha evaluación, se identificaron determinadas áreas de mejora, a la vista de las cuales, y tras un examen y análisis detallado de los resultados alcanzados, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó las propuestas de mejora que se señalan seguidamente, con objeto de optimizar el funcionamiento de los Órganos de Gobierno de la Compañía:

- i) Continuar con la implantación de medios y acciones que permitan un óptimo desarrollo de la Junta General de Accionistas.
- ii) Seguir con el proceso de análisis de la composición del Consejo cara a planes de sucesión y con la aplicación de la Política de Diversidad.
- iii) Valorar incluir, en el Orden del Día del Consejo y de la Comisión Delegada, más presentaciones relacionadas con la estrategia, para que puedan ser objeto de debate.

Temas relevantes tratados, tanto por la comisión delegada como por el Consejo:

- Operaciones de financiación del Grupo Telefónica.
- evolución del negocio en los distintos países donde opera el Grupo Telefónica.
- La situación regulatoria del sector de las telecomunicaciones (entre otros, modificaciones normativas y subastas de espectro).
- Ética Empresarial y Negocio Responsable.
- Otros temas relacionados con el negocio como nuestro proceso de digitalización, evolución tecnológica de nuestras redes, servicios digitales (IoT, Big Data etc..).
- Operaciones corporativas.

## 2.6.2. PILARES ÉTICOS, CORRUPCIÓN Y SOBORNO

### 2.6.2.1. Valores, principios y estándares de conducta

Un comportamiento ético y responsable es clave para contar con la confianza de nuestros grupos de interés y la sostenibilidad del negocio. Es por ello que los Principios de Negocio Responsable, nuestro código ético basado en la integridad, el compromiso y la transparencia, son un pilar básico en la estrategia y en la cultura de Telefónica. Recogen, entre otros, la no discriminación y la tolerancia cero a la corrupción.

Para asegurarnos de que los Principios de Negocio Responsable son un hilo conductor en todo lo que hacemos, incorporamos la sostenibilidad a nuestra estructura de gobernanza y a la estrategia, desarrollando políticas y procedimientos, indicadores estratégicos y objetivos asociados a funciones clave en la Compañía. Todas estas actuaciones conforman nuestro Plan de Negocio Responsable.

El seguimiento del Plan de Negocio Responsable y de los indicadores no financieros de la Compañía se hace a través de la Oficina de Negocio Responsable, que reúne a los máximos responsables de las áreas, que asumen compromisos o bien identifican e incorporan las oportunidades en materia de sostenibilidad a sus propuestas de valor. La Oficina, presente en nuestras principales operadoras, se reúne 4 veces al año.

Esta Oficina reporta directamente al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, que se reúne cada mes.

### 2.6.2.2. Gobierno y gestión de Negocio Responsable

#### PILARES ÉTICOS

<p>Además de la <b>responsabilidad</b> que asume el Consejo de Administración, los comités ejecutivos de las operadoras del Grupo asumen la implementación de los Planes de Negocio Responsable a nivel país.</p>	<p>La Oficina de Negocio <b>Responsable</b> reúne a los máximos responsable de Cumplimiento, Auditoría, Servicios Jurídicos, Recursos Humanos, Asuntos Públicos, Ética Corporativa y Sostenibilidad, Compras, Operaciones, Marketing, Seguridad y Big Data</p>
---	--



### 2.6.2.3. Normas internas

La relevancia de la sostenibilidad para Telefónica ha sido puesta de manifiesto por su alta dirección en numerosos foros internos y externos. En 2018, el Consejo y el Comité Ejecutivo de Telefónica, en función del rango de la normativa, aprobaron o actualizaron las siguientes normas internas que desarrollan nuestros Principios de Negocio Responsable:

- Nueva versión de la Política Global de Privacidad.
- Nueva versión de la Política Ambiental Global.
- Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo.
- Normativa Global de Comunicación Responsable.
- Principios de Inteligencia Artificial.
- Normativa de Relacionamiento del Grupo Telefónica con Entidades Públicas.

Se refuerza el marco interno que ya cuenta con políticas globales aprobadas en años anteriores en materia de anticorrupción, seguridad, diversidad, etc.

Todas las políticas y normativas se detallan en las diferentes secciones de este informe; excepto la Normativa Global Comunicación Responsable. Por ello aclaramos que esta normativa define las pautas generales de actuación cuando comunicamos hacia clientes y a través de publicidad, hacia otros grupos de interés, a través de Redes Sociales, cuando generamos contenidos y cuando emitimos publicidad de terceros. También estipula el Comité de Crisis Reputacional en caso de un posible impacto reputacional negativo.

### 2.6.2.4. Nuestra cultura de negocio responsable

Todos los empleados de la Compañía deben conocer y cumplir los Principios de Negocio Responsable. Para difundirlos y reforzar el compromiso interno, desarrollamos una campaña global de comunicación interna, que se renueva cada año, abordando diferentes materias: conflicto de interés, regalos e invitaciones, compras responsables, medio ambiente etc.

#### a) Formación

Todos los empleados deben completar el curso de Principios de Negocio Responsable. En 2018 se lanzó un nuevo curso, asignado a todos los empleados. A 31 de diciembre de 2018, el 90.4 % de los empleados dados de alta en la plataforma de formación Corporativa habían completado el curso, lo que supone 101.431 empleados<sup>16</sup>.

Además de la iniciativa anterior hay que destacar la formación sobre anticorrupción, en concreto, sobre los riesgos de corrupción pública internacional (Foreign Corrupt Practices Act), iniciada en 2017 y cuya implantación se está llevando a cabo (en distintas fases) en todo el Grupo Telefónica de forma gradual. La formación va dirigida a determinadas áreas de la organización, aquéllas con potencial mayor exposición material al riesgo de corrupción (“Áreas Target”). Durante el año 2018, el despliegue de la formación se ha llevado a cabo en las operaciones de Uruguay, Argentina, Panamá, Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Costa Rica, Colombia, Perú, Chile y Ecuador. En concreto, el número de empleados a los que se ha asignado la formación, ya sean directivos o no, desde 2017 supera los 54.000. La formación se presenta en dos formatos: por una parte, una formación presencial dirigida a los comités de dirección, directivos y ciertos pre-directivos de Áreas Target; por otra parte, una formación online (disponible en español, inglés y portugués) dirigida al resto de empleados de Áreas Target.

<sup>16</sup> Los empleados de Alemania realizaron esta formación en su versión anterior y a fecha 31 de diciembre su porcentaje de cumplimiento es de 82.5%. El motivo por el cual están excluidos del alcance de la información arriba reportada es debido a que el nuevo curso de Principios de Negocio Responsable necesitaba de la aprobación del Consejo de Empleados de Telefónica Alemania.

También destacamos las iniciativas de formación en materia de responsabilidad penal que se han desarrollado o se pueda estar definiendo tanto en España como en otras sociedades y/o en otros países de la huella Telefónica, tales como México o Perú, todo ello en fusión de la legislación local aplicable.

## b) Cumplimiento

El compromiso de la Compañía en la lucha contra la corrupción y el soborno que, sin perjuicio de las actividades llevadas a cabo con anterioridad por otras áreas de la organización, tuvo su manifestación más relevante, desde el punto de vista organizativo, con la creación del área independiente de *Compliance* y con el nombramiento del *Chief Compliance Officer*, ha continuado siendo reforzado, más aún si cabe, a lo largo de 2018.

En este ejercicio, se produjo la consolidación de las áreas de cumplimiento locales, creadas a lo largo de los años 2016 y 2017. A cierre de 2018, contábamos con un total de 18 unidades locales de cumplimiento y asesoramiento, además del área global de *Compliance*. Su creación y consolidación ha ayudado significativamente a reforzar la cultura de cumplimiento en los países y unidades de negocio.

El área de *Compliance* vela por el cumplimiento en materia de integridad, lo que incluye fundamentalmente la lucha contra la corrupción y el soborno, tanto a nivel público como privado. En 2018, se han mantenido y reforzado los controles existentes, gracias al modelo de mejora continua instaurado a nivel de Cumplimiento y en el que se basa la política de tolerancia cero a la corrupción y al soborno.

Destacan como elementos de control, la existencia de normativas específicas (por ejemplo, la Política Anticorrupción aprobada en 2015 y, en desarrollo de la misma, la Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas aprobada en 2018, de protocolos de valoración de terceros, de modelos de prevención penal, de procedimientos de valoración de riesgos (incorporados al mapa global de gestión de riesgos), de herramientas de consultas sobre normativa interna, de iniciativas en formación y comunicación; para reforzar la cultura de cumplimiento, así como canales de denuncia y herramientas de reporte de eventuales conflictos de interés.

El número de consultas y comunicaciones<sup>17</sup> dirigidas por los empleados del Grupo Telefónica al área de Cumplimiento, en relación con la normativa interna y fundamentalmente con la Política Anticorrupción, se ha incrementado en gran medida respecto del ejercicio anterior. En concreto, y a título ilustrativo, el número de consultas y comunicaciones gestionadas por el área global de Cumplimiento, lo que incluye las consultas y comunicaciones realizadas por los empleados de Telefónica, S.A. y a otras sociedades de ámbito corporativo, asciende a 515.

Asimismo, el área de Cumplimiento focaliza sus esfuerzos en otras materias, distintas a la integridad, consideradas especialmente sensibles desde el punto de vista de cumplimiento normativo. Se destacan a continuación algunas de las actuaciones llevadas a cabo en las materias de:

- Privacidad, donde la actividad se ha centrado en el Reglamento General de Protección de Datos, aprobado por la Unión Europea.
- Competencia, donde se han realizado esfuerzos específicos en mantener y crear nuevos elementos de control, esfuerzos que continuarán en 2019. Entre dichos controles, destacan acciones formativas y de concienciación, así como de desarrollo de normativa y protocolos internos.
- Blanqueo de capitales: Respecto al cumplimiento de la normativa en esta materia, la Compañía dispone de controles generales y específicos en materia de pagos (entre los que se encuentran procedimientos de debida diligencia sobre proveedores y socios comerciales definidos desde un punto de vista de cumplimiento, lo que incluye el contraste con bases de datos de terceros con listas de personas y entidades sancionadas), que se completan con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación de cada país de forma específica y/o como sujeto obligado en esta materia.

---

<sup>17</sup> Incluye ejercicios de debida diligencia de terceros proveedores y socios comerciales

### c) Mecanismos de reclamación y remedio. Canales de denuncia y consulta.

En el caso de los canales de denuncia y consulta, los empleados de Telefónica tienen a su disposición diferentes canales a través de los que realizar consultas, buscar consejo, o plantear denuncias en relación con los Principios de Negocio Responsable y la normativa aplicable.

En 2018 se aprobó una nueva Política de Gestión del Canal de Denuncias, que unifica las normativas de gestión de los empleados, directivos, consejeros y restantes grupos de interés de la Compañía. A través del mismo, pueden comunicar cualquier información de la que se tenga conocimiento, por cualquier medio -formal o no-, sobre la existencia de una posible irregularidad, acto contrario a la legalidad o a las normas internas; incluidas también las eventuales irregularidades relativas a temas contables, cuestiones relativas a auditoría y/o aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero, en cumplimiento de la sección 301 de la Ley Sarbanes-Oxley de los EEUU y otros requerimientos en este sentido. Las comunicaciones a través del Canal de Denuncias pueden realizarse de forma anónima si así se desea. En la gestión del Canal de Denuncias rigen los principios de confidencialidad de los datos aportados y de las declaraciones realizadas, respeto y fundamento.

Por medio del Canal de Denuncias y otras vías de reporte internas, se recibieron en el ejercicio 2018 un total de 912 denuncias. Como resultado de las investigaciones durante dicho ejercicio, 404 denuncias resultaron fundadas. Entre las medidas adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas, hubo 167 extinciones del contrato de trabajo. De las investigaciones cerradas, cabe concluir que hubo un caso por corrupción y un caso por discriminación.

Naturaleza denuncias fundadas	Porcentaje sobre total denuncias fundadas
Condiciones Laborales	2,0%
Fraude	35,6%
Incumplimiento Legal/Normativo/Contractual	6,4%
Conflictos en el Entorno Laboral	36,9%
Conflicto de Intereses	5,5%
Acoso <sup>(1)</sup>	5,9%
Privacidad / Seguridad de la Información	3,5%
Varios <sup>(2)</sup>	4,2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

<sup>(1)</sup> La categoría acoso incluye un caso de discriminación.

<sup>(2)</sup> La categoría Varios incluye un caso de corrupción.

Adicionalmente contamos con un **Canal de Negocio Responsable** a través del cual todos nuestros grupos de interés pueden consultar, comunicar o reportar, de forma anónima o personal, consultas, peticiones o reclamaciones sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable.



En 2018 recibimos 24 consultas, de las cuales han sido resueltas y cerradas 24:

Naturaleza de las comunicaciones	Porcentaje de las comunicaciones fundadas
Accesibilidad	12,5%
Innovación Sostenible	8,0%
Medio Ambiente y Ecoeficiencia	63,0%
Privacidad	12,5%
Cadena de Suministro	4,0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

\*\*Del resto de temáticas no se ha recibido ninguna comunicación (Derechos Humanos, Libertad de Expresión, Integridad, Diversidad y Gestión del Talento)

#### d) Control interno

El control interno de la Compañía se basa en la actividad de Auditoría Interna y en los sistemas de gestión de riesgos. Dentro de las actividades encomendadas a Auditoría Interna se encuentra la de supervisión, en base muestral, de los controles clave del proceso de salida de fondos en Telefónica. Toda ello bajo el control de la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración.

Durante 2018, Auditoría Interna emitió 622 informes a nivel global, divididos en las siguientes categorías:

CONCEPTO	2018	
	Nº INFORMES	% 2018
Análisis total o parcial de los procesos relacionados con el ciclo de gasto e inversión.	76	12,2%
Auditorías financieras o de sistemas de información destinadas, fundamentalmente, a la revisión del control interno sobre los procesos financieros.	188	30,2%
Informes destinados a verificar el correcto cumplimiento de otras obligaciones legales.	83	13,3%
Otros trabajos	19	3,1%
Prevención fraude/corrupción, revisión de actuaciones personales.	34	5,5%
Revisión del ciclo de ingresos.	114	18,3%
Supervisión de los principales riesgos tecnológicos y el de cumplimiento de las disposiciones legales que afectan a las redes de servicio, y los que afectan a los sistemas de información.	108	17,4%
<b>TOTAL</b>	<b>622</b>	<b>100%</b>

### 2.6.2.5. Colaboración con organizaciones sectoriales y lobby

Telefónica se mantiene neutral a nivel político. En ningún momento tomamos posición, directa o indirectamente, a favor o en contra, de ningún partido político y por ello no realizamos donaciones a los mismos. Esto no impide que demos a conocer nuestros puntos de vista en los asuntos que puedan afectar a la gestión y a la sostenibilidad de la Compañía a través de actividades de *lobbying*.

Nuestro gasto en contribuciones a entidades sectoriales y organizaciones o personas que ejerzan actividades de representación para Telefónica fue de 4 millones de euros en 2018, de los cuales más del 95% lo dedicamos a entidades sectoriales .

Estamos registrados como lobbista en el registro de transparencia voluntario de la Unión Europea y en el registro grupos de interés de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) .

### 2.6.3. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

DEFINICIÓN	DATO
Nº de reclamaciones/consultas recibidas en materia de derechos humanos.	0
% de operadoras evaluadas en el 2013.	100%
Actualización evaluación impacto global 2017-2018.	100%
% de operadoras que han actualizado su evaluación de impacto a nivel local 2018.	29%
Nº de auditorías "in situ" en DD.HH. realizadas a proveedores de riesgo.	9.989

Los nuevos servicios digitales hacen posible que, tanto en nuestro negocio como en la sociedad, podamos prestar una mejor atención al cliente o unos servicios más adecuados en el ámbito de la salud, educación o de la protección al medioambiente. Sin embargo, las tecnologías, basadas en un uso creciente de los datos, también generan ciertas preocupaciones éticas y sociales, que todavía no están resueltas. Por este motivo, en 2018 actualizamos nuestra matriz de priorización y nuestra evaluación de impacto en derechos humanos.

En Telefónica, los derechos humanos están integrados en nuestras políticas y procedimientos. Además, extendemos estos estándares a toda la cadena de valor, aumentando así nuestra esfera de influencia e impacto, desde proveedores a clientes.

En este informe destacamos los indicadores y procedimientos relevantes para el respeto de los derechos humanos en los diferentes ámbitos clave como confianza digital, gestión sostenible de la cadena de suministro, estrategia ambiental o gestión de talento y diversidad, etc.

#### 2.6.3.1. Gobernanza

La protección de los derechos humanos recae bajo la supervisión del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales. Esta se encarga de impulsar y seguir la implementación de nuestro plan global de Negocio Responsable, que incluye objetivos específicos en esta materia.

El Secretario General y del Consejo, Asuntos Públicos y Regulación, que forma parte del Comité Ejecutivo, supervisa la implantación de las políticas, compromisos y debida diligencia, en colaboración con las áreas corporativas implicadas, en cada uno de los asuntos de derechos humanos. La dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad coordina el trabajo de identificar, evaluar y abordar los riesgos y oportunidades relacionados con los derechos humanos y promover el dialogo sobre estos asuntos con todos los grupos de interés.

### 2.6.3.2. Nuestra debida diligencia en materia de derechos humanos

Basado en los “Principios rectores para empresa y derechos humanos” de la Organización de Naciones Unidas (ONU), nuestro proceso de debida diligencia se detalla en el siguiente esquema:

Proceso de debida diligencia	Hoja de ruta	Actividades
Política	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobado en 2013</li> <li>- Actualizado en 2018</li> <li>- Aprobación 2019</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El respeto por los derechos humanos se recoge en nuestros principios de Negocio Responsable, y se desarrolla en un conjunto de políticas, normas y procedimientos.</li> <li>- Disponible en la web de sostenibilidad.</li> <li>- Elaboradas por expertos externos en materia de derechos humanos: 2013 (BSR) 2018 (BHR), siguiendo los “Principios Rectores para Empresa y Derechos Humanos” de la Organización de Naciones Unidas (ONU).</li> <li>- En 2019 será aprobada al más alto nivel.</li> <li>- En 2018 actualizamos nuestro compromiso, incorporando las expectativas de los grupos de interés, a través del Panel Asesor de Negocio Responsable y del <i>feedback</i> de nuestras operadoras.</li> </ul>
Evaluación de impacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1ª Evaluación Global (2013)</li> <li>- 1ª Evaluación local (2013)</li> <li>- 2ª Evaluación Global (2018)</li> <li>- 2ª Evaluación local (2018): 5 países</li> <li>- 2ª Evaluación local resto de países (2019-2020)</li> <li>- Otra propuesta: 2013: 1ª Evaluación global y local (17 países)</li> <li>- 2018: 2ª Evaluación Global y local (5 países)</li> <li>- 2019: 2ª Evaluación local resto de países</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo de expertos externos (BSR:2013 y BHR:2018).</li> <li>- Identificación de los asuntos prioritarios para Telefónica y nuestros grupos de interés.</li> <li>- Priorización de riesgos y oportunidades en función del contexto donde operamos, estrategia de Compañía y grupos de interés, en especial, grupos vulnerables (niños, pueblos indígenas y personas con discapacidad).</li> <li>- Evaluación de impacto global y de todas de nuestras operaciones.</li> </ul>
Integración de los resultados en políticas y procesos	2013-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de las áreas competentes globales y locales para integrar los resultados (Recursos Humanos; legal; seguridad; marketing, comunicación, operaciones etc..)</li> <li>- Formación en derechos humanos a través del curso de principios de Negocio Responsable. A diciembre de 2018 el 90,4 % de la plantilla completó el nuevo curso lanzado en este periodo, lo que equivale a 101.431 empleados (1)</li> <li>- Modificación, actualización y nuevas normativas internas para integrar los hallazgos en las evaluaciones de impacto que se detallan en la web de sostenibilidad.</li> <li>- Incluido el riesgo básico de derechos humanos en el mapa de riesgos de la Compañía.</li> </ul>
Monitorización y reporte de avances y retos	2013-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En cada uno de los asuntos identificados se analizan las posibles causas, impactos potenciales y principales derechos afectados y en qué medida está contemplado por el mapa de riesgos de la Compañía, la debida diligencia llevada a cabo por Telefónica, lagunas y recomendaciones.</li> <li>- Seguimiento de los resultados mediante actualizaciones de evaluación de impacto periódicas (cada 4 años) y establecimiento de indicadores- En los diferentes capítulos de este informe integrado se recogen los asuntos identificados en las evaluaciones.</li> <li>- Participación en diferentes grupos de trabajo, organizaciones y foros <i>multistakeholder</i> con el objetivo de recoger tendencias y expectativas en derechos humanos relacionados con nuestro sector o los países donde operamos (GNI; Red Española del Pacto Mundial; Naciones Unidas etc.)</li> <li>- Presentación de los resultados de nuestra evaluación de impacto al Panel de Negocio Responsable de Telefónica.</li> <li>- Reporte anual en el informe integrado.</li> </ul>
Mecanismos de Reclamación y Remedio	2013-2019	<p>Incluso con las mejores políticas y prácticas vigentes, la Compañía puede causar o contribuir a causar un impacto adverso sobre los derechos humanos. En la actualidad, las consultas y hechos relativos a sus actividades pueden plantearse a través del canal de Negocio Responsable. Contamos con un procedimiento que garantiza el adecuado funcionamiento del canal y que en el caso de que la comunicación sea pertinente se tramita a las áreas globales o locales, según el caso, para dar solución/remedio y/o respuesta al solicitante en el plazo máximo de 6 meses.</p> <p>También contamos con un canal de reclamaciones de derechos humanos local en Colombia. Este canal ha sido publicado como caso de estudio en la iniciativa multiactor “Guías Colombia en Empresas, DDHH y DIH”.</p> <p>En el 2018 no se ha recibido ninguna queja específica de impacto en esta materia. Tampoco se ha recibido una reclamación de impacto en DD.HH. derivadas de las 215 reclamaciones recibidas y analizadas sobre obra civil y que podían haber supuesto un impacto potencial en este ámbito.</p>

(1) Los empleados de Alemania realizaron esta formación en su versión anterior y a fecha 31 de diciembre su porcentaje de cumplimiento es de 82.5%. El motivo por el cual están excluidos del alcance de la información arriba reportada es debido a que el nuevo curso de Principios de Negocio Responsable necesitaba de la aprobación del Consejo de Empleados de Telefónica Alemania.

En 2019 trabajaremos en proyectos específicos para mejorar la gestión de los asuntos identificados en nuestro “Informe de Impacto”. Ejemplo de esto son:

- **Autoevaluación de riesgos en la reputación e impacto en los derechos humanos en los procesos de generación de propuestas de valor (productos y servicios) de Telefónica.**

Disponemos de una herramienta de autoevaluación que permite identificar los aspectos con posible impacto en la reputación o en los derechos humanos dentro de nuestras propuestas de valor. Ejemplo de aplicación de esto es el proyecto realizado con el área global de servicios financieros en un proyecto piloto para probar la eficacia de esta herramienta, con el objetivo de incorporarla paulatinamente a los procesos de creación y comercialización de los productos y servicios globales de la Compañía. Los impactos se evalúan en:

- El cliente: Sobre los 3 ejes que articulan nuestra relación: sencillez, transparencia e integridad.
- El medioambiente: Se consideran aspectos de residuos, ecodiseño, reciclaje, ahorro de energía e impactos ambientales positivos.
- La sociedad: Evaluando aspectos de diversidad, colectivos vulnerables, privacidad, libertad de expresión y otros asuntos que pueden tener un impacto negativo cuando el producto y/o servicio incorpora inteligencia artificial.

**EVALUACIÓN IMPACTO REPUTACIÓN**

PASO 1 Autoevaluación	PASO 2 Evaluación de proyecto	PASO 3 Seguimiento y respuesta
Autoevaluación por parte del Product Manager de los riesgos que pueden derivarse del nuevo P&S. Se realiza una evaluación a 3 niveles: <ul style="list-style-type: none"> <li>» Impacto en cliente</li> <li>» Impacto ambiental</li> <li>» Impacto social</li> </ul>	Si en la autoevaluación se detecta un potencial riesgo del proyecto en la reputación local un análisis detallado del producto.  Esta evaluación utilizará el modelo de evaluación de impacto reputacional definitivo en el modelo de gestión de riesgos. (probabilidad, visibilidad, impacto)	Una vez realizado el análisis y planteadas propuestas para reducir/ mitigar el riesgo, se hará un seguimiento del P&S para detectar cualquier riesgo adicional o desviación respecto a la evaluación que se ha realizado
Modelo de evaluación del potencial riesgo en la reputación de Telefónica de P&S		

- **Análisis, identificación y evaluación de impactos potenciales y reales en los derechos humanos asociados al despliegue de red**

El objetivo es identificar indicadores clave que ayuden a reforzar nuestro compromiso con los derechos humanos. Es un trabajo que iniciamos en 2018 y que nos permite disponer de información relevante para maximizar los impactos positivos y minimizar/evitar los negativos a través de la integración de determinados aspectos en los procedimientos y procesos de despliegue de red.

- **Evaluación interna de impacto en los derechos de la infancia y adolescencia**

Basada en los [Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF](#), en 2018 realizamos la evaluación con el apoyo de la herramienta facilitada por el Comité Español de UNICEF, llamada *MOCRIA -Mobile Operator Child Rights self-Impact Assessment*. Esta herramienta permite destacar las políticas y procesos susceptibles de mejoras, con el fin de desarrollar un plan de acción al respecto. En el 2019 colaboraremos con UNICEF en el proceso de implementación y promoción de este estudio, así como en la provisión de comentarios y orientación sobre los documentos e hitos del proceso, entre ellos: identificación de las áreas de negocio, resultados de la evaluación de impacto y planes de acción desarrollados al efecto.

### 2.6.3.3. Libertad de expresión

Como miembros del [GNI \(Global Network Initiative\)](#), incluimos sus principios en nuestro plan de Negocio Responsable, concretamente en el proyecto de confianza digital que incluye, privacidad, libertad de expresión, seguridad y menores, así como en la iniciativa de derechos humanos. Además, son incluidos en las políticas y procedimientos relevantes en estos asuntos.

Tanto en la actualización de la Política global de privacidad, como en el Procedimiento global ante requerimientos por parte de las autoridades, se recogen nuestro compromiso y el proceso que seguimos para responder a las peticiones que podamos recibir de las autoridades en los países donde operamos. Así:

- Garantizamos el equilibrio entre el cumplimiento legal y el respeto por los derechos fundamentales de las personas
- Nos aseguramos de la participación en el proceso del área de Secretaría General o área similar con competencias legales.
- Rechazamos cualquier petición que no venga por este conducto reglamentario.

Hemos publicado nuestro tercer [Informe de Transparencia de las Comunicaciones](#), con detalle sobre los 17 países en los que operamos. En él recogemos información sobre el marco legal que da potestad a las autoridades para hacer este tipo de solicitudes, así como el número y el tipo de requerimientos que recibimos. El marco legal específico de cada país en ocasiones supone un limitante de cara a facilitar la información sobre los requerimientos que Telefónica recibe. Cuando no aportamos datos, explicamos por qué no los aportamos.

En un entorno en el que las empresas disponen cada vez de más datos sobre los clientes y estos están más preocupados por su uso, es importante garantizar la privacidad y la seguridad de la información, a la vez que mostrar el impacto positivo que puede generar en la sociedad y en las personas el uso apropiado de los mismos. El [Índice Digital Rights](#) muestra el compromiso y la transparencia de las compañías de Internet y de Telecomunicaciones en este sentido y su objetivo es alentar a las empresas a cumplir con los principios y normas internacionales que protegen la Privacidad y Libertad de Expresión.

En el 2018 Telefónica ocupó el tercer lugar entre las 10 empresas de telecomunicaciones evaluadas, con una mejora de 8 puntos. Según el informe, Telefónica mostraba un fuerte compromiso para proteger la libertad de expresión y privacidad de los usuarios. Durante el 2018 hemos estado trabajando en las áreas de mejoras identificadas en el Informe.

En España, el informe ["¿Quién defiende tus datos?" de \*Eticas Foundation\* y \*Electronic Frontier Foundation\* \(EFF\)](#), publicado en enero de 2018, presenta a Movistar España como líder del ranking de empresas analizadas en esta primera edición consiguiendo 6 estrellas y puntuación en 10 criterios, de un total de 12.

#### 2.6.4. HITOS Y RETOS

##### HITOS 2018:

- El nuevo curso de Principios de Negocio Responsable alcanzó al 90,4% de los empleados dados de alta en la plataforma de formación de la Compañía<sup>18</sup>.
- Aprobación de la Normativa Global Comunicación Responsable.
- Actualización de la evaluación de impacto global de la Compañía.
- Evaluación de impacto local en 5 países.
- Aprobación de políticas de privacidad, comunicación responsable y, seguridad y salud, con impacto directo en derechos humanos.
- Aprobación de los principios de Inteligencia Artificial de Telefónica.

##### RETOS 2019:

- Implantación de la Normativa Global Comunicación Responsable en todas las operaciones de la Compañía en todos los países.
- Nueva política global de derechos humanos.
- Análisis, identificación y evaluación de impactos potenciales y reales en los derechos humanos en los procesos de despliegue de red.
- Evaluación de impacto en los derechos de la infancia y adolescencia.
- Elaboración del informe de progreso de Telefónica en derechos humanos.
- Inicio de la implantación de la evaluación de riesgos en la reputación e impacto en los derechos humanos en los procesos de creación y comercialización de nuestros productos y servicios, cuyo fin se prevé en 2021.

---

<sup>18</sup> Los empleados de Alemania realizaron esta formación en su versión anterior y a fecha 31 de diciembre su porcentaje de cumplimiento es de 82.5%. El motivo por el cual están excluidos del alcance de la información arriba reportada es debido a que el nuevo curso de Principios de Negocio Responsable necesitaba de la aprobación del Consejo de Empleados de Telefónica Alemania.

## 2.6.5. PRINCIPALES INDICADORES

<b>Gobierno Corporativo</b>	Porcentaje de Consejeros independientes	52,9%
	Porcentaje de mujeres en el Consejo	17,6%
	Denuncias recibidas	912
	Denuncias recibidas fundadas	404
	Medidas de terminación del contrato de trabajo adoptadas como consecuencia de las denuncias recibidas fundadas	167
<b>Ética y corrupción</b>	Casos confirmados de corrupción	1
	Medidas adoptadas con relación a empleados en el ámbito laboral como consecuencia de los casos confirmados de corrupción	1
	Casos de discriminación detectados	1
	Medidas de terminación de contrato adoptadas con relación a empleados en el ámbito laboral como consecuencia de los casos confirmados de discriminación	1
	Nº de reclamaciones/consultas recibidas en materia de derechos humanos	0
<b>Derechos Humanos</b>	Nº de auditorías "in situ" en DD.HH. realizadas a proveedores de riesgo	9.989

## 2.7. CASE STUDY FLAGSHIP: Internet de las Cosas: clave para la eficiencia energética

### En qué consiste...

Con IoT es posible conectar lo que no estaba conectado antes, incluidos medidores, motores, equipos de aire acondicionado o automóviles y por tanto hacer más eficiente su uso. Los datos capturados en tiempo real nos dan información sobre el estado, consumo y tasas de uso de dichos elementos. Para asegurar un aprovechamiento efectivo de esta información, es necesario contar con la mejor conectividad para transmitir los datos a una plataforma de gestión, que permita el análisis e implementación de acciones adecuadas para conseguir mejoras de la eficiencia.

En Telefónica ofrecemos diferentes soluciones de eficiencia energía para todos nuestros clientes.

### Por qué es importante...

El cambio climático es uno de los retos más importantes de la sociedad, es por ello que el *World Economic Forum* lo identifica como uno de los mayores factores de riesgo mundial. El uso intensivo de la energía en el modelo económico actual es uno de los principales responsables, ya que supone más de dos tercios de las emisiones globales. Para limitar el aumento de la temperatura mundial a un máximo de 2°C es necesario realizar una transición energética basada en la eficiencia y las energías renovables.

### Qué objetivos tenemos...

La digitalización es una de las principales palancas para lograr la transición energética. Por ello nuestro objetivo es ofrecer servicios basados en Internet de las Cosas (IoT), que apoyen a nuestros clientes en este reto y aprovechar así las nuevas oportunidades de negocio que surgen en este contexto.

### Qué hemos conseguido...

La mejor evidencia son nuestras soluciones de IoT. Como por ejemplo:

#### **SMIP: energía inteligente en Reino Unido**

##### En qué consiste...

En el marco del Plan de Implementación de Medidores de Energía Inteligentes en hogares del gobierno de Británico ('Smart Metering Implementation Program' o SMIP por sus siglas en ingles), Telefónica es la encargada de proveer parte importe de dichos medidores.

##### Por qué es importante...

El proyecto proporcionará a los consumidores información en tiempo real de su consumo energético para ayudarles a controlar y administrar su uso de energía, ahorrar dinero y reducir sus emisiones de carbono.



### Qué objetivos tenemos...

El objetivo del gobierno Británico, es el de implementar aproximadamente 53 millones de medidores inteligentes de electricidad y gas en hogares y ubicaciones no domésticas para el año 2020. El beneficio económico neto esperado para todo el país con la implantación de este proyecto es de 6,2 miles de millones de libras hasta 2030.

### Qué hemos conseguido...

A día de hoy, Telefónica está gestionando los medidores de las regiones más pobladas del Reino Unido, lo que representa 22 millones de edificios y 40 millones de medidores.

## GESTIÓN DE FLOTAS

### En qué consiste...

La telemetría de la flota de vehículos y la gestión a través de nuestra plataforma de gestión, proporciona información instantánea a los conductores permitiendo mejorar su conducción y la planificación de rutas.

### Por qué es importante...

Esto conlleva diversas eficiencias: reduce el consumo de combustibles, optimiza las rutas y por tanto los kilómetros recorridos y los tiempos de entrega. La repercusión por ejemplo en empresas logísticas es doble, reducen sus costes operativos y su impacto ambiental ya que producen menos emisiones de CO<sub>2</sub>.

### Qué objetivos tenemos...

Telefónica espera duplicar su parque instalado en servicios de movilidad en los próximos 3 años.

### Qué hemos conseguido...

En 2018 ofrecemos nuestros servicios de *Fleet* y *Workforce Management* en 12 países, gestionando más de 207 mil vehículos, lo que permite que nuestros clientes ahorrar unos 90 millones de litros de combustible. Además proporcionamos la conectividad para otros 320 mil vehículos.

Estos servicios además de reducir los costes operativos de nuestros clientes han evitado la emisión a la atmósfera 250 mil toneladas carbono, lo que equivale al carbono absorbido por 4 millones de árboles.

## 2.8. CASE STUDY FLAGSHIP: Blockchain en la cadena de suministro

### En qué consiste...

Este proyecto es parte de la estrategia de Telefónica para transformar su cadena de suministro de un centro de coste a un diferenciador de negocio, con tres ejes principalmente:

- Servicios logísticos omni-canal para reducir los tiempos de envío, ampliando las opciones y mejorando experiencia de cliente.
- Promover la economía circular optimizando las capacidades de recuperación de equipos móviles y casa cliente.
- Aplicar **BlockChain y otras tecnologías** a una de nuestras 3 cadenas de suministro – terminales casa cliente - consiguiendo visibilidad en tiempo real y trazabilidad extendidas a nuestro entorno de Fabricantes Tier I y Tier II (componentes), y técnicos en campo.

Dentro de el tercer eje, gracias al programa de transformación que utiliza BlockChain junto con IoT y otras tecnologías, estamos consiguiendo niveles sin precedentes de visibilidad y trazabilidad a lo largo de toda la cadena de terminales casa cliente (CPEs *Customer Premise Equipment*) en Brasil, el mercado de mayor envergadura:

- Varios millones cada año de terminales seriados en Brasil.
- Decenas de contratas y una fuerza de campo de miles de técnicos

### Por qué es importante...

Los terminales casa cliente (decodificadores, routers, etc.) son una pieza fundamental de los servicios de conectividad que ofrecemos. Concretamente, esta iniciativa supone:

- 1. Un nuevo modelo de relación con nuestro entorno de fabricantes Tier I (fabricantes de terminales) y Tier II (fabricantes de componentes), generando relaciones de confianza y aportando más flexibilidad al negocio** gracias a:
  - Mejorar en la flexibilidad en los tiempos de aprovisionamiento.
  - Posibilidad de balanceo en origen entre operaciones.
- 2. Mayor control del material y eficiencia de operación (logística y campo):**
  - Control en tiempo real del stock en todos los niveles de la cadena de suministro: desde el fabricante de componentes hasta el cliente.
  - Aumentar la eficiencia de gestión del inventario, en campo y almacén.
  - Reducción de stock de seguridad en toda la cadena.
  - Mejora de la efectividad en campo reduciendo el NFF (*No Fault Found*).
- 3. Promover una cadena de suministro sostenible:**
  - Maximizando la reutilización de los CPEs alargando su vida útil y aumentando la eficiencia de recogida.
  - Pudiendo bloquear cualquier partida en cualquier punto de la cadena si se identifican problemas de calidad o de compliance (políticas de responsabilidad social corporativa).
  - Reduciendo los esfuerzos logísticos – impacto en huella de carbono.

## Qué objetivos tenemos...

En línea con nuestros objetivos globales, este proyecto de transformación busca conseguir la máxima eficiencia, de negocio y medioambiental, en los procesos de aprovisionamiento, instalación y recuperación de terminales casa cliente. Para ello se han marcado los siguientes retos:

- Desplegar el proyecto completamente en **Brasil en 2019** consiguiendo:
  - Flexibilidad en los tiempos de aprovisionamiento.
  - Reducción de necesidad de stock de seguridad.
  - Mejora en eficiencia de recogida.
- Lanzar el proyecto en el **resto de operaciones del grupo** hasta 2021.
- Extender a las **otras dos cadenas de suministro** de Telefónica (Despliegue de Red y Retail – terminales móviles y accesorios)

## Qué hemos conseguido ya...

En 2018 se lanzó el proyecto en Brasil comenzando con la transformación en el proceso de aprovisionamiento y cerrando acuerdos con nuestros fabricantes Tier I, primero con Arris y extendiendo después al resto de proveedores estratégicos. Esto nos ha permitido flexibilizar nuestro aprovisionamiento dándole al negocio la capacidad necesaria para cumplir con su plan comercial.

Por otro lado, se han comenzado varias acciones para mejorar la visibilidad en campo, lo que nos ha permitido mejorar nuestras capacidades de planificación ayudando a racionalizar el inventario.

En 2019 estamos soportando toda la transformación de procesos con tecnología (BlockChain) para poder escalar los beneficios.

## 2.9. Anexo

### 2.9. ANEXO

- 2.9.1. Grupos de interés de Telefónica
- 2.9.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés
- 2.9.3. Estructura y perímetro de la sección de información no financiera
- 2.9.4. Principios para elaboración de la sección de información no financiera
- 2.9.5. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- 2.9.6. Objetivos de desarrollo sostenible
- 2.9.7. Nuestro compromiso con los derechos humanos
- 2.9.8. Analistas y rankings
- 2.9.9. Tabla de cumplimiento GRI-Ley 11/2018 de 28 de Diciembre

### 2.9.1. GRUPOS DE INTERÉS DE TELEFÓNICA

Telefónica pone a disposición de personas y entidades redes y servicios, accesibles y seguros para puedan expresarse, compartir, trabajar de forma colaborativa, disfrutar... En base al modelo de relación que nos une, distinguimos 7 grupos de interés clave:

1. **Clientes:** Clientes de todas nuestras marcas comerciales, tanto residencial como empresas, así como todos los organismos que representan a los clientes.
2. **Empleados:** empleados propios, en activo y exempleados, asociaciones y sindicatos que representan los intereses de los trabajadores.
3. **Socios estratégicos y proveedores:** Empresas clave para el desarrollo y prestación de nuestros servicios. Así como las empresas proveedoras y los organismos y asociaciones que representan intereses de la cadena de suministro.
4. **Accionistas y analistas:** Compañías que invierten en Telefónica y/o analizan la rentabilidad sostenible de la misma.
5. **Entidades gubernamentales y reguladores:** organizaciones locales, nacionales e internacionales.
6. **Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación:** *influencers*, prensa, agencias de comunicación y marca y publicidad.
7. **Sociedad** (incluye comunidades, ONGs, organizaciones orientadas a promover la sostenibilidad, asociaciones empresariales y de asesoría): Comunidades afectadas tanto a nivel locales, nacionales y regionales, así como colectivos especiales, organizaciones no gubernamentales, empresas, *think tanks*, escuelas de negocio y universidades.

2.9.2. TIPOS DE INVOLUCRACIÓN Y RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

TIPO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	MUESTRA
Informar / Dar a conocer	Principalmente comunicación unidireccional de la Compañía a nuestros grupos de interés sobre las prácticas o nuevos desarrollos que pueden impactarlos. Compartir información puede influenciar a las partes interesadas, crear confianza y demostrar transparencia y disposición a contratar.	Mantenerles puntualmente y periódicamente informados: boletines, cartas, boletines informativos, informes, presentaciones, discursos, vídeos, informes, entrevistas, jornadas de puertas abiertas...	Transparencia
Consultar	Telefónica pregunta por la perspectiva de sus grupos de interés para identificación de tendencias, evaluación de impacto, identificación de riesgos y toma de decisiones. El flujo principal de información es en una sola dirección, aunque ha dado lugar en muchas ocasiones a conversaciones más en profundidad.	Medir y evaluar: encuestas, focus groups, evaluaciones, audiencias públicas, talleres, foros de debate, líneas directas.	Transparencia y escucha: pone en valor los comentarios y puntos de vista de los grupos de interés.
Participar/Dialogar	Una conversación bidireccional y/o multipartita en la que los grupos de interés juegan un papel más importante en la toma de decisiones. Las conclusiones se implementan y/o escalan dentro de la Compañía.	Debate en profundidad: Consejo Asesor, grupos de trabajo asentados, entrevistas, trabajos de investigación y análisis.	Transparencia Escucha Colaboración  Debate en torno a un propósito común
Colaborar	Colaboración entre dos o más partes en un área de mutua de interés. La compañía y las partes interesadas logran sinergias y reducir los riesgos combinando recursos y áreas de especialización.	Colaboración activa: Establecimientos de Comités conjuntos, proyectos en conjunto con partes interesadas, alianzas, negociación colectiva	Transparencia Escucha Compromiso  Relación positiva en base a un propósito común.
Empoderar/ Involucrar	Las partes interesadas tienen posibilidad el medio formal para influir en el gobierno corporativo y toma de decisiones del Grupo.	Compartir responsabilidades: representación de partes interesadas en la Junta Directiva, canal específico de denuncia de incumplimiento de las políticas, existencia de garantías.	Engagement efectivo: compartir propósito y responsabilidades.

### 2.9.3. ESTRUCTURA Y PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN NO FINANCIERA

#### El origen de la información que comprende la información no financiera

##### Gobierno Corporativo y accionistas

Procede de las mismas fuentes que elaboran la información que se incluye en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2018 y que se adjunta en su totalidad en el Informe de Gestión.

##### Información económica y financiera

Proviene de las mismas fuentes que elaboran la información que se incluye en el Informe de Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo, auditado por PwC.

##### Innovación

Se consolida a través de las áreas corporativas de Innovación, tanto en la parte de I+D como en la innovación abierta. Las fuentes de los datos de estos capítulos proceden de los sistemas de compras y son consolidados sin aplicar ningún criterio de proporcionalidad.

##### Clientes

Procede de los sistemas de control de gestión de Telefónica S.A. y de las operaciones en los países. El número de accesos totales de la Compañía no tiene por qué coincidir con la suma parcial de los mismos, país a país, ya que, con criterios de homogeneización, el área de Control de Gestión Corporativa estandariza algunos criterios de contabilización de accesos.

##### Empleados

La cifra procede de los sistemas de gestión de Recursos Humanos Corporativos y las áreas locales de gestión. En este Informe se utiliza el concepto de personas en lugar del de empleado. En los casos en los que la información se presenta consolidada, se utiliza la cifra de personas como factor de proporcionalidad. La sección destinada a ellos incluye todo el perímetro económico del Grupo Telefónica, excepto en el capítulo de Seguridad, salud y bienestar en el trabajo, en el que las tasas que se reportan corresponden solo a los negocios de telecomunicaciones del Grupo con el objeto de que puedan ser más fácilmente comparables con otras compañías del sector, ya que se contemplan circunstancias y legislaciones específicas del sector en su elaboración (p. e. catalogación de enfermedades profesionales). Estos suponen una proporción del 92,41% del total de empleados.

##### Medio ambiente y cambio climático

La información llega de las áreas de Medio Ambiente y Operaciones globales y de cada país a través de cuestionarios online y otros soportes informáticos. Los datos de medio ambiente y energía se consolidan por suma simple y, en el caso de cambio climático, se calculan multiplicando el dato de actividad por el factor de emisión agregando a posteriori por suma simple. Las fuentes de los factores de emisiones son de reconocido prestigio (GHG Protocol, DEFRA, Ministerios...) y han sido validadas por una entidad tercera independiente (AENOR).

##### Proveedores

Proviene del sistema de adjudicación de contratos a través de las áreas de compras. La consolidación de la información se realiza sin aplicar ningún criterio como factor de proporcionalidad y se presenta desglosada por países. El capítulo destinado a ellos incluye todo el perímetro económico del Grupo Telefónica. Es importante destacar la diferencia entre los datos de aprovisionamientos en las cuentas consolidadas de los estados financieros (de acuerdo con el criterio de devengo y el perímetro de consolidación contable del Grupo Telefónica) y el criterio de compras adjudicadas utilizado en distintos apartados de este Informe, que se refiere a las compras que son aprobadas en el periodo, independientemente de su criterio de contabilización y periodificación como gasto.

**Inclusión digital**

La información llega de los sistemas de las operadoras locales de los países y de Fundación Telefónica.

**Bienestar social**

La información tratada procede de los sistemas de información de Fundación Telefónica y ATAM. Esta información será verificada con posterioridad y publicada en las webs de dichas organizaciones

**Otra Información**

El listado de las sociedades que conforman el Grupo Telefónica, su denominación, objeto social principal, país, capital social, porcentaje de participación efectiva del Grupo y la sociedad o sociedades a través de las cuales se obtiene la participación del Grupo pueden consultarse en el Anexo I Perímetro de consolidación de los Estados Financieros Consolidados 2018.

Toda la información de este Informe se presenta en euros, salvo indicación contraria. Los tipos de cambio aplicados coinciden con los utilizados en la elaboración de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo, con el objetivo de facilitar la relación integral entre variables financieras y variables no financieras.



#### 2.9.4. PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Este estado de información no financiera forma parte del Informe de gestión de Telefónica 2018 y recoge los avances producidos en el año en la Compañía y en su cadena de valor en materia económica, social y ambiental, así como su posicionamiento estratégico, de desarrollo y de mercado que permitan al lector entender mejor la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio y su materialidad, su capacidad de generar valor en los capitales que lo conforman, y la interacción con los grupos de interés con que se relaciona.

Dicho estado ha sido evaluado y aprobado en Consejo de Administración como parte que forma del Informe de Gestión de Telefónica 2018.

Telefónica pone a disposición de todos sus grupos de interés toda su información pública para facilitar una información fiable, material, concisa y comparable sobre el desempeño de la Compañía, su modelo de negocio, sus palancas de valor y sus líneas estratégicas para los próximos años. Toda esta información es accesible en distintos formatos:

**Información no financiera y de sostenibilidad:** elaborado conforme a las recomendaciones del IIRC (*International Integrated Reporting Council*) y bajo los principios generales *in accordance* con la opción de Conformidad Exhaustiva de los Estándares-GRI de Global Reporting Initiative. Da respuesta a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. Tanto el cumplimiento de la Ley como la opción GRI han sido posteriormente sometidas a la verificación externa por parte de PwC.

**Cuentas Anuales Consolidadas:** elaboradas conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera y auditadas externamente por parte de PwC.

**Informe de Gobierno Corporativo:** forma parte del Informe de gestión y está elaborado según el modelo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de España.

**Informe sobre las Remuneraciones de los Consejeros:** elaborado según el modelo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de España.

A continuación se expone cómo se han aplicado las normas de reporte y se detalla las que determinan el contenido y la calidad, que garantizan una presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización. Todo este proceso se ha hecho teniendo en cuenta tanto la experiencia y el propósito de Telefónica, como la utilidad para sus grupos de interés.

Asimismo, la revisión llevada a cabo por PwC se ha desarrollado bajo los principios definidos por la Norma AA1000AS, unos valores que buscan “garantizar la calidad del Informe de Sostenibilidad de la organización y de los procesos, sistemas y competencias que sirven de base para su ejecución por parte de toda la organización”. Tanto los principios dictados por el *Global Reporting Initiative* (GRI) como los definidos por la norma AA1000AS son los estándares más contrastados y utilizados en la elaboración de informes de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.

En este documento, Telefónica informa sobre su compromiso con relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).
- Pacto Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Derechos del Niño.
- Convención Derechos Personas con Discapacidad.

- Convenios de la Organización Internacional del Trabajo.
- Convenio de Basilea (desechos peligrosos).
- Sabarnes Oxley Law (EE. UU.).
- Estándar ISO.
- Directrices internacionales (ICNIRP).
- Protocolo de Montreal.

También se presenta información en referencia a distintos estándares voluntarios a los que Telefónica se ha suscrito:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- GRI Standards.
- Directrices OCDE para Empresas Multinacionales.
- Código Conthe.
- Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).
- Principio de Inversión Responsable de UN (UNPRI).
- Global Network Initiative (GNI).
- Guía de Diligencia Debida para Cadenas de Suministro Responsables de Minerales Procedentes de Áreas Afectadas por Conflictos y de Alto Riesgo.
- GHG Protocol.
- Código de Buenas Prácticas Publicitarias, Autocontrol.

### **Principios para la elaboración del Informe relativos a la definición del contenido**

#### **Inclusión de los grupos de interés**

En el capítulo ‘La interacción con nuestros grupos de interés’ se identifican dichos grupos y se explica cómo ha respondido Telefónica a sus expectativas e intereses razonables.

#### **Contexto de sostenibilidad**

Telefónica contribuye al progreso de las comunidades en las que opera y su sostenibilidad, tanto social como ambiental, en toda su cadena de valor y a nivel local, regional, nacional e internacional: desde el trabajo con nuestros proveedores pasando por la comercialización de productos y servicios sostenibles, hasta el respeto de los derechos de los consumidores.

#### **Materialidad**

Se abordan aquellos aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la Compañía y que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés. Para ello se ha llevado a cabo un análisis de materialidad tanto a nivel corporativo como local y regional desde una doble perspectiva: la relevancia para nuestros grupos de interés y el impacto en las comunidades.

**Exhaustividad**

Indicamos los aspectos materiales y su cobertura, alcance y tiempo, de modo que se reflejen sus efectos significativos tanto económicos y ambientales como sociales. Así, los grupos de interés pueden analizar el desempeño de Telefónica en el periodo analizado.

**Impacto**

Se indican los impactos que la Compañía tiene en la sociedad y el medio ambiente de las comunidades en que operamos.

### 2.9.5. COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Telefónica, a través de su Presidente, es signatario del Pacto Mundial de Naciones Unidas (UNGC en sus siglas en inglés) desde 2002. El UNGC es un marco voluntario de las empresas para alinear sus operaciones y estrategias con los 10 principios sobre derechos humanos, trabajo, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

		Principios	Capítulo del informe
Derechos humanos	Principio 1	Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	2.6.3. Un marco de gestión para la sostenibilidad del negocio: Respeto a los derechos humanos.
	Principio 2	Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.	2.6.3. Un marco de gestión para la sostenibilidad del negocio: Respeto a los derechos humanos.
Estándares laborales	Principio 3	Las Empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	2.4.3. Nuestro equipo marca la diferencia: Un equipo comprometido.
	Principio 4	Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	2.6.3. Un marco de gestión para la sostenibilidad del negocio: Respeto a los derechos humanos.
	Principio 5	Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	2.6.3. Un marco de gestión para la sostenibilidad del negocio: Respeto a los derechos humanos.
	Principio 6	Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	2.4.1. Nuestro equipo marca la diferencia: Gestión de un talento diverso.
Medio Ambiente	Principio 7	Las Empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	2.2. Digitalización y medio ambiente.
	Principio 8	Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	2.2. Digitalización y medio ambiente.
	Principio 9	Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	2.2. Digitalización y medio ambiente.
Anticorrupción	Principio 10	Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	2.6.3. Un marco de gestión para la sostenibilidad del negocio: Pilares éticos, corrupción y soborno.

**2.9.6. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**
**ODS 9**

Meta UN	KPI	2018
9.1		
	Inversión Grupo Telefónica (millones euros)	8.119
	Penetración BAF (banda ancha/línea fija)	61,9%
	Penetración smartphones	67,5%
9.5		
	Inversión I+D (millones euros)	947
	Total patentes concedidas*	601
9.c		
	Inversión Servicio Universal (millones euros)	246
	Cobertura móvil 4G/LTE	0,75
	FTTX/Cable	82,7M UUII pasadas

\*22 Nuevas patentes registradas 2018

**ODS 4**

Meta UN	KPI	2018
4.1		
	nº niños beneficiados de los programas de Profuturo	>8.000.000
	Nº países de actuación del programa Profuturo	28
4.2.		
	Alumnos inscritos en MOOCs	5.690.000
4.4.		
	Personas formadas empleabilidad*	505.168
4.C.		
	Nº estimado de profesores del programa Profuturo	300.000
	Programa de formación para profesores ScolaTIC (beneficiarios)	706.624

\*Personas participando en formación presencial (89.143) + Personas beneficiarias de la formación de educadores (10.764) + Beneficiarios programas empleabilidad digitales (405.261).

Los datos de esta tabla están en proceso de verificación externa.

**ODS 5**

Meta UN	KPI	2018
5.1		
	Diferencial salario medio total mujeres/hombres (Sin diferenciar antigüedad)	21,4%
5.2		
	Casos de discriminación detectados/medidas adoptadas	1
5.5		
	Mujeres en consejo de Administración	17,6%
	Mujeres en puestos de dirección	23,3%
	Mujeres en plantilla	37,7%

**ODS 8**

Meta UN	KPI	2018
8.2		
	Horas de formación (miles de horas)	3.401
	Porcentaje de empleados formados	95%
8.3		
	Contribución tributaria global (millones de euros)	10.118
	Impuestos pagados por cada 100 euros de negocio (€)	20,8
	Compras a proveedores locales	81,4%
8.5.		
	Empleo Directo generado (empleados)	120.138
	Empleo Indirecto generado (empleados)	805.129
	Auditorías a proveedores	19.113
	Proveedores con planes de mejora	811
8.8		
	Tasa de accidentalidad laboral (Número total de accidentes / total de horas trabajadas) x 200.000)	0,96

**ODS 11**

Meta UN	KPI	2018
11.5		
	Proyectos de innovación en resiliencia y gestión de desastres(1)	7
	Actuaciones atención en desastres (2)	2
11.6		
	Emisiones evitadas gracias a servicios Eco-smart (KtCO2)	>1.400.000

(1) Drones tráfico/ Producing Right/Big Data 4Social Good (epidemias, preparación desastres)/ Fenix/ Drones antiincendios/ Pigram .

(2) Volcán Guatemala (Jun. 18) e inundaciones Málaga (oct.18).

**ODS 12**

Meta UN	KPI	2018
12.2		
	Consumo de Electricidad (MWh)	6.668.880,90
	Consumo total de energía (MWh)	7.136.772,26
	Generación de residuos (toneladas)	26.295
12.5		
	Reciclado de residuos (%)	97%

**ODS 13**

Meta UN	KPI	2018
13.2		
	Emisiones Directas	261.363,51
	Emisiones indirectas (basado en método de mercado)	957.459,5
	Emisiones indirectas (basado en método de localización)	1.870.204

**ODS 7**

Meta UN	KPI	2018
7.2		
	Consumo energético renovable	58%
7.3		
	Emisiones CO2 evitadas por servicios de eficiencia energética	987.447,4


### 2.9.7. NUESTRO COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

El respeto por los Derechos Humanos constituye uno de los pilares de nuestros Principios de Negocio Responsable y se refleja en nuestro compromiso explícito publicado en 2013 conforme a los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de las Naciones Unidas.

Nuestro enfoque se basa en cinco componentes básicos que cubren nuestra esfera de influencia: nuestra gente, nuestra tecnología, nuestros proveedores, nuestro rol en las comunidades y nuestro rol para el cambio mediante la participación y alianza con nuestros grupos interés.

#### Identificación de los asuntos prioritarios para la compañía y de nuestros grupos de interés

##### Asuntos y cuestiones de derechos humanos

<b>Actuación directa</b>	<b>Despliegue de Red</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Propiedad</li> <li>■ Seguridad y Salud</li> <li>■ Medio ambiente</li> <li>■ Información</li> <li>■ Pueblos indígenas</li> </ul>	<b>Condiciones de productos/servicios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Igualdad y no discriminación</li> <li>■ Libertad de opinión y expresión</li> <li>■ Comunicación responsable</li> <li>■ Privacidad</li> <li>■ Seguridad y Salud</li> <li>■ Colectivos más vulnerables</li> <li>■ Propiedad intelectual, industrial y derechos de autor</li> </ul>	<b>Nuevas tecnologías y desarrollos relacionados con la Inteligencia Artificial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Privacidad</li> <li>■ Seguridad</li> <li>■ Igualdad y no discriminación</li> <li>■ Otros derechos que puedan verse afectados</li> </ul>	<b>Condiciones de trabajo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Igualdad y no discriminación</li> <li>■ Seguridad y Salud</li> <li>■ Condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo</li> <li>■ Libertad de asociación, diálogo social y derechos sindicales</li> <li>■ Trabajo forzoso y otras formas modernas de esclavitud</li> <li>■ Trabajo infantil y protección de jóvenes en el trabajo</li> </ul> 	
<b>Actuación indirecta</b>	<b>Cadena de suministro</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Derechos Laborales</li> <li>■ Igualdad y no discriminación</li> <li>■ Derechos asociados a Minerales procedentes de zonas de conflicto</li> </ul>		<b>Fusiones, adquisiciones y alianzas estratégicas</b>		
<b>Contribuye</b>	<b>Impacto medioambiental</b>	<b>Prácticas anticompetitivas</b>	<b>Responsabilidad fiscal</b>	<b>Brecha digital</b>	<b>Corrupción y soborno</b>



2.9.8. ANALISTAS Y RANKINGS

RECONOCIMIENTO EN ÍNDICES Y EVALUACIONES EXTERNAS DE SOSTENIBILIDAD

DJSI		Miembro del DJSI Europa, 81 puntos
FTSE4Good		Miembro, 4,4 puntos sobre 5
Carbon Disclosure Leadership		A
CDP-Supply Chain 2017		A
MSCI Global Sustainability Index Series		ESG Rating AA
Ethibel Sustainability Index		Excellence IR Global Member
Green Ranking 2017-2018		Incluido, Top Global 500
Stoxx Global ESG Leaders		Miembro
bloomberg gender-equality index		Incluido, 67,6 puntos sobre 100
Oekom 2017		Status Prime
Ecovadis		CSR Rating 68/100
Ecoact-Carbon Clear		Rank 1, 86%
Sustainalytics		83 puntos sobre 100
Index Americas BID		Entre las 100 empresas más sostenibles de América Latina y Caribe
Fortune 500		3ª operadora más admirada del mundo, 1ª europea

**2.9.9. TABLAS DE CUMPLIMIENTOS GRI-Ley 11/2018, de 28 de diciembre**

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio, entorno, organización y estructura	102-1	Nombre de la Compañía	Respuesta directa: Telefónica S.A.	
		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	1.1 Telefónica de un vistazo / 1.1.4 Nuestras marcas	
	Mercados en los que opera	102-3	Ubicación de la sede	Respuesta directa: Madrid, España	
		102-4	Ubicación de las operaciones	1.1 Telefónica de un vistazo / 1.1.3 Avanzando hacia un mundo más sostenible / contribuimos al desarrollo de las comunidades en que estamos presentes	
		102-5	Propiedad y forma jurídica	1.1. Telefónica de un vistazo	
		102-6	Mercados servidos	1.1. Telefónica de un vistazo	
		102-7	Tamaño de la organización	1.1. Telefónica de un vistazo	
	Objetivos y estrategias	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2.6.2 Pilares éticos, corrupción y soborno / 2.6.2.3 Normas internas	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	1.2 Un contexto de cambio		
Políticas y resultados de las mismas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá:  1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103	Enfoque de gestión de cada ámbito		

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI
Principales Riesgos no Financieros	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	1.2 Un contexto de cambio 2.4.2.2 El reto de atraer y desarrollar el talento / e) La atracción del mejor talento: la única forma de asegurar el futuro 4. Riesgos	
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	1.1.3 Avanzamos hacia un mundo más sostenible / contribuimos al desarrollo de las comunidades en que estamos presentes	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	2.5.2 Gestión proactiva de los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo / Resultado de auditorías	
		408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	2.6.3 Derechos Humanos / evaluación interna de impacto en los derechos de infancia y adolescencia	
		409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	2.5.2 Gestión proactiva de los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo / Resultado de auditorías	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI
Cuestiones medioambientales	Global Medio Ambiente				
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)	103	Enfoque de gestión de cada ámbito	2.2.1.Nuestra estrategia y materialidad 2.2.2.Gestión Ambiental 2.2.3.Economía Circular 2.2.4. Energía y Cambio Climático	
		102-11	Principio o enfoque de precaución	2.2.1.Nuestra estrategia y materialidad	
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	2.5 Los proveedores nuestros aliados/2.5.2 Gestionamos proactivamente los riesgos	
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	2.2.3.Economía Circular	
	Contaminación				
	1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente;	103	Enfoque de gestión de Emisiones// Biodiversidad	2.2.1.Nuestra estrategia y materialidad 2.2.2.Gestión Ambiental 2.2.3.Economía Circular 2.2.4. Energía y Cambio Climático	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	2.2.4. Energía y Cambio Climático/Objetivos de energía y cambio climático	
	2.) Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	46t	
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.		Este indicador no se considera relevante ya que las emisiones de este tipo de contaminantes no son significativas de nuestra actividad
	Economía circular y prevención y gestión de residuos				
	Economía circular	103	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	2.2.1.Nuestra estrategia y materialidad 2.2.2.Gestión Ambiental /2.2.3.Economía Circular 2.2.4. Energía y Cambio Climático	
		301-2	Insumos reciclados	2.2.3.1 Economía circular/ Nuestra ecoeficiencia	Este indicador no se considera de aplicación puesto que los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con la fabricación de productos
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	2.2.3.Economía Circular/ c) Cerrando el Ciclo: Residuos y No-Residuos	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	103	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	2.2.1.Nuestra estrategia y materialidad 2.2.2.Gestión Ambiental 2.2.3.Economía Circular 2.2.4. Energía y Cambio Climático	
		306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	2.2.3.1 Nuestra ecoeficiencia Respuesta directa: Todo el vertido de agua en Telefónica es sanitario y se vierte a los sistemas de saneamiento municipales.	
		306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	2.2.3.Economía Circular /c) Cerrando el Ciclo: Residuos y No-Residuos	
		306-3	Derrames significativos	Respuesta directa: Durante 2018, se produjo un derrame considerado significativo. Se entiende como derrame significativo aquel que requiere una intervención de remediación posterior en la zona con un coste superior a los 10.000 euros. El derrame se ha producido en Pedro Aguirre Cerda N° 8159. Región Metropolitana (Chile), con un volumen aproximado de 3,5 m3 como consecuencia del robo de una tubería que conduce combustible diésel. El vertido no se produjo directamente sobre terreno, sino sobre asfalto o losa de patio. Fueron implantadas todas las medidas de contención, limpieza y remediación necesaria para evitar el impacto sobre el terreno. Así mismo, se toman medidas preventivas para evitar posibles sucesos futuros.	
		306-4	Transporte de residuos peligrosos	Respuesta directa: Telefónica no transporta, importa o exporta directamente residuos peligrosos incluidos en el Convenio de Basilea en ninguno de los países en los que desarrolla sus actividades.	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	103	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	2.2.1.Nuestra estrategia y materialidad 2.2.2.Gestión Ambiental 2.2.3.Economía Circular 2.2.4. Energía y Cambio Climático	Este indicador no se considera de aplicación puesto que la actividad y los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con el consumo de alimentos.
Uso sostenible de los recursos					
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	303-1	Extracción de agua por fuente	2.2.3.1 Nuestra ecoeficiencia Respuesta Directa: El consumo de agua de Telefónica proviene de las redes de suministro municipal de los lugares donde operamos.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	103	Enfoque de Gestión de Materiales	2.2.1.Nuestra estrategia y materialidad 2.2.2.Gestión Ambiental 2.2.3.Economía Circular 2.2.4. Energía y Cambio Climático	
		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.		Al ser una empresa de servicios, este indicador no es de aplicación. El consumo de materiales no se produce para la generación directa de productos sino para que la red de telecomunicaciones de la compañía de los servicios requeridos por nuestros clientes. Los procesos para reducir el consumo de materiales y la reutilización hacen que nuestra red sea más eficiente desde este punto de vista también. En nuestras actividades administrativas, el papel es el material más utilizado. Desde Telefónica se promueve su uso eficiente a través de la digitalización de procesos. En el capítulo de medio ambiente, se ha incluido un mayor detalle sobre la gestión del consumo de papel por parte de Telefónica.
		301-2	Insumos reciclados	2.2.3.1 Nuestra ecoeficiencia	
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	2.2.3.Economía Circular/ c) Cerrando el Ciclo: Residuos y No-Residuos	
		103	Enfoque de Gestión Energía	2.2.1.Nuestra estrategia y materialidad 2.2.2.Gestión Ambiental 2.2.3.Economía Circular 2.2.4. Energía y Cambio Climático	
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	302-1	Consumo energético dentro de la organización	2.2.4.2 Energía Respuesta directa: El consumo energético reportado incluye tanto el que se realiza en instalaciones de Telefónica como en instalaciones externas, por ejemplo de otros operadores o empresas de torres de telecomunicaciones. Consumo en de energía en instalaciones propias 22.683.803 GJ	
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	2.2.4.2 Energía Respuesta directa: El consumo energético reportado incluye tanto el que se realiza en instalaciones de Telefónica como en instalaciones externas, por ejemplo de otros operadores o empresas de torres de telecomunicaciones. Consumo de energía en instalaciones de terceros 3.008.577 GJ	
		302-3	Intensidad energética	2.2.4.2 Plan de Eficiencia Energética Respuesta directa: En el último año se ha reducido la intensidad energética -169,13 GJ/PB	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI
		302-4	Reducción del consumo energético	2.2.4.2 Energía Respuesta directa: El consumo de energía ha aumentado en términos absolutos un 1% respecto al año anterior, aunque se ha reducido 0,29% respecto a 2015 (-73.933 GJ). Además, el año pasado se ha reducido la intensidad energética un 64% desde el año 2015.	
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		Este indicador no se considera de aplicación puesto que los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con el consumo de energía de nuestros clientes. La naturaleza mayoritaria de los productos y servicios ofertados por Telefónica están relacionados con la conectividad móvil y fija, así como servicios digitales y de datos.
Cambio Climático					
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	103	Enfoque de gestión de Emisiones	2.2.1.Nuestra estrategia y materialidad 2.2.2.Gestión Ambiental 2.2.3.Economía Circular 2.2.4. Energía y Cambio Climático	
		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	2.2.4.3 Emisiones de CO2	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	2.2.4.3 Emisiones de CO2	
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	2.2.4.3 Emisiones de CO2	
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	2.2.4.3 Emisiones de CO2	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	2.2.4.1 Objetivos de energía y cambio climático	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	103	Enfoque de gestión de Emisiones	2.2.1.Nuestra estrategia y materialidad 2.2.2.Gestión Ambiental 2.2.3.Economía Circular 2.2.4. Energía y Cambio Climático	
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	103	Enfoque de gestión de Emisiones	2.2.1.Nuestra estrategia y materialidad 2.2.2.Gestión Ambiental 2.2.3.Economía Circular 2.2.4. Energía y Cambio Climático	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	2.2.4.1 Objetivos de energía y cambio climático	
Protección de la biodiversidad					

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	103	Enfoque de Gestión Biodiversidad	2.2.1.Nuestra estrategia y materialidad 2.2.2.Gestión Ambiental 2.2.3.Economía Circular 2.2.4. Energía y Cambio Climático	
		306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	2.2.3.1 Nuestra ecoeficiencia Respuesta directa: Todo el vertido de agua en Telefónica es sanitario y se vierte a los sistemas de saneamiento municipales por lo que no se produce ninguna afección a cuerpos de agua o hábitats relacionados	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	103	Enfoque de Gestión Biodiversidad	2.2.1.Nuestra estrategia y materialidad 2.2.2.Gestión Ambiental 2.2.3.Economía Circular 2.2.4. Energía y Cambio Climático	



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo				
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	103	Enfoque de Gestión de Empleo	2.4 Nuestro equipo marca la diferencia/ 2.4.1 Contexto	
		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	2.4.6 Principales indicadores - indicadores de plantilla	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica
		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Respuesta directa: 73,3% de los presidentes y CEOs de los países son locales	
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	2.4.6 Principales indicadores - indicadores de diversidad	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	2.4.6 Principales indicadores - indicadores de plantilla	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	2.4.6 Principales indicadores - indicadores de plantilla	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	2.4.6 Principales indicadores - indicadores de plantilla	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	2.4.6 Principales indicadores - indicadores de clima social	
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	2.4.6 Principales indicadores - indicadores de retribuciones	
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	103	Enfoque de Empleo + Diversidad e Igualdad de oportunidades	2.4.6 Principales indicadores - indicadores de retribuciones	
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	2.4.6 Principales indicadores - indicadores de retribuciones	
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	103	Enfoque de gestión de Diversidad e Igualdad	2.6.1.3 Remuneración de los consejeros / Consejeros en su condición de tales	
		102-35	Gobernanza: Políticas de remuneración	2.4.3.1 Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva	
		102-36	Gobernanza: Procesos para determinar la remuneración	2.4.3.1 Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva	
		102-38	Gobernanza: Ratio de compensación total anual		La información relativa a este indicador no se publica por motivos específicos de confidencialidad.

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI
		102-39	Gobernanza: Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		La información relativa a este indicador no se publica por motivos específicos de confidencialidad.
		202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	2.4.6 Principales indicadores - indicadores de retribuciones	
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	103	Enfoque de Gestión de Empleo	2.3.1.5 Desconectar para reconectar	
	Empleados con discapacidad.	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	2.4.2.1 diversidad e inclusión / b) el desafío de la igualdad 2.4.6 Principales indicadores - indicadores de Diversidad	
Organización del trabajo					
	Organización del tiempo de trabajo	103	Enfoque de Gestión de Empleo	2.4.3.4 Equilibrio de la vida personal y laboral	
	Número de horas de absentismo	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	2.4.6 Principales indicadores - indicadores de Seguridad y salud laboral	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103	Enfoque de Gestión de Empleo	2.4.3.4 Equilibrio de la vida personal y laboral	
Salud y seguridad					
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	103	Enfoque de Gestión Salud y Seguridad en el trabajo	2.3.1 Seguridad, salud y bienestar	
		403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	2.3.1.2 Representatividad y participación de los trabajadores	
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	2.4.6 Principales indicadores - indicadores de Seguridad y salud laboral	
		403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	2.3.1.1 Prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales	
Relaciones sociales					

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI	
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	103	Enfoque de Gestión Relaciones trabajador empresa	2.4.3.3 El diálogo social como puente entre trabajadores y empresa		
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	2.5.2 Gestión proactiva de los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo		
		102-41	Acuerdos de negociación colectiva	2.4.3.3 El diálogo social como puente entre trabajadores y empresa		
		403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	2.4.3.3 El diálogo social como puente entre trabajadores y empresa		
	Formación					
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	103	Enfoque de Gestión Formación y enseñanza	2.4.2.2 El reto de atraer y desarrollar el talento/ a) políticas de formación		
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	2.4.2.2 El reto de atraer y desarrollar el talento/ d) la clave del éxito: el aprendizaje continuo	Actualmente en el Informe no se reporta información sobre los programas de ayuda a la transición para la gestión final de las carreras profesionales por jubilación o despido. No obstante, en este Informe se presenta información relacionada con los diferentes programas de formación que Telefónica ofrece a sus empleados	
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	2.4.3.1 Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva	Actualmente los sistemas de información de Telefónica no permiten desglosar la información relativa a las evaluaciones de desempeño por sexo ni categoría laboral. Estamos adaptando los sistemas para poder facilitar esta información	
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	2.4.6 Principales indicadores - indicadores de formación		
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103	Enfoque de Gestión de Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación	2.4.2.1 Diversidad e inclusión / b) el desafío de la igualdad		
	Igualdad					
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	103	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades + No discriminación	2.4.2.1 Diversidad e inclusión / b) el desafío de la igualdad		
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;	103	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades + No discriminación	2.4.2.1 Diversidad e inclusión / b) el desafío de la igualdad		
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	103	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades + No discriminación	2.4.2.1 diversidad e inclusión / b) el desafío de la igualdad			

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	103	Enfoque de Gestión Evaluación de derechos humanos+ Libertad de asociación y negociación colectiva+ Trabajo infantil+ Trabajo forzoso u obligatorio	2.5.2 Gestión proactiva de los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo	
		102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.6.2.1 Valores, principios y estándares de conducta	
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.6.2.4 Nuestra cultura de negocio responsable / b) Cumplimiento	
		412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	2.6.3.2 Nuestra debida diligencia en materia de derechos humanos	
		412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	2.6.3.2 Nuestra debida diligencia en materia de derechos humanos	Actualmente Telefónica reporta el porcentaje y número de empleados formados en el curso de Principios de Actuación y Negocio Responsable. Se prevé reportar el número de horas de formación en próximos ejercicios
		410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		Respuesta directa: la seguridad física no ha salido como asunto prioritario en el análisis de evaluación de impacto en Telefónica
		412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	2.6.3.2 Nuestra debida diligencia en materia de derechos humanos	
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	2.6.2.4 Nuestra cultura de negocio responsable / c) Mecanismos de reclamación y remedio 2.6.3 Respeto a los derechos humanos	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	2.6.3 Respeto a los derechos humanos / Cuadro 2.4.3.3 El diálogo social como puente entre trabajadores y empresa	
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	103	Enfoque de Gestión de No Discriminación	2.6.2.1 Valores, principios y estándares de conducta	
406-1		Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	2.6.2.4 Nuestra cultura de negocio responsable / c) Mecanismos de reclamación y remedio		

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	2.5.2 Gestión proactiva de los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo	
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	2.5.2 Gestión proactiva de los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo	
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	103	Enfoque de Gestión Anticorrupción	2.6.2.1 Valores, principios y estándares de conducta	
		102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.6.2.1 Valores, principios y estándares de conducta	
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.6.2.4 Nuestra cultura de negocio responsable / c) Mecanismos de reclamación y remedio	
		205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	2.6.2.4 Nuestra cultura de negocio responsable / d) Control interno	
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2.6.2.4 Nuestra cultura de negocio responsable / b) Formación	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	2.6.2.1 Valores, principios y estándares de conducta	
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2.6.2.4 Nuestra cultura de negocio responsable / b) Cumplimiento	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	2.3.1.8 Campos electromagnéticos / c) Dialogamos con las comunidades 2.3 Implicados en el bienestar social / 2.3.3 Acción social	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	103	Enfoque de Gestión Comunidades locales + impactos económicos indirectos	1.4.1 Contribución al progreso	
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	1.1.3 Avanzamos hacia un mundo más sostenible / contribuimos al desarrollo de las comunidades en que estamos presentes	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	1.4.2 Impacto en el PIB 1.4.3 Impacto en el empleo	
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	2.3.1.8 Campos electromagnéticos / c) Dialogamos con las comunidades	
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	103	Enfoque de Gestión de Comunidades Locales	2.3.1.8. Campos Electromagnéticos	
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	1.1.3 Avanzamos hacia un mundo más sostenible / contribuimos al desarrollo de las comunidades en que estamos presentes	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	1.4.2 Impacto en el PIB 1.4.3 Impacto en el empleo	
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	103	Enfoque de Gestión de Comunidades Locales	2.3.1.8. Campos Electromagnéticos	
		102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés	1.7 Nuestra relación con los grupos de interés	
		102-12	Iniciativas externas	2.9.4 Principios para la elaboración del estado de información no financiera / estándares voluntarios	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	102-13	Afiliación a asociaciones	2.3.3 Colaboración con otras asociaciones	
		Subcontratación y proveedores			
	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	102-9	Cadena de suministro	2.5.1 Un modelo de compras sostenible	
		102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	2.9.3 Estructura y perímetro de la sección de información no financiera	
		103	Enfoque de evaluación ambiental de proveedores + evaluación social de proveedores+ prácticas de adquisición	2.5.2 Gestión proactiva de los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo / Resultado de auditorías	
		308-1	Evaluación ambiental de proveedores	2.5.2 Gestión proactiva de los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo / Resultado de auditorías	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI	
		204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	1.1.3 Avanzamos hacia un mundo más sostenible / contribuimos al desarrollo de las comunidades en que estamos presentes		
		414-1	Evaluación social de proveedores	2.5.2 Gestión proactiva de los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo / Resultado de auditorías		
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	103	Enfoque de gestión prácticas de adquisición	2.5.1 Un modelo de compras sostenible		
		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	2.5.2 Gestión proactiva de los riesgos / Paso 1 Estándares mínimos a cumplir		
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	2.5.2 Gestión proactiva de los riesgos / Paso 1 Estándares mínimos a cumplir		
	Consumidores					
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	103	Enfoque de Gestión Seguridad y Salud en clientes + Marketing y etiquetado + Privacidad del cliente	2.1.1 Estrategia: generar confianza 2.3.1.8 Campos electromagnéticos / a) Cumplimos con los límites internacionales reconocidos		
		416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	2.1.1 Estrategia: generar confianza 2.3.1.8 Campos electromagnéticos / a) Cumplimos con los límites internacionales reconocidos 2.3.1.6 Nuestros productos y servicios son seguros		
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103	Enfoque de Gestión Seguridad y Salud en clientes + Marketing y etiquetado + Privacidad del cliente	2.3.1.8 Campos electromagnéticos / a) Cumplimos con los límites internacionales reconocidos 1.6.5.2 Sistemas de reclamación y servicios de defensa del cliente		
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	2.3-1-8 Cumplimos con los límites internacionales reconocidos		
		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	2.1.1 Estrategia: generar confianza		
	Información fiscal					
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	103	Enfoque de gestión desempeño económico + datos cuantitativos de los impuestos y beneficios	1.4.5 Contribución a las haciendas locales / impuestos en 2018		
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	1.4.5 Contribución a las haciendas locales / impuestos en 2018		

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI
Otros contenidos significativos	Otros contenidos generales	102-18	Estructura de gobernanza	2.6.1.1 Órganos de Gobierno	
		102-19	Delegación de autoridad	2.6.1 Principales aspectos de gobierno corporativo	
		102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	2.6.2.2 Gobierno y gestión de negocio responsable	
		102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	1.7 Nuestra relación con los grupos de interés / cuadro	
		102-22	Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités	2.6.1.1 Órganos de Gobierno	
		102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Respuesta directa: José María Álvarez-Pallete	
		102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	5 Informe Anual de Gobierno Corporativo / C 1.16	
		102-25	Conflictos de interés	5 Informe Anual de Gobierno Corporativo / D 6	
		102-26	Función de máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	2.6.2.2 Gobierno y gestión de negocio responsable	
		102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2.6.2.2 Gobierno y gestión de negocio responsable	
		102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	5 Informe Anual de Gobierno Corporativo / C 1.17	
		102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	2.6.2.2 Gobierno y gestión de negocio responsable	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	2.6.2.2 Gobierno y gestión de negocio responsable	
		102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	2.6.2.2 Gobierno y gestión de negocio responsable	
		102-32	Función de máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	2.9.4 Principios para la elaboración del estado de información no financiera	
		102-33	Comunicación de preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno	2.6.2.1 Valores, principios y estándares de conducta	
		102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones éticas	1.7.1 Panel central de negocio responsable / a, b, c	
102-37	Involucración de los grupos de interés en la remuneración	5 Informe Anual de Gobierno Corporativo / G Grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo / 48			



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI (OPCIONAL)	Referencia/localización	Omisiones GRI
		102-40	Lista de grupos de interés	2.9.1 Grupos de interés de Telefónica	
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés	1.6.5.1 indicadores de satisfacción de nuestros clientes 2.9.1 Grupos de interés de Telefónica	
		102-43 102-44	Enfoques para la participación de los grupos de interés   Temas y preocupaciones clave mencionados	2.9.2 Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés	
		102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	1.7.1 Panel central de negocio responsable / a, b, c	
		102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2.9.3 Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera	
		102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Cobertura del tema	2.9.4 Principios para la elaboración del estado de información no financiera	
		102-47	Lista de los temas materiales	1.8 Aspectos materiales de nuestra actividad	
		102-48	Reexpresión de la información	2.9.3 Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera	
		102-49	Cambios en la elaboración de informes	2.9.3 Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera	
		102-50	Período objeto del informe	Respuesta directa: año 2018	
		102-51	Fecha del último informe	Respuesta directa: abril de 2018	
		102-52	Ciclo de elaboración de informes	Respuesta directa: anual	
		102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Respuesta directa: Dirección Global de Ética Corporativa y Negocio Responsable de Telefónica	
		102-55	Índice de contenido de GRI	2.9.9 Tablas de cumplimiento GRI	
		102-56	Verificación externa	Respuesta directa: verificación externa realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.	

Nota a la tabla: Todos los indicadores GRI se consideran materiales para la Compañía excepto el 202-1, 202-2, 301-2, 301-3, 303-1.

# CAPÍTULO 3

## *EVOLUCIÓN DE NUESTROS NEGOCIOS*

3.1. Principales aspectos del ejercicio 2018

3.2. Resultados consolidados 2018/2017

3.3. Resultados por segmentos 2018/2017

3.4. Principales aspectos del ejercicio 2017

3.5. Resultados consolidados 2017/2016

3.6. Resultados por segmentos 2017/2016

### 3.1. Principales aspectos del ejercicio 2018

En el año 2018 destaca el crecimiento positivo en el Margen OIBDA y en el Flujo de Caja Operativa (OIBDA-CapEx excluyendo adquisiciones de espectro), incrementando 0,9 puntos porcentuales y un 3,6% en términos reportados respectivamente. Además, destaca la continua transformación de la compañía, con 50,5 millones de unidades inmobiliarias preparadas para FTTx, y adicionalmente la cobertura de LTE alcanzó un 76,0% en 2018 con un crecimiento de 3,6 puntos porcentuales interanual, justificando mantener el CapEx sobre ingresos en un 16,7%. La Compañía cierra el año con un total de 356,2 millones de accesos (-0,5% interanual), como resultado principalmente de la caída del prepago y la voz fija. Mantenemos como foco estratégico crecer en clientes de valor, los clientes de contrato crecen un 6,8% con respecto al 2017, totalizando 123,8 millones de clientes, y los clientes de UBB superan los 13,2 millones de clientes a 31 de diciembre de 2018 representando un 20,5% de crecimiento frente al año anterior.

En el año 2018, los **ingresos** totalizan 48.693 millones de euros, descendiendo un 6,4% comparado con el año anterior en términos reportados (+2,4% en términos orgánicos). El **OIBDA** ascendió a 15.571 millones de euros en 2018, lo que supuso una caída en términos reportados del 3,8%. En términos orgánicos, el OIBDA crece un 3,5% debido a la positiva evolución de Telefónica Brasil, Telefónica Reino Unido y Telefónica Hispam Sur que compensan los menores resultados de Telefónica Hispam Norte, Telefónica España y Telefónica Alemania. En 2018, el resultado operativo totaliza 6.522 millones de euros, disminuyendo un 4,0% en términos reportados (+6,3% en términos orgánicos), incluyendo amortizaciones por importe de 9.049 millones de euros, que decrecen un 3,7% con respecto al 2017 en términos reportados. Para información adicional sobre variaciones orgánicas, ver "Ajustes para el cálculo de las variaciones orgánicas".

Los **accesos totales** de Telefónica alcanzan 356,2 millones a 31 de diciembre de 2018, disminuyendo un 0,5% interanual como resultado fundamentalmente de la pérdida de clientes prepago en Telefónica Brasil (-14,2% interanual) y Telefónica Hispam Sur (-7,5% interanual) debido a la intensa competitividad del mercado y en menor medida por Telefónica Alemania (-6,1% interanual), como resultado de la adopción de la normativa de identificación en prepago por la que los clientes de tarjetas SIM de prepago deben proporcionar su carnet de identidad desde julio de 2017. Durante el 2018 los servicios de mayor valor continúan incrementando su peso, reflejándose en un sostenido crecimiento del contrato móvil (smartphones y LTE), la fibra y la televisión de pago.

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de los dos últimos años a 31 de diciembre:

<b>ACCESOS</b>			
<b>Miles de accesos</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>%Var. Reportada</b>
Accesos de telefonía fija (1)	36.898,6	34.941,4	(5,3%)
Accesos de datos e internet (2)	21.864,6	22.087,5	1,0%
Banda ancha (3)	21.417,5	21.645,2	1,1%
FTTx/Cable	10.961,6	13.213,1	20,5%
Accesos móviles	271.766,9	270.814,9	(0,4%)
Prepago	155.868,5	147.062,0	(5,6%)
Contrato	115.898,4	123.752,9	6,8%
M2M	16.137,2	19.483,0	20,7%
TV de Pago	8.467,7	8.875,4	4,8%
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>338.997,9</b>	<b>336.719,3</b>	<b>(0,7%)</b>
<b>Accesos Mayoristas</b>	<b>19.124,9</b>	<b>19.520,0</b>	<b>2,1%</b>
Accesos mayoristas fijos	4.460,2	3.951,5	(11,4%)
Accesos mayoristas móviles (4)	14.664,7	15.568,5	6,2%
<b>Total Accesos</b>	<b>358.122,8</b>	<b>356.239,4</b>	<b>(0,5%)</b>

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

(2) También denominado accesos de banda ancha fija.

(3) Incluye ADSL, satélite, fibra, cable modem y circuitos de banda ancha.

(4) Se incluyen los accesos mayoristas móviles en total contrato desde el primer trimestre de 2018. A efectos comparativos, se facilita esta información desde enero 2017.

La siguiente tabla muestra la evolución de accesos por segmento:

Accesos 2018	Variación interanual	% sobre Total Accesos	
		2017	2018
Telefónica España	1,4%	11,4%	11,7%
Telefónica Reino Unido	1,5%	9,1%	9,3%
Telefónica Alemania	(1,1%)	13,3%	13,2%
Telefónica Brasil	(2,7%)	27,3%	26,8%
Telefónica Hispam Norte	1,4%	20,3%	20,6%
Telefónica Hispam Sur	(2,6%)	16,3%	16,0%
Otras compañías	8,8%	2,3%	2,5%

Los **accesos móviles** ascienden a 270,8 millones a diciembre de 2018 y disminuyen un 0,4% frente al mismo período de 2017. Los menores accesos de prepago (-5,6% interanual) más que compensan el crecimiento de los clientes móviles de contrato, que aumentan un 6,8% interanual, y que continúan incrementando su peso hasta el 45,7% de los accesos móviles (+3,1 puntos porcentuales interanual).

Los **smartphones** aumentan un 5,7% interanual y se sitúan en 167,7 millones de accesos, representando el 67,5% sobre el total de accesos móviles (+4,5 puntos porcentuales interanual), reflejo del foco estratégico de la Compañía en el crecimiento de los servicios de datos.

Los **accesos de banda ancha fija** se sitúan en 21,6 millones a 31 de diciembre de 2018, con un crecimiento del 1,1% interanual. Los accesos de fibra a 31 de diciembre de 2018 se sitúan en 13,2 millones frente a 11,0 millones en 2017, representando un crecimiento interanual del 20,5%.

Los **accesos de televisión de pago** alcanzan 8,9 millones de clientes con un crecimiento interanual del 4,8% por el aumento de los accesos en Telefónica España (+6,3% interanual) y Telefónica del Perú (+11,8% interanual).

Las tablas a continuación, muestran la evolución estimada de Telefónica para el mercado de accesos móviles y de accesos de banda ancha fija, de los últimos dos años.

#### Evolución Posición Competitiva

Telefónica	Cuota de mercado móvil <sup>(1)</sup>	
	2017	2018
España	29,3%	29,7%
Reino Unido	26,3%	26,3%
Alemania	36,9%	36,7%
Brasil	31,7%	31,9%
Argentina	32,8%	31,4%
Chile	32,2%	29,7%
Perú	36,8%	34,6%
Colombia	24,4%	24,6%
Venezuela	39,1%	40,9%
México	22,0%	21,6%
Centroamérica	28,4%	26,7%
Ecuador	30,0%	29,8%
Uruguay	34,2%	35,9%

(1) Estimación interna en ambos años.

<b>Telefónica</b>	<b>Cuota de BAF <sup>(1)</sup></b>	
	<b>2017</b>	<b>2018</b>
España	40,6%	40,4%
Brasil	26,5%	24,4%
Argentina	24,1%	22,0%
Chile	34,6%	32,9%
Perú	73,9%	71,6%
Colombia	15,3%	18,2%

(1) Estimación interna en ambos años.

## 3.2. Resultados consolidados 2018/2017

Esta sección presenta las variaciones de las cuentas de resultados consolidadas del Grupo Telefónica de los ejercicios 2018 y 2017. Las variaciones de las cuentas de resultados consolidadas de los ejercicios 2017 y 2016 se presentan en sección aparte más adelante.

Resultados Consolidados Millones de euros	Año finalizado 31 de diciembre				Variación	
	2017		2018		2018 vs 2017	
	Total	% Sobre Ingresos	Total	% Sobre Ingresos	Total	%
Ventas y prestaciones de servicios	52.008	100%	48.693	100%	(3.315)	(6,4%)
Otros ingresos	1.489	2,9%	1.622	3,3%	133	8,9%
Aprovisionamientos	(15.022)	(28,9%)	(14.013)	(28,8%)	1.009	(6,7%)
Gastos de personal	(6.862)	(13,2%)	(6.332)	(13,0%)	530	(7,7%)
Otros gastos	(15.426)	(29,7%)	(14.399)	(29,6%)	1.027	(6,7%)
<b>RESULTADO OPERATIVO ANTES DE AMORTIZACIONES (OIBDA)</b>	<b>16.187</b>	<b>31,1%</b>	<b>15.571</b>	<b>32,0%</b>	<b>(616)</b>	<b>(3,8%)</b>
Margen OIBDA	31,1%		32,0%			0,9 p.p.
Amortizaciones	(9.396)	(18,1%)	(9.049)	(18,6%)	347	(3,7%)
<b>RESULTADO OPERATIVO</b>	<b>6.791</b>	<b>13,1%</b>	<b>6.522</b>	<b>13,4%</b>	<b>(269)</b>	<b>(4,0%)</b>
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	5	0,0%	4	0,0%	(1)	(10,4%)
Resultado financiero neto	(2.199)	(4,2%)	(955)	(2,0%)	1.244	(56,6%)
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>4.597</b>	<b>8,8%</b>	<b>5.571</b>	<b>11,4%</b>	<b>974</b>	<b>21,2%</b>
Impuesto sobre beneficios	(1.219)	(2,3%)	(1.621)	(3,3%)	(402)	33,0%
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>3.378</b>	<b>6,5%</b>	<b>3.950</b>	<b>8,1%</b>	<b>572</b>	<b>17,0%</b>
Atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante	3.132	6,0%	3.331	6,8%	199	6,4%
Atribuido a los intereses minoritarios	246	0,5%	619	1,3%	373	n.s.

n.s.: no significativo

### Ajustes para el cálculo de las variaciones orgánicas

Las variaciones porcentuales interanuales señaladas en este documento como “orgánicas” o presentadas “en términos orgánicos” pretenden presentar variaciones interanuales sobre una base comparable, mediante la aplicación de un perímetro de consolidación constante, tipos de cambio constantes y aplicando otros ajustes específicos que se describen a continuación. Las variaciones “orgánicas” no deben ser evaluadas separadamente ni deben considerarse una alternativa a las variaciones reportadas.

A los efectos de este informe, variación “orgánica” 2018/2017 se define como la variación reportada ajustada para excluir los impactos que se detallan a continuación:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio y ajustes por hiperinflación en Argentina:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio constantes promedio de 2017 para los dos periodos, excepto para Venezuela (resultados de 2017 y 2018 convertidos al tipo de cambio sintético al cierre de cada ejercicio).

La evolución de los tipos de cambio ha impactado negativamente en los resultados reportados de 2018, principalmente por la depreciación frente al euro de varias divisas latinoamericanas (en especial el real brasileño y el peso argentino).

Asimismo, se excluye el impacto de los ajustes por hiperinflación en Argentina, revirtiendo los ajustes registrados.

El efecto de los tipos de cambio e hiperinflación en Argentina resta 8,8 puntos porcentuales al crecimiento de las ventas y 10,3 puntos porcentuales al crecimiento del OIBDA.

- **Cambios en el perímetro de consolidación:** se excluye el efecto de los cambios en el perímetro de consolidación en 2018 y 2017. En estos años los principales cambios del perímetro de consolidación han sido la entrada en el perímetro de consolidación de las compañías colombianas Telebucaramanga, Metrotel y Optecom en octubre de 2017. En 2018 no ha habido cambios significativos en el perímetro de consolidación.

Para excluir el impacto de los citados cambios de perímetro en el cálculo de la variación orgánica, la base comparativa de 2017 incluye los resultados de Telebucaramanga, Metrotel y Optecom para el año completo.

- **Gastos por reestructuración:** se excluye el impacto en 2018 y 2017 de los gastos de reestructuración principalmente relacionados con el plan voluntario de suspensión de empleo en Telefónica España, con los procesos de reestructuración de Telefónica Alemania, Telefónica Brasil, Telefónica Hispam Norte y Telefónica Hispam Sur, así como del programa de simplificación en áreas globales.

La distribución por segmentos de los gastos de reestructuración es la siguiente (impactos en OIBDA):

Millones de Euros	2017	2018
Telefónica España	165	297
Telefónica Brasil	—	46
Telefónica Alemania	82	84
Telefónica Hispam Norte	24	18
Telefónica Hispam Sur	79	50
Otras compañías	(10)	(34)
<b>Total gastos por reestructuración</b>	<b>340</b>	<b>461</b>

- **Resultado en la venta de torres:** se excluye el resultado obtenido en 2018 y 2017 por la venta de torres.

En 2018, el impacto en OIBDA por la venta de torres asciende a 51 millones de euros, principalmente en Telefónica Hispam Norte. En 2017, el impacto en OIBDA por la venta de torres ascendió a 7 millones de euros, principalmente también en Telefónica Hispam Norte.

- **Adquisición de espectro radioeléctrico:** se excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico en 2018 y 2017.

En 2018, estas adquisiciones ascienden a 868 millones de euros, de los que 588 millones de euros corresponden a Telefónica Reino Unido, 135 millones de euros a Telefónica México, 122 millones de euros a Telefónica España, 21 millones de euros a Telefónica Hispam Sur y 2 millones de euros a Telefónica Brasil.

En 2017, estas adquisiciones ascienden a 538 millones de euros, de los que 470 millones de euros corresponden a Telefónica Colombia, 4 millones de euros a Telefónica México, 36 millones de euros a Telefónica Centroamérica (21 millones de euros en Costa Rica y 15 millones de euros en el Salvador), 27 millones de euros a Telefónica Uruguay y 1 millón de euros a Telefónica Alemania.

- **Plusvalías o minusvalías en venta de compañías:** en la variación orgánica se excluye el resultado positivo o negativo obtenido en la venta de compañías.

En 2018 se excluye el resultado positivo obtenido en la venta de Telefónica Digital Ltd. (21 millones de euros) y el resultado negativo obtenido en la venta de Centro de Asistencia Telefónica, S.A. (3 millones de euros). En 2017 no se ha registrado ningún resultado en venta de compañías.

- **Deterioro de fondos de comercio:** en la variación orgánica se excluye el resultado negativo procedente del deterioro de fondos de comercio.

En 2018 se excluye el deterioro del fondo de comercio asignados a Telefónica Móviles México, por importe de 350 millones de euros. En 2017 no se registraron deterioros de fondo de comercio.

- **Decisión judicial relacionada con la exclusión del ICMS de la base del impuesto PIS/COFINS:** la variación orgánica excluye el impacto positivo de la decisión del Tribunal Supremo de Brasil, de reconocer el derecho a deducir el impuesto estatal de productos y servicios (ICMS) del cálculo de la base del programa de integración social (PIS/COFINS). Telefónica Brasil ha presentado a las autoridades fiscales la solicitud de devolución de los pagos de PIS/COFINS afectado por esta decisión, junto con los intereses correspondientes. El impacto positivo en 2018, es de 789 millones de euros en OIBDA de Telefónica Brasil, excluido del cálculo de la variación orgánica.
- **Impacto NIIF 15 "Ingresos de Actividades Ordinarias procedentes de Contratos con Clientes" ("NIIF 15"):** la variación orgánica excluye el efecto de la adopción de la NIIF 15 en los resultados de 2018, que asciende a 35 millones de euros de menores ventas y 76 millones de euros de mayor OIBDA.
- **Otros ajustes:** se excluye el impacto de la provisión de determinadas contingencias fiscales y laborales en 2018 (215 millones de euros en Telefónica Brasil) y en 2017 (50 millones de euros en Telefónica Brasil y 57 millones de euros en otras sociedades); así como de las provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución por importe de 13 millones de euros en 2017. Asimismo, se excluye el resultado positivo de la actualización de tarifas en Telefónica Venezuela en el último trimestre de 2017 (6 millones de euros en ingresos y 2 millones de euros en OIBDA reportados).

Las variaciones reportadas y orgánicas 2018/2017 (calculadas conforme a los ajustes arriba descritos) de determinadas partidas de las cuentas de resultados consolidadas, CapEx y OIBDA-Capex se muestran a continuación:

TELEFÓNICA 2018	Variación interanual	
	% Var. Reportada	% Var. Orgánica
Ventas y prestaciones de servicios	(6,4%)	2,4%
Otros ingresos	8,9%	11,7%
Aprovisionamientos	(6,7%)	4,7%
Gastos de personal	(7,7%)	0,7%
Otros gastos	(6,7%)	0,7%
<b>OIBDA</b>	<b>(3,8%)</b>	<b>3,5%</b>
<b>Resultado operativo</b>	<b>(4,0%)</b>	<b>6,3%</b>
CapEx	(6,6%)	(1,3%)
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>(0,5%)</b>	<b>8,0%</b>



La siguiente tabla muestra las aportaciones al crecimiento reportado de cada uno de los impactos considerados en el cálculo de las variaciones orgánicas explicados anteriormente. La aportación al crecimiento reportado, expresada en puntos porcentuales, es el resultado de dividir el importe de cada impacto (o la diferencia cuando afecta a los dos periodos) entre la cifra consolidada reportada del año anterior en cada epígrafe.

TELEFÓNICA 2018	Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)									
	Efecto tipo de cambio e hiperinflación	Cambio de Perímetro	Gastos de reestructuración	Venta de Torres	Adquisición de espectro	Resultado en venta de empresas	Deterioro de fondo de comercio	Decisión Judicial PIS/CONFIS	NIIF 15	Otros ajustes
Ventas y prestaciones de servicios	(8,8)	0,1	—	—	—	—	—	—	(0,1)	(0,0)
Otros ingresos	(7,2)	0,2	—	3,2	—	1,4	—	—	(0,4)	—
Aprovisionamientos	(5,8)	(0,0)	—	—	—	—	—	—	(5,6)	—
Gastos de personal	(10,3)	0,1	1,6	—	—	—	—	—	(0,0)	0,2
Otros gastos	(9,3)	0,1	0,2	0,0	—	—	2,3	(6,1)	4,7	0,8
<b>OIBDA</b>	<b>(10,3)</b>	<b>0,1</b>	<b>(0,9)</b>	<b>0,3</b>	<b>—</b>	<b>0,1</b>	<b>(2,2)</b>	<b>5,8</b>	<b>0,5</b>	<b>(0,9)</b>
<b>Resultado operativo</b>	<b>(17,3)</b>	<b>(0,0)</b>	<b>(2,1)</b>	<b>0,7</b>	<b>—</b>	<b>0,3</b>	<b>(5,2)</b>	<b>13,9</b>	<b>1,1</b>	<b>(2,0)</b>
CapEx	(9,8)	0,2	—	—	4,1	—	—	—	—	—
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>(10,8)</b>	<b>(0,0)</b>	<b>(1,9)</b>	<b>0,6</b>	<b>(4,8)</b>	<b>0,2</b>	<b>(4,7)</b>	<b>12,6</b>	<b>1,0</b>	<b>(1,9)</b>

### Análisis de los resultados

**Ventas y prestaciones de servicios (ingresos)**, en 2018 los ingresos alcanzan 48.693 millones de euros, disminuyendo en términos reportados un 6,4% interanual, impactados por la evolución negativa de los tipos de cambio y la hiperinflación en Argentina (-8,8 puntos porcentuales). En términos orgánicos (para información adicional sobre variaciones orgánicas, ver "Ajustes para el cálculo de las variaciones orgánicas"), el incremento interanual habría sido de un 2,4% apoyados en la mejora de los ingresos de servicio (+1,0% interanual) y el fuerte avance de la venta de terminales (+18,8% interanual). La **estructura de los ingresos** refleja la diversificación de la Compañía. El segmento que más contribuye es Telefónica España que supone el 26,1% (+1,8 puntos porcentuales respecto a 2017), seguido de Telefónica Brasil que supone un 20,8% (disminuyendo su contribución en 2,3 puntos porcentuales respecto a 2017), Telefónica Alemania que contribuye con un 15,0% (aumentando 1,0 puntos porcentuales respecto a 2017), Telefónica Reino Unido que representa un 13,9% (aumentando en un 1,4 puntos porcentuales respecto a 2017), Telefónica Hispam Sur que supone un 13,7% (disminuyendo su contribución en 2,1 puntos porcentuales comparado con 2017) y Telefónica Hispam Norte que supone un 8,4% (estable interanualmente).

Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron en 2018 a 30.792 millones de euros (de los cuales 25.684 millones de euros fueron de ingresos del servicio y 5.108 millones de euros fueron de ingresos de venta de terminales), lo cual supone un decrecimiento de un 6,2% interanual en términos reportados. Este decrecimiento se debe principalmente al impacto del tipo de cambio y la hiperinflación de Argentina (-9,1 puntos porcentuales). El efecto NIIF 15 tiene un impacto negativo de 0,1 puntos porcentuales. Excluyendo estos impactos, el crecimiento de los ingresos del negocio móvil sería de un 3,9% gracias al crecimiento de ingresos de Telefónica Hispam Sur, Telefónica España, Telefónica Reino Unido y Telefónica Brasil a pesar del impacto negativo de las restricciones regulatorias en algunas operadoras del grupo, principalmente aquellas relacionadas con MTRs.

Los **ingresos del servicio móvil**, que incluyen los ingresos de datos móviles, ascendieron en 2018 a 25.684 millones de euros, decreciendo en términos reportados un 10,4% interanual debido principalmente al impacto de tipo cambio y la hiperinflación de Argentina (-9,2 puntos porcentuales) y al efecto NIIF 15 (-2,0 puntos porcentuales). Excluyendo estos impactos, los ingresos del servicio móvil crecieron un 1,7% impulsado por el mayor consumo de datos.

Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron en 2018 a 16.734 millones de euros, lo cual supone un decrecimiento de 8,7% interanual en términos reportados principalmente debido al impacto de tipo cambio y la hiperinflación

de Argentina (-8,6 puntos porcentuales). Excluyendo este impacto y el efecto NIIF 15 (+0,2 puntos porcentuales), los ingresos del negocio fijo decrecen un 0,8% afectados principalmente por la evolución de Telefónica Brasil donde la subida de ingresos de fibra no consigue compensar la bajada de ingresos del negocio tradicional.

**Otros ingresos** alcanzan los 1.622 millones de euros en 2018, creciendo en términos reportados un 8,9% interanual, e incluyen principalmente los trabajos realizados para el inmovilizado, los resultados por enajenación de otros activos (en particular, el resultado de la venta de Telefónica Digital Ltd. por importe de 21 millones de euros en 2018 y el resultado por venta de torres, que asciende a 51 millones de euros en 2018, comparado con los 7 millones de euros de 2017).

**Gastos totales**, que incluyen los gastos de aprovisionamientos, de personal y otros gastos (principalmente servicios exteriores y tributos) pero no incluyen los gastos de amortizaciones y depreciaciones, ascendieron a 34.744 millones de euros en 2018, disminuyendo un 6,9% en términos reportados respecto a 2017. Este decrecimiento está principalmente impactado por el efecto de los tipos de cambio y la hiperinflación de Argentina (-8,1 puntos porcentuales). En términos orgánicos, los gastos totales se incrementaron en un 2,3% por mayores aprovisionamientos. La explicación de los gastos se incluye a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 14.013 millones de euros en 2018 disminuyendo un 6,7% respecto al 2017 en términos reportados, afectados principalmente por la evolución de los tipos de cambio y la hiperinflación de Argentina (-5,8 puntos porcentuales) y el efecto NIIF 15 (-5,6 puntos porcentuales). En términos orgánicos, los aprovisionamientos se incrementaron un 4,7% interanual principalmente por mayor agresividad comercial en los mercados de Europa donde el grupo ha tenido mayor consumo de terminales y el impacto del RLaH (Roaming Like at Home) en Europa (que entró en vigor en junio de 2017), que más que compensan las bajadas en costes de interconexión en varios países de Latinoamérica.
- Los **gastos de personal** alcanzaron los 6.332 millones de euros en 2018, disminuyendo un 7,7% en términos reportados respecto a 2017, afectados principalmente por el impacto de los tipos de cambio y la hiperinflación de Argentina (-10,3 puntos porcentuales). En términos orgánicos, los gastos de personal se mantienen estables en un 0,7% interanual, ya que los ahorros en Telefónica España y Telefónica Alemania fueron compensados por la subida de los gastos de personal asociada a la inflación en algunos países de Latinoamérica.

La **plantilla promedio** del año 2018 decrece un 2,8% interanual, situándose en 121.853 empleados.

- **Otros gastos** alcanzaron los 14.399 millones de euros en el año 2018, disminuyendo un 6,7% en términos reportados. Este decrecimiento se debe principalmente al efecto de los tipos de cambio y la hiperinflación de Argentina que restan 9,3 puntos porcentuales al crecimiento interanual, y a la decisión judicial relacionada con la exclusión del ICMS de la base del impuesto PIS/COFINS (-6,1 puntos porcentuales), compensándose parcialmente estos impactos con mayores gastos de NIIF 15, el impacto del deterioro de fondos de comercio en Telefónica Hispam Norte (relacionado con Telefónica Móviles México) y mayores provisiones por contingencias laborales y fiscales en Brasil. En términos orgánicos, los otros gastos crecieron un 0,7% interanualmente.

El **OIBDA** en 2018 ha ascendido a 15.571 millones de euros, disminuyendo en términos reportados un 3,8%, como resultado principalmente del impacto negativo de los tipos de cambio y la hiperinflación en Argentina (-10,3 puntos porcentuales), el registro en 2018 del deterioro del fondo de comercio asignado a Telefónica México por importe de 350 millones de euros (-2,2 puntos porcentuales), mayor provisión por gastos de reestructuración en el año 2018 respecto a 2017 (-0,9 puntos porcentuales), así como determinadas contingencias laborales y tributarias que suman 215 millones de euros (-0,9 puntos porcentuales), que más que compensan los efectos positivos del registro en Telefónica Brasil de la decisión judicial por parte del Supremo brasileño acerca de que el ICMS no debería ser incluido en la base de los impuestos PIS/COFINS (+5,8 puntos porcentuales) y la mayor venta de torres (+0,3 puntos porcentuales).

En términos orgánicos, el OIBDA crecería interanualmente un 3,5% apoyado en la positiva evolución de los ingresos y el continuo esfuerzo de contención de gastos.

El **margen OIBDA** cierra 2018 en 32,0% aumentando 0,9 puntos porcentuales respecto al mismo período del año anterior en términos reportados.

Por segmentos, las regiones que más aportan al OIBDA del Grupo Telefónica en 2018 fueron: Telefónica España que aportó 30,6% (en línea con 2017), Telefónica Brasil con un 27,7% (que aumenta su aportación en 1,8 puntos porcentuales respecto a 2017), seguido de Telefónica Reino Unido que contribuye con un 12,0% (+1,9 puntos porcentuales comparado con 2017), Telefónica Alemania con un 11,8% (+0,5 puntos porcentuales comparado con 2017), Telefónica Hispam Sur con un 11% (si bien reduce su aportación en 3,0 puntos porcentuales respecto a 2017 explicado por la menor contribución de Telefónica Perú y Telefónica Argentina) y Telefónica Hispam Norte con un 5,1% (-2,7 puntos porcentuales comparado con 2017).

A cierre de 2018, las **amortizaciones del inmovilizado** ascienden a 9.049 millones de euros (-3,7% interanual en términos reportados) debido fundamentalmente al efecto tipo de cambio y el efecto de la hiperinflación en Argentina (-5.1 puntos porcentuales) y por mayores amortizaciones en Telefónica Alemania y Telefónica Brasil.

El **resultado operativo (OI)** del ejercicio 2018 asciende a 6.522 millones de euros descendiendo un 4,0% en términos reportados (+6,3% en términos orgánicos).

Las **participaciones en resultados de inversiones puestas en equivalencia** en 2018 alcanzan un resultado positivo de 4 millones de euros (comparado con un resultado positivo de 5 millones de euros en 2017).

Los **gastos financieros netos** de enero-diciembre (955 millones de euros) mejoran en 1.244 millones de euros frente al mismo periodo del año anterior principalmente por el efecto no recurrente de los intereses asociados a las resoluciones favorables en Brasil y en menor medida por los ahorros por la reducción de la deuda y su coste.

El **gasto por impuesto** en 2018 asciende a 1.621 millones de euros que, sobre un resultado antes de impuestos de 5.571 millones de euros, sitúa la tasa efectiva en 29,1%. La diferencia con la tasa registrada en el mismo periodo de 2017 (26,5%) se explica fundamentalmente por la cancelación de créditos fiscales en 2018 en México.

Resultado de las partidas anteriores, el **resultado del ejercicio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante** alcanza 3.331 millones de euros (3.132 millones de euros en 2017).

El **resultado del ejercicio atribuido a los intereses minoritarios** alcanza los 619 millones de euros, 373 millones de euros mayor que en 2017, fundamentalmente por el mejor resultado atribuido a los minoritarios de Telefónica Brasil y Telefónica Alemania, y por el resultado atribuible a los intereses minoritarios de Telxius tras la venta del 40% de la compañía en el último trimestre de 2017 y de un 9,99% adicional en el tercer trimestre de 2018.

### 3.3. Resultados por segmentos 2018/2017

#### TELEFÓNICA ESPAÑA

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica España en los dos últimos años a 31 de diciembre:

ACCESOS			
Miles de accesos	2017	2018	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija (1)	9.304,7	9.029,1	(3,0%)
Accesos de datos e internet (2)	6.039,6	6.129,6	1,5%
Banda ancha	6.020,3	6.113,5	1,5%
FTTH	3.423,7	3.940,6	15,1%
Accesos móviles	17.576,5	18.384,4	4,6%
Prepago	1.793,4	1.440,1	(19,7%)
Contrato	15.783,1	16.944,3	7,4%
M2M	2.015,6	2.333,2	15,8%
TV de Pago	3.847,6	4.091,3	6,3%
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>36.768,5</b>	<b>37.634,4</b>	<b>2,4%</b>
<b>Accesos Mayoristas</b>	<b>4.221,1</b>	<b>3.912,9</b>	<b>(7,3%)</b>
<b>Total Accesos</b>	<b>40.989,6</b>	<b>41.547,3</b>	<b>1,4%</b>

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

(2) También denominado accesos de banda ancha fija.

Durante el año 2018 la actividad comercial continúa apalancada en los activos diferenciales de la Compañía básicamente a través de la oferta convergente "Movistar Fusión+" y de la estrategia de "Más por Más". La Compañía continúa evolucionando dicha oferta adaptándola a la demanda incremental de los clientes, principalmente a través de: i) incremento de los datos incluidos en las líneas móviles de los paquetes de Movistar Fusión y ii) duplicando la velocidad de la fibra simétrica de 50 Mb a 100 Mb en los paquetes de baja velocidad y de 300 Mb a 600 Mb en los paquetes de alta velocidad. Por otro lado, en el mes de junio de 2018 nace O2 para dar respuesta a un segmento que reclama solo comunicaciones y una oferta sencilla con un servicio premium. El nuevo operador está dirigido hacia un segmento de servicio premium con una oferta sencilla, habiendo una doble oferta: móvil, por un lado, y convergente fibra-móvil. Adicionalmente, a finales de octubre de 2018 la Compañía lanza un nuevo portfolio Movistar Fusión que persigue, por un lado, simplificar la oferta disponible para los clientes, al pasarse de diez a seis productos, y, por otro, facilitar el acceso a uno de los contenidos más demandados por los clientes, el fútbol. Por último, en diciembre de 2018 la Compañía añade Netflix a su oferta, y crea nuevos paquetes con más GBs y una línea móvil adicional.

Telefónica España gestiona 41,5 millones de **accesos** a 31 de diciembre de 2018 (+1,4% comparado con 31 de diciembre de 2017), cambiando la tendencia decreciente de años anteriores, como resultado principalmente del crecimiento de los accesos de mayor valor: móviles de contrato, los accesos de fibra y los accesos de televisión.

**La Oferta Convergente residencial** alcanza un parque de 4,6 millones de clientes con 4,7 millones de líneas móviles adicionales asociadas a dichos clientes a 31 de diciembre de 2018, presentando un crecimiento interanual de 4,2% y 27,0% respectivamente, representando el 87,6% de los clientes de banda ancha fija residencial (+2,1 puntos porcentuales interanual) y el 83,9% de los de contrato móvil residencial (+4,5 puntos porcentuales interanual). Es importante mencionar que la penetración de servicios de alto valor con la Oferta Convergente continúa aumentando, con un 39,5% de la base de clientes ya disfrutando de fibra ultrarrápida de 600 Mb (+1,1 puntos porcentuales interanual) y un 80,4% con TV de pago (+4,8 puntos porcentuales interanual) así como el incremento de líneas móviles (cada paquete principal de la oferta convergente tiene de media 2,0 líneas móviles comparado con 1,8 en 2017) a 31 de diciembre de 2018. El churn de la Oferta Convergente

residencial "Movistar Fusión" en el año 2018 es de 1,5%, estable interanualmente a pesar de la alta competencia del mercado durante el año.

Los **accesos de telefonía fija minorista** disminuyen un 3,0% respecto a 31 de diciembre de 2017, con una pérdida neta de 276 mil clientes.

Los **accesos minoristas de banda ancha fija** con un parque de 6,1 millones (+1,5% interanual), presentan una ganancia neta de 93,2 mil accesos en el año 2018, gracias al crecimiento de las altas (+13,8% interanual) y a la estabilidad del churn (1,7%, +0,02 puntos porcentuales interanual).

Los **accesos de fibra** muestran una buena evolución en términos de ganancia neta situándose en 3,9 millones de clientes a 31 de diciembre de 2018 (+15,1% respecto a 31 de diciembre de 2017) y suponen ya el 64,5% de los accesos de banda ancha (+7,6 puntos porcentuales interanual), con una ganancia neta de 517 mil en el año 2018. Por su parte, los accesos de fibra ultrarrápida de 600 Mb (con mayor ARPU) ascienden a 2,4 millones de accesos (60,2% de los accesos de fibra). A 31 de diciembre de 2018, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó a 21,3 millones de unidades inmobiliarias, 2,1 millones más que a 31 de diciembre de 2017, y continúa siendo la más extensa de Europa.

La planta total de **accesos móviles** se sitúa en 18,4 millones a 31 de diciembre de 2018, un 4,6% más que a 31 de diciembre de 2017 como resultado del aumento del parque de contrato que más que compensa el menor parque de prepago (-19,7% interanual), reflejando el éxito de la estrategia convergente y el buen comportamiento de la migración de prepago a contrato, positivo en el tercer y cuarto trimestres del año. El parque de contrato aumenta su ritmo de crecimiento en 2018 alcanzando el 7,4% interanual a 31 de diciembre de 2018. La penetración de smartphones a 31 de diciembre de 2018 asciende al 80,5% del parque móvil de voz (+4,1 puntos porcentuales interanual) impulsando significativamente el incremento de tráfico de datos (+68,1% interanual) debido al mayor número de clientes con paquetes de datos superiores.

La cobertura LTE continúa incrementándose, alcanzando una cobertura aproximada del 97,7% de la población (criterio basado en el cálculo de la competencia (la suma de los habitantes en ciudades con cobertura LTE)) a 31 de diciembre de 2018, aumentando en 0,7 puntos porcentuales comparado con el 31 de diciembre de 2017. Así, los clientes LTE superan los 8,8 millones a 31 de diciembre de 2018, +15,1% comparado con el 31 de diciembre de 2017, con una penetración que se sitúa en el 55,1% (+5,7 puntos porcentuales interanual).

Los **accesos de televisión** de pago totalizan 4,1 millones a 31 de diciembre de 2018, un 6,3% más que a 31 de diciembre de 2017 impulsados por la inclusión de servicios de TV en todo el portfolio convergente desde julio de 2017 y por el buen comportamiento de estos paquetes en 2018.

Los **accesos mayoristas** totalizan 3,9 millones a 31 de diciembre de 2018, con una caída del 7,3% interanual. Sin embargo, los accesos de fibra NEBA (Nuevo Servicio Ethernet de Banda Ancha) aumentan hasta alcanzar los 1,5 millones a 31 de diciembre de 2018, el 38,9% del total de accesos mayoristas (+18,8 puntos porcentuales interanual) y reflejando la positiva evolución de la red con tecnologías superiores.

La siguiente tabla muestra los resultados de Telefónica España en los dos últimos años:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA ESPAÑA	2017	2018	%Var. Reportada	%Var. Orgánica (3)
Importe neto de la cifra de negocios	12.653	12.706	0,4%	0,4%
<b>Residencial (1)</b>	<b>6.602</b>	<b>6.689</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,3%</b>
Fusión	4.470	4.795	7,3%	7,3%
No Fusión	2.132	1.894	(11,2%)	(11,2%)
<b>Empresas</b>	<b>3.401</b>	<b>3.462</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,8%</b>
Comunicaciones	2.631	2.602	(1,1%)	(1,1%)
TI	770	860	11,6%	11,6%
<b>Otros (2)</b>	<b>2.271</b>	<b>2.169</b>	<b>(4,5%)</b>	<b>(4,6%)</b>
Otros ingresos	410	389	(5,2%)	(5,2%)
Aprovisionamientos	(3.481)	(3.663)	5,2%	5,2%
Gastos de personal	(2.212)	(2.248)	1,6%	(4,7%)
Otros gastos	(2.418)	(2.421)	0,1%	0,6%
<b>OIBDA</b>	<b>4.952</b>	<b>4.763</b>	<b>(3,8%)</b>	<b>(1,3%)</b>
Margen OIBDA	39,1%	37,5%	(1,6 p.p.)	(0,7 p.p.)
Amortizaciones	(1.688)	(1.650)	(2,3%)	(2,3%)
<b>Resultado Operativo (OI)</b>	<b>3.264</b>	<b>3.113</b>	<b>(4,6%)</b>	<b>(0,8%)</b>
CapEx	1.683	1.719	2,1%	(5,1%)
OpCF (OIBDA-CapEx)	3.269	3.044	(6,9%)	0,6%

(1) Los ingresos de Residencial también incluyen ingresos del segmento residencial y autónomos.

(2) Los otros incluyen ingresos mayoristas, ingresos de filiales y otros ingresos.

(3) Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

#### Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como “orgánicas” o presentadas en “términos orgánicos” intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica España se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2018/2017:

- **Gastos por reestructuración:** se excluye el impacto de los gastos de reestructuración relacionados con el plan voluntario de suspensión de empleo, que ascienden a 297 y 165 millones de euros en 2018 y 2017, respectivamente.
- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de adquisiciones de espectro en 2018, que ascendió a 122 millones de euros. Durante 2017 no hubo adquisiciones.
- **Optimización de la red de distribución:** se excluye el impacto de las provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución en 2017 por importe de 13 millones de euros.
- **Impacto NIIF 15:** la variación orgánica excluye el efecto de la NIIF 15 en los resultados de 2018.
- **Plusvalías o minusvalías en venta de compañías:** la variación orgánica excluye en 2018 el resultado negativo obtenido en la venta de Centro de Asistencia Telefónica, S.A. (3 millones de euros).

La siguiente tabla muestra las variaciones 2018/2017 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados, y la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada.

TELEFÓNICA ESPAÑA 2018	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)				
	% Var. Reportada	% Var. Orgánica	Gastos de reestructuración	Adquisición de espectro	Red de Distribución España	NIIF 15	Resultado en venta de empresas
Ventas y prestaciones de servicios	0,4%	0,4%	—	—	—	(0,0)	—
Otros ingresos	(5,2%)	(5,2%)	—	—	—	—	—
Aprovisionamientos	5,2%	5,2%	—	—	—	—	—
Gastos de personal	1,6%	(4,7%)	6,0	—	—	—	—
Otros gastos	0,1%	0,6%	—	—	(0,5)	(0,1)	0,1
<b>OIBDA</b>	<b>(3,8%)</b>	<b>(1,3%)</b>	<b>(2,7)</b>	—	0,3	<b>(0,0)</b>	<b>(0,1)</b>
CapEx	2,1%	(5,1%)	—	7,2	—	—	—
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>(6,9%)</b>	<b>0,6%</b>	<b>(4,0)</b>	<b>(3,7)</b>	<b>0,4</b>	<b>(0,0)</b>	<b>(0,1)</b>

### Análisis de los resultados

En 2018 los **ingresos** ascendieron a 12.706 millones de euros, lo que representa un crecimiento interanual en términos reportados del 0,4%, gracias al crecimiento de los ingresos del servicio (+0,4% interanual, +0,3% excluyendo el efecto NIIF 15), así como a los mayores ingresos por venta de terminales (+1,8% interanual, +3,4% excluyendo el efecto NIIF 15).

Dado el alto nivel de convergencia (servicios paquetizados por un solo precio), el desglose de los ingresos por negocios es cada vez menos representativo. Por esta razón, Telefónica España publica sus resultados con esta apertura que tiene más sentido de cara a su gestión.

- Los **ingresos de residencial** (6.689 millones de euros en el año 2018) aumentan un 1,3% interanual en términos reportados, impulsados por el crecimiento del ARPU y por el crecimiento del número de clientes, así como una mejora significativa en el mix de dichos clientes. Hubo un crecimiento significativo del 7,3% interanual en términos reportados de ingresos de la oferta convergente durante 2018 (4.795 millones de euros) que más que compensa la caída de ingresos no relacionados con ofertas convergentes.
- Los **ingresos de empresas** (3.462 millones de euros en el año 2018) crecen un 1,8% interanual en términos reportados, cambiando la tendencia de años anteriores gracias a la buena evolución de los ingresos de tecnología de la información (TI) que crecen un 11,6% interanual en términos reportados y más que compensan la caída de ingresos de comunicaciones (-1,1% interanual).
- Otros ingresos que incluyen ingresos mayoristas, ingresos de filiales y otros ingresos (2.169 millones de euros en el año 2018) caen un 4,5% en términos reportados, principalmente por los menores ingresos mayoristas de OMVs (como resultado de la migración de Yoigo/Pepephone de la red de Telefónica a la red de Orange), y por los efectos de los cambios regulatorios aplicables a lo largo de 2018, principalmente la bajada de los precios de interconexión móvil.

El **ARPU convergente** ascendió a cierre de 2018 a 88,7 euros, incrementando un 4,3% interanual en términos reportados, impulsado por la demanda de paquetes de mayor valor y la actualización de tarifas (como resultado de la implementación de la estrategia "Más por Más" por la cual se incrementaron las tarifas en contrato a cambio de más datos), así como la mejora en el mix de clientes impulsada por la continua renovación del portfolio incluyendo líneas móviles adicionales, contenidos adicionales, así como mejora de las funcionalidades en el paquete.

El **OIBDA** en 2018 alcanzó 4.763 millones de euros, con un descenso interanual del 3,8% en términos reportados. En el 2018 el OIBDA se ha visto negativamente afectado por la provisión dotada de 297 millones de euros correspondiente a los compromisos de pago asociados al “Plan Voluntario de Suspensión de Empleo” llevado a cabo por el Grupo en 2016 y posteriormente extendido a 2017 y 2018. El OIBDA de 2017 recogió 165 millones de euros por este concepto.

En términos orgánicos, el OIBDA presenta un descenso interanual del 1,3%, que se explica, fundamentalmente, por los menores ingresos de servicio fundamentalmente del negocio mayorista y los mayores costes de aprovisionamientos, compensados en parte por menores gastos de personal y mayores ingresos de residenciales y de empresas. La subida de costes de aprovisionamientos (+5,2% en términos reportados) se explica por el mayor coste de contenidos y la compra de equipos de tecnología de la información (TI). Los gastos de personal caen un 4,7% interanual en términos orgánicos impulsados por los ahorros generados por el “Plan Voluntario de Suspensión de Empleo” (118 millones de euros).

El **margen OIBDA** se sitúa en el 37,5% en términos reportados, con descenso interanual de 1,6 puntos porcentuales en términos reportados.

### TELEFÓNICA REINO UNIDO

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica Reino Unido de los últimos dos años a 31 de diciembre:

#### ACCESOS

Miles de accesos	2017	2018	%Var.
Accesos de telefonía fija (1)	283,9	306,9	8,1%
Accesos de datos e internet (2)	25,3	28,1	11,2%
Banda ancha	25,3	28,1	11,2%
Accesos móviles	25.003,9	25.044,1	0,2%
Prepago	9.203,7	8.742,6	(5,0%)
Contrato (3)	15.800,2	16.301,4	3,2%
M2M	3.358,9	3.578,0	6,5%
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>25.313,1</b>	<b>25.379,1</b>	<b>0,3%</b>
<b>Accesos Mayoristas</b>	<b>7.162,0</b>	<b>7.599,2</b>	<b>6,1%</b>
Accesos mayoristas móviles (4)	7.162,0	7.599,2	6,1%
<b>Total Accesos</b>	<b>32.475,1</b>	<b>32.978,3</b>	<b>1,5%</b>

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

(2) También denominado accesos de banda ancha fija.

(3) Incluye la desconexión de 228 mil accesos inactivos de contrato en el primer trimestre de 2017.

(4) Se incluyen los accesos mayoristas móviles desde el primer trimestre de 2018. A efectos comparativos, se facilita esta información desde enero 2017.

Durante 2018 Telefónica Reino Unido se mantuvo como el principal operador de telecomunicaciones de Reino Unido, a pesar del entorno competitivo, apoyado en el reconocimiento de la marca O2, fidelidad de los clientes y nuevas e innovadoras propuestas comerciales como los “Custom Plans”, que proporciona a los clientes una mayor flexibilidad en la elección, permitiéndoles personalizar sus contratos con diferentes opciones de pago (con un único pago inicial o aplazado hasta 36 meses) y la customización del plan de datos. Estas propuestas han permitido a la compañía seguir en la senda del crecimiento en clientes en un entorno competitivo.

La base de **accesos totales** creció un 1,5% a nivel interanual y se situó en los 33,0 millones de clientes a finales de diciembre de 2018.

La **ganancia neta móvil** ascendió a 40 mil accesos en 2018 apalancado en los **accesos móviles de contrato**, que crecieron un 3,2% a nivel interanual y alcanzaron los 16,3 millones de clientes incrementando su peso hasta el 65,1% sobre la base total móvil. Los **accesos móviles prepago** decrecieron un 5,0% interanual hasta los 8,7 millones a 31 de diciembre de 2018 debido a las bajas de los clientes inactivos y a las dinámicas del mercado,



incluyendo la migración de prepago a contrato. La penetración de smartphones sobre la base móvil total alcanzó el 79,0%, con un crecimiento de 2,4 puntos porcentuales a nivel anual. En cuanto a los clientes de LTE, estos alcanzan los 13,5 millones a finales de 2018 con un crecimiento del 4,7% interanual alcanzando un 62,9% de penetración sobre la base móvil.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Reino Unido en los últimos dos años:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA REINO UNIDO	2017	2018	%Var. Reportada	%Var. Orgánica (1)
Importe neto de la cifra de negocios	6.540	6.790	3,8%	5,4%
Ingresos de servicio móvil	5.050	4.837	(4,2%)	2,8%
Otros ingresos	135	158	16,7%	17,9%
Aprovisionamientos	(3.125)	(2.359)	(24,5%)	3,5%
Gastos de personal	(442)	(445)	0,6%	1,7%
Otros gastos	(1.469)	(2.279)	55,2%	4,8%
<b>OIBDA</b>	<b>1.639</b>	<b>1.865</b>	<b>13,8%</b>	<b>11,8%</b>
Margen OIBDA	25,1%	27,5%	2,4 p.p.	1,5 p.p.
Amortizaciones	(1.047)	(943)	(9,9%)	(9,0%)
<b>Resultado Operativo (OI)</b>	<b>592</b>	<b>922</b>	<b>55,7%</b>	<b>48,4%</b>
CapEx	827	1.464	77,2%	7,1%
OpCF (OIBDA-CapEx)	812	400	(50,7%)	16,5%

(1) Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

#### Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como “orgánicas” o presentadas en “términos orgánicos” intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Reino Unido se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2018/2017:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio promedio constantes respecto del mismo periodo del ejercicio anterior. En particular, se han utilizado los tipos de cambio promedio de 2017 para los dos años.
- **Gastos de reestructuración:** se excluye el impacto de gastos de reestructuración en 2018 y 2017 por importe de 48 miles de euros y 314 miles de euros, respectivamente.
- **Impacto NIIF 15:** la variación orgánica excluye el efecto de la NIIF 15 en los resultados de 2018.
- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de adquisiciones de espectro en 2018, que ascendió a 588 millones de euros. Durante 2017 no hubo adquisiciones.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2018/2017 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y otras variables, y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada.

TELEFÓNICA REINO UNIDO 2018	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)			
	% Var. Reportada	% Var. Orgánica	Efecto tipo de cambio	Gastos de reestructuración	NIIF 15	Adquisición de espectro
Ventas y prestaciones de servicios	3,8%	5,4%	(1,0)	—	(0,6)	—
Otros ingresos	16,7%	17,9%	(1,2)	—	—	—
Aprovisionamientos	(24,5%)	3,5%	(1,0)	—	(27,0)	—
Gastos de personal	0,6%	1,7%	(1,0)	(0,1)	—	—
Otros gastos	55,2%	4,8%	(1,0)	—	51,5	—
<b>OIBDA</b>	<b>13,8%</b>	<b>11,8%</b>	<b>(1,1)</b>	<b>(0,0)</b>	<b>3,1</b>	<b>—</b>
CapEx	77,2%	7,1%	(1,1)	—	—	71,1
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>(50,7%)</b>	<b>16,5%</b>	<b>(1,1)</b>	<b>0,0</b>	<b>6,3</b>	<b>(72,4)</b>

### Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 6.790 millones de euros en 2018 y aumentaron en términos reportados un 3,8% a pesar de la depreciación de la libra esterlina (que representó una reducción de 1,0 punto porcentual de la evolución) y al efecto NIIF 15 (que representó una reducción de 0,6 puntos porcentuales de la evolución). En términos orgánicos, los ingresos crecerían un 5,4% gracias al crecimiento de los ingresos de terminales (debido a la venta de smartphones cada vez más caros), mayores ingresos del servicio móvil, así como los ingresos asociados a programas de M2M.

- Los **ingresos del servicio móvil** ascendieron a 4.837 millones de euros en 2018, decreciendo un 4,2% en términos reportados debido principalmente al efecto NIIF 15 (que representó una reducción de 6,1 puntos porcentuales de la evolución) y a la depreciación de la libra (que representó una reducción de 1,0 punto porcentual de la evolución). Excluyendo este impacto, los ingresos del negocio móvil crecerían un 2,8% gracias al crecimiento de las tarifas planas indexadas al nivel de la inflación (RPI-Retail Price Index).

El **ARPU** móvil decreció un 5,4% anual en términos reportados debido principalmente al efecto NIIF 15 y a la devaluación de la libra esterlina. En términos orgánicos, el ARPU crecería un 2,0% como consecuencia del impacto positivo de las estrategias comerciales aplicadas, como el lanzamiento de tarifas como los “custom plans” y al efecto de la subida del IPC en las tarifas.

TELEFÓNICA REINO UNIDO	2017	2018	%Var.	%Var. ML
Tráfico de voz (millones de minutos)	94.723	93.772	(1,0%)	(1,0%)
<b>ARPU (EUR)</b>	<b>15,9</b>	<b>15,1</b>	<b>(5,4%)</b>	<b>2,0%</b>
Prepago	6,9	7,1	2,7%	3,8%
Contrato (1)	26,8	24,6	(8,3%)	0,3%
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>9,7</b>	<b>9,2</b>	<b>(4,8%)</b>	<b>2,3%</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos	65,5%	66,6%	1,1 p.p.	1,2 p.p.

(1) Excluye M2M.

El **OIBDA** alcanzó los 1.865 millones de euros en el 2018, creciendo un 13,8% en términos reportados a pesar de la depreciación de la libra esterlina (que representó una reducción de 1,1 puntos porcentuales de la evolución). El efecto de la adopción del NIIF 15 aportó 3,1 puntos porcentuales a la evolución. En términos orgánicos, el OIBDA crecería un 11,8% interanual principalmente debido a los mayores ingresos del servicio móvil y a los ahorros en la base de costes.

El **margen OIBDA** se situó en el 27,5% en el 2018, aumentando 2,4 puntos porcentuales en términos reportados en comparación con el 2017.

## TELEFÓNICA ALEMANIA

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica Alemania de los dos últimos años a 31 de diciembre:

<b>ACCESOS</b>			
<b>Miles de accesos</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>%Var. Reportada</b>
Accesos de telefonía fija (1)	1.979,6	1.996,0	0,8%
Accesos de datos e internet (2)	2.281,5	2.274,7	(0,3%)
Banda ancha	2.072,2	2.079,8	0,4%
VDSL	1.151,6	1.441,3	25,2%
Accesos móviles	43.154,7	42.818,8	(0,8%)
Prepago	21.880,9	20.542,9	(6,1%)
Contrato	21.273,8	22.275,9	4,7%
M2M	1.027,0	1.187,9	15,7%
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>47.415,8</b>	<b>47.089,5</b>	<b>(0,7%)</b>
<b>Accesos Mayoristas</b>	<b>188,1</b>	<b>0,0</b>	<b>(100,0%)</b>
<b>Total Accesos</b>	<b>47.603,9</b>	<b>47.089,5</b>	<b>(1,1%)</b>

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

(2) También denominado accesos de banda ancha fija.

Durante 2018 Telefónica Alemania continuó mostrando un fuerte pulso comercial y alcanzó los objetivos fijados para este año. En un mercado dinámico, la compañía se mantuvo enfocada en el crecimiento rentable estimulando el uso de datos, apalancándose en el exitoso nuevo portafolio O2 Free y la exclusiva opción O2 Connect que permite compartir volúmenes de datos de alta velocidad con hasta 10 dispositivos. Durante 2018, Telefónica Alemania finalizó en gran medida la integración de su red, con mejoras significativas de calidad, y consiguiendo el primer hito de su estrategia "Mobile Customer and Digital Champion".

La base de **accesos totales** decreció un 1,1% a nivel interanual y se situó en los 47,1 millones a finales de diciembre, impactada principalmente por el descenso en los clientes móviles prepago.

Los accesos móviles de **contrato** crecieron un 4,7% a nivel interanual y alcanzaron los 22,3 millones de clientes, con un peso del 52,0% sobre la base móvil. La ganancia neta alcanza 1,0 millón de accesos gracias al portafolio de tarifas O2 Free y a la continuada contribución de "partners", segundas marcas asociadas, que representaron el 60% de las altas en 2018. La penetración de smartphones sobre la base móvil total alcanzó el 66,0%, con un crecimiento de 5,1 puntos porcentuales a nivel interanual, impulsada por el crecimiento de los clientes LTE (con un crecimiento del 17,0% a nivel interanual con una base de clientes de 18,4 millones a finales de 2018). La penetración de LTE sobre la base móvil total alcanzó el 44,3%.

Los accesos móviles de **prepago** decrecieron un 6,1% interanual hasta llegar a los 20,5 millones debido a la baja demanda tras la implementación de ciertos cambios regulatorios introducidos en 2017 (principalmente la necesidad de identificación de las tarjetas SIM prepago). El segmento prepago registró una pérdida neta de 1,3 millones de accesos en el año.

Los accesos **minoristas de banda ancha** registran una ganancia neta de 7,6 mil accesos en 2018, experimentando una alta demanda de **VDSL** con una ganancia neta de 289,7 mil accesos en 2018 (los accesos incrementaron un 25,2% a nivel interanual), mientras que la migración de clientes mayoristas (prerrequisito para el desmantelamiento previsto de la infraestructura antigua) se completó a finales de septiembre de 2018. Este desmantelamiento empezó en 2013 cuando la operadora decidió dejar de invertir en su propia infraestructura de ADSL y llegó a un acuerdo con Deutsche Telekom AG (Kontingentmodell).

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Alemania en los dos últimos años:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA ALEMANIA	2017	2018	%Var. Reportada	%Var. Orgánica (1)
Importe neto de la cifra de negocios	7.296	7.320	0,3%	(0,1%)
<b>Negocio Móvil</b>	<b>6.415</b>	<b>6.539</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,5%</b>
Ingresos de servicio móvil	5.287	5.267	(0,4%)	(0,8%)
<b>Negocio Fijo</b>	<b>862</b>	<b>767</b>	<b>(11,0%)</b>	<b>(12,4%)</b>
Otros ingresos	159	177	11,0%	11,0%
Aprovisionamientos	(2.396)	(2.459)	2,7%	2,7%
Gastos de personal	(642)	(610)	(5,0%)	(1,1%)
Otros gastos	(2.596)	(2.594)	(0,1%)	(1,0%)
<b>OIBDA</b>	<b>1.821</b>	<b>1.834</b>	<b>0,7%</b>	<b>(1,0%)</b>
Margen OIBDA	25,0%	25,1%	0,1 p.p.	(0,2 p.p.)
Amortizaciones	(1.954)	(2.071)	6,0%	6,0%
<b>Resultado Operativo (OI)</b>	<b>(133)</b>	<b>(237)</b>	<b>79,0%</b>	<b>n.s.</b>
CapEx	951	966	1,6%	1,7%
OpCF (OIBDA-CapEx)	870	868	(0,3%)	(3,7%)

n.s.: no significativo

(1) Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

#### Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como “orgánicas” o presentadas en “términos orgánicos” intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Alemania se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2018/2017:

- **Gastos de reestructuración:** se excluyen los gastos de reestructuración asociados con procesos de simplificación en Telefónica Alemania. En 2018, los costes de reestructuración ascendieron a 84 millones de euros en OIBDA (82 millones de euros en 2017).
- **Adquisición de espectro radioeléctrico:** la variación orgánica de CapEx excluye la adquisición de espectro radioeléctrico, que en 2017 ascendió a 1 millón de euros. Durante 2018 no ha habido adquisiciones.
- **Impacto NIIF 15:** la variación orgánica excluye el efecto de la NIIF 15 en los resultados de 2018.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2018/2017 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada.

TELEFÓNICA ALEMANIA 2018	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)		
	% Var. Reportada	% Var. Orgánica	Gastos de reestructuración	Adquisición de espectro	NIIF 15
Ventas y prestaciones de servicios	0,3%	(0,1%)	—	—	0,4
Otros ingresos	11,0%	11,0%	—	—	—
Aprovisionamientos	2,7%	2,7%	—	—	—
Gastos de personal	(5,0%)	(1,1%)	(4,0)	—	—
Otros gastos	(0,1%)	(1,0%)	1,1	—	(0,2)
<b>OIBDA</b>	<b>0,7%</b>	<b>(1,0%)</b>	<b>(0,1)</b>	—	<b>1,9</b>
CapEx	1,6%	1,7%	—	(0,1)	—
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>(0,3%)</b>	<b>(3,7%)</b>	<b>(0,3)</b>	<b>0,1</b>	<b>4,0</b>

### Análisis de los resultados

Los **ingresos totales** ascendieron a 7.320 millones de euros en 2018, creciendo de forma interanual un 0,3% en términos reportados principalmente como resultado de la adopción del NIIF 15. En términos orgánicos, la evolución interanual decrecería un 0,1% debido principalmente a los menores ingresos del servicio.

Los **ingresos del servicio móvil** se situaron en 5.267 millones de euros en 2018, decreciendo un 0,4% interanual en términos reportados, a pesar del impacto positivo de NIIF 15 (que representó +0,4 puntos porcentuales de la evolución interanual). Excluyendo este impacto, decrecerían un 0,8%, reflejando el impacto de la regulación europea de roaming (RLaH) que entró en vigor en junio de 2017, la continua rotación de la base de clientes antigua, así como el mayor peso de ingresos de “partners” (segundas marcas asociadas, con menor ARPU) en detrimento de nuestras propias marcas. Los ingresos de datos decrecieron un 2,1% en términos reportados y representan el 55,5% de los ingresos del servicio móvil en 2018. Los ingresos de datos Non-P2P SMS ascienden a 2.482 millones de euros (+3,5% interanual) y representan el 84,9% de los ingresos de datos móvil (+4,6 puntos porcentuales interanual).

Los **ingresos fijos** alcanzaron los 767 millones de euros en 2018, disminuyendo un 11,0% a nivel interanual en términos reportados, a pesar del impacto positivo de NIIF 15 (que representó +1,4 puntos porcentuales de la evolución interanual). Excluyendo este impacto, los ingresos fijos decrecerían un 12,4% debido a la finalización de la migración de la base de clientes mayoristas (relacionado con el desmantelamiento de la infraestructura del ADSL), aunque el negocio minorista tuvo un buen comportamiento en el periodo.

El **ARPU móvil** se situó en los 10,0 euros en 2018 (+3,1% a nivel interanual) mientras que el ARPU de contrato totaliza 14,9 euros (-4,0% interanual) como resultado del mayor peso de las segundas marcas asociadas, con menor ARPU. El ARPU de datos fue 5,7 euros (+2,0% interanual).

TELEFÓNICA ALEMANIA	2017	2018	%Var.
Tráfico de voz (millones de minutos)	98.084	96.905	(1,2%)
<b>ARPU (EUR)</b>	<b>9,7</b>	<b>10,0</b>	<b>3,1%</b>
Prepago	5,2	5,8	11,1%
Contrato (1)	15,5	14,9	(4,0%)
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>5,6</b>	<b>5,7</b>	<b>2,0%</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos	80,3%	84,9%	4,6 p.p.

(1) Excluye M2M.

El **OIBDA** alcanzó los 1.834 millones de euros en el 2018 con un crecimiento interanual en términos reportados del 0,7% afectado positivamente por el efecto NIIF 15 (que representó +1,9 puntos porcentuales de la evolución interanual). En términos orgánicos, el OIBDA decrecería un 1,0% interanual, por menores sinergias de integración (como consecuencia de la integración de las actividades después de la compra de E-Plus en 2014) con respecto a 2017 y al impacto negativo de los cambios en regulación (principalmente la regulación europea sobre el roaming).

El **margen OIBDA** se sitúa en el 25,1% en términos reportados en el 2018, incrementando 0,1 puntos porcentuales en comparación con el 2017.

## TELEFÓNICA BRASIL

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos en Telefónica Brasil los dos últimos años a 31 de diciembre:

<b>ACCESOS</b>			
<b>Miles de accesos</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>%Var. Reportada</b>
Accesos de telefonía fija (1)	13.837,3	13.004,6	(6,0%)
Accesos de datos e internet (2)	7.534,5	7.564,7	0,4%
Banda ancha	7.466,1	7.485,2	0,3%
FTTx/Cable	4.541,0	4.991,1	9,9%
Accesos móviles	74.931,3	73.151,3	(2,4%)
Prepago	38.168,1	32.754,4	(14,2%)
Contrato	36.763,2	40.396,9	9,9%
M2M	6.312,5	8.203,3	30,0%
TV de Pago	1.587,7	1.566,6	(1,3%)
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>97.890,8</b>	<b>95.287,2</b>	<b>(2,7%)</b>
<b>Accesos Mayoristas</b>	<b>14,3</b>	<b>14,8</b>	<b>4,2%</b>
<b>Total Accesos</b>	<b>97.905,1</b>	<b>95.302,0</b>	<b>(2,7%)</b>

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

(2) También denominado accesos de banda ancha fija.

En 2018, Telefónica Brasil ha mantenido el liderazgo en los segmentos de mayor valor móvil, lo que ha permitido a la operadora capturar crecimiento consistente de los ingresos en ese mercado. En el negocio fijo, continúa poniendo el foco hacia la fibra, lo que permite capturar clientes de valor en el negocio de TV de pago. Esto permite a Telefónica Brasil compensar parcialmente la caída del negocio fijo tradicional.

Los ingresos bajan como consecuencia del impacto del tipo de cambio. Excluyendo este impacto, los ingresos se ven positivamente impactados por la expansión de la oferta de valor, principalmente por la aceleración en la adopción de los datos móviles y el buen comportamiento de la fibra y de los clientes de IPTV. Adicionalmente, la evolución del OIBDA de Telefónica Brasil se apoya positivamente en las continuas medidas de control de costes y de digitalización llevada a cabo por Telefónica Brasil, que permiten compensar los impactos negativos asociados a la incertidumbre de la situación política a lo largo del año que ha resultado en una situación macroeconómica complicada, y en un empeoramiento del negocio fijo tradicional.

Telefónica Brasil alcanzó los 95,3 millones de **accesos** a 31 de diciembre de 2018, disminuyendo un 2,7% respecto a diciembre de 2017, como resultado principalmente de la caída de la base de prepago (afectado por la incertidumbre política a lo largo del año y el deterioro macroeconómico) y de voz fija (que continúa negativamente afectada por la migración a móvil incentivada por ofertas de voz ilimitada en todo el mercado). Sin embargo, mejora el mix de alto valor, sostenido en un mayor peso de los clientes de postpago, UBB e IPTV.

En el **negocio móvil**, la estrategia sigue enfocada en ganar y mantener clientes de alto valor alcanzando una cuota de mercado de contrato del 40,5% a 31 de diciembre de 2018 (fuente: ANATEL). Telefónica Brasil mantiene el liderazgo en los accesos totales con una cuota de mercado de accesos del 31,9% a 31 de diciembre de 2018

(fuente: ANATEL). El crecimiento de los clientes de contrato (+9,9% interanual) compensa sustancialmente la caída de los accesos prepago (-14,2% interanual). Las ofertas se encaminan a fomentar los planes de datos, poder acumularlos, compartirlos y duplicarlos ya que están orientados para el uso de redes sociales o aplicaciones de vídeo y música, a ofrecer más SVA's frente a la voz, con oferta ilimitada de minutos off-net, así como a ofrecer planes con roaming internacional. La oferta a los clientes de valor se enfoca en los Planes Familia que se completan con capacidad de acceso a servicios OTT (por ejemplo, Netflix o VIVO Música).

En el **negocio fijo**, la compañía mantiene su foco estratégico en el despliegue de fibra, alcanzando 19,8 millones de unidades inmobiliarias pasadas con acceso FTTx a 31 de diciembre de 2018 y 5 millones de hogares conectados, creciendo un 9,9%. Este crecimiento ayuda a compensar parcialmente la caída de los otros accesos de ADSL, lo que sitúa los accesos minoristas de banda ancha en 7,5 millones de accesos, creciendo un 0,3% interanual. Los accesos tradicionales decrecen un 6,0% debido a la migración fijo-móvil. Los clientes de TV de pago alcanzaron 1,6 millones, disminuyendo un 1,3% interanualmente debido a una actividad comercial más selectiva y basada en captación de los accesos de IPTV que han crecido un 52,1%, representando ya un 37% del total de accesos de TV de Pago.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Brasil del año 2018 en comparación con el año 2017:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA BRASIL	2017	2018	%Var. Reportada	%Var. Orgánica (1)
Importe neto de la cifra de negocios	12.019	10.126	(15,8%)	0,3%
<b>Negocio Móvil</b>	<b>7.360</b>	<b>6.372</b>	<b>(13,4%)</b>	<b>3,3%</b>
Ingresos de servicio móvil	7.062	5.924	(16,1%)	1,1%
<b>Negocio Fijo</b>	<b>4.659</b>	<b>3.754</b>	<b>(19,4%)</b>	<b>(4,5%)</b>
Otros ingresos	358	312	(13,0%)	3,9%
Aprovisionamientos	(2.268)	(2.039)	(10,1%)	7,0%
Gastos de personal	(1.196)	(1.080)	(9,7%)	1,8%
Otros gastos	(4.722)	(3.008)	(36,3%)	(8,0%)
<b>OIBDA</b>	<b>4.191</b>	<b>4.311</b>	<b>2,9%</b>	<b>5,6%</b>
Margen OIBDA	34,9%	42,6%	7,7 p.p.	1,9 p.p.
Amortizaciones	(2.228)	(1.990)	(10,6%)	6,7%
<b>Resultado Operativo (OI)</b>	<b>1.963</b>	<b>2.321</b>	<b>18,2%</b>	<b>4,4%</b>
CapEx	2.225	1.910	(14,1%)	2,4%
OpCF (OIBDA-CapEx)	1.966	2.401	22,1%	9,1%

(1) Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

#### Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como "orgánicas" o presentadas en "términos orgánicos" intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Brasil se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2018/2017:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio promedio constantes respecto del mismo periodo del ejercicio anterior. En particular, se han utilizado los tipos de cambio promedio de 2017 para los dos años.
- **Cambios en el perímetro de consolidación:** Terra Networks Brasil se incorporó en el perímetro de consolidación de Telefónica Brasil en julio de 2017. Para excluir el impacto del citado cambio de

perímetro en el cálculo de la variación orgánica, la base comparativa de 2017 incluye los resultados de los seis primeros meses de la citada compañía, con un impacto de 14 millones de euros en OIBDA.

- **Gastos de reestructuración:** se excluyen los gastos de reestructuración asociados con procesos de simplificación en Telefónica Brasil. En 2018 los costes de reestructuración ascendieron a 46 millones de euros. En el 2017 no ha habido costes asociados.
- **Contingencias:** se excluye el impacto de la provisión de determinadas contingencias en 2018 y 2017 en Telefónica Brasil por importe de 215 y 50 millones de euros, respectivamente.
- **Resultados de venta de torres:** se excluye el resultado obtenido por la venta de torres en 2018 y 2017 (89 miles euros en 2018 y 107 miles euros en 2017).
- **Decisión judicial relacionada con la exclusión del ICMS de la base del impuesto PIS/COFINS:** la variación orgánica excluye el impacto positivo en 2018 (789 millones de euros en el OIBDA de Telefónica Brasil) correspondiente a la decisión del Tribunal Supremo de Brasil sobre la exclusión del ICMS (impuesto indirecto) en el cálculo de la base del impuesto PIS/COFINS.
- **Adquisición de espectro radioeléctrico:** se excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico (2 millones de euros en 2018). Durante 2017 no hubo adquisiciones.
- **Impacto NIIF 15:** la variación orgánica excluye el efecto de la NIIF 15 en los resultados de 2018.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2018/2017 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

TELEFÓNICA BRASIL 2018	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)							
	% Var. Reportada	% Var. Orgánica	Efecto tipo de cambio	Cambio de Perímetro	Gastos de reestructura- ción	Contin- gencias	Venta de torres	Decisión judicial PIS/ COFINS	Adquisición de espectro	NIIF 15
Ventas y prestaciones de servicios	(15,8%)	0,3%	(16,3)	0,3	—	—	—	—	—	0,0
Otros ingresos	(13,0%)	3,9%	16,9	0,0	—	—	0,0	—	—	—
Aprovisionamientos	(10,1%)	7,0%	(17,4)	0,3	—	—	—	—	—	—
Gastos de personal	(9,7%)	1,8%	(17,6)	0,7	4,6	0,9	—	—	—	(0,2)
Otros gastos	(36,3%)	(8,0%)	(12,4)	0,1	—	4,2	—	(19,9)	—	(0,3)
<b>OIBDA</b>	<b>2,9%</b>	<b>5,6%</b>	<b>(19,9)</b>	<b>0,3</b>	<b>(1,3)</b>	<b>(4,9)</b>	<b>(0,0)</b>	<b>22,5</b>	<b>—</b>	<b>0,5</b>
CapEx	(14,1%)	2,4%	(16,7)	—	—	—	—	—	0,1	—
<b>OpCF (OIBDA- CapEx)</b>	<b>22,1%</b>	<b>9,1%</b>	<b>(23,5)</b>	<b>0,7</b>	<b>(2,8)</b>	<b>(10,5)</b>	<b>(0,0)</b>	<b>47,9</b>	<b>(0,1)</b>	<b>1,0</b>

## Análisis de los resultados

Los **ingresos** de enero a diciembre de 2018 ascendieron a 10.126 millones de euros y decrecen 15,8% en términos reportados afectados principalmente por la depreciación del real brasileño (que representó -16,3 puntos porcentuales de la evolución). La consolidación de Terra en todo el año (comparado con los seis meses de 2017, desde julio de 2017) en los resultados de Telefónica Brasil aporta 0,3 puntos porcentuales a la variación interanual. En términos orgánicos, los ingresos crecerían un 0,3%, debido principalmente a la buena evolución del negocio móvil (+3,3% interanual), a pesar del impacto regulatorio negativo por la bajada de la tarifa de interconexión implementada por ley desde el 25 de febrero de 2018, en el negocio móvil (-45,0%), minorista fijo-móvil (-13,1%), fija local (-31,7%) y fija interurbana (-50,6%). Los ingresos del negocio fijo también se vieron afectados por el impacto regulatorio y decrecieron un 4,5% en términos orgánicos.

- Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron a 6.372 millones de euros en el ejercicio 2018, con caída del 13,4% en términos reportados debido principalmente a la depreciación del real brasileño (que representó -16,7 puntos porcentuales de la evolución). Excluyendo este impacto, los ingresos del



negocio móvil se incrementarían un 3,3%, impulsados por la evolución positiva de los ingresos del servicio (+1,1% interanual en términos orgánicos), principalmente como resultado del mayor peso de los clientes de contrato y el mayor uso de datos y otros servicios sobre la conectividad, que compensan tanto la bajada de tarifas de interconexión como la caída de los ingresos de prepago resultado de la bajada de accesos debido al deterioro del contexto macroeconómico. Los ingresos por venta de terminales crecen un 50,3% en términos reportados debido al impulso de esta línea de negocio y la mayor demanda de accesorios asociada a los clientes de mayor valor, con foco en smartphones.

- Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 3.754 millones de euros decreciendo un 19,4% en términos reportados debido principalmente al impacto de la depreciación del real brasileño (que supuso una reducción de 15,6 puntos porcentuales de la evolución). La consolidación de Terra en todo el año (comparado con los seis meses de 2017, desde julio de 2017) en los resultados de Telefónica Brasil aporta 0,8 puntos porcentuales a la variación interanual. Excluyendo estos impactos, los ingresos del negocio fijo disminuirían un 4,5%, como resultado del menor tráfico de voz debido a la migración fijo-móvil y del impacto regulatorio de la bajada de las tarifas de voz minorista fijo-móvil y fijo-fijo implementada por ley desde el 25 de febrero de 2018 en los ingresos de voz y acceso. Esta caída más que compensa el crecimiento de los ingresos de banda ancha y nuevos servicios, que presentan un aumento del 5,8% interanual en términos orgánicos apoyado en el crecimiento de los ingresos de fibra.

El **ARPU** móvil presenta una caída interanual del 16,7% en términos reportados debido principalmente a la depreciación del real brasileño. En términos orgánicos, el ARPU móvil crecería un 0,4% interanual apoyado en el crecimiento del ARPU de datos que permite compensar el impacto negativo de la reducción de las tarifas de interconexión.

TELEFÓNICA BRASIL	2017	2018	%Var.	%Var. Moneda Local
Tráfico de voz (millones de minutos)	333.752	300.087	(10,1%)	(10,1%)
<b>ARPU móvil (EUR)</b>	<b>7,7</b>	<b>6,4</b>	<b>(16,7%)</b>	<b>0,4%</b>
Prepago	3,7	2,8	(24,1%)	(9,4%)
Contrato (1)	14,4	11,9	(17,3%)	(0,1%)
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>5,4</b>	<b>4,9</b>	<b>(10,4%)</b>	<b>8,4%</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos	92,2%	94,2%	2,0 p.p.	2,0 p.p.

(1) Excluye M2M.

El **OIBDA** se situó en 4.311 millones de euros en el año 2018, aumentando un 2,9% en términos reportados. El OIBDA se vio significativamente afectado por el registro de la decisión del Tribunal Supremo de Brasil sobre la exclusión del ICMS (impuesto indirecto) en el cálculo de la base del impuesto PIS/COFINS (con impacto de 789 millones de euros en el OIBDA y 22,5 puntos porcentuales de la variación interanual), que más que compensa el impacto de la depreciación del real brasileño (-19,9 puntos porcentuales), determinadas contingencias laborales y tributarias (-4,9 puntos porcentuales) y el plan de reestructuración de personal (-1,3 puntos porcentuales). Adicionalmente, el resultado se vio positivamente afectado por el impacto de cambio de perímetro por la consolidación de Terra Networks Brasil (+0,3 puntos porcentuales).

En términos orgánicos, el OIBDA crecería un 5,6% interanualmente debido a la mejora en los ingresos de contrato, fibra e IPTV y la adopción de medidas de control de costes, ahorros por la digitalización asociados a la automatización de procesos llevada a cabo por la compañía y ahorro de costes en el call center. Los gastos de personal alcanzaron 1.080 millones de euros en el año 2018, decreciendo un 9,7% en términos reportados, como resultado principalmente del impacto de la depreciación del real brasileño. En términos orgánicos, los gastos de personal crecerían un 1,8% interanual, por debajo de la inflación, debido al acuerdo colectivo firmado en 2017. Los gastos de aprovisionamientos alcanzaron 2.039 millones de euros en el año 2018, decreciendo un 10,1% en términos reportados, principalmente por el impacto de la depreciación del real brasileño. En términos orgánicos, los aprovisionamientos se incrementarían un 7,0% debido a las mayores compras de equipamientos y terminales que más que compensan el impacto positivo de la reducción de las tarifas de interconexión y el menor gasto de recargas y de contenidos. Otros gastos ascendieron a los 3.008 millones de euros en 2018, decreciendo un 36,3% en términos reportados (-8,0% en términos orgánicos).

El **margen OIBDA** alcanzó el 42,6% en términos reportados, incrementándose 7,7 puntos porcentuales respecto al año 2017.

### TELEFÓNICA HISPAM NORTE

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica Hispam Norte de los últimos dos años a 31 de diciembre:

#### ACCESOS

Miles de accesos	2017 (*)	2018	%Var.
Accesos de telefonía fija (1)	3.554,7	3.169,8	(10,8%)
Accesos de datos e internet (2)	1.229,2	1.337,1	8,8%
Banda ancha	1.199,9	1.305,6	8,8%
FTTx/Cable	126,8	303,7	139,5%
Accesos móviles	66.788,6	68.041,1	1,9%
Prepago	57.190,7	58.010,4	1,4%
Contrato	9.597,9	10.030,7	4,5%
M2M	1.686,7	1.922,8	14,0%
TV de Pago	982,1	1.007,6	2,6%
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>72.554,6</b>	<b>73.555,6</b>	<b>1,4%</b>
<b>Total Accesos</b>	<b>72.565,4</b>	<b>73.556,1</b>	<b>1,4%</b>

(\*) Datos reexpresados.

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

(2) También denominado accesos de banda ancha fija.

La tabla incluye los accesos de Telefónica Guatemala (3,2 millones y 2,8 millones de accesos totales a diciembre 2017 y 2018 respectivamente) y de El Salvador (2,0 millones y 2,1 millones de accesos totales a diciembre 2017 y 2018 respectivamente). El 24 de enero 2019, Telefónica alcanzó un acuerdo para la venta de Telefónica Móviles Guatemala, S.A. y de Telefónica Móviles El Salvador, S.A. de C.V. El cierre de la venta de Telefónica El Salvador está sujeto a las pertinentes condiciones regulatorias mientras que el cierre de la venta de Telefónica Móviles Guatemala tuvo lugar en dicha fecha.

Los **accesos totales** de Telefónica Hispam Norte alcanzaron 73,6 millones al 31 de diciembre de 2018 (+1,4% interanual).

Los **accesos móviles** totalizan 68,0 millones de clientes y crecen un 1,9% interanual.

- El parque de **contrato** creció un 4,5% interanual gracias a los buenos resultados en casi todos los países de la región como resultado en parte del enfoque de todo el Grupo en atraer clientes de alto valor. Los accesos de contrato crecieron en México (+8,0%), Centroamérica (+15,1%), Colombia (+2,7%) y Venezuela (+0,3%). Solo Ecuador experimentó un decrecimiento interanual en accesos de contrato (-1,6%).
- El parque de **prepago** creció un 1,4% interanual, registrándose ganancias netas positivas de 820 mil accesos en 2018, principalmente gracias a la evolución en Colombia (+1,0 millón de accesos) y en México (+1,1 millones de accesos), evolución que contrarresta Centroamérica (-791 mil accesos) y Venezuela (-637 mil accesos).
- La base de **smartphones** creció un 7,6% interanual, alcanzando los 32,0 millones de accesos (+2,3 millones comparado con diciembre de 2017) y una penetración sobre accesos móviles del 47,6% (+2,4 puntos porcentuales interanual), debido principalmente a Colombia (+15,2% interanual), Centroamérica (+22,5% interanual) y Venezuela (+5,7% interanual), que compensan la evolución de México (-1,9% interanual). Al mismo tiempo, los accesos con terminales 4G aumentan un 43,2%, alcanzando 19,5 millones de accesos al 31 de diciembre de 2018.

Los accesos del **negocio fijo tradicional** se sitúan en 3,2 millones a cierre de 2018 (-10,8% interanual) con una ganancia neta negativa de 385 mil accesos, asociada a la erosión del negocio fijo tradicional.

Los accesos de **banda ancha** alcanzan los 1,3 millones a cierre de 2018 (+8,8% interanual), debido principalmente al lanzamiento de Movistar al hogar en México y Ecuador y al leve incremento de accesos de banda ancha de Colombia (+0,9%). La penetración de accesos de banda ancha fija sobre accesos del negocio tradicional se sitúa en el 41,2% (+7,4 puntos porcentuales interanuales), como resultado de poner el foco en el despliegue de UBB especialmente en Colombia alcanzando los 1,1 millones de unidades inmobiliarias y 304 mil accesos conectados, de los que 177 mil fueron conectados este año. La penetración de los accesos UBB sobre accesos de banda ancha fija se sitúa en el 23,3% (+12,7 puntos porcentuales interanual).

Los accesos de **TV de pago** se sitúan en 1,0 millón a 31 de diciembre de 2018, incrementándose en un 2,6% interanual, como resultado de la ganancia neta positiva de Colombia (+18 mil accesos) y Centroamérica (+24 mil accesos) que compensan la ganancia neta negativa de Venezuela (-16,5 mil accesos). "Movistar Play", un servicio de TV a través de internet, fue lanzado en Colombia, Centroamérica y Ecuador y cuenta con 455 mil accesos a 31 de diciembre de 2018.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Hispam Norte en los dos últimos años:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA HISPAM NORTE	2017 (*)	2018	%Var. Reportada	%Var. Orgánica (1)
Importe neto de la cifra de negocios	4.331	4.075	(5,9%)	(1,2%)
<b>Negocio Móvil</b>	<b>3.595</b>	<b>3.343</b>	<b>(7,0%)</b>	<b>(1,5%)</b>
Ingresos de servicio móvil	3.089	2.744	(11,2%)	(5,0%)
<b>Negocio Fijo</b>	<b>736</b>	<b>732</b>	<b>(0,6%)</b>	<b>(0,2%)</b>
Otros ingresos	114	229	100,4%	69,1%
Aprovisionamientos	(1.385)	(1.349)	(2,6%)	3,2%
Gastos de personal	(375)	(352)	(6,1%)	(2,1%)
Otros gastos	(1.422)	(1.810)	27,3%	7,1%
<b>OIBDA</b>	<b>1.263</b>	<b>793</b>	<b>(37,2%)</b>	<b>(8,7%)</b>
Margen OIBDA	29,2%	19,5%	(9,7 p.p.)	(2,3 p.p.)
Amortizaciones	(992)	(967)	(2,5%)	1,0%
<b>Resultado Operativo (OI)</b>	<b>271</b>	<b>(174)</b>	<b>c.s.</b>	<b>(42,9%)</b>
CapEx	1.264	668	(47,1%)	(26,8%)
OpCF (OIBDA-CapEx)	—	125	n.s.	17,9%

c.s.: cambio de signo.

n.s.: no significativo.

(\*) Datos reexpresados.

(1) Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

#### Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como "orgánicas" o presentadas en "términos orgánicos" intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Hispam Norte se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2018/2017:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio constantes promedio de 2017 para los dos periodos, excepto para Venezuela (resultados de 2017 y 2018 convertidos al tipo de cambio sintético al cierre de cada periodo).

- **Gastos por reestructuración:** se excluye el impacto de gastos de reestructuración en 2018 y 2017 por importe de 18 y 24 millones de euros, respectivamente, de impacto en OIBDA.
  - **Resultado de la venta de torres:** se excluye el resultado obtenido en la venta de torres en 2018 y 2017 por importe de 51 millones de euros y 7 millones de euros, respectivamente.
  - **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico en 2018 y 2017, por importe de 135 millones de euros (principalmente en México) y 510 millones de euros (principalmente en Colombia), respectivamente.
  - **Impacto NIIF 15:** la variación orgánica excluye el efecto de la NIIF 15 en los resultados de 2018.
  - **Deterioro de fondos de comercio:** en la variación orgánica se excluye el resultado negativo procedente del deterioro del fondo de comercio. En 2018, se excluye el deterioro del fondo de comercio asignado a Telefónica Móviles México, por importe de 350 millones de euros. En 2017 no se registraron deterioros de fondo de comercio.
  - **Cambios en el perímetro de consolidación:** se excluye el efecto de los cambios en el perímetro de consolidación en 2018 y 2017. En estos años los principales cambios del perímetro de consolidación han sido la entrada en el perímetro de consolidación de las compañías colombianas Telebucaramanga, Metrotel y Optecom en octubre de 2017. En 2018 no ha habido cambios significativos en el perímetro de consolidación.
- Para excluir el impacto de los citados cambios de perímetro en el cálculo de la variación orgánica, la base comparativa de 2017 incluye los resultados de Telebucaramanga, Metrotel y Optecom para el año completo.
- **Otros ajustes:** se excluye el resultado positivo de la actualización de tarifas en Telefónica Venezuela en el último trimestre de 2017 (6 millones de euros en ingresos y 2 millones de euros en OIBDA reportados).

La siguiente tabla muestra las variaciones 2018/2017 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

TELEFÓNICA HISPAM NORTE 2018	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)							
	% Var. Reportada	% Var. Orgánica	Efecto tipo de cambio	Gastos de reestructuración	Venta de Torres	Adquisición de espectro	NIIF 15	Deterioro de fondo de comercio	Cambio de Perímetro	Otros ajustes
Ventas y prestaciones de servicios	(5,9%)	(1,2%)	(5,4)	—	—	—	(0,1)	—	0,8	(0,1)
Otros ingresos	100,4%	69,1%	(11,0)	—	42,2	—	—	—	2,6	—
Aprovisionamientos	(2,6%)	3,2%	(5,7)	—	—	—	0,3	—	(0,4)	—
Gastos de personal	(6,1%)	(2,1%)	(5,2)	(1,4)	—	—	—	—	2,4	—
Otros gastos	27,3%	7,1%	(5,9)	—	0,1	—	0,1	24,4	1,4	—
<b>OIBDA</b>	<b>(37,2%)</b>	<b>(8,7%)</b>	<b>(5,0)</b>	<b>0,4</b>	<b>3,7</b>	<b>—</b>	<b>(0,7)</b>	<b>(27,7)</b>	<b>1,2</b>	<b>(0,1)</b>
CapEx	(47,1%)	(26,8%)	(3,1)	—	—	(28,9)	—	—	1,3	—
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>n.s.</b>	<b>17,9%</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>

n.s.: no significativo

### Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 4.075 millones de euros en 2018, decreciendo un 5,9% interanual en términos reportados. Este decrecimiento se ve afectado principalmente por los tipos de cambio que restan 5,4 puntos

porcentuales, y el efecto del NIIF 15 que resta 0,1 puntos porcentuales a la variación interanual. En términos orgánicos, los ingresos decrecerían un 1,2% interanual, muy afectados por las bajadas de interconexión en México, que más que compensan el incremento de la venta de terminales móviles, la positiva evolución del contrato residencial, los ingresos de banda ancha fija y los ingresos de televisión.

Los **ingresos de servicio móvil** ascendieron a 2.744 millones de euros en 2018, decreciendo un 11,2% interanual en términos reportados. Este decrecimiento se ve afectado negativamente principalmente por los tipos de cambio que restan 5,2 puntos porcentuales a la variación interanual, y el efecto del NIIF 15 que resta 1,0 puntos porcentuales. Excluyendo estos impactos, estos ingresos decrecerían un 5,0% interanual. El comportamiento de los ingresos del servicio móvil por país fue el siguiente:

- En Colombia, los ingresos del servicio móvil ascienden a 759 millones de euros en 2018, decreciendo un 1,1% en términos reportados, afectados principalmente por el tipo de cambio (-4,8 puntos porcentuales) y el efecto NIIF 15 (-0,7 puntos porcentuales). Excluyendo estos impactos, estos ingresos crecerían un 4,4% gracias a la buena evolución de los ingresos prepago, servicios TI móviles, ingresos de interconexión móvil e ingresos de roaming nacional, que más que compensan la caída de los ingresos asociados a MVNOs.
- En México, los ingresos del servicio móvil ascendieron a 889 millones de euros en 2018, decreciendo un 19,3% interanual en términos reportados. Este decrecimiento se ve afectado principalmente por el tipo de cambio, que resta 5,4 puntos porcentuales al crecimiento, y el efecto NIIF 15, que resta 1,1 puntos porcentuales. Excluyendo estos impactos, estos ingresos decrecerían un 12,8%, principalmente por la reducción de las tarifas de interconexión de 19,1 a 11,3 centavos para el minuto entrante, y por la bajada de los ingresos de prepago afectados por menor parque recargador.

Los **ingresos de datos** en el segmento ascendieron a 1.564 millones de euros en 2018, decreciendo un 6,8% interanual en términos reportados. Este decrecimiento está afectado por los tipos de cambio que restan 5,4 puntos porcentuales y el efecto del NIIF 15 que resta 0,3 puntos porcentuales al crecimiento interanual. Aislado estos efectos, estos ingresos decrecerían un 1,1%, donde los menores ingresos de datos en México compensan los mayores ingresos en el resto de los países de la región.

Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 732 millones de euros en 2018, decreciendo un 0,6% interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto de los tipos de cambio, que resta 2,3 puntos porcentuales, y el efecto del NIIF 15, que resta 2,9 puntos porcentuales, estos ingresos decrecerían un 0,2% interanual, donde el descenso de los ingresos de acceso y voz de Colombia compensa el crecimiento de los ingresos de banda ancha fija y de televisión.

El **OIBDA** se situó en 793 millones de euros en 2018 decreciendo un 37,2% interanual en términos reportados, afectados principalmente por el resultado negativo procedente del deterioro del fondo de comercio de México, que resta 27,7 puntos porcentuales, por los tipos de cambio, que restan 5,0 puntos porcentuales, y por el efecto del NIIF 15, que resta 0,7 puntos porcentuales. En términos orgánicos, el OIBDA decrecería un 8,7%, debido a los menores ingresos y a los mayores gastos de terminales, red y sistemas. Este incremento de gastos se explica por:

- mayores gastos de aprovisionamientos debido a los mayores costes de terminales afectados por el incremento de actividad comercial de México y Ecuador mientras los gastos de interconexión se mantienen estables, y
- mayores gastos de red por la ampliación de las redes fijas especialmente en Colombia, y móviles fundamentalmente en Colombia y Centroamérica.

El aumento en costes mencionado arriba se compensa por los menores gastos de personal principalmente debido a Ecuador y Venezuela. Mayores gastos de personal en Colombia y Centroamérica.

A continuación, información adicional por país:

- Colombia: El OIBDA se situó en 556 millones de euros en 2018, creciendo un 15,4% interanual en términos reportados a pesar de la evolución del tipo de cambio (que resta 5,6 puntos porcentuales). El efecto del NIIF 15 aporta 0,3 puntos porcentuales al crecimiento interanual. Excluyendo estos impactos, la variación interanual ascendería a un 20,7%, gracias a la buena evolución del negocio unido a la plusvalía por la venta de inmuebles y venta de torres.
- México: El OIBDA se situó en 150 millones de euros en 2018, decreciendo un 50,4% en términos reportados, parcialmente afectado por el tipo de cambio (que resta 3,3 puntos porcentuales) y el efecto del NIIF 15 (que resta 1,3 puntos porcentuales). Excluyendo estos impactos, el OIBDA disminuiría un 45,7% como resultado de la reducción del margen de interconexión, la contabilización del canon de espectro en octubre de 2018 y la evolución de los ingresos de prepago.

El **margen OIBDA** se situó en el 19,5% en 2018, con un descenso interanual de 9,7 puntos porcentuales en términos reportados, afectados principalmente por la caída del margen en México.

### TELEFÓNICA HISPAM SUR

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica Hispam Sur de los últimos dos años a 31 de diciembre:

#### ACCESOS

Miles de accesos	2017 (*)	2018	%Var.
Accesos de telefonía fija (1)	7.938,5	7.435,2	(6,3%)
Accesos de datos e internet (2)	4.656,1	4.669,7	0,3%
Banda ancha	4.535,4	4.549,5	0,3%
FTTx/Cable	1.656,2	2.490,8	50,4%
Accesos móviles	43.775,1	42.575,1	(2,7%)
Prepago	27.631,8	25.571,6	(7,5%)
Contrato	16.143,3	17.003,5	5,3%
M2M	1.199,8	1.457,7	21,5%
TV de Pago	2.050,3	2.209,9	7,8%
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>58.419,9</b>	<b>56.889,9</b>	<b>(2,6%)</b>
<b>Total Accesos</b>	<b>58.445,9</b>	<b>56.913,1</b>	<b>(2,6%)</b>

(\*) Datos reexpresados.

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

(2) También denominado accesos de banda ancha fija.

Los **accesos totales** de Telefónica Hispam Sur alcanzan 56,9 millones a 31 de diciembre de 2018 (-2,6% interanual).

Los **accesos móviles** totalizan 42,6 millones de clientes a 31 de diciembre de 2018, cayendo un 2,7% interanualmente, principalmente por una menor base de clientes prepago.

- Los accesos de **contrato** crecieron un 5,3% interanualmente, con incrementos en todos los países de la región como resultado del enfoque de todo el Grupo en atraer clientes de alto valor. Los accesos de contrato crecieron en Telefónica Chile (+12,5%), Telefónica Argentina (+2,9%), Telefónica Perú (+4,8%) y Telefónica Uruguay (+1,7%).
- Los accesos de **prepago** descendieron un 7,5% interanualmente, con ganancia neta negativa de 2,1 millones de accesos en 2018, principalmente motivado por Telefónica Chile (-892 mil accesos), Telefónica Argentina (-810 mil accesos) y con Telefónica Uruguay y Telefónica Perú también reduciendo su base de accesos, aunque en menor medida. Esta evolución es principalmente debido a la intensa competitividad del mercado y el foco continuado del Grupo en atraer clientes de alto valor.

- La base de **smartphones** cayó un 1,3% interanualmente a 31 de diciembre de 2018, alcanzando 21,4 millones de accesos (-280 mil comparado con diciembre de 2017) con una penetración móvil del 51,3% (+0,6 puntos porcentuales interanual). Esta caída se debe principalmente a la evolución de Perú (-4,5% interanual) y Argentina (-1,9% interanual), que más que compensan el incremento de Chile (+7,5% interanual) y Uruguay (+3,1% interanual). Adicionalmente, los terminales 4G crecieron un 27,5% hasta alcanzar los 16,0 millones en diciembre de 2018.

Los accesos del **negocio fijo tradicional** alcanzaron 7,4 millones en 2018 (-6,3% interanual) con ganancia neta negativa de 503 mil accesos, motivado por la erosión del negocio tradicional fijo.

Los accesos de **banda ancha** alcanzan 4,5 millones a 31 de diciembre (+0,3% interanual), principalmente por los buenos resultados de Telefónica Perú (+10,1% interanual) que más que compensa las caídas en Telefónica Argentina (-9,1% interanual) y Telefónica Chile (-1,1% interanual), debido a que ambos operadores están enfocados en clientes de fibra (alto valor), en detrimento del negocio de cobre. La penetración de banda ancha sobre los accesos fijos tradicionales alcanza el 61,2% (+4,0 puntos porcentuales interanual) como resultado del foco en el despliegue de UBB en la región, alcanzando 8,3 millones de unidades inmobiliarias y 2,5 millones de accesos conectados (+50,4% interanualmente). La penetración de accesos de UBB sobre accesos de banda ancha alcanza el 54,7% (+18,2 puntos porcentuales interanual).

Los accesos de **televisión** alcanzan 2,2 millones (+7,8% interanual) registrando una ganancia neta de 160 mil accesos principalmente debido a la positiva evolución de Telefónica Perú (+11,8% interanual). "Movistar Play", un servicio de TV a través de internet, fue lanzado en la región y cuenta con 490 mil accesos a 31 de diciembre de 2018.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Hispam Sur en los dos últimos años:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA HISPAM SUR	2017 (*)	2018	%Var. Reportada	%Var. Orgánica (1)
Importe neto de la cifra de negocios	8.218	6.677	(18,8%)	9,6%
<b>Negocio Móvil</b>	<b>4.993</b>	<b>3.965</b>	<b>(20,6%)</b>	<b>9,8%</b>
Ingresos de servicio móvil	4.319	3.115	(27,9%)	5,9%
<b>Negocio Fijo</b>	<b>3.225</b>	<b>2.712</b>	<b>(15,9%)</b>	<b>9,3%</b>
Otros ingresos	160	148	(7,5%)	21,7%
Aprovisionamientos	(2.288)	(2.051)	(10,4%)	9,2%
Gastos de personal	(1.269)	(943)	(25,7%)	12,6%
Otros gastos	(2.546)	(2.112)	(17,1%)	10,7%
<b>OIBDA</b>	<b>2.275</b>	<b>1.719</b>	<b>(24,4%)</b>	<b>8,1%</b>
Margen OIBDA	27,7%	25,7%	(1,9 p.p.)	(0,4 p.p.)
Amortizaciones	(1.198)	(1.167)	(2,6%)	0,6%
<b>Resultado Operativo (OI)</b>	<b>1.077</b>	<b>552</b>	<b>(48,7%)</b>	<b>15,9%</b>
CapEx	1.414	1.116	(21,1%)	8,0%
OpCF (OIBDA-CapEx)	860	603	(29,9%)	8,3%

(\*) Datos reexpresados.

(1) Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

#### Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como "orgánicas" o presentadas en "términos orgánicos" intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Hispam Sur se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2018/2017:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio e hiperinflación en Argentina:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio constantes promedio de 2017 para los dos periodos. Asimismo, se excluye el impacto del ajuste por hiperinflación en Argentina en el ejercicio 2018.
- **Gastos por reestructuración:** se excluye el impacto de gastos de reestructuración en 2018 y 2017 por importe de 50 y 79 millones de euros, respectivamente, de impacto en OIBDA.
- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico en 2018 y 2017 por importe de 21 millones de euros (en Argentina) y 27 millones de euros (en Uruguay), respectivamente.
- **Impacto NIIF 15:** la variación orgánica excluye el efecto de la NIIF 15 en los resultados de 2018.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2018/2017 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

TELEFÓNICA HISPAM SUR 2018	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)			
	% Var. Reportada	% Var. Orgánica	Efecto tipo de cambio e hiperinflación	Gastos de reestructuración	Adquisición de espectro	NIIF 15
Ventas y prestaciones de servicios	(18,8%)	9,6%	(28,0)	—	—	(0,4)
Otros ingresos	(7,5%)	21,7%	(25,4)	—	—	(3,8)
Aprovisionamientos	(10,4%)	9,2%	(19,5)	—	—	(0,0)
Gastos de personal	(25,7%)	12,6%	(36,0)	(1,5)	—	—
Otros gastos	(17,1%)	10,7%	(27,3)	—	—	(0,5)
<b>OIBDA</b>	<b>(24,4%)</b>	<b>8,1%</b>	<b>(32,6)</b>	<b>0,9</b>	<b>—</b>	<b>(1,1)</b>
CapEx	(21,1%)	8,0%	(29,8)	—	0,8	—
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>(29,9%)</b>	<b>8,3%</b>	<b>(37,2)</b>	<b>2,2</b>	<b>(1,3)</b>	<b>(2,9)</b>

### Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 6.677 millones de euros en 2018 decreciendo un 18,8% interanual en términos reportados. Este decrecimiento se ve afectado principalmente por los tipos de cambio y la hiperinflación de Argentina que restan 28,0 puntos porcentuales, y el efecto NIIF 15 que resta 0,4 puntos porcentuales a la variación interanual. En términos orgánicos, los ingresos crecerían un 9,6% interanual, debido al buen comportamiento de los ingresos móviles y fijos y al incremento de la venta de terminales, a pesar de las bajadas de tarifas de interconexión.

- Los **ingresos de servicio móvil** ascendieron a 3.115 millones de euros en 2018, decreciendo un 27,9% interanual en términos reportados. Este decrecimiento se ve afectado negativamente principalmente por el efecto de los tipos de cambio y la hiperinflación en Argentina que resta 29,2 puntos porcentuales y el efecto NIIF 15, que resta 4,5 puntos porcentuales a la variación interanual. Excluyendo estos efectos, estos ingresos crecerían un 5,9% interanual. El comportamiento de los ingresos del servicio móvil por país fue el siguiente:
  - En Argentina, los ingresos del servicio móvil ascendieron a 1.270 millones de euros en 2018, decreciendo un 35,4% interanual en términos reportados. Este decrecimiento se ve afectado principalmente por el tipo de cambio y la hiperinflación que restan 49,8 puntos porcentuales y el efecto NIIF 15 que resta 9,1 puntos porcentuales a la variación interanual. Excluyendo estos efectos, los ingresos crecerían un 23,5% debido a la adecuación de tarifas en todos los negocios, un mayor parque de contrato y mayores ingresos por venta de terminales.



- En Chile, los ingresos del servicio ascendieron a 905 millones de euros en 2018 y decrecieron un 15,3% interanual en términos reportados, afectados principalmente por el efecto NIIF 15 que resta 6,7 puntos porcentuales al crecimiento interanual y al efecto tipo de cambio que resta 3,1 puntos porcentuales. Excluyendo estos efectos, estos ingresos decrecerían un 5,5%, como resultado del incremento de la agresividad del mercado.
- En Perú, los ingresos del servicio móvil ascendieron a 748 millones de euros en 2018, y decrecieron un 30,2% interanual en términos reportados debido principalmente al efecto NIIF 15 que resta 11,2 puntos porcentuales al crecimiento interanual y al efecto del tipo de cambio que resta 4,5 puntos porcentuales. Excluyendo estos efectos, estos ingresos decrecerían un 14,6%, impactados por una menor base de accesos, así como la alta agresividad del mercado procedente de los nuevos competidores, que también tienen un efecto negativo en el ARPU.
- Los **ingresos de datos** en el segmento ascendieron a 1.800 millones de euros en 2018, decreciendo un 26,3% interanual en términos reportados afectados principalmente por el tipo de cambio y la hiperinflación en Argentina que resta 42,3 puntos porcentuales y el efecto NIIF 15 que resta 1,4 puntos porcentuales al crecimiento interanual. Aislado estos efectos, estos ingresos crecerían un 17,5% interanual apalancados fundamentalmente por el crecimiento de los ingresos de datos de Argentina, que más que compensan el descenso de Perú y Chile.
- Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 2.712 millones de euros en 2018, decreciendo un 15,9% interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto de los tipos de cambio y la hiperinflación en Argentina (-24,9 puntos porcentuales) y el efecto NIIF 15 (-0,3 puntos porcentuales), estos ingresos crecerían un 9,3% interanual, impulsados por el crecimiento de los ingresos de banda ancha fija e ingresos de acceso y voz de Argentina debido a la adecuación de las tarifas, mejora en las velocidades y mayor calidad de la base de clientes.

El **OIBDA** se situó en 1.719 millones de euros en 2018 decreciendo un 24,4% en términos reportados, afectado principalmente por los tipos de cambio y la hiperinflación en Argentina que restan 32,6 puntos porcentuales y el efecto NIIF 15 que resta 1,1 puntos porcentuales. En términos orgánicos, el OIBDA crecería un 8,1%, debido al crecimiento de los ingresos que más que compensa los mayores gastos de terminales, red y sistemas. Este incremento de gastos se explica por:

- mayores gastos de aprovisionamientos debido al incremento de los gastos de terminales asociados a una mayor actividad comercial parcialmente compensados por menores gastos de interconexión en todos los países salvo Argentina y Chile;
- mayores gastos de personal impulsado por el aumento de la inflación en algunos países de la región, lo que fue parcialmente compensado con los ahorros derivados de los planes de reestructuraciones que se han llevado a cabo este año en Chile; y
- mayores gastos de red especialmente en Perú y Argentina por la ampliación de las redes fijas y móviles, así como el impacto de la inflación y de la depreciación de las divisas latinoamericanas respecto al dólar estadounidense.

A continuación, información adicional por país:

- Argentina: El OIBDA se situó en 669 millones de euros en 2018, decreciendo un 31,1% en términos reportados. El tipo de cambio y la hiperinflación (-71,2 puntos porcentuales), y el efecto NIIF 15 (-0,2 puntos porcentuales) contribuyen significativamente a este decrecimiento interanual. Excluyendo estos impactos el crecimiento interanual sería de un 40,3%, gracias al buen comportamiento de los ingresos que compensan los mayores gastos afectados por la inflación. Mayores gastos en atención al cliente como resultado de cambios en los sistemas técnicos para proporcionar mejor servicio y la unificación de la marca comercial. Mayores gastos de personal asociados a la inflación.
- Chile: El OIBDA se situó en 617 millones de euros en 2018, decreciendo un 2,1% en términos reportados, afectado principalmente por la evolución del tipo de cambio (-3,5 puntos

porcentuales) y el efecto NIIF 15 (-3,6 puntos porcentuales). Excluyendo estos impactos, el OIBDA crecería un 5,0%, explicado por los esfuerzos en eficiencias realizados durante el año que resultaron en una caída de los gastos que más que compensa la disminución de los ingresos antes comentada.

- Perú: El OIBDA se situó en 350 millones de euros en 2018, disminuyendo un 40,5% en términos reportados afectado principalmente por la evolución del tipo de cambio (-3,3 puntos porcentuales) y el efecto NIIF 15 (-0,1 puntos porcentuales). Excluyendo estos impactos, la reducción interanual sería de un 37,1%, afectados por la reducción de los ingresos, así como por el crecimiento del gasto comercial asociado a una fuerte aceleración de la actividad comercial que permitió en 2018 dar vuelta a la dinámica comercial del año anterior, permitiendo volver a crecer en clientes.

El **margen OIBDA** se situó en el 25,7% en 2018, con un decrecimiento interanual de 1,9 puntos porcentuales en términos reportados, afectado por el descenso en el margen de Perú.

### 3.4. Principales aspectos del ejercicio 2017

El año 2017 destacó por mantener un crecimiento positivo en OIBDA y en el Flujo de Caja Operativa (OIBDA-CapEx), incrementando un 7,1% y un 21,0% respectivamente en términos reportados. Además, destacó la continua transformación de la compañía, con 44,4 millones de unidades inmobiliarias preparadas para FTTx, y adicionalmente la cobertura de LTE alcanzó un 72% en 2017 con un crecimiento de 10,5 puntos porcentuales interanual, justificando mantener el CapEx sobre ingresos en un 16,7%. La Compañía cerró el año con un total de 343 millones de accesos (-1,9% interanual), explicado por la caída del prepago y la voz fija. Se mantuvo como foco estratégico crecer en clientes de valor, los clientes de contrato crecieron un 4,6% con respecto al 2016, totalizando 116 millones de clientes, y los clientes de UBB llegaron a los 11 millones de clientes a 31 de diciembre de 2017 representando un 20% de crecimiento frente al año anterior.

En el año 2017, los **ingresos** totalizaron 52.008 millones de euros, descendiendo un 0,1% comparado con el año anterior en términos reportados (+3,4% en términos orgánicos). El **OIBDA** ascendió a 16.187 millones de euros en 2017, lo que supuso un crecimiento en términos reportados del 7,1%. En términos orgánicos, el OIBDA creció un 5,3% debido a la positiva evolución de todas las regiones compensando los menores ingresos del servicio de España. En 2017, el resultado operativo totalizó 6.791 millones de euros, aumentando un 24,2% en términos reportados (+14,1% en términos orgánicos), incluyendo amortizaciones por importe de 9.396 millones de euros, decreciendo un 2,6% con respecto al 2016 en términos reportados.

Los **accesos totales** de Telefónica alcanzaron 343,5 millones a 31 de diciembre de 2017, decreciendo un 1,9% interanual como resultado principalmente de la pérdida de accesos prepago en Telefónica Hispam Norte, Telefónica Hispam Sur y Telefónica Alemania. Por servicios, hubo un incremento de la actividad comercial con foco en clientes de valor, que se reflejó en un sostenido crecimiento del contrato móvil (smartphones y LTE), la fibra y la televisión de pago. Los accesos de Telefónica Hispam Sur se redujeron un 5,8% interanual (representando el 17,0% del total de accesos del Grupo a 31 de diciembre de 2017), los accesos de Telefónica Alemania disminuyeron un 3,5% (representando el 13,9% del total del Grupo) y los accesos de Hispam Norte se redujeron un 1,7% interanual (representando el 21,1% del total de accesos del Grupo a 31 de diciembre de 2017).

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos a 31 de diciembre 2016 y 2017 respectivamente:

<b>ACCESOS</b>			
<b>Miles de accesos</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>%Var. Reportada</b>
Accesos de telefonía fija (1)	38.280,1	36.898,6	(3,6%)
Accesos de datos e internet (2)	21.652,1	21.864,6	1,0%
Banda ancha (3)	21.194,9	21.417,5	1,1%
Fibra y VDSL	9.137,6	10.961,6	20,0%
Accesos móviles	276.450,0	271.766,9	(1,7%)
Prepago	165.663,2	155.868,5	(5,9%)
Contrato	110.786,8	115.898,4	4,6%
M2M	14.002,0	16.137,2	15,2%
TV de Pago	8.289,0	8.467,7	2,2%
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>344.671,1</b>	<b>338.997,9</b>	<b>(1,6%)</b>
<b>Accesos Mayoristas</b>	<b>5.300,9</b>	<b>4.460,2</b>	<b>(15,9%)</b>
<b>Total Accesos</b>	<b>349.972,1</b>	<b>343.458,1</b>	<b>(1,9%)</b>

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

(2) También denominado accesos de banda ancha fija.

(3) Incluye ADSL, satélite, fibra, cable modem y circuitos de banda ancha.

La siguiente tabla muestra la evolución de accesos por segmento:

Accesos 2017	Variación interanual	% sobre Total Accesos	
		2016	2017
Telefónica España	(0,6%)	11,8%	11,9%
Telefónica Reino Unido	(1,7%)	7,4%	7,4%
Telefónica Alemania	(3,5%)	14,1%	13,9%
Telefónica Brasil	0,7%	27,8%	28,5%
Telefónica Hispam Norte	(1,7%)	21,1%	21,1%
Telefónica Hispam Sur	(5,8%)	17,7%	17,0%
Otras compañías	28,9%	0,1%	0,2%

Los **accesos móviles** ascendieron a 271,8 millones a diciembre de 2017 y disminuyeron un 1,7% frente al mismo período de 2016. Los menores accesos de prepago (-5,9% interanual) más que compensaron el crecimiento de los clientes móviles de contrato, que incrementó un 4,6% interanual, y que continuó aumentando su peso hasta el 42,6% de los accesos móviles (+2,6 puntos porcentuales interanual).

Los **smartphones** aumentaron (7,9% interanual) y se situaron en 158,7 millones de accesos, alcanzando una penetración sobre el total de accesos móviles del 63,0% (+5,9 puntos porcentuales interanual), reflejo del foco estratégico de la Compañía en el crecimiento de los servicios de datos.

Los **accesos de banda ancha fija** se situaron en 21,4 millones a 31 de diciembre de 2017, con un crecimiento del 1,1% interanual. Los accesos de fibra a 31 de diciembre de 2017 se situaron en 11,0 millones frente a 9,1 millones en 2016.

Los **accesos de televisión de pago** alcanzaron 8,5 millones de clientes a 31 de diciembre de 2017 con un crecimiento interanual del 2,2% por el crecimiento en Telefónica España (+5,2% interanual) que amplió su oferta de TV a toda la base de clientes Fusión, y en Telefónica Hispam Sur (+5,9% interanual) con crecimiento en todos los países que disponían de este servicio.

Las tablas a continuación, muestran la evolución estimada de Telefónica para el mercado de accesos móviles y de accesos de banda ancha fija, a 31 de diciembre 2016 y 2017 respectivamente.

#### Evolución posición competitiva

Telefónica	Cuota de mercado móvil (1)	
	2016	2017
España	29,7%	29,3%
Reino Unido	26,9%	26,3%
Alemania	37,9%	36,9%
Brasil	30,2%	31,7%
Argentina	33,3%	32,8%
Chile	32,6%	32,2%
Perú	44,0%	36,8%
Colombia	23,4%	24,4%
Venezuela	37,8%	39,1%
México	24,2%	22,0%
Centroamérica	29,9%	28,4%
Ecuador	30,7%	30,0%
Uruguay	33,0%	34,2%

(1) Estimación interna en ambos años

Telefónica	Cuota de BAF (1)	
	2016	2017
España	42,5%	40,6%
Brasil	27,9%	26,5%
Argentina	28,4%	24,1%
Chile	36,5%	34,6%
Perú	78,7%	73,9%
Colombia	16,3%	15,3%

(1) Estimación interna en ambos años.

### 3.5. Resultados consolidados 2017/2016

Esta sección presenta las variaciones de las cuentas de resultados consolidadas del Grupo Telefónica de los ejercicios 2017 y 2016.

Resultados Consolidados	Año finalizado 31 de diciembre				Variación %	
	2016		2017		2017 vs 2016	
Millones de Euros	Total	% Sobre Ingresos	Total	% Sobre Ingresos	Total	%
Ventas y prestaciones de servicios	52.036	100,0%	52.008	100,0%	(28)	(0,1%)
Otros ingresos	1.763	3,4%	1.489	2,9%	(274)	(15,5%)
Aprovisionamientos	(15.242)	(29,3%)	(15.022)	(28,9%)	220	(1,4%)
Gastos de personal	(8.098)	(15,6%)	(6.862)	(13,2%)	1.236	(15,3%)
Otros gastos	(15.341)	(29,5%)	(15.426)	(29,7%)	(85)	0,5%
<b>RESULTADO OPERATIVO ANTES DE AMORTIZACIONES (OIBDA)</b>	<b>15.118</b>	<b>29,1%</b>	<b>16.187</b>	<b>31,1%</b>	<b>1.069</b>	<b>7,1%</b>
Margen OIBDA	29,1%		31,1%			2,1 p.p.
Amortizaciones	(9.649)	(18,5%)	(9.396)	(18,1%)	253	(2,6%)
<b>RESULTADO OPERATIVO</b>	<b>5.469</b>	<b>10,5%</b>	<b>6.791</b>	<b>13,1%</b>	<b>1.322</b>	<b>24,2%</b>
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	(5)	0,0%	5	0,0%	10	c.s.
Resultado financiero neto	(2.219)	(4,3%)	(2.199)	(4,2%)	20	(0,9%)
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>3.245</b>	<b>6,2%</b>	<b>4.597</b>	<b>8,8%</b>	<b>1.352</b>	<b>41,6%</b>
Impuesto sobre beneficios	(846)	(1,6%)	(1.219)	(2,3%)	(373)	44,1%
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>2.399</b>	<b>4,6%</b>	<b>3.378</b>	<b>6,5%</b>	<b>979</b>	<b>40,8%</b>
Atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante	2.369	4,6%	3.132	6,0%	763	32,2%
Atribuido a los intereses minoritarios	30	0,1%	246	0,5%	216	n.s.

c.s.: cambio de signo

n.s.: no significativo

#### Ajustes para el cálculo de las variaciones orgánicas

Las variaciones porcentuales interanuales señaladas en este documento como “orgánicas” o presentadas “en términos orgánicos” pretenden presentar variaciones interanuales sobre una base comparable, mediante la aplicación de un perímetro de consolidación constante, tipos de cambio constantes y aplicando otros ajustes específicos que se describen a continuación. Las variaciones “orgánicas” no deben ser evaluadas separadamente ni deben considerarse una alternativa a las variaciones reportadas.

A los efectos de este informe, variación “orgánica” 2017/2016 se define como la variación reportada ajustada para excluir los impactos que se detallan a continuación:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio y ajustes por hiperinflación en Venezuela:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio promedio constantes respecto del mismo periodo del ejercicio anterior. En particular, se han utilizado los tipos de cambio promedio de 2016 para los dos años.

La evolución de los tipos de cambio ha impactado negativamente en los resultados reportados de 2017, principalmente por la depreciación frente al euro de varias divisas latinoamericanas (en especial el bolívar venezolano y el peso argentino) y de la libra esterlina.

Asimismo, se excluye el impacto de los ajustes por hiperinflación en Venezuela, revirtiendo los ajustes registrados.

El efecto de los tipos de cambio e hiperinflación en Venezuela resta 3,2 puntos porcentuales al crecimiento de las ventas y 4,7 puntos porcentuales al crecimiento del OIBDA.

- **Cambios en el perímetro de consolidación:** se excluye el efecto de los cambios en el perímetro de consolidación en 2017 y 2016. En estos años los principales cambios del perímetro de consolidación fueron la venta de Telefé y de Telecomunicaciones Personalizadas en el último trimestre de 2016 y la entrada en el perímetro de consolidación de las compañías colombianas Telebucaramanga, Metrotel y Optecom en octubre de 2017.

Para excluir el impacto de los citados cambios de perímetro en el cálculo de la variación orgánica, la base comparativa de 2016 excluye los resultados consolidados de Telefé y Telecomunicaciones Personalizadas, y en 2017 se excluyen los resultados de Telebucaramanga, Metrotel y Optecom.

- **Gastos por reestructuración:** se excluye el impacto en 2017 y 2016 de los gastos de reestructuración principalmente relacionados con el plan voluntario de suspensión de empleo en Telefónica España, con los procesos de reestructuración de Telefónica Alemania, Telefónica Hispam Norte y Telefónica Hispam Sur, así como del programa de simplificación en áreas globales.

La distribución por segmentos de los gastos de reestructuración es la siguiente (impactos en OIBDA):

Millones de Euros	2016	2017
Telefónica España	837	165
Telefónica Brasil	40	—
Telefónica Alemania	89	82
Telefónica Reino Unido	37	—
Telefónica Hispam Norte	18	24
Telefónica Hispam Sur	66	79
Otras compañías	293	(10)
<b>Total gastos por reestructuración</b>	<b>1.380</b>	<b>340</b>

- **Resultado en la venta de torres:** se excluye el resultado obtenido en 2017 y 2016 por la venta de torres.

En 2017, el impacto en OIBDA por la venta de torres ascendieron a 7 millones de euros, principalmente en Telefónica Hispam Norte. En 2016 ascendió a 1 millón de euros, principalmente en Telefónica Hispam Norte.

- **Adquisición de espectro radioeléctrico:** se excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico en 2017 y 2016.

En 2017, estas adquisiciones ascendieron a 538 millones de euros, de los que 470 millones de euros correspondieron a Telefónica Colombia, 4 millones de euros a Telefónica México, 36 millones de euros a Telefónica Centroamérica (21 millones de euros en Costa Rica y 15 millones de euros en el Salvador), 27 millones de euros a Telefónica Uruguay y 1 millón de euros a Telefónica Alemania.

En 2016 estas adquisiciones ascendieron a 345 millones de euros, de los que 284 millones de euros correspondieron a Telefónica Perú, 48 millones de euros a Telefónica Brasil, 7 millones de euros a Telefónica España y 6 millones de euros a Telefónica Alemania.

- **Plusvalías o minusvalías en venta de compañías:** en la variación orgánica se excluye el resultado positivo o negativo obtenido en la venta de compañías.

En 2017 no se registró ningún resultado en venta de compañías. La base comparativa de 2016 excluye el resultado positivo obtenido en la venta de Telefé (199 millones de euros) y de Telecomunicaciones Personalizadas (29 millones de euros), y el resultado negativo en la venta de Vocem (16 millones de euros).

- **Deterioro de fondos de comercio:** en la variación orgánica se excluye el resultado negativo procedente del deterioro de fondos de comercio.

En 2017 no se registraron deterioros de fondo de comercio. La base comparativa de 2016 excluye el deterioro de los fondos de comercio asignados a Telefónica Venezolana y Telefónica Móviles México, por importe de 124 y 91 millones de euros, respectivamente.

- **Otros ajustes:** se excluye el impacto de la provisión de determinadas contingencias regulatorias en 2017 de Telefónica Brasil por importe de 50 millones de euros y en otras sociedades por importe de 57 millones de euros, así como de las provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución por importe de 13 millones de euros en 2017 y 18 millones de euros en 2016. Asimismo, se excluye el resultado positivo de la actualización de tarifas en Telefónica Venezuela en el último trimestre de 2017 (6 millones de euros en ingresos y 2 millones de euros en OIBDA reportados).

Las variaciones reportadas y orgánicas 2017/2016 (calculadas conforme a los ajustes arriba descritos) de determinadas partidas de las cuentas de resultados consolidadas, CapEx y OIBDA-Capex se muestran a continuación:

TELEFÓNICA 2017	Variación interanual	
	% Var. Reportada	% Var. Orgánica
Ventas y prestaciones de servicios	(0,1%)	3,4%
Otros ingresos	(15,5%)	(3,6%)
Aprovisionamientos	(1,4%)	0,6%
Gastos de personal	(15,3%)	3,0%
Otros gastos	0,5%	3,7%
<b>OIBDA</b>	<b>7,1%</b>	<b>5,3%</b>
<b>Resultado operativo</b>	<b>24,2%</b>	<b>14,1%</b>
CapEx	(2,6%)	(1,2%)
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>21,0%</b>	<b>12,2%</b>

La siguiente tabla muestra las aportaciones al crecimiento reportado de cada uno de los impactos considerados en el cálculo de las variaciones orgánicas explicados anteriormente. La aportación al crecimiento reportado, expresada en puntos porcentuales, es el resultado de dividir el importe de cada impacto (o la diferencia cuando afecta a los dos periodos) entre la cifra consolidada reportada del año anterior en cada epígrafe.

TELEFÓNICA 2017	Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)							
	Efecto tipo de cambio e hiperinflación	Cambio de Perímetro	Gastos de reestructuración	Venta de Torres	Adquisición de espectro	Resultado en venta de empresas	Deterioro de fondo de comercio	Otros ajustes
Ventas y prestaciones de servicios	(3,2)	(0,3)	—	—	—	—	—	—
Otros ingresos	0,1	—	—	0,4	—	(12,9)	—	—
Aprovisionamientos	(1,8)	(0,2)	—	—	—	—	—	—
Gastos de personal	(4,3)	(0,8)	(12,7)	—	—	—	—	—
Otros gastos	(4,5)	(0,1)	—	—	—	(0,1)	(1,4)	3,2
<b>OIBDA</b>	<b>(4,7)</b>	<b>(0,2)</b>	<b>6,8</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>(1,4)</b>	<b>1,4</b>	<b>(0,6)</b>
<b>Resultado operativo</b>	<b>(10,7)</b>	<b>(0,5)</b>	<b>18,9</b>	<b>0,1</b>	<b>—</b>	<b>(3,9)</b>	<b>3,9</b>	<b>(1,8)</b>
CapEx	(3,6)	—	—	—	2,2	—	—	—
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>(6,4)</b>	<b>(0,4)</b>	<b>16,7</b>	<b>0,1</b>	<b>(3,1)</b>	<b>(3,4)</b>	<b>3,5</b>	<b>(1,6)</b>



## Análisis de los resultados

**Ventas y prestaciones de servicios (ingresos)**, en 2017 los ingresos alcanzaron 52.008 millones de euros, disminuyendo en términos reportados un 0,1% interanual, impactado por la evolución negativa de los tipos de cambio y la hiperinflación en Venezuela (-3,2 puntos porcentuales interanual) y los cambios en el perímetro de consolidación (-0,3 puntos porcentuales interanual), que compensaron los mayores ingresos de Telefónica Hispam Norte, Telefónica Hispam Sur, Telefónica Brasil y Telefónica Reino Unido. En términos orgánicos (para información adicional sobre variaciones orgánicas, ver "Ajustes para el cálculo de las variaciones orgánicas"), el incremento interanual sería de un 3,4%. La estructura de los ingresos refleja la diversificación de la Compañía. El segmento que más contribuyó fue Telefónica España que supone el 24,3% (-0,3 puntos porcentuales respecto a 2016), seguido de Telefónica Brasil que contribuyó con el 23,1% (aumentando su contribución en 1,8 puntos porcentuales respecto a 2016) y por Telefónica Hispam Sur que supuso un 15,8% (aumentando su contribución en 0,7 puntos porcentuales respecto a 2016).

Desde el 1 de enero de 2017 se revisaron los ingresos del servicio móvil (principalmente los ingresos de datos) y los ingresos del negocio fijo debido a criterios diferentes de asignación. A efectos comparativos, estos datos del 2016 se reportaron bajo el mismo criterio. Este cambio no afecta a la cifra total reportada de ingresos del negocio móvil.

Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron en 2017 a 32.827 millones de euros (de los que 28.677 millones de euros corresponden a ingresos del servicio y 4.150 millones de euros a ingresos por venta de terminales), lo que supuso un crecimiento de un 1,2% interanual en términos reportados como resultado de los mayores ingresos de Telefónica Hispam Sur, Telefónica Brasil y Telefónica Reino Unido, parcialmente compensado por el impacto negativo del tipo de cambio e hiperinflación en Venezuela (-4,1 puntos porcentuales interanual). En términos orgánicos, los ingresos del negocio móvil crecerían un 5,3% a pesar de los impactos regulatorios en ingresos de interconexión en algunas operadoras del Grupo.

Los **ingresos del servicio móvil**, que incluyen los ingresos de datos móviles, ascendieron en 2017 a 28.677 millones de euros, creciendo en términos reportados un 0,9% interanual principalmente explicado por el mayor consumo de datos. Excluyendo el impacto de tipo cambio e hiperinflación en Venezuela el crecimiento sería del 5,1%.

Los **ingresos de datos móviles** ascendieron en 2017 a 16.942 millones de euros, creciendo en términos reportados un 11,5% interanual principalmente por el mayor consumo de datos. Excluyendo los impactos de tipo cambio y la hiperinflación en Venezuela (-5,4 puntos porcentuales interanual), los ingresos de datos móviles crecieron un 16,8% como resultado de la popularización del uso de datos con cada vez más planes incluyendo datos inclusive en prepago. Los ingresos de datos móviles supusieron el 59,1% de los ingresos de servicio móvil en 2017, 5,6 puntos porcentuales más comparado con 2016 en términos reportados.

Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron en 2017 a 18.331 millones de euros, lo que supuso un crecimiento del 1,8% interanual en términos reportados, a pesar del impacto negativo del tipo cambio y la hiperinflación en Venezuela (-0,1 puntos porcentuales interanual). Excluyendo este impacto, el crecimiento de los ingresos del negocio fijo sería del 1,9%. La mejora se explica fundamentalmente por el crecimiento de los ingresos de conectividad de banda ancha y de la TV de pago, como consecuencia de las acciones comerciales desarrolladas por la Compañía con el objetivo de incrementar nuestra propuesta de valor dando cada vez más velocidades a nuestros clientes.

**Otros ingresos** alcanzaron 1.489 millones de euros en 2017, que incluyeron principalmente los trabajos realizados para el inmovilizado y los resultados por enajenación de otros activos.

En 2016, otros ingresos incluían también el resultado positivo obtenido por la venta de Telefé (199 millones de euros) y de Telecomunicaciones Personalizadas (29 millones de euros).

**Gastos totales** que incluyen los gastos de aprovisionamientos, de personal y otros gastos (principalmente servicios exteriores y tributos), ascendieron a 37.310 millones de euros en 2017, disminuyendo un 3,5% en términos reportados respecto a 2016 debido principalmente al efecto del tipo de cambio e hiperinflación en

Venezuela (-3,4 puntos porcentuales interanual) y a menores gastos de reestructuración en 2017 (-2,7 puntos porcentuales interanual). Estos costes se explican en detalle a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 15.022 millones de euros en 2017 disminuyendo un 1,4% en términos reportados, impactados por el efecto del tipo de cambio e hiperinflación en Venezuela (-1,8 puntos porcentuales). En términos orgánicos los aprovisionamientos crecerían un 0,6% interanual, principalmente por mayores costes de terminales.
- Los **gastos de personal** alcanzaron 6.862 millones de euros en 2017, disminuyendo un 15,3% en términos reportados. Esta reducción está impactada por menores gastos de reestructuración en 2017 (303 millones de euros en 2017 frente a 1.336 millones de euros en 2016). En términos orgánicos, los gastos de personal crecieron un 3,0% interanual, principalmente por el efecto negativo de la inflación en algunos países de Latinoamérica.

La plantilla promedio del año 2017 alcanzó 125.371 empleados, disminuyendo un 5,1% respecto a la del conjunto de 2016.

- **Otros gastos** alcanzaron 15.426 millones de euros en 2017, aumentando un 0,5% en términos reportados, como resultado principalmente de la presión inflacionaria en algunos países latinoamericanos y la depreciación de algunas monedas latinoamericanas frente al dólar, que compensa el impacto del tipo de cambio e hiperinflación en Venezuela (-4,5 puntos porcentuales). Mayores costes de red, resultado del mayor tráfico de datos y mayores costes de sistemas por los procesos de transformación de nuestros sistemas que nos obligan a tener ambos sistemas conviviendo, ya que todavía estamos decomisionando algunos sistemas. En términos orgánicos, los otros gastos crecieron un 3,7%.

El **OIBDA** en 2017 ascendió a 16.187 millones de euros, lo que supuso un crecimiento en términos reportados del 7,1%, como resultado principalmente de la menor provisión por gastos de reestructuración en el año 2017 respecto a 2016 (+6,8 puntos porcentuales), compensando parcialmente el efecto de tipos de cambio e hiperinflación en Venezuela (-4,7 puntos porcentuales). En términos orgánicos, el OIBDA crecería interanualmente un 5,3% apoyado en la positiva evolución de los ingresos del servicio y el continuo esfuerzo de contención de gastos.

El **margen OIBDA** cerró 2017 en 31,1% aumentando 2,1 puntos porcentuales respecto al mismo período del año anterior en términos reportados.

Por segmentos, las regiones que más aportaron al OIBDA del Grupo Telefónica en 2017 fueron: Telefónica España que aportó 30,6% (+1,5 puntos porcentuales comparado con 2016), Telefónica Brasil con un 25,9% (que aumentó su aportación en 1,4 puntos porcentuales respecto a 2016) y Telefónica Hispam Sur con un 14,1% (si bien redujo su aportación en 1,6 puntos porcentuales respecto a 2016 explicado por la menor contribución de Perú y Chile).

A cierre de 2017, las **amortizaciones del inmovilizado** ascendieron a 9.396 millones de euros (-2,6% interanual en términos reportados) debido fundamentalmente al efecto tipo de cambio y el efecto de la hiperinflación en Venezuela (-1,3 puntos porcentuales) y por menores amortizaciones en Telefónica España y Telefónica Alemania.

El **resultado operativo (OI)** del ejercicio 2017 ascendió a 6.791 millones de euros creciendo un 24,2% en términos reportados (14,1% en términos orgánicos).

Las **participaciones en resultados de inversiones puestas en equivalencia** en 2017 alcanzaron un resultado positivo de 5 millones de euros (comparado con un resultado negativo de 5 millones de euros en 2016).

Los **gastos financieros netos** de enero-diciembre (2.199 millones de euros) disminuyeron un 0,9% respecto a los del mismo período del año anterior fundamentalmente por la reducción del coste de la deuda en divisas europeas y latinoamericanas compensándose este efecto con los menores impactos asociados a Venezuela y no repetir los ahorros en la gestión de coberturas en libras ligadas a Telefónica Reino Unido en 2016.

El **gasto por impuesto** en 2017 ascendió a 1.219 millones de euros que, sobre un resultado antes de impuestos de 4.597 millones de euros, situó la tasa efectiva en 26,5%, en línea con la registrada en 2016 (26,1%).

Resultado de las partidas anteriores, el **resultado del ejercicio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante** alcanzó 3.132 millones de euros (2.369 millones de euros en 2016).

El **resultado del ejercicio atribuido a los intereses minoritarios** alcanzó los 246 millones de euros, 216 millones de euros mayor que en 2016, fundamentalmente por mayores resultados atribuidos a los minoritarios de Telefónica Brasil y Telefónica Colombia y menores pérdidas de Telefónica Alemania.

### 3.6. Resultados por segmentos 2017/2016

#### TELEFÓNICA ESPAÑA

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica España a 31 de diciembre 2016 y 2017 respectivamente:

ACCESOS			
Miles de accesos	2016	2017	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija (1)	9.720,2	9.304,7	(4,3%)
Accesos de datos e internet (2)	6.094,5	6.039,6	(0,9%)
Banda ancha	6.067,3	6.020,3	(0,8%)
FTTH	2.998,3	3.423,7	14,2%
Accesos móviles	17.237,7	17.576,5	2,0%
Prepago	2.329,3	1.793,4	(23,0%)
Contrato	14.908,4	15.783,1	5,9%
M2M	2.006,3	2.015,6	0,5%
TV de Pago	3.657,0	3.847,6	5,2%
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>36.709,4</b>	<b>36.768,5</b>	<b>0,2%</b>
<b>Accesos Mayoristas</b>	<b>4.525,5</b>	<b>4.221,1</b>	<b>(6,7%)</b>
<b>Total Accesos</b>	<b>41.234,9</b>	<b>40.989,6</b>	<b>(0,6%)</b>

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

(2) También denominado accesos de banda ancha fija.

Durante el año 2017 la actividad comercial continuó apalancada en los activos diferenciales de la Compañía básicamente a través de la oferta convergente (ofrecer más de un servicio por un solo precio) "Movistar Fusión+" y la estrategia de "Más por Más". La Compañía continuó evolucionando dicha oferta adaptándola a la demanda incremental de los clientes, principalmente a través del incremento de los datos incluidos en todas las líneas móviles en los paquetes Fusión. Adicionalmente, en julio de 2017 se amplió la oferta con el lanzamiento de dos nuevas opciones de "Fusión+" ("Fusión Series" y "Fusión #0"), incorporando así el servicio de TV y sus funcionalidades en todo el portfolio convergente.

El churn de fusión residencial en el año 2017 ascendió a 1,5% (+0,2 puntos porcentuales interanual), reflejo de la mayor competitividad en el mercado durante el año. Los accesos de banda ancha disminuyeron en 47 mil interanualmente y la pérdida neta de accesos alcanzó los 416 mil clientes. Por otro lado, los clientes de alto valor, como los accesos de fibra, aumentaron en 425 mil y los accesos de contrato móvil crecieron en 875 mil, reflejando el éxito de la estrategia convergente (ofrecer más de un servicio por un solo precio), que desde 2017 incluye en todas las tarifas Fusión una segunda línea móvil.

Telefónica España gestionó 41,0 millones de **accesos** a 31 de diciembre de 2017 (-0,6% comparado con 31 de diciembre de 2016), explicado por el descenso de accesos móviles prepago y de telefonía fija, así como de los accesos mayoristas de cobre. En este sentido, cabe resaltar que los accesos minoristas crecieron un 0,2% respecto a 2016.

"**Movistar Fusión**" **residencial** con un parque de 4,4 millones de clientes con 3,7 millones de líneas móviles adicionales a 31 de diciembre de 2017, mantuvo un sólido crecimiento interanual (+2,1% y +45,2% interanual, respectivamente), representando el 85,5% de los clientes de banda ancha fija residencial (+2,2 puntos porcentuales interanual) y el 79,3% de los de contrato móvil residencial (+6,2 puntos porcentuales interanual). Es importante mencionar que la penetración de servicios de alto valor con "Movistar Fusión" continuó aumentando, con un 38,4% de la base de clientes ya disfrutando de fibra ultrarrápida de 300 Mb (+1,7 puntos porcentuales interanual) y un 75,6% con TV de pago (+7,7 puntos porcentuales interanual) así como el

incremento de líneas móviles (cada paquete principal de Fusión tiene de media 1,8 líneas móviles comparado con 1,6 en 2016) a 31 de diciembre de 2017.

Los **accesos minoristas de banda ancha** decrecieron en 47 mil accesos en el año 2017, hasta alcanzar los 6 millones (-0,8% interanual).

Los **accesos de fibra** mostraron una buena evolución en términos de ganancia neta situándose en 3,4 millones a 31 de diciembre de 2017 (+14,2% respecto a 31 de diciembre de 2016) y supusieron ya el 56,9% de los accesos de banda ancha (+7,5 puntos porcentuales interanual), con una ganancia neta de 425 mil en el año 2017. Por su parte, los accesos de fibra ultrarrápida de 300 Mb (con ARPU adicional de entre 10-12 euros, IVA incluido) ascendieron a 2,2 millones de accesos (64,5% de los accesos de fibra). A 31 de diciembre de 2017, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó a 19,2 millones de unidades inmobiliarias, 2,1 millones más que a 31 de diciembre de 2016, y continuó siendo la más extensa de Europa.

La planta total de **accesos móviles** se situó en 17,6 millones a 31 de diciembre de 2017, un 2,0% más que a 31 de diciembre de 2016 como resultado del aumento del parque de contrato y a pesar del menor parque de prepago, reflejando el éxito de la estrategia convergente y el buen comportamiento de la portabilidad, positiva en el cuarto trimestre del año e impulsada por la mejora de la oferta asociada. El parque de contrato aumentó su ritmo de crecimiento alcanzando el 5,9% interanual a 31 de diciembre de 2017. La penetración de smartphones a 31 de diciembre de 2017 ascendió al 76,4% del parque móvil de voz (+5,6 puntos porcentuales interanual) impulsando significativamente el incremento de tráfico de datos (110,8% interanual) debido al mayor número de clientes con el renovado portfolio conteniendo paquetes de datos superiores.

La cobertura LTE continuó incrementándose, alcanzando una cobertura aproximada del 97% (criterio basado en el cálculo de la competencia, la suma de los habitantes en ciudades con cobertura LTE) de la población a 31 de diciembre de 2017, aumentando en 0,7 puntos porcentuales comparado con el 31 de diciembre de 2016. Así, los clientes LTE superaron los 7,6 millones a 31 de diciembre de 2017, con una penetración que se situó en el 49,4% (+9,5 puntos porcentuales interanual).

Los **accesos de televisión** de pago totalizaron 3,8 millones a 31 de diciembre de 2017, un 5,2% más que a 31 de diciembre de 2016 impulsados por la inclusión de servicios de TV en todo el portfolio convergente desde julio de 2017.

Los **accesos mayoristas** totalizaron 4,2 millones a 31 de diciembre de 2017, con una caída del 6,7% interanual, si bien los accesos NEBA (Nuevo Servicio Ethernet de Banda Ancha) Fibra aumentaron en 850 mil accesos; el 20,1% del total de accesos mayoristas (+12,9 puntos porcentuales interanual) y reflejando la positiva evolución de la red con tecnologías superiores.

La siguiente tabla muestra los resultados de Telefónica España a 31 de diciembre 2016 y 2017 respectivamente:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA ESPAÑA	2016	2017	%Var. Reportada	%Var. Orgánica (3)
Importe neto de la cifra de negocios	12.815	12.653	(1,3%)	(1,2%)
<b>Residencial (1)</b>	<b>6.536</b>	<b>6.602</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,0%</b>
Fusión	4.096	4.470	9,1%	9,1%
No Fusión	2.440	2.132	(12,6%)	(12,6%)
<b>Empresas</b>	<b>3.445</b>	<b>3.401</b>	<b>(1,3%)</b>	<b>(1,3%)</b>
Comunicaciones	2.721	2.631	(3,3%)	(3,3%)
TI	724	770	6,4 %	6,4 %
<b>Otros (2)</b>	<b>2.337</b>	<b>2.271</b>	<b>(2,8%)</b>	<b>(2,5%)</b>
Otros ingresos	474	410	(13,5%)	(8,0%)
Aprovisionamientos	(3.406)	(3.481)	2,2 %	2,2 %
Gastos de personal	(3.022)	(2.212)	(26,8%)	(6,3%)
Otros gastos	(2.458)	(2.418)	(1,6%)	(1,4%)
<b>OIBDA</b>	<b>4.403</b>	<b>4.952</b>	<b>12,5%</b>	<b>(1,8%)</b>
Margen OIBDA	34,4%	39,1%	4,8 p.p.	(0,2 p.p.)
Amortizaciones	(1.827)	(1.688)	(7,6%)	(7,6%)
<b>Resultado Operativo (OI)</b>	<b>2.576</b>	<b>3.264</b>	<b>26,7%</b>	<b>1,3%</b>
CapEx	1.852	1.683	(9,1%)	(8,8%)
OpCF (OIBDA-CapEx)	2.551	3.269	28,2%	2,0%

(1) Los ingresos de Residencial también incluyen ingresos del segmento residencial y autónomos.

(2) Los otros incluyen ingresos mayoristas, ingresos de filiales y resto de ingresos.

(3) Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

#### Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como “orgánicas” o presentadas en “términos orgánicos” intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica España se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2017/2016:

- **Cambios en el perímetro de consolidación:** la principal variación de 2017 respecto al ejercicio anterior correspondió a la venta de Telecomunicaciones Personalizadas, que se produjo en el último trimestre de 2016.
- **Gastos por reestructuración:** se excluye el impacto de los gastos de reestructuración relacionados con el plan voluntario de suspensión de empleo y otros planes en Telefónica España que ascendieron a 165 y 837 millones de euros en 2017 y 2016, respectivamente.
- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de adquisiciones de espectro en 2016, que ascendió a 7 millones de euros. Durante 2017 no hubo adquisiciones.
- **Plusvalías o minusvalías en venta de compañías:** la base comparativa de 2016 excluye el resultado positivo obtenido en la venta de Telecomunicaciones Personalizadas por importe de 29 millones de euros.
- **Optimización de la red de distribución:** se excluye el impacto de las provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución en 2017 y 2016, por importe de 13 y 18 millones de euros, respectivamente.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2017/2016 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados, y la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada.

TELEFÓNICA ESPAÑA 2017	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)				
	% Var. Reportada	% Var. Orgánica	Cambio de Perímetro	Gastos de reestructuración	Adquisición de espectro	Resultado en venta de empresas	Red de Distribución España
Ventas y prestaciones de servicios	(1,3%)	(1,2%)	(0,1)	—	—	—	—
Otros ingresos	(13,5%)	(8,0%)	—	—	—	(6,0)	—
Aprovisionamientos	2,2%	2,2%	—	—	—	—	—
Gastos de personal	(26,8%)	(6,3%)	—	(22,3)	—	—	—
Otros gastos	(1,6%)	(1,4%)	—	—	—	—	(0,2)
<b>OIBDA</b>	<b>12,5 %</b>	<b>(1,8)%</b>	<b>(0,1)</b>	<b>15,3</b>	<b>—</b>	<b>(0,7)</b>	<b>0,1</b>
CapEx	(9,1%)	(8,8%)	—	—	(0,4)	—	—
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>28,2 %</b>	<b>2,0 %</b>	<b>(0,2)</b>	<b>26,4</b>	<b>0,3</b>	<b>(1,1)</b>	<b>0,2</b>

### Análisis de los resultados

En 2017 los **ingresos** ascendieron a 12.653 millones de euros, lo que representa una caída interanual en términos reportados de 1,3%, impactado por los menores ingresos por venta de terminales. En términos orgánicos (excluyendo Telecomunicaciones Personalizadas del perímetro de consolidación) la bajada sería de 1,2%.

Dado el alto nivel de convergencia (ofrecer más de un servicio por un solo precio), el desglose de los ingresos por negocios es cada vez menos representativo. Por esta razón, Telefónica España publica sus resultados con esta nueva apertura que tiene más sentido de cara a su gestión.

- Los **ingresos de residencial** (6.602 millones de euros en el año 2017) aumentaron un 1,0% interanual en términos reportados, impulsados por el crecimiento del ARPU y por el crecimiento del número de clientes, así como una mejora significativa en el mix de dichos clientes. Destacó el crecimiento del 9,1% interanual en términos reportados de ingresos de “Fusión” durante 2017 (4.470 millones de euros) que más que compensó la caída de ingresos “no Fusión”.
- Los **ingresos de empresas** (3.401 millones de euros en el año 2017) decrecieron un 1,3% interanual en términos reportados. Continuó la mejora de tendencia de variación interanual principalmente impulsada por la buena evolución de los ingresos de comunicaciones y de tecnología de la información (TI).
- Otros ingresos que incluyen ingresos mayoristas, ingresos de filiales y resto de ingresos (2.271 millones de euros en el año 2017) cayeron un 2,8% en términos reportados, principalmente por los menores ingresos mayoristas de televisión y OMVs, y en menor medida, por los efectos de los cambios regulatorios aplicables a lo largo de 2017 (NEBA (Nuevo Servicio Ethernet de Banda Ancha), ORLA (Oferta de Referencia de Líneas Alquiladas), etc.).

El **ARPU Fusión** ascendió a cierre de 2017 a 85,1 euros, incrementando un 5,8% interanual en términos reportados, impulsado por la demanda de paquetes de mayor valor y la actualización de tarifas, así como la mejora en el mix de clientes impulsada por la continua renovación del portfolio incluyendo líneas móviles adicionales, contenidos adicionales, así como mejora de las funcionalidades en el paquete.

El **OIBDA** en 2017 alcanzó 4.952 millones de euros, con un crecimiento interanual del 12,5% en términos reportados. En 2016 el OIBDA estaba negativamente afectado por las provisiones por reestructuración resultado de la extensión a 2018 del “Plan de Suspensión de Empleo” y otros planes de reestructuración (837 millones de euros) y 18 millones de euros por reestructuración del canal de distribución. El OIBDA reportado de 2017 recogió también 165 millones de euros de provisión debido principalmente a la mayor aceptación a la esperada

a los planes de suspensión de empleo que generarán ahorros adicionales, y 13 millones de euros de provisión debido a la reestructuración del canal de distribución.

En términos orgánicos, el OIBDA presentó un descenso interanual del 1,8%, que se explica, fundamentalmente, por los menores ingresos de servicio fundamentalmente del negocio mayorista y los mayores costes de contenidos, compensados en parte por menores gastos de personal. Estos gastos cayeron un 6,3% interanual en términos orgánicos impulsados por los ahorros generados por el "Plan de Suspensión de Empleo" (158 millones de euros). Adicionalmente, los mayores gastos de aprovisionamientos (2,2% en términos reportados) impactados por el mayor coste de contenidos y la compra de equipos de tecnología de la información (TI) fueron parcialmente compensados por la caída de los otros gastos (-1,6% en términos reportados) debido principalmente al menor coste comercial.

El **margen OIBDA** se situó en el 39,1% en términos reportados, con una caída interanual de 4,8 puntos porcentuales en términos reportados.

## TELEFÓNICA REINO UNIDO

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica Reino Unido a 31 de diciembre 2016 y 2017 respectivamente:

### ACCESOS

Miles de accesos	2016	2017	%Var.
Accesos de telefonía fija (1)	272,6	283,9	4,1%
Accesos de datos e internet (2)	23,7	25,3	6,6%
Banda ancha	23,7	25,3	6,6%
Accesos móviles	25.462,7	25.003,9	(1,8%)
Prepago	9.701,4	9.203,7	(5,1%)
Contrato	15.761,3	15.800,2	0,2%
M2M	3.266,9	3.358,9	2,8%
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>25.759,0</b>	<b>25.313,1</b>	<b>(1,7%)</b>
<b>Total Accesos</b>	<b>25.759,0</b>	<b>25.313,1</b>	<b>(1,7%)</b>

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

(2) También denominado accesos de banda ancha fija.

Durante 2017 Telefónica Reino Unido mantuvo la posición competitiva, apoyado en el reconocimiento de la marca O2, nuevas e innovadoras propuestas comerciales y una gran experiencia de cliente que le permitieron continuar el liderazgo en términos de fidelidad y seguir en la senda del crecimiento en clientes de alto valor en un mercado cada vez más competitivo.

La base de **accesos totales** disminuyó un 1,7% a nivel interanual y se situó en los 25,3 millones de clientes a finales de diciembre de 2017, principalmente por la caída del 1,8% en los clientes móviles.

Los **accesos móviles de contrato** crecieron un 0,2% a nivel interanual y alcanzaron los 15,8 millones de clientes incrementando su peso hasta el 63,2% sobre la base total móvil. Los accesos móviles decrecieron en 459 mil accesos debido a la alta volatilidad del parque de prepago (que decreció un 5,1% interanual hasta los 9,2 millones a 31 de diciembre de 2017) y a la desconexión de 228 mil líneas inactivas durante el primer trimestre de 2017 en el segmento de pospago. La penetración de smartphones sobre la base móvil total alcanzó el 76,5%, con un crecimiento de 8,1 puntos porcentuales a nivel anual. En cuanto a los clientes de LTE, estos alcanzaron los 12,9 millones a 31 de diciembre de 2017 con un crecimiento del 6,6% interanual alcanzando un 59,6% de penetración sobre la base móvil.



La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Reino Unido a 31 de diciembre 2016 y 2017 respectivamente:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA REINO UNIDO	2016	2017	%Var. Reportada	%Var. Orgánica (1)
Importe neto de la cifra de negocios	6.861	6.540	(4,7%)	2,2%
Ingresos de servicio móvil (2)	5.363	5.050	(5,8%)	1,0%
Otros ingresos	148	135	(9,0%)	(2,4%)
Aprovisionamientos	(3.226)	(3.125)	(3,1%)	3,9%
Gastos de personal	(528)	(442)	(16,2%)	(3,4%)
Otros gastos	(1.546)	(1.469)	(5,0%)	1,9%
<b>OIBDA</b>	<b>1.709</b>	<b>1.639</b>	<b>(4,1%)</b>	<b>0,7%</b>
Margen OIBDA	24,9%	25,1%	0,1 p.p.	(0,4 p.p.)
Amortizaciones	(1.090)	(1.047)	(4,0%)	3,0%
<b>Resultado Operativo (OI)</b>	<b>619</b>	<b>592</b>	<b>(4,3%)</b>	<b>(3,1%)</b>
CapEx	931	827	(11,2%)	(4,8%)
OpCF (OIBDA-CapEx)	778	812	4,4%	6,9%

(1) Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

(2) Los ingresos de servicio móvil incluyen ingresos de OMVs desde el 1 de enero de 2017, criterio que aplica en todo el grupo Telefónica. Anteriormente estos ingresos se incluían en "Ingresos de terminales y otros". A efectos comparativos, los ingresos de servicio móvil y los ingresos de terminales del primer trimestre del 2016 se reportan bajo el mismo criterio.

#### Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como "orgánicas" o presentadas en "términos orgánicos" intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Reino Unido se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2017/2016:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio promedio constantes respecto del mismo periodo del ejercicio anterior. En particular, se han utilizado los tipos de cambio promedio de 2016 para los dos años.
- **Gastos de reestructuración:** se excluye el impacto de gastos de reestructuración en 2017 y 2016 por importe de 314 miles de euros y 37 millones de euros, respectivamente.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2017/2016 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y otras variables, y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada.

TELEFÓNICA REINO UNIDO 2017	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)	
	% Var. Reportada	% Var. Orgánica	Efecto tipo de cambio	Gastos de reestructuración
Ventas y prestaciones de servicios	(4,7%)	2,2%	(6,9)	—
Otros ingresos	(9,0%)	(2,4%)	(6,6)	—
Aprovisionamientos	(3,1%)	3,9%	(7,0)	—
Gastos de personal	(16,2%)	(3,4%)	(6,1)	(7,0)
Otros gastos	(5,0%)	1,9%	(6,9)	—
<b>OIBDA</b>	<b>(4,1%)</b>	<b>0,7%</b>	<b>(7,0)</b>	<b>2,2</b>
CapEx	(11,2%)	(4,8%)	(6,4)	—
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>4,4%</b>	<b>6,9%</b>	<b>(7,6)</b>	<b>4,8</b>

### Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 6.540 millones de euros en 2017 y disminuyeron en términos reportados un 4,7% debido principalmente a la depreciación de la libra esterlina (que representó una reducción de 6,9 puntos porcentuales de la evolución). En términos orgánicos, el incremento anual sería de un 2,2% gracias a mayores ingresos del servicio móvil, el crecimiento de los ingresos de terminales, así como los ingresos asociados a programas de M2M.

- Los **ingresos del servicio móvil** ascendieron a 5.050 millones de euros en 2017, disminuyendo un 5,8% en términos reportados debido principalmente a la depreciación de la libra (que representó 6,8 puntos porcentuales de la evolución). Excluyendo este impacto, los ingresos del negocio móvil crecerían un 1,0% afectados por el aumento del IPC al que están referenciadas las tarifas planas y al mayor consumo de datos que lograron compensar el significativo impacto negativo de los cambios en la regulación del roaming europeo que entró en vigor el 15 de junio de 2017.

El **ARPU** móvil disminuyó un 6.5% anual en términos reportados debido principalmente al efecto de la depreciación de la libra esterlina. En términos orgánicos, el ARPU creció un 0,3% con un incremento del ARPU de datos de un 1,1% interanual a pesar del significativo impacto negativo de los cambios en la regulación del roaming europeo gracias al continuo crecimiento de la penetración de redes de alta velocidad que facilitan la adopción de tarifas más elevadas por parte de los clientes.

TELEFÓNICA REINO UNIDO	2016	2017	%Var.	%Var. ML
Tráfico de voz (millones de minutos)	93.306	94.723	1,5%	1,5%
<b>ARPU (EUR)</b>	<b>17,0</b>	<b>15,9</b>	<b>(6,5%)</b>	<b>0,3%</b>
Prepago	7,5	6,9	(7,0%)	0,3%
Contrato (1)	28,8	26,8	(6,8%)	0,2%
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>10,3</b>	<b>9,7</b>	<b>(5,8%)</b>	<b>1,1%</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos (2)	64,2%	65,5%	1.3 p.p.	1.3 p.p.

(1) Excluye M2M.

(2) Los ingresos de datos móviles se han revisado desde el 1 de enero 2017, a efectos comparativos los ingresos de datos del 2016 se reportan bajo el mismo criterio.

El **OIBDA** alcanzó los 1.639 millones de euros en el 2017, disminuyendo un 4,1% en términos reportados debido principalmente al efecto de la depreciación de la libra esterlina. En términos orgánicos, el OIBDA aumentó un 0,7% interanual principalmente debido a los mayores ingresos del servicio móvil (+1,0% interanual en términos orgánicos) a pesar del significativo impacto negativo de la regulación del roaming en Europa (RLAH "Roaming Like at Home") y del aumento de los costes asociados al despliegue de la red 4G necesaria para soportar la alta demanda de tráfico de datos.

El **margen OIBDA** se situó en el 25,1% en términos reportados en el 2017, aumentando 0,1 puntos porcentuales en comparación con el 2016.

## TELEFÓNICA ALEMANIA

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica Alemania a 31 de diciembre 2016 y 2017 respectivamente:

<b>ACCESOS</b>			
<b>Miles de accesos</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>%Var. Reportada</b>
Accesos de telefonía fija (1)	2.010,3	1.979,6	(1,5%)
Accesos de datos e internet (2)	2.324,5	2.281,5	(1,9%)
Banda ancha	2.104,0	2.072,2	(1,5%)
FTTx	805,5	1.151,6	43,0%
Accesos móviles	44.320,7	43.154,7	(2,6%)
Prepago	23.784,0	21.880,9	(8,0%)
Contrato	20.536,6	21.273,8	3,6%
M2M	787,8	1.027,0	30,4%
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>48.655,5</b>	<b>47.415,8</b>	<b>(2,5%)</b>
<b>Accesos Mayoristas</b>	<b>691,0</b>	<b>188,1</b>	<b>(72,8%)</b>
<b>Total Accesos</b>	<b>49.346,4</b>	<b>47.603,9</b>	<b>(3,5%)</b>

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

(2) También denominado accesos de banda ancha fija.

Durante 2017 Telefónica Alemania mantuvo un sólido pulso comercial en un entorno competitivo dinámico cada vez más enfocado en la oportunidad de monetización con mayores paquetes de datos. El uso de datos volvió a mostrar un crecimiento interanual significativo, tras la aceptación por parte de clientes nuevos y existentes de las promociones O2 Free 15 aniversario y el nuevo portfolio de O2 free.

La base de **accesos totales** decreció un 3,5% a nivel interanual y se situó en los 47,6 millones a finales de diciembre, impactado principalmente por el descenso del 2,6% en los clientes móviles (que cayeron a 43,2 millones).

Los accesos móviles de **contrato** crecieron un 3,6% a nivel interanual y alcanzaron los 21,3 millones de clientes, con un peso del 49,3% sobre la base móvil. La ganancia neta alcanzó 0,7 millones de accesos por mayor contratación de las segundas marcas asociadas (partners) y la creciente demanda de tarifas con mayor volumen de datos. La penetración de smartphones sobre la base móvil total alcanzó el 60,9%, con un crecimiento de 1,4 puntos porcentuales a nivel interanual, impulsada por el crecimiento de los clientes LTE (con un crecimiento del 31% a nivel interanual con una base de clientes de 15,8 millones) que reflejaron la continua demanda por parte de los clientes de un acceso móvil de mayor velocidad. La penetración de LTE sobre la base móvil total alcanzó el 37,4%.

Los accesos móviles de **prepago** decrecieron un 8,0% interanual hasta llegar a los 21,9 millones. El segmento prepago registró una pérdida neta de 1,9 millones de accesos en el año debido en parte al ajuste de 1,2 millones de clientes inactivos, por armonización de criterios técnicos tras la integración de sistemas, y a la implementación de cambios regulatorios (principalmente la necesidad de identificación de las tarjetas SIM prepago, así como requerimientos aplicables a los viajeros europeos).

Los accesos minoristas de banda ancha registraron una ganancia neta negativa de 31,8 mil accesos en el año. Los accesos de VDSL crecieron debido a la alta demanda con una ganancia neta de 346 mil accesos en 2017 (+19,9% a nivel interanual), mientras que los accesos mayoristas de banda ancha continuaron decreciendo conforme al plan de desmantelamiento previsto de la infraestructura antigua.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Alemania a 31 de diciembre 2016 y 2017 respectivamente:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA ALEMANIA	2016	2017	%Var. Reportada	%Var. Orgánica (1)
Importe neto de la cifra de negocios	7.503	7.296	(2,8%)	(2,8%)
<b>Negocio Móvil</b>	<b>6.498</b>	<b>6.415</b>	<b>(1,3%)</b>	<b>(1,3%)</b>
Ingresos de servicio móvil	5.437	5.287	(2,8%)	(2,8%)
<b>Negocio Fijo</b>	<b>981</b>	<b>862</b>	<b>(12,2%)</b>	<b>(12,2%)</b>
Otros ingresos	146	159	9,2%	9,2%
Aprovisionamientos	(2.452)	(2.396)	(2,3%)	(2,6%)
Gastos de personal	(646)	(642)	(0,6%)	(0,3%)
Otros gastos	(2.780)	(2.596)	(6,6%)	(6,6%)
<b>OIBDA</b>	<b>1.771</b>	<b>1.821</b>	<b>2,8%</b>	<b>2,9%</b>
Margen OIBDA	23,6%	25,0%	1,4 p.p.	1,4 p.p.
Amortizaciones	(2.200)	(1.954)	(11,2%)	(10,9%)
<b>Resultado Operativo (OI)</b>	<b>(429)</b>	<b>(133)</b>	<b>(69,1%)</b>	<b>(85,3%)</b>
CapEx	1.107	951	(14,2%)	(13,7%)
OpCF (OIBDA-CapEx)	664	870	31,1%	27,4%

(1) Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

#### Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como “orgánicas” o presentadas en “términos orgánicos” intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Alemania se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2017/2016:

- **Gastos de reestructuración:** se excluyen los gastos de reestructuración asociados con procesos de simplificación en Telefónica Alemania. En 2017 los costes de reestructuración ascendieron a 82 millones de euros en OIBDA (89 millones de euros en 2016).
- **Adquisición de espectro radioeléctrico:** la variación orgánica de CapEx excluye la adquisición de espectro radioeléctrico, que en 2017 ascendió a 1 millón de euros (6 millones de euros en 2016).
- **Cambios en el perímetro de consolidación:** la base comparativa de 2016 excluye el resultado de cuatro meses obtenido por el negocio de torres traspasado a Telxius con fecha 1 de mayo de 2016, que ascendió a 12 millones de euros de impacto en OIBDA (11 millones de impacto en OpCF).

La siguiente tabla muestra las variaciones 2017/2016 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada.

TELEFÓNICA ALEMANIA 2017	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)		
	% Var. Reportada	% Var. Orgánica	Gastos de reestructuración	Adquisición de espectro	Cambio de Perímetro
Ventas y prestaciones de servicios	(2,8%)	(2,8%)	—	—	—
Otros ingresos	9,2%	9,2%	—	—	—
Aprovisionamientos	(2,3%)	(2,6%)	—	—	0,3
Gastos de personal	(0,6%)	(0,3%)	(0,3)	—	—
Otros gastos	(6,6%)	(6,6%)	(0,2)	—	0,1
<b>OIBDA</b>	<b>2,8%</b>	<b>2,9%</b>	<b>0,4</b>	<b>—</b>	<b>(0,7)</b>
CapEx	(14,2%)	(13,7%)	—	(0,5)	(0,1)
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>31,1%</b>	<b>27,4%</b>	<b>1,1</b>	<b>0,8</b>	<b>(1,7)</b>

### Análisis de los resultados

Los **ingresos totales** ascendieron a 7.296 millones de euros, decreciendo de forma interanual un 2,8% en términos reportados debido principalmente a los menores ingresos del servicio.

Los **ingresos del servicio móvil** se situaron en 5.287 millones de euros, decreciendo un 2,8% interanual en términos reportados debido al impacto negativo de la regulación (bajada de las tarifas de interconexión y regulación europea de roaming), las tendencias de los OTT, así como el mayor peso de ingresos mayoristas y la continua rotación de la base de clientes antigua. Telefónica Alemania continuó con el foco en los ingresos de datos, que decrecieron un 0,2% y representan el 56% de los ingresos del servicio móvil en 2017. Los ingresos de datos Non-P2P SMS ascendieron a 2.398 millones de euros (+5,0% interanual) y representaron el 80,3% de los ingresos de datos móvil (+4,0 puntos porcentuales interanual).

Los **ingresos fijos** alcanzaron los 862 millones de euros, disminuyendo un 12,2% a nivel interanual debido a la menor base de clientes minoristas de DSL y el plan de desmantelamiento del negocio mayorista de DSL.

El **ARPU móvil** se situó en los 9,7 euros (-5,7% a nivel interanual) mientras que el ARPU de contrato totalizó 15,5 euros (-6,0% interanual) como resultado del impacto de la regulación, de la gran presión competitiva y del mayor peso de las segundas marcas asociadas sobre la base con el consiguiente cambio de peso de minorista a mayorista. El ARPU de datos fue 5,6 euros (-2,8% interanual).

TELEFÓNICA ALEMANIA	2016	2017	%Var.
Tráfico de voz (millones de minutos)	113.896	98.084	(13,9%)
<b>ARPU (EUR)</b>	<b>10,3</b>	<b>9,7</b>	<b>(5,7%)</b>
Prepago	5,7	5,2	(8,5%)
Contrato (1)	16,5	15,5	(6,0%)
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>5,7</b>	<b>5,6</b>	<b>(2,8%)</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos (2)	76,3%	80,3%	4.0 p.p.

(1) Excluye M2M.

(2) Los ingresos de datos móviles se han revisado desde el 1 de enero 2017, a efectos comparativos los ingresos de datos del 2016 se reportan bajo el mismo criterio.

El **OIBDA** alcanzó los 1.821 millones de euros en el 2017 con un crecimiento interanual en términos reportados del 2,8%. En términos orgánicos, el OIBDA crecería un 2,9% interanual, impulsado por la captura de las sinergias de integración (como consecuencia de la integración de las actividades después de la compra de E-Plus en 2014) y el rendimiento del capital por la venta de activos, que compensaron la caída de los ingresos del servicio como resultado del impacto de la regulación, así como la continua inversión comercial en el posicionamiento de la marca O2.

El **margen OIBDA** se situó en el 25,0% en el 2017, incrementando 1,4 puntos porcentuales en comparación con el 2016.

## TELEFÓNICA BRASIL

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos en Telefónica Brasil a 31 de diciembre 2016 y 2017 respectivamente:

<b>ACCESOS</b>			
<b>Miles de accesos</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>%Var. Reportada</b>
Accesos de telefonía fija (1)	14.338,4	13.837,3	(3,5%)
Accesos de datos e internet (2)	7.383,2	7.534,5	2,0%
Banda ancha	7.311,0	7.466,1	2,1%
FTTx/Cable	4.145,8	4.541,0	9,5%
Accesos móviles	73.769,8	74.931,3	1,6%
Prepago	40.387,2	38.168,1	(5,5%)
Contrato	33.382,6	36.763,2	10,1%
M2M	5.005,1	6.312,5	26,1%
TV de Pago	1.712,7	1.587,7	(7,3%)
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>97.204,2</b>	<b>97.890,8</b>	<b>0,7%</b>
<b>Accesos Mayoristas</b>	<b>17,9</b>	<b>14,3</b>	<b>(20,4%)</b>
<b>Total Accesos</b>	<b>97.222,2</b>	<b>97.905,1</b>	<b>0,7%</b>

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

(2) También denominado accesos de banda ancha fija.

Telefónica Brasil cerró el año 2017 con una mejora de su posición competitiva en el mercado móvil. Así, en el negocio móvil, Telefónica mantuvo el liderazgo en los segmentos de mayor valor, lo que permitió a la operadora capturar crecimiento de los ingresos del mercado móvil en 2017. En el negocio fijo, la transformación hacia los clientes de valor resultó en un incremento de la fibra en banda ancha y el IPTV en Televisión.

La evolución de los ingresos y el OIBDA se vio positivamente soportada por la expansión en la rentabilidad principalmente por la aceleración en la adopción de los datos móviles y el buen comportamiento de la fibra y de IPTV. Adicionalmente, Telefónica Brasil continuó con las medidas de control de costes y siguieron generándose beneficios asociados a la consecución de sinergias con GVT, que permitieron compensar los impactos negativos asociados a una situación política adversa en Brasil, a la agresividad de la competencia y al empeoramiento del negocio fijo tradicional.

No obstante, los resultados del 2017 se vieron afectados de forma adversa por la reducción de las tarifas de interconexión en el negocio móvil (-45,6%), minorista fijo-móvil (-17,7%), fija local (-35,3%) y fija interurbana (-50,9%), todas ellas desde el 25 de febrero de 2017.

Telefónica Brasil alcanzó 97,9 millones de accesos a 31 de diciembre de 2017, un 0,7% superior a diciembre de 2016.

En el **negocio móvil**, la estrategia siguió enfocada en ganar y mantener clientes de alto valor alcanzando una cuota de mercado de contrato de 41,8% a 31 de diciembre de 2017 (fuente: ANATEL), donde se conserva el claro liderazgo. Telefónica Brasil mantuvo el liderazgo en los accesos totales con una cuota de mercado de accesos del 31,7% a 31 de diciembre de 2017 (fuente: ANATEL) debido al crecimiento de los clientes de contrato (10,1% interanual), compensando así la caída de los clientes prepago (-5,5% interanual). La mejora en los clientes de contrato reflejó las ofertas más atractivas para los clientes, con más planes de datos incorporando determinadas aplicaciones en los paquetes, con planes especiales de roaming para contrato puro.

En el **negocio fijo**, la compañía mantuvo su foco estratégico en el despliegue de fibra, alcanzando 18,4 millones de unidades inmobiliarias pasadas con acceso FTTx a 31 de diciembre de 2017 y 4,5 millones de hogares conectados. Los accesos tradicionales decrecieron un 3,5% debido a la migración fijo-móvil. Los accesos minoristas de banda ancha se situaron en 7,5 millones de accesos a final de 2017, creciendo un 2,1% interanual. De los 7,5 millones de accesos de banda ancha a finales de diciembre de 2017, el 61% estaban conectados con

FTTx. Los clientes de TV de pago a cierre de diciembre de 2017 alcanzaron 1,6 millones, que disminuyeron un 7,3% interanualmente debido a la discontinuación del negocio de DTH y una actividad comercial basada en captación de clientes de valor de IPTV. Los accesos de IPTV incrementaron su relevancia, representando un 24% del total de accesos de TV de Pago.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Brasil a 31 de diciembre 2016 y 2017 respectivamente:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA BRASIL	2016	2017	%Var. Reportada	%Var. Orgánica (1)
Importe neto de la cifra de negocios	11.090	12.019	8,4%	1,4%
<b>Negocio Móvil</b>	<b>6.663</b>	<b>7.360</b>	<b>10,5%</b>	<b>3,7%</b>
Ingresos de servicio móvil	6.351	7.062	11,2%	4,4%
<b>Negocio Fijo</b>	<b>4.427</b>	<b>4.659</b>	<b>5,2%</b>	<b>(2,1%)</b>
Otros ingresos	348	358	2,9%	(3,6%)
Aprovisionamientos	(2.260)	(2.268)	0,4%	(6,2%)
Gastos de personal	(1.165)	(1.196)	2,6%	(1,2%)
Otros gastos	(4.311)	(4.722)	9,5%	1,7%
<b>OIBDA</b>	<b>3.702</b>	<b>4.191</b>	<b>13,2%</b>	<b>6,0%</b>
Margen OIBDA	33,4%	34,9%	1,5 p.p.	1,5 p.p.
Amortizaciones	(2.036)	(2.228)	9,4%	2,6%
<b>Resultado Operativo (OI)</b>	<b>1.666</b>	<b>1.963</b>	<b>17,9%</b>	<b>10,0%</b>
CapEx	2.137	2.225	4,1%	(0,1%)
OpCF (OIBDA-CapEx)	1.566	1.966	25,5%	13,6%

(1) Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

#### Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como “orgánicas” o presentadas en “términos orgánicos” intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Brasil se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2017/2016:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio promedio constantes respecto del mismo periodo del ejercicio anterior. En particular, se han utilizado los tipos de cambio promedio de 2016 para los dos años.
- **Cambios en el perímetro de consolidación:** la base comparativa de 2016 incluye el impacto de seis meses de la consolidación de Terra Networks Brasil en el segmento con un impacto en OIBDA de 14 millones de euros y 13 millones en OpCF, y excluye el resultado de tres meses obtenido por el negocio de torres traspasado a Telxius con fecha 1 de abril de 2016, que ascendió a 4 millones de euros de impacto en OIBDA y en OpCF.
- **Gastos de reestructuración:** se excluyen los gastos de reestructuración asociados con procesos de simplificación en Telefónica Brasil. En 2016 los costes de reestructuración ascendieron a 40 millones de euros. En el 2017 no hubo costes asociados.
- **Resultados de venta de torres:** se excluye el resultado obtenido por la venta de torres en 2017 y 2016 (107 miles de euros en 2017 y 100 miles de euros en 2016).

- **Adquisición de espectro radioeléctrico:** se excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico (48 millones de euros en 2016).
- **Contingencias:** se excluye el impacto de la provisión de determinadas contingencias regulatorias en 2017 en Telefónica Brasil por importe de 50 millones de euros.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2017/2016 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

TELEFÓNICA BRASIL 2017	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)					
	% Var. Reportada	% Var. Orgánica	Efecto tipo de cambio	Cambio de Perímetro	Gastos de reestructuración	Venta de Torres	Adquisición de espectro	Contingencias
Ventas y prestaciones de servicios	8,4%	1,4%	6,7	0,3	—	—	—	—
Otros Ingresos	2,9%	(3,6%)	(6,4)	(0,1)	—	—	—	—
Aprovisionamientos	0,4%	(6,2%)	6,2	0,4	—	—	—	—
Gastos de Personal	2,6%	(1,2%)	6,4	0,8	(3,5)	—	—	—
Otros Gastos	9,5%	1,7%	6,8	—	—	—	—	1,1
<b>OIBDA</b>	<b>13,2%</b>	<b>6,0%</b>	<b>7,0</b>	<b>0,3</b>	<b>1,1</b>	—	—	<b>(1,3)</b>
CapEx	4,1%	(0,1%)	6,5	0,1	—	—	(2,3)	—
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>25,5%</b>	<b>13,6%</b>	<b>7,8</b>	<b>0,6</b>	<b>2,6</b>	—	<b>3,1</b>	<b>(3,0)</b>

### Análisis de los resultados

Los **ingresos** del 2017 ascendieron a 12.019 millones de euros y aumentaron un 8,4% en términos reportados, beneficiándose de la apreciación del real brasileño (que representó 6,7 puntos porcentuales de la evolución) y los cambios en el perímetro de consolidación (+0,3 puntos porcentuales). En términos orgánicos, el crecimiento interanual de 1,4% se explicaría principalmente por la buena evolución del negocio móvil (+3,7% interanual), a pesar del impacto regulatorio negativo por la bajada de la tarifa de interconexión.

- Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron a 7.360 millones de euros en el ejercicio 2017, con crecimiento hasta el 10,5% en términos reportados debido principalmente a la apreciación del real brasileño (que representó 6,9 puntos porcentuales de la evolución). Excluyendo este impacto, los ingresos del negocio móvil se incrementaron un 3,7%, impulsados por la evolución positiva de los ingresos del servicio (+4,4% interanual), gracias al mayor peso de los clientes de contrato que generalmente usan más datos y otros servicios sobre la conectividad que compensaron tanto la bajada de tarifas de interconexión como la caída de los ingresos de prepago asociada a la caída del parque. Los ingresos por venta de terminales decrecieron 4,5% en términos reportados debido a la menor actividad comercial, enfocada a clientes de mayor valor.
- Los ingresos del **negocio fijo** ascendieron a 4.659 millones de euros aumentando su crecimiento un 5,2% en términos reportados debido principalmente al impacto de la apreciación del real brasileño (que supuso 6,5 puntos porcentuales de la evolución) y al impacto de la consolidación de Terra Networks Brasil (0,8 puntos porcentuales) que compensó el impacto regulatorio de la bajada de las tarifas de voz minorista fijo-móvil y fijo-fijo en los ingresos de voz y accesos así como por la caída del tráfico de voz. Excluyendo estos impactos, los ingresos disminuyeron un 2,1% principalmente debido al impacto regulatorio de estas tarifas y la caída del tráfico de voz, que más que compensó el crecimiento de los ingresos de banda ancha y nuevos servicios que presentaron un aumento del 8,3% interanual orgánico apoyado en el crecimiento de los ingresos de fibra provenientes de clientes de alto valor.

El **ARPU** móvil presentó un crecimiento interanual del 7,8% en términos reportados debido principalmente a la mayor calidad de los accesos y a la expansión de los datos junto con el efecto de la apreciación del real



brasileño. En términos orgánicos, el ARPU creció un 2,6% interanual apoyado en el crecimiento del ARPU de datos que permitió compensar el impacto negativo de la reducción de las tarifas de interconexión.

TELEFÓNICA BRASIL	2016	2017	%Var.	%Var. Moneda Local
Tráfico de voz (millones de minutos)	373.074	333.752	(10,5%)	(10,5%)
<b>ARPU móvil (EUR)</b>	<b>7,1</b>	<b>7,7</b>	<b>7,8%</b>	<b>2,6%</b>
Prepago	3,4	3,7	11,1%	(3,4%)
Contrato (1)	12,9	14,4	11,2%	1,5%
<b>ARPU de datos (EUR)</b>	<b>3,5</b>	<b>5,4</b>	<b>55,0%</b>	<b>32,4%</b>
% Ingresos no-SMS s/ing datos (2)	89,3%	92,2%	2,9 p.p.	3.0 p.p.

(1) Excluye M2M.

(2) Los ingresos de datos móviles se han revisado desde el 1 de enero 2017, a efectos comparativos los ingresos de datos del 2016 se reportan bajo el mismo criterio.

El **OIBDA** se situó en 4.191 millones de euros en 2017, aumentando un 13,2% en términos reportados. Esta evolución se vio afectada por el impacto de la apreciación del real brasileño (+7,0 puntos porcentuales) y los cambios en el perímetro de consolidación (+0,3 puntos porcentuales). En términos orgánicos, la variación interanual fue del 6,0% debido a la mejora en los ingresos de contrato y fibra y la eficiencia en costes y las mayores sinergias por la consolidación de GVT en 2015. Los gastos de personal alcanzaron 1.196 millones de euros en 2017, creciendo un 2,6% en términos reportados, principalmente por el impacto de la apreciación del real brasileño. En términos orgánicos, los gastos de personal decrecerían un 1,2% interanual debido a las eficiencias asociadas a los ahorros de las reestructuraciones que se llevaron a cabo en el 2016. Por otro lado, los gastos de aprovisionamientos se redujeron (-6,2% en términos orgánicos) gracias al impacto positivo de la reducción de las tarifas de interconexión y las sinergias logradas por la consolidación de GVT en 2015 principalmente en el coste de contenidos.

El **margen OIBDA** alcanzó el 34,9% aumentando en términos reportados y orgánicos 1,5 puntos porcentuales respecto a 2016.

## TELEFÓNICA HISPAM NORTE

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica Hispam Norte a 31 de diciembre 2016 y 2017 respectivamente:

## ACCESOS

Miles de accesos	2016 (*)	2017 (*)	%Var.
Accesos de telefonía fija (1) (2)	3.639,3	3.554,7	(2,3%)
Accesos de datos e internet (2) (3)	993,4	1.229,2	23,7%
Banda ancha	968,0	1.199,9	24,0%
FTTx/cable	27,1	126,8	368,7%
Accesos móviles	68.200,9	66.788,6	(2,1%)
Prepago	59.085,9	57.190,7	(3,2%)
Contrato	9.115,0	9.597,9	5,3%
M2M	1.514,2	1.686,7	11,4%
TV de Pago	983,7	982,1	(0,2%)
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>73.817,3</b>	<b>72.554,6</b>	<b>(1,7%)</b>
<b>Total Accesos</b>	<b>73.857,6</b>	<b>72.565,4</b>	<b>(1,7%)</b>

(\*) Datos reexpresados.

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

(2) Tras la cancelación de la deuda del contrato de explotación con el PARAPAT en Colombia, a partir del 1 de octubre se han consolidado las filiales de Telebucaramanga, Metrotel y Optecom en el negocio fijo.

(3) También denominado accesos de banda ancha fija.

La tabla incluye los accesos de Telefónica Guatemala (3,3 millones y 3,2 millones de accesos totales a diciembre de 2016 y 2017 respectivamente) y de El Salvador (2,4 millones y 2,0 millones de accesos totales a diciembre de 2016 y 2017 respectivamente). El 24 de enero 2019, Telefónica ha llegado a un acuerdo de venta por las operaciones en Guatemala. Adicionalmente, la venta de las operaciones de Telefónica en El Salvador está pendiente.

Los **accesos** totales alcanzaron los 72,6 millones a diciembre de 2017 (-1,7% interanual).

Los **accesos móviles** cayeron un 2,1% interanualmente hasta 66,8 millones de clientes debido a una menor base de clientes prepago.

- Los accesos de **contrato** crecieron un 5,3% interanualmente, principalmente debido a la buena evolución de México (+13,0%), Centro América (+13,9%) y Colombia (+4,0%) que compensó los menores clientes en Venezuela (-2,1%) y Ecuador (-2,0%).
- Los accesos de **prepago** disminuyeron un 3,2% interanualmente con una ganancia neta negativa de 1,9 millones de accesos a 31 de diciembre de 2017, principalmente debido a la evolución de México (-1,7 millones de accesos) y Venezuela (-0,5 millones de accesos), parcialmente compensados por Colombia (+0,7 millones de accesos). Los menores accesos fueron resultado principalmente de la intensa competencia en el mercado y el continuado foco del Grupo en atraer clientes de alto valor.
- Los **smartphones** crecieron un 4,0% interanualmente a 31 de diciembre de 2017, alcanzando 29,7 millones de accesos (+1,1 millones comparado con diciembre de 2016) con una penetración sobre los accesos móviles del 44% (+2,6 puntos porcentuales interanual), creciendo en todos los países de la región excepto México (-3,2%) y Venezuela (-3,0%). Adicionalmente, los accesos con terminales 4G crecieron un 87%, alcanzando 13,6 millones de accesos a final del año 2017.

Los accesos de **telefonía fija** alcanzaron los 3,6 millones a 31 de diciembre de 2017 (-2,3% interanual), con una ganancia neta negativa de -0,1 millones de accesos, debido a la erosión del negocio fijo tradicional que más que compensó la inclusión de 0,3 millones de accesos en Colombia de Tele-Bucaramanga y MetroTel en 2017.

Los accesos de **banda ancha fija** alcanzaron los 1,2 millones a 31 diciembre de 2017 (+24,0% interanual), principalmente por la inclusión de 236 mil accesos en Colombia de Tele-Bucaramanga y MetroTel. La penetración de clientes de banda ancha sobre el total de accesos alcanzó un 31% (+7,2 puntos porcentuales interanual), enfocados en el despliegue de accesos de UBB en la región, alcanzando 0,7 millones de unidades inmobiliarias pasadas y 0,1 millones de clientes conectados, casi todos ellos conectados durante el 2017. La penetración de accesos UBB sobre el total de accesos de banda ancha fija alcanzó un 11% (+8 puntos porcentuales interanual).

Los accesos de **televisión de pago** alcanzaron 1 millón sin cambios prácticamente frente al año anterior con evoluciones positivas en Colombia (+12 mil accesos) y Centro América (+9 mil accesos), que fueron compensadas por la evolución de Venezuela (-23 mil accesos).

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Hispam Norte a 31 de diciembre 2016 y 2017 respectivamente:

<b>Millones de Euros</b>				
<b>TELEFÓNICA HISPAM NORTE</b>	<b>2016 (*)</b>	<b>2017 (*)</b>	<b>%Var. Reportada</b>	<b>%Var. Orgánica (1)</b>
Importe neto de la cifra de negocios	4.711	4.331	(8,1%)	25,4%
<b>Negocio Móvil</b>	<b>3.881</b>	<b>3.595</b>	<b>(7,4%)</b>	<b>28,0%</b>
Ingresos de servicio móvil	3.488	3.089	(11,4%)	26,8%
<b>Negocio Fijo</b>	<b>831</b>	<b>736</b>	<b>(11,4%)</b>	<b>13,8%</b>
Otros ingresos	128	114	(10,9%)	(13,2%)
Aprovisionamientos	(1.527)	(1.385)	(9,3%)	1,4%
Gastos de personal	(431)	(375)	(13,0%)	55,5%
Otros gastos	(1.768)	(1.422)	(19,5%)	15,5%
<b>OIBDA</b>	<b>1.113</b>	<b>1.263</b>	<b>13,5%</b>	<b>51,7%</b>
Margen OIBDA	23,6%	29,2%	5,5 p.p.	6,0 p.p.
Amortizaciones	(1.112)	(992)	(10,8%)	4,0%
<b>Resultado Operativo (OI)</b>	<b>1</b>	<b>271</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>
CapEx	878	1.264	43,9%	22,9%
OpCF (OIBDA-CapEx)	235	(1)	n.s.	n.s.

n.s.: no significativo

(\*) Datos reexpresados.

(1) Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

#### **Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas**

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como “orgánicas” o presentadas en “términos orgánicos” intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Hispam Norte se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2017/2016:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio e hiperinflación en Venezuela:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio promedio constantes respecto del mismo periodo del ejercicio anterior. En particular, se han utilizado los tipos de cambio promedio de 2016 para los dos años. Asimismo, se excluye el impacto de los ajustes por hiperinflación en Venezuela, revirtiendo los ajustes registrados.
- **Cambios de perímetro de consolidación:** se excluye el resultado obtenido en 2017 de las compañías colombianas Telebucaramanga, Metrotel y Optecom desde octubre de 2017 con un resultado positivo de 4 millones de euros en OIBDA (antes de gastos por reestructuración).

- **Gastos por reestructuración:** se excluye el impacto de gastos de reestructuración en 2017 y 2016 por importe de 24 y 18 millones de euros, respectivamente, de impacto en OIBDA.
- **Resultado de la venta de torres:** se excluye el resultado obtenido en la venta de torres en 2017 y 2016 por importe de 7 millones de euros y 478 miles de euros, respectivamente.
- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico en 2017 que ascendió a 510 millones de euros (470 millones de euros, en Colombia).
- **Deterioro de fondos de comercio:** en la variación orgánica se excluye el resultado negativo procedente del deterioro de fondos de comercio. En 2016, se excluyó el deterioro de los fondos de comercio asignados a Telefónica Venezolana y Telefónica Móviles México, por importe de 124 y 91 millones de euros, respectivamente.
- **Otros ajustes:** se excluye el resultado positivo de la actualización de las tarifas en Telefónica Venezuela en el último trimestre (6 millones de euros en ingresos y 2 millones de euros en OIBDA reportados en 2017).

La siguiente tabla muestra las variaciones 2017/2016 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

TELEFÓNICA HISPAM NORTE 2017	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)						
	% Var. Reportada	% Var. Orgánica	Efecto tipo de cambio e hiperinflación	Gastos de reestructuración	Venta de Torres	Adquisición de espectro	Deterioro de fondo de comercio	Cambio de Perímetro	Otros ajustes
Ventas y prestaciones de servicios	(8,1%)	25,4%	(33,3)	--	--	--	--	0,5	0,1
Otros ingresos	(10,9%)	(13,2%)	(3,9)	--	5,2	--	--	0,8	--
Aprovisionamientos	(9,3%)	1,4%	(11,3)	--	--	--	--	0,6	--
Gastos de personal	(13,0%)	55,5%	(66,2)	1,7	--	--	--	0,9	--
Otros gastos	(19,5%)	15,5%	(42,7)	--	--	--	(12,2)	0,4	21,9
<b>OIBDA</b>	<b>13,5%</b>	<b>51,7%</b>	<b>(66,9)</b>	<b>(0,6)</b>	<b>0,6</b>	<b>--</b>	<b>19,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,2</b>
CapEx	43,9%	22,9%	(37,6)	--	--	58,2	--	0,9	--
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>c.s.</b>	<b>n.s.</b>	<b>(176,4)</b>	<b>(2,8)</b>	<b>2,6</b>	<b>(217,5)</b>	<b>91,4</b>	<b>(1,6)</b>	<b>0,8</b>

c.s: cambio de signo

n.s: no significativo

## Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 4.331 millones de euros en 2017, decreciendo un 8,1% interanual en términos reportados. Este decrecimiento se vio afectado principalmente por los tipos de cambio e hiperinflación en Venezuela que restó 33,3 puntos porcentuales. En términos orgánicos, los ingresos crecerían un 25,4% interanual, debido al buen comportamiento de los ingresos de datos, tanto móviles como fijos, al incremento de los ingresos de televisión y al incremento de la venta de terminales, a pesar de las bajadas de interconexión.

- Los **ingresos de servicio móvil** ascendieron a 3.089 millones de euros en 2017, decreciendo un 11,4% interanual en términos reportados. Este decrecimiento se vio afectado principalmente por los tipos de cambio e hiperinflación en Venezuela que restó 38,3 puntos porcentuales. Excluyendo este efecto, estos ingresos crecerían un 26,8%. El comportamiento de los ingresos del servicio móvil por país fue el siguiente:
  - en México, los ingresos del servicio ascendieron a 1.102 millones de euros en 2017, decreciendo un 11,6% interanual en términos reportados. Este decrecimiento se debió parcialmente al tipo

de cambio que restó 2,8 puntos porcentuales al crecimiento. Excluyendo este efecto, estos ingresos decrecerían un 8,8%, principalmente debido al comportamiento de los ingresos prepago asociado a la evolución del parque que disminuyó un 7,1% interanual, que más que compensaron el impacto positivo resultado de los acuerdos de interconexión del primer semestre de 2016 (37 millones de euros).

- en Colombia, los ingresos del servicio ascendieron a 768 millones de euros en 2017, creciendo un 3,4% en términos reportados, afectados por el tipo de cambio que aportó 1,4 puntos porcentuales del crecimiento. En moneda local, estos ingresos crecieron un 2,0% gracias al incremento de tarifas y las mejoras en nuestras ofertas dirigidas a clientes de mayor valor.
- Los **ingresos de datos** en el segmento ascendieron a 1.678 millones de euros en 2017 creciendo un 7,6% interanual en términos reportados impulsados por el crecimiento de los ingresos de datos de todos los países de la región. Este crecimiento estuvo fuertemente impactado por los tipos de cambio y la hiperinflación de Venezuela (que restó 69,7 puntos porcentuales al crecimiento). Aislado este efecto, estos ingresos crecerían un 77,4% interanual.
- Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 736 millones de euros en 2017, decreciendo un 11,4% interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto de los tipos de cambio e hiperinflación en Venezuela (-25,2 puntos porcentuales) y el cambio de perímetro de consolidación de las compañías colombianas de Telebucaramanga, Metrotel y Optecom (+2,7 puntos porcentuales), estos ingresos crecerían un 13,8%, impulsados por el crecimiento de los ingresos de televisión y banda ancha fija que más que compensaron el descenso de los ingresos de acceso y voz.

El **OIBDA** se situó en 1.263 millones de euros en 2017, creciendo un 13,5% en términos reportados, principalmente al deterioro del fondo de comercio registrado en el año 2016 (+19,3 puntos porcentuales), que más que compensó el efecto tipo de cambio e hiperinflación en Venezuela (que restó 66,9 puntos porcentuales al crecimiento reportado) y los gastos de reestructuración llevados a cabo por la compañía (que restó 0,6 puntos porcentuales al crecimiento reportado). El OIBDA en términos orgánicos crecería un 51,7%, debido al crecimiento de los ingresos a pesar de los mayores gastos de interconexión, red y sistemas. Este incremento de gastos se debió principalmente a:

- mayores gastos de aprovisionamientos debido a las mayores compras de equipamientos fijos en México y Centroamérica, y mayores compras de terminales móviles en la región salvo Centroamérica que compensaron los menores gastos de interconexión de la región;
- mayores gastos de personal impulsados por el aumento de la inflación en algunos países de la región, lo que no consiguió ser compensado con los ahorros derivados de los planes de reestructuraciones que se hicieron el año pasado. Los planes de reestructuración en 2017 ascendieron a 24 millones de euros afectando principalmente a México, Centroamérica, y Colombia.
- mayores gastos de red especialmente en México, Colombia y Centroamérica por la ampliación de las redes fijas y móviles y de la depreciación de las divisas de estos países respecto al dólar estadounidense;

A continuación, información adicional por país:

- México: el OIBDA se situó en 302 millones de euros en 2017, decreciendo un 2,2% en términos reportados, afectado por el tipo de cambio que restó 3,1 puntos porcentuales. En moneda local, el OIBDA aumentó un 0,9% reflejando la evolución de ingresos prepago, así como el impacto positivo de los acuerdos de interconexión del primer trimestre de 2016 y eficiencias en costes. Mayores gastos de personal por el plan de adecuación de plantilla de la compañía.
- Colombia: el OIBDA se situó en 482 millones de euros en 2017, aumentando un 3,7% en términos reportados parcialmente afectado por la evolución del tipo de cambio que aportó 1,4 puntos porcentuales. En moneda local, la variación interanual aumentó un 2,3%, gracias a la buena evolución de los ingresos, así como los menores aprovisionamientos asociados a las bajadas de interconexión y las eficiencias en resto de gastos. Mayores gastos de personal por el plan de adecuación de plantilla de la compañía.

El **margen OIBDA** se situó en el 29,2% en 2017, con un crecimiento interanual de 5,5 puntos porcentuales en términos reportados, si bien aislando el efecto del tipo de cambio y la hiperinflación de Venezuela el margen crecería 6,0 puntos porcentuales, con subida de márgenes en todas las operadoras de la región.

## TELEFÓNICA HISPAM SUR

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica Hispam Sur a 31 de diciembre 2016 y 2017 respectivamente:

<b>ACCESOS</b>			
<b>Miles de accesos</b>	<b>2016 (*)</b>	<b>2017 (*)</b>	<b>%Var.</b>
Accesos de telefonía fija (1)	8.299,3	7.938,5	(4,3%)
Accesos de datos e internet (2)	4.714,5	4.656,1	(1,2%)
Banda ancha	4.602,7	4.535,4	(1,5%)
FTTx/cable	1.082,1	1.656,2	53,1 %
Accesos móviles	47.083,7	43.775,1	(7,0%)
Prepago	30.375,3	27.631,8	(9,0%)
Contrato	16.708,3	16.143,3	(3,4%)
M2M	1.047,2	1.199,8	14,6%
TV de Pago	1.935,6	2.050,3	5,9%
<b>Accesos Clientes Finales</b>	<b>62.033,0</b>	<b>58.419,9</b>	<b>(5,8%)</b>
<b>Total Accesos</b>	<b>62.059,1</b>	<b>58.445,9</b>	<b>(5,8%)</b>

(\*) Datos reexpresados.

(1) Incluye los accesos "fixed wireless" y de voz sobre IP.

(2) También denominado accesos de banda ancha fija.

Los **accesos** totales alcanzaron 58,4 millones a diciembre 2017 (-5,8% interanual).

Los **accesos móviles** cayeron un 7,0% interanualmente hasta los 43,8 millones de accesos debido a una menor base de clientes prepago.

- Los accesos de **contrato** decrecieron un 3,4% interanualmente, principalmente debido a la mala evolución de Perú (-17,5%), que se enfrentó a un entorno competitivo complicado, compensando las buenas evoluciones de Argentina (+4,9%), Chile (+13,0%) y Uruguay (+1,1%).
- Los accesos de **prepago** disminuyeron un 9,0% interanualmente con una ganancia neta negativa de 2,7 millones de accesos a 31 de diciembre de 2017, principalmente debido a la evolución de Argentina (-1,9 millones de accesos) y Perú (-0,8 millones de accesos) con Chile y Uruguay también reduciendo sus accesos, pero con un impacto mucho menor. Los menores accesos fueron resultado principalmente de la intensa competencia en el mercado y el continuado foco del Grupo en atraer clientes de alto valor.
- Los **smartphones** crecieron un 23,2% interanualmente a 31 de diciembre de 2017, alcanzando 21,7 millones de accesos (+4,1 millones comparado con diciembre de 2016) con una penetración sobre los accesos móviles del 49% (+12,1 puntos porcentuales interanual), creciendo en todos los países de la región. Adicionalmente, los accesos con terminales 4G crecieron un 68%, alcanzando los 13,8 millones de accesos a final del año 2017.

Los accesos de **telefonía fija** alcanzaron los 7,9 millones a 31 de diciembre de 2017 (-4,3% interanual), con una ganancia neta negativa de 0,4 millones de accesos, debido a la erosión del negocio fijo tradicional.

Los accesos de **banda ancha fija** alcanzaron los 4,5 millones a 31 de diciembre de 2017 (-1,5% interanual), principalmente por menores accesos en Argentina (-10,1%), conforme la operación se enfocó en clientes de fibra (clientes de alto valor), afectando al negocio del cobre. Este decrecimiento compensó la buena evolución

de Perú (+6,2%) y Chile (+1,7%). La penetración de clientes de banda ancha sobre el total de accesos alcanzó un 57% (+1,7 puntos porcentuales interanual), enfocados en el despliegue de accesos de UBB en la región, alcanzando los 6,1 millones de unidades inmobiliarias pasadas y 1,7 millones de clientes conectados (+53,1% interanual). La penetración de accesos UBB sobre el total de accesos de banda ancha fija alcanzó un 37% (+13 puntos porcentuales interanual).

Los accesos de **televisión de pago** alcanzaron los 2 millones (+5,9% interanual) registrando una ganancia neta de 0,1 millones de accesos con evoluciones positivas en los dos países de la región que ofrecen este servicio: Perú (+7,2%) y Chile (+3,6%).

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Hispam Sur a 31 de diciembre 2016 y 2017 respectivamente:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA HISPAM SUR	2016 (*)	2017 (*)	%Var. Reportada	%Var. Orgánica (1)
Importe neto de la cifra de negocios	7.870	8.218	4,4%	9,4%
<b>Negocio Móvil</b>	<b>4.697</b>	<b>4.993</b>	<b>6,3%</b>	<b>11,9%</b>
Ingresos de servicio móvil	4.140	4.319	4,3%	9,8%
<b>Negocio Fijo</b>	<b>3.173</b>	<b>3.225</b>	<b>1,6%</b>	<b>5,7%</b>
Otros ingresos	146	160	9,5%	23,8%
Aprovisionamientos	(2.194)	(2.288)	4,3%	6,8%
Gastos de personal	(1.156)	(1.269)	9,7%	18,0%
Otros gastos	(2.306)	(2.546)	10,4%	15,7%
<b>OIBDA</b>	<b>2.360</b>	<b>2.275</b>	<b>(3,6%)</b>	<b>2,4%</b>
Margen OIBDA	30,0%	27,7%	(2,3 p.p.)	(1,9 p.p.)
Amortizaciones	(1.075)	(1.198)	11,4%	14,2%
<b>Resultado Operativo (OI)</b>	<b>1.285</b>	<b>1.077</b>	<b>(16,2%)</b>	<b>(7,0%)</b>
CapEx	1.737	1.414	(18,6%)	0,2%
OpCF (OIBDA-CapEx)	623	861	38,0%	5,9%

(\*) Datos reexpresados.

(1) Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

#### Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como “orgánicas” o presentadas en “términos orgánicos” intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Hispam Sur se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2017/2016:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio promedio constantes respecto del mismo periodo del ejercicio anterior. En particular, se han utilizado los tipos de cambio promedio de 2016 para los dos años.
- **Cambios de perímetro de consolidación:** se excluye el resultado obtenido en 2016 por el negocio de torres traspasado a Telxius (con fecha 1 de abril de 2016 para Telefónica Perú y 1 de mayo de 2016 en el caso de Telefónica Chile), con impacto de 3 millones de euros en OIBDA y de 2 millones en euros en OpCF.
- **Gastos por reestructuración:** se excluye el impacto de gastos de reestructuración en 2017 y 2016 por importe de 79 y 66 millones de euros, respectivamente, de impacto en OIBDA.

- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico en 2017 y 2016 por importe de 27 millones de euros (en Uruguay) y 284 millones de euros (en Perú), respectivamente.
- **Plusvalías o minusvalías en venta de compañías:** en la variación orgánica se excluye el resultado positivo o negativo obtenido en la venta de compañías. En 2016 se excluyó el resultado positivo en la venta de Telefé en Argentina por importe de 15 millones de euros.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2017/2016 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

TELEFÓNICA HISPAM SUR 2017	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)				
	% Var. Reportada	% Var. Orgánica	Efecto tipo de cambio	Gastos de reestructuración	Adquisición de espectro	Resultado en venta de empresas	Cambio de Perímetro
Ventas y prestaciones de servicios	4,4%	9,4%	(4,9)	--	--	--	--
Otros ingresos	9,5%	23,8%	(2,0)	--	--	(10,0)	--
Aprovisionamientos	4,3%	6,8%	(2,7)	--	--	--	0,1
Gastos de personal	9,7%	18,0%	(8,9)	1,6	--	--	--
Otros gastos	10,4%	15,7%	(5,3)	--	--	--	--
<b>OIBDA</b>	<b>(3,6%)</b>	<b>2,4%</b>	<b>(4,6)</b>	<b>(0,8)</b>	--	<b>(0,6)</b>	<b>(0,1)</b>
CapEx	(18,6%)	0,2%	(3,9)	--	(14,8)	--	0,0
<b>OpCF (OIBDA-CapEx)</b>	<b>38,0%</b>	<b>5,9%</b>	<b>(6,6)</b>	<b>(3,0)</b>	<b>41,3</b>	<b>(2,3)</b>	<b>(0,4)</b>

### Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 8.218 millones de euros en 2017, creciendo un 4,4% interanual en términos reportados. Este crecimiento se vio afectado principalmente por el buen comportamiento de los ingresos móviles y fijos y al incremento de la venta de terminales, que compensaron el efecto de los tipos de cambio (que restó 4,9 puntos porcentuales) y las bajadas de tarifas de interconexión. En términos orgánicos, los ingresos crecerían un 9,4% interanual.

- Los **ingresos de servicio móvil** ascendieron a 4.319 millones de euros en 2017, creciendo un 4,3% interanual en términos reportados, debido principalmente a la buena evolución en Argentina. Excluyendo el efecto de los tipos de cambio, que restó 5,4 puntos porcentuales al crecimiento interanual, estos ingresos crecerían un 9,8%. El comportamiento de los ingresos del servicio móvil por país fue el siguiente:
  - en Argentina, los ingresos del servicio móvil ascendieron a 1.966 millones de euros en 2017, creciendo un 20,8% interanual en términos reportados. Este crecimiento se vio afectado por la adecuación de tarifas, mayor consumo en contrato y mayor parque recargador y volumen de recargas en prepago, que más que compensaron el efecto de tipo de cambio (que restó 16,6 puntos porcentuales al crecimiento). Excluyendo este efecto, los ingresos crecerían un 37,4%.
  - en Chile, los ingresos del servicio ascendieron a 1.069 millones de euros en 2017, decreciendo un 3,0% interanual en términos reportados, debido principalmente a menores ingresos de salida móvil, afectados por un contexto competitivo agresivo que indujo la implementación de planes de reposicionamiento de nuestra oferta y por los menores ingresos BAF, debido al alto nivel de competencia que condicionó el crecimiento de ARPU y de parque (impactado negativamente por nivel de churn). Estos factores más que compensaron el impacto positivo del efecto tipo de cambio. En moneda local, estos ingresos decrecieron un 5,1%.
  - en Perú, los ingresos del servicio móvil ascendieron a 1.072 millones de euros en 2017, y decrecieron un 11,1% interanual en términos reportados debido principalmente a la reducción



de los ingresos tanto en prepago como en contrato debido a la mayor competencia en el mercado lanzando planes ilimitados de voz y datos, altos subsidios y portabilidad con descuentos del 50%, que resultó en una pérdida neta de clientes, así como menores niveles de ARPU. Estos factores más que compensaron el impacto positivo del tipo de cambio. En moneda local, estos ingresos decrecieron un 12,5%.

- Los **ingresos de datos** en el segmento ascendieron a 2.442 millones de euros en 2017, creciendo un 12,9% interanual en términos reportados impulsados por el crecimiento de los ingresos de datos de Argentina. Este crecimiento estuvo fuertemente impactado por los tipos de cambio (que restó 6,3 puntos porcentuales al crecimiento). Aislado este efecto, estos ingresos crecerían un 19,2% interanual.
- Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 3.225 millones de euros en 2017, creciendo un 1,6% interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto de los tipos de cambio (-4,0 puntos porcentuales), estos ingresos crecerían un 5,7%, impulsados por el crecimiento de los ingresos de acceso y voz, televisión y banda ancha fija. El principal país que explicó la aceleración del negocio fijo es Argentina con fuerte crecimiento de los ingresos de banda ancha debido a la adecuación de las tarifas, mejora en las velocidades y mayor calidad de la base de clientes.

El **OIBDA** se situó en 2.275 millones de euros en 2017, decreciendo un 3,6% en términos reportados, afectado principalmente por el tipo de cambio (que restó 4,6 puntos porcentuales al crecimiento reportado) y los gastos de reestructuración llevados a cabo por la compañía (que restó 0,8 puntos porcentuales al crecimiento reportado). El OIBDA en términos orgánicos crecería un 2,4%, debido al crecimiento de los ingresos a pesar de los mayores gastos de interconexión, red y sistemas. Este incremento de gastos se explica por:

- mayores gastos de aprovisionamientos debido a las mayores compras de equipamientos fijos en Chile, asociado a proyectos como las elecciones de 2017 (Telefónica proporcionó el equipamiento y el mantenimiento para el proceso mencionado), y mayores gastos de interconexión de Argentina y Perú;
- mayores gastos de personal impulsados por el aumento de la inflación en Argentina, lo que no consiguió ser compensado con los ahorros derivados de los planes de reestructuraciones que se hicieron en 2017. Los planes de reestructuración en 2017 ascendieron a 78 millones de euros afectando principalmente a Argentina, Perú y Chile;
- mayores gastos de red especialmente en Argentina por la ampliación de las redes fijas y móviles, mayores gastos de sistemas en Argentina, Chile y Perú y el impacto de la inflación y de la depreciación del peso respecto al dólar estadounidense.

A continuación, información adicional por país:

- Argentina: El OIBDA se situó en 971 millones de euros en 2017, creciendo un 21,8% en términos reportados. El tipo de cambio redujo el crecimiento en 16,7 puntos porcentuales, de manera que en moneda local la variación interanual fue de un 38,5%, gracias al buen comportamiento de los ingresos que compensaron los mayores gastos afectados por la inflación. Mayores gastos de personal por el plan de adecuación de plantilla de la compañía y mayores gastos de interconexión por adecuación de tarifas.
- Chile: el OIBDA se situó en 630 millones de euros en 2017, decreciendo un 10,5% en términos reportados afectados en menor medida por la evolución del tipo de cambio que restó 2,0 puntos porcentuales. Aislado este efecto, el OIBDA decrecería en moneda local un 12,4%, explicado por la reducción de ingresos comentada anteriormente. Mayores gastos de personal por el plan de adecuación de plantilla de la compañía.
- Perú: el OIBDA se situó en 588 millones de euros en 2017, disminuyendo 24,5% en términos reportados afectado por la evolución positiva del tipo de cambio que aportó 1,2 puntos porcentuales. En moneda local, la variación interanual disminuyó un 25,7%, afectado por la reducción de los ingresos del servicio. Mayores gastos de personal por el plan de adecuación de plantilla de la compañía.

El **margen OIBDA** se situó en el 27,7% en 2017, con un decrecimiento interanual de 2,3 puntos porcentuales en términos reportados, si bien aislando el efecto del tipo de cambio el margen decrecería 1,9 puntos porcentuales, debido a la evolución en Perú (-5,8 puntos porcentuales) y Chile (-3,7 puntos porcentuales) que reflejaron caídas de margen.

# CAPÍTULO 4

*RIESGOS*

## Riesgos e incertidumbres a los que se enfrenta la Compañía

El negocio del Grupo Telefónica se ve condicionado tanto por factores exclusivos del Grupo, como por factores que son comunes a cualquier empresa de su sector. Los riesgos e incertidumbres más significativos a los que se enfrenta la Compañía y que podrían afectar a su negocio, a su situación financiera y a sus resultados, deben ser considerados conjuntamente con la información recogida en los estados financieros consolidados:

### **El deterioro del entorno económico o político puede afectar negativamente al negocio de Telefónica.**

La presencia internacional de Telefónica permite la diversificación de su actividad en diversos países y regiones, pero expone a Telefónica a distintas legislaciones, así como al entorno político y económico de los países en los que opera. Desarrollos adversos en estos países, la mera incertidumbre o posibles variaciones en los tipos de cambio o en el riesgo soberano pueden afectar negativamente al negocio de Telefónica, a la situación financiera, a los flujos de caja y a los resultados de operaciones y/o a la evolución de algunas o todas las magnitudes financieras del Grupo.

### **Las condiciones económicas pueden afectar negativamente al volumen de demanda de los clientes actuales o potenciales, en la medida en la que los clientes consideren que los servicios que ofrece el Grupo no son esenciales.**

En Europa las perspectivas macro-financieras mostraron un ligero deterioro durante la segunda mitad de 2018, influenciadas por factores externos como el debilitamiento y madurez del ciclo económico a nivel global, el reciente endurecimiento de las condiciones financieras y el aumento de la incertidumbre asociada a las tensiones comerciales entre China y EEUU y a los riesgos que dichas tensiones suponen para el crecimiento económico y estabilidad global. En el ámbito regional, si bien la incertidumbre política ha disminuido tras el resultado de las elecciones generales en algunos países europeos, ésta aún persiste en varios países, incluyendo Italia, dada la falta de compromiso político con la agenda reformista. La actividad económica y la estabilidad financiera en Europa pueden también verse afectadas por la normalización monetaria que previsiblemente el Banco Central Europeo continúe materializando y por la gestión por parte de Grecia de su proceso de reestructuración de la banca y de la economía aun en marcha tras la reciente salida del país de su programa de rescate.

Además, el proceso de salida de Reino Unido de la Unión Europea tras la votación favorable en el referéndum celebrado en junio de 2016 supondrá un ajuste económico cualquiera que sea la nueva relación económica-comercial entre Reino Unido y el resto de Europa en el futuro. En el momento de este Informe Anual, existe una elevada incertidumbre relacionada con las negociaciones del Brexit y las aprobaciones parlamentarias necesarias asociadas al proceso, tanto en términos de tiempos (el proceso puede verse sujeto a retrasos) como en cuanto a su resultado final, con múltiples opciones todavía sobre la mesa, incluido un Brexit sin acuerdo. Entre tanto, la incertidumbre que rodea al Brexit podría tener un impacto negativo sobre la inversión, la actividad económica y el empleo, así como sobre la volatilidad en los mercados financieros, lo que podría limitar o condicionar el acceso a los mercados de capitales. Esta situación podría empeorar dependiendo del resultado final del Brexit, que podría llevar a un aumento de los conflictos regulatorios y legales en materia fiscal, comercial, de seguridad y de empleo. Estos cambios pueden ser costosos y disruptivos para las relaciones empresariales en los mercados afectados, incluyendo las de Telefónica con sus proveedores y clientes. Conviene señalar igualmente en Europa las importantes elecciones al Parlamento europeo del mes de mayo de 2019, que pueden traer un reequilibrio de fuerzas y opiniones políticas, así como cambios significativos en los objetivos del proyecto europeo a medio plazo y en el nombramiento de puestos clave en las principales instituciones europeas durante el año 2019.

En España, otro posible foco de incertidumbre podría derivarse de la situación política en Cataluña y su impacto en las condiciones de financiación y en la economía española. Aunque acontecimientos recientes están contribuyendo a reducir la inestabilidad, si las tensiones políticas se intensificasen, ello podría tener un impacto negativo tanto en las condiciones financieras como en las previsiones económicas de España, dado el calendario exigente de vencimientos que todavía afronta el país y la notable dependencia del país al escenario e inversores internacionales. Existe también cierta incertidumbre sobre las políticas económicas a implementar en 2019, dada la elevada fragmentación parlamentaria existente. En 2018, el Grupo Telefónica obtuvo un 26,1% de sus

ingresos en España (24,3% en 2017), un 15,0% en Alemania (14% en 2017), y un 13,9% en Reino Unido (12,6% en 2017).

En Latinoamérica, el riesgo cambiario es particularmente notable. Ciertos factores externos que contribuyen a este riesgo son la incertidumbre derivada de la pauta de normalización monetaria en los Estados Unidos, las crecientes tensiones comerciales a nivel global, los precios de las materias primas que continúan bajos en algunos casos, y las dudas sobre el crecimiento y los desequilibrios financieros en China. Ciertos factores internos que contribuyen a este riesgo son los todavía elevados déficits fiscales y de cuenta corriente en los principales países latinoamericanos y la baja liquidez de ciertos mercados cambiarios, acompañados de un crecimiento bajo de productividad que no permitirían avanzar más aceleradamente en el desarrollo económico y en el reequilibrio de los desajustes existentes.

En Argentina, la agenda del gobierno se centra en la corrección de los desequilibrios macro-financieros existentes y en la recuperación de la confianza internacional en el país, especialmente tras el acuerdo alcanzado con el Fondo Monetario Internacional para proporcionar sostén financiero en el medio plazo. Si bien las medidas llevadas a cabo por el gobierno se espera que tendrán un impacto positivo en el medio plazo, en el corto plazo los riesgos tanto macroeconómicos como cambiarios se mantienen elevados. Los desafíos a los que se enfrenta la economía, tanto internos (proceso en marcha de reducción del déficit público en un contexto de recesión económica y elevada inflación) como externos (con importantes necesidades de financiación a refinanciar en el medio plazo), hacen que sea una economía vulnerable a episodios de volatilidad de los mercados financieros. Además, las elecciones presidenciales previstas en 2019 suponen un riesgo a tener en cuenta, en tanto que pudiera resultar en un cambio de política económica del gobierno con unas palancas de política económica muy limitadas.

En Brasil, tras las elecciones presidenciales que resultaron en un cambio de gobierno, está por ver la efectividad del Gobierno para aprobar la batería de reformas necesarias que ha anunciado y que supondrían una mejora en el crecimiento potencial de la economía y encaminarían al país hacia una clara sostenibilidad fiscal. Por otro lado, aunque se empiezan a observar ciertos síntomas de estabilización y la economía ha empezado a mostrar algunas cifras de crecimiento positivas, el ritmo de la recuperación es gradual. Pese a que las necesidades de financiación externas han disminuido, las necesidades de financiación internas siguen siendo elevadas y las condiciones de financiación exigentes, al tener una calificación crediticia por debajo del grado de inversión.

México es un país con alta exposición comercial y financiera a Estados Unidos, que puede generar incertidumbre. En el plano doméstico, existe también incertidumbre asociada a la agenda económica del nuevo Gobierno, a pesar de tener una perspectiva económica relativamente estable. Tanto la gestión política por parte del nuevo gobierno de los logros estructurales alcanzados en los últimos años, como la aprobación final del Tratado de Libre Comercio entre EEUU, Canadá y México (USMCA) se espera que tengan un impacto positivo sobre la economía. A este respecto, la firma del acuerdo ha reducido significativamente la incertidumbre, aunque no la ha eliminado, ya que es necesaria aún la ratificación por las cámaras legislativas nacionales. Un aumento superior al previsto de los tipos de interés americanos y/o la posible revisión de los acuerdos comerciales entre ambos países podrían traducirse en mayores restricciones a la importación en los Estados Unidos, lo que unido a la incertidumbre política que rodea estos temas, afectaría negativamente a la actividad económica de México y al tipo de cambio. El peso relativo de México sobre el total de ingresos del Grupo Telefónica en 2018 fue del 2,4%.

Chile, Colombia y Perú han conseguido con éxito estabilizar sus economías que ya crecen a tasas cercanas al potencial gracias a la demanda interna, mientras que los ajustes y la determinación política del pasado reciente han contribuido a cierta corrección de los desequilibrios tanto externos como fiscales existentes. No obstante, estas economías están expuestas no sólo a cambios en la economía global por su vulnerabilidad a movimientos abruptos en los precios de las materias primas, sino también a un endurecimiento inesperado de las condiciones financieras.

En Ecuador, la menor incertidumbre política interna ha permitido una ligera mejora de la actividad económica vía recuperación exportadora, aunque existen riesgos, principalmente en el terreno fiscal. Las necesidades de financiación del país siguen siendo elevadas, lo que, unido a un nivel bajo de reservas internacionales, mantienen al país en una posición más vulnerable ante repuntes de volatilidad.

En 2018, Telefónica Brasil representaba un 20,8% de los ingresos del Grupo Telefónica (23,1% en 2017). En 2018, Telefónica Hispam Norte y Telefónica Hispam Sur representaban un 8,4% y un 13,7% de los ingresos del Grupo Telefónica (8,3% y 15,8%, respectivamente, en 2017). En 2018, un 4,3% de los ingresos del Grupo Telefónica provenían de Chile, un 4,3% de Perú y un 4,8% de Argentina. Aproximadamente el 28,2% de los ingresos del Grupo provenían de países que no tienen la consideración de grado de inversión (por orden de importancia, Brasil, Argentina, Ecuador, Costa Rica, Nicaragua, Guatemala, El Salvador y Venezuela) y otros países están a un solo grado de perder este status.

Entre los factores que encuadran el concepto de “riesgo país”, se destacan:

- Cambios regulatorios o de políticas administrativas incluyendo la posible modificación de las condiciones de obtención y renovación (o retrasar su aprobación) de las licencias y concesiones;
- Movimientos cambiarios abruptos;
- Tasas de inflación elevadas;
- Expropiaciones o nacionalizaciones públicas de activos, o que se incremente la participación de los gobiernos;
- La posibilidad de que se produzcan crisis económico-financieras o situaciones de inestabilidad política o de disturbios públicos, y
- La posibilidad de que se establezcan limitaciones al porcentaje máximo de ganancia, o a los precios de bienes y servicios, mediante el análisis de las estructuras de costes (en Venezuela, por ejemplo, se ha establecido un margen máximo de ganancia que se fija anualmente por la Superintendencia para la defensa de los derechos socio-económicos).

Cualquier punto de los mencionados anteriormente podría afectar adversamente a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

**La condición financiera y resultados del Grupo podrían verse afectados si no manejamos de forma efectiva nuestra exposición a los tipos de cambio de divisa extranjera o a los tipos de interés.**

En términos nominales, a 31 de diciembre de 2018, el 73,6% de la deuda financiera neta más compromisos del Grupo tenía su tipo de interés fijado a tipos de interés fijos por periodos de más de un año. A la misma fecha, el 18,7% de la deuda financiera neta más compromisos del Grupo estaba denominada en monedas distintas al euro.

Para dar una idea de la sensibilidad de los costes financieros a la variación de los tipos de interés a corto plazo a 31 de diciembre de 2018: (i) un incremento en 100 puntos básicos en los tipos de interés en todas las divisas donde tenemos una posición financiera a esa fecha, implicaría un aumento de los costes financieros de 102 millones de euros; (ii) y una reducción de 100 puntos básicos en todas las divisas (aunque los tipos sean negativos) implicaría una reducción de los costes financieros de 88 millones de euros. Para la elaboración de estos cálculos se supone una posición constante equivalente a la posición a esa fecha, que tiene en cuenta los derivados financieros contratados por el Grupo.

Conforme a los cálculos del Grupo, el impacto en los resultados, y concretamente en las diferencias de cambio, de una depreciación del 10% de las divisas latinoamericanas respecto al dólar y una depreciación del 10% del resto de divisas respecto al euro, supondría unas pérdidas por tipo de cambio de 1 millón de euros para el año finalizado el 31 de diciembre de 2018, fundamentalmente por la depreciación del bolívar venezolano y, en menor medida, del peso argentino. Estos cálculos se han realizado considerando constante la posición en divisa con impacto en cuenta de resultados a 31 de diciembre de 2018 e incluyendo los derivados financieros contratados.

Durante 2018, Telefónica Brasil representaba el 27,7% (25,9% en 2017), Telefónica Reino Unido el 12,0% (10,1% en 2017), Telefónica Hispam Norte el 5,1% (7,8% en 2017) y Telefónica Hispam Sur el 11,0% (14,1% en 2017) del resultado operativo antes de amortizaciones ("OIBDA") del Grupo Telefónica.

Para gestionar estos riesgos, el Grupo Telefónica utiliza diversas estrategias, fundamentalmente a través del uso de derivados financieros, que, en sí mismas, no están exentas de riesgos como, por ejemplo, el riesgo de contrapartida que conllevan este tipo de coberturas. Sin embargo, estas estrategias de gestión pueden resultar infructuosas, pudiendo perjudicar el negocio, la situación financiera, los resultados de operaciones y la generación de caja del Grupo.

En 2018, la evolución de los tipos de cambio impactó negativamente en los resultados, restando 8,8 puntos porcentuales y 10,3 puntos porcentuales al crecimiento interanual de las ventas y el OIBDA, respectivamente, principalmente por la depreciación del real brasileño y del peso argentino (3,2 puntos porcentuales y 4,7 puntos porcentuales respectivamente en 2017, principalmente por la depreciación del peso argentino, del bolívar venezolano y de la libra esterlina). Asimismo, las diferencias de conversión generadas en el ejercicio 2018 impactaron negativamente en el patrimonio del Grupo en 2.043 millones de euros a 31 de diciembre de 2018, mientras que, en 2017, impactaron negativamente en el patrimonio del Grupo en 4.279 millones de euros a 31 de diciembre de 2017.

Si el Grupo Telefónica no fuese capaz de gestionar de manera efectiva su exposición a los tipos de cambio de divisas o tasas de interés, los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo Telefónica podrían verse afectados negativamente.

**Las condiciones actuales o el deterioro de los mercados financieros pueden limitar la capacidad de financiación del Grupo y, en consecuencia, la capacidad para llevar a cabo el plan de negocio.**

El funcionamiento, la expansión y la mejora de las redes del Grupo Telefónica, el desarrollo y la distribución de los servicios y productos del Grupo, la ejecución del plan general estratégico de la Compañía, el desarrollo e implantación de nuevas tecnologías, la renovación de licencias, o la expansión del negocio en los países en los que opera el Grupo, podrían precisar de una financiación sustancial.

Una disminución de la liquidez de la Compañía, una dificultad en la refinanciación de los vencimientos de la deuda o en la captación de nuevos fondos como deuda o recursos propios, podría obligar a Telefónica a utilizar recursos ya asignados a inversiones u otros compromisos para el pago de su deuda financiera, lo cual podría tener un efecto negativo en los negocios del Grupo, la situación financiera, los resultados operativos y/o en los flujos de caja.

La financiación podría resultar más difícil y costosa ante un deterioro significativo de las condiciones en los mercados financieros internacionales o locales, debido, por ejemplo, a las políticas monetarias fijadas por los bancos centrales, tanto por las posibles subidas de tipos de interés como por la reducción de sus balances, el aumento de la incertidumbre política y comercial global y la inestabilidad del precio del petróleo o por un eventual deterioro de la solvencia o del comportamiento operativo de la Compañía.

A 31 de diciembre de 2018, la deuda financiera neta del Grupo ascendía a 41.785 millones de euros (44.230 a 31 de diciembre de 2017) y a 31 de diciembre de 2018 la deuda financiera bruta del Grupo ascendía a 54.702 millones de euros (55.746 a 31 de diciembre de 2017). A dicha fecha, el vencimiento medio de la deuda era de 8,98 años (8,08 años a 31 de diciembre de 2017).

A 31 de diciembre de 2018, los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2019 ascendían a 9.368 millones de euros y los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2020 ascendían a 6.417 millones de euros.

En conformidad con su política de liquidez, la Compañía tiene cubiertos los vencimientos brutos de deuda por encima de los próximos 12 meses con la caja y líneas de crédito disponibles a 31 de diciembre de 2018. A 31 de diciembre de 2018, el Grupo Telefónica contaba con líneas de crédito disponibles y comprometidas con diferentes entidades de crédito por un importe aproximado de 12.219 millones de euros (de los cuáles 11.887 millones de euros tenían un vencimiento superior a 12 meses). La liquidez podría verse afectada si las condiciones de mercado dificultaran la renovación de las líneas de crédito no dispuestas, el 2,7% de las cuales, a 31 de diciembre de 2018, tenían establecido su vencimiento inicial para antes del 31 de diciembre de 2019.

Adicionalmente, dada la interrelación entre el crecimiento económico y la estabilidad financiera, la materialización de alguno de los factores de riesgo económico, político y de tipo de cambio comentados anteriormente podría derivar en un efecto adverso sobre la capacidad y coste de Telefónica para obtener

financiación y/o liquidez. Esto a su vez podría tener, por tanto, un efecto adverso significativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

**Los cambios en las normas de contabilidad podrían influir en los beneficios y en la posición financiera que se reporten.**

Los organismos de normalización contable y otras autoridades regulatorias podrían cambiar las normas de contabilidad e información financiera que rigen la preparación de los estados financieros consolidados del Grupo. Estos cambios pueden tener un impacto significativo en la forma en que el Grupo contabiliza determinadas transacciones y presenta su situación financiera y sus resultados de explotación. En algunos casos se debe aplicar una norma modificada o un nuevo requisito con carácter retroactivo, lo que obliga al Grupo a reexpresar estados financieros de periodos anteriores.

En particular, Telefónica está obligada a adoptar la nueva norma de información financiera NIIF 16 Arrendamientos "NIIF 16", cuya aplicación será obligatoria para los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2019.

Esta norma requiere cambios significativos que afectarán al tratamiento contable de los contratos de arrendamiento en los que Telefónica actúa como arrendatario; a excepción de determinados contratos a corto plazo y los que tienen por objeto activos de valor poco significativo. El Grupo estima que la adopción por primera vez de la NIIF 16 tendrá un impacto significativo en los estados financieros y puede provocar que las comparaciones entre periodos sean menos significativas. También es probable que afectara materialmente a las cantidades utilizadas para el cálculo de ciertos indicadores financieros reportados por el Grupo o utilizados por analistas e inversores para analizar el Grupo.

La Nota 3 de las Cuentas Anuales Consolidadas incluye detalles sobre los principales impactos esperados en la primera aplicación del nuevo criterio.

**El Grupo opera en una industria altamente regulada y que requiere de títulos habilitantes para la prestación de gran parte de sus servicios, así como para el uso de espectro que es recurso escaso y costoso.**

El sector de las telecomunicaciones está sujeto a la regulación sectorial en la mayoría de los países donde el Grupo presta sus servicios. Adicionalmente, hay que considerar que una parte de los servicios que presta el Grupo se realiza en régimen de licencia, concesión o autorización administrativa, que suelen llevar asociadas obligaciones e inversiones, como las relativas a la adquisición de capacidad de espectro. Entre los principales riesgos de esta naturaleza se encuentran los relacionados con la regulación del espectro y las licencias/concesiones, las tarifas, la regulación sobre el Servicio Universal, servicios regulados mayoristas sobre fibra óptica, privacidad, separación funcional, así como con la neutralidad de la red. El hecho de que la actividad del Grupo está muy regulada afecta a sus ingresos y supone un coste para sus operaciones.

En la medida en que una parte fundamental de los servicios prestados por el Grupo se realiza bajo regímenes de licencias, autorizaciones o concesiones, se ve expuesto a las decisiones o medidas que pudiera adoptar la Administración, como sanciones económicas por incumplimientos graves en la prestación de los servicios, incluyendo en último término, la revocación o la no renovación de estas licencias, autorizaciones o concesiones, así como el otorgamiento de nuevas licencias a competidores para la prestación de servicios en un mercado concreto. El espectro al que se refiere la mayoría de las licencias y concesiones administrativas se utiliza para la prestación de servicios móviles sobre las tecnologías 2G, 3G y 4G. La complementariedad entre las diferentes bandas de frecuencias sucesivamente asignadas a un operador en un mercado geográfico hace posible una mayor flexibilidad y eficiencia tanto en el despliegue de la red como en la prestación de servicios a los clientes finales sobre las capacidades que resultan de dicha red.

Cualquier impugnación o modificación de los términos de las autorizaciones, concesiones y licencias otorgadas al Grupo y necesarias para la prestación de sus servicios, o si el Grupo no fuese capaz de obtener la capacidad de espectro adecuada o suficiente en las jurisdicciones analizadas a continuación o en cualesquiera otras en las que está presente, o no fuese capaz de asumir los costes asociados, podría tener un efecto adverso en su capacidad para lanzar y ofrecer nuevos servicios y en su capacidad para mantener la calidad de los servicios existentes, lo cual podría afectar sustancialmente de forma adversa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o flujos de caja del Grupo.



Se puede encontrar información más detallada en el Anexo VI de las Cuentas Anuales Consolidadas de 2018: "Principales aspectos regulatorios y concesiones y licencias del Grupo Telefónica".

Adicionalmente, el Grupo Telefónica puede verse afectado por decisiones de los reguladores en materia de defensa de la competencia. Estas autoridades podrían prohibir determinadas actuaciones como, por ejemplo, la realización de nuevas adquisiciones o determinadas prácticas, o imponer obligaciones o cuantiosas sanciones. Estas actuaciones por parte de las autoridades de competencia podrían provocar un perjuicio económico y/o reputacional para el Grupo, así como una pérdida de cuota de mercado y/o menoscabar el futuro crecimiento de determinados negocios.

#### *Regulación del espectro y acceso a nuevas licencias/concesiones de espectro*

En Europa, mediante la Directiva (UE) 2018/ 197, de 11 de diciembre de 2018 fue aprobado el Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas (EECC en sus siglas en inglés). El objetivo del EECC no es otro que impulsar la inversión en nuevas redes de alta capacidad (principalmente nuevas redes de fibra y la quinta generación de telecomunicaciones móviles, o 5G) y crear una igualdad de condiciones entre las compañías de telecomunicaciones y los operadores de transmisión libre ("OTTs"). Los Estados Miembros tienen un plazo de dos años (hasta el 21 de diciembre de 2020) para transponer a su ordenamiento interno dicha Directiva. Algunas provisiones recogidas en el nuevo Código son tan extensas y complejas, que el impacto final del mismo sobre operadores como Telefónica dependerá en gran medida, de la interpretación que se haga de las mismas, a nivel nacional por parte de las autoridades regulatorias en cada Estado Miembro. Las autoridades nacionales regulatorias continuarán teniendo la obligación, conforme al EECC, de analizar los mercados de telecomunicaciones y determinar si existe dominio de mercado por parte de algún operador. A estos operadores se les seguirá considerando con un poder significativo de mercado ("PSM") y deberán enfrentarse a obligaciones adicionales en esos territorios. En el caso de nuevas redes de fibra, dichas obligaciones PSM podrían reducirse si se logran acuerdos de coinversión entre otros operadores PSM y no PSM.

Por otra parte, en Europa, se espera que las subastas de espectro se realicen en los próximos años, lo que requerirá posibles salidas de efectivo para obtener un espectro adicional o para cumplir con los requisitos de cobertura asociados con algunas de estas licencias.

A este respecto, en España, la licitación de la banda 3,6 GHz se realizó por medio de una subasta durante el mes de julio de 2018, siendo Telefónica adjudicataria de 50 MHz. De igual forma, el Ministerio de Economía y Empresa ha publicado la hoja de ruta para liberar espectro de la banda 700 MHz de su uso actual (televisión digital) para alinearse con el calendario aprobado por la propia CE y en línea con lo que contempla el recientemente publicado Plan Nacional 5G aprobado en diciembre de 2017. El plan prevé finalizar el proceso de liberación de la banda de 700 MHz antes del 30 de junio de 2020 y el Ministerio ha indicado que tiene intención de llevar a cabo la subasta en 2020.

En Reino Unido, la autoridad regulatoria nacional (en adelante, "Ofcom") realizó una subasta de espectro para las bandas 2,3 GHz y 3,4 GHz en marzo y abril de 2018. Telefónica Reino Unido ganó todo el espectro de la banda 2,3 GHz disponible (40 MHz) y 40 MHz adicionales de la banda 3,4 GHz (de los 150 MHz disponibles), en ambos casos bajo licencias de 20 años renovables en el tiempo. En diciembre de 2018, Ofcom realizó una consulta pública sobre las obligaciones de cobertura y el diseño de subasta para las bandas de 700 MHz/3,6 GHz, que se espera sean subastadas en el primer trimestre de 2020.

En Alemania, el 14 de mayo de 2018, la Agencia reguladora de la Electricidad, Gas, Telecomunicaciones, Correos y Ferrocarriles (en adelante, BNetzA), publicó las Decisiones I y II sobre el método para otorgar frecuencias a nivel nacional, de la banda de 2 GHz, y una gran parte de la banda de 3.6 GHz. Adicionalmente, BNetzA, en las citadas decisiones, destinó 100 MHz en la banda de 3.6 GHz y también frecuencias en la banda de 26 GHz, para asignaciones locales/ regiones mediante un proceso de solicitud.

Posteriormente, el 26 de noviembre de 2018, BNetzA publicó las Decisiones III y IV estableciendo las condiciones de uso de frecuencia y reglas de subasta en relación con las mencionadas bandas 2 GHz y 3.6 GHz (Reglas de subasta), que incluyen obligaciones para una mayor cobertura, tanto en áreas urbanas como rurales, así como vías de circulación y otras condiciones como la obligación de negociar la itinerancia nacional y la compartición de redes. Las cuatro decisiones citadas han sido recurridas ante los tribunales por el Grupo Telefónica Deutschland. No obstante, el Grupo Telefónica Deutschland presentó su solicitud de participación a la subasta

dentro del plazo legalmente establecido (25 de enero de 2019). Se espera que la subasta comience en el primer trimestre del 2019.

Todas las bandas mencionadas anteriormente se consideran tecnológicamente neutrales, lo que significa que, potencialmente, podrían utilizarse en el futuro para servicios 5G.

En América Latina, se espera que en los próximos años se realicen licitaciones de espectro, lo que requerirá posibles salidas de caja asociadas para obtener un espectro adicional o para hacer frente a las obligaciones de cobertura asociados a dichas licencias u otras obligaciones. En concreto, los procesos que se llevarán a cabo en 2019 en las jurisdicciones relevantes para el Grupo son:

- Argentina: el gobierno emitió el pasado 21 de enero un decreto (Decreto de Necesidad y Urgencia) que contempla la posibilidad de subastar el espectro previamente reservado para ARSAT (una empresa pública). El espectro reservado para ARSAT incluye 20 MHz en la banda (nacional) de 700 MHz, 50 MHz en la banda (nacional) de AWS y 20 MHz en la banda (regional) de 1900 MHz. .
- Brasil: En septiembre de 2018, el regulador brasileño, Anatel lanzó una consulta para el otorgamiento de espectro en la banda de 2.3 GHz TDD (dúplex por división de tiempo) y espectro en la banda de 3.5 GHz TDD. Se espera que se lleve a cabo una consulta sobre el proceso de los 700MHz restantes en el primer semestre de 2019. La comisión 5G de Anatel también identificó 1500MHz que podrían ser subastados. Una subasta para otorgar espectro en cualquiera de estas bandas podría llevarse a cabo en 2019 o 2020.
- Colombia: Los procesos de consulta en 2017 y principios de 2018 sobre las condiciones de la subasta de la banda de espectro de 700 MHz fueron suspendidos tras el cambio de gobierno que tuvo lugar en agosto de 2008. El nuevo gobierno presentó al Congreso un proyecto de Ley de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Entre los aspectos del proyecto se incluye la ampliación de la duración de los permisos para el uso del espectro. El proceso de aprobación del proyecto podría impactar en los tiempos en los cuales se realice la subasta. Esta iniciativa será debatida en el primer trimestre de 2019.
- Perú: el Ministerio de Transportes y Comunicaciones aprobó en octubre de 2018 un nuevo reglamento para la reorganización de las bandas de frecuencia, conocido como "recambio". Esto podría provocar un proceso de adjudicación de espectro en 2019 o 2020.

Es posible que algunos de los procedimientos de licitación de espectro mencionados anteriormente no se completen o incluso no se inicien dentro de los plazos propuestos. Además, si bien Telefónica ha presentado comentarios a las condiciones propuestas para algunas subastas o procedimientos de adjudicación, se desconoce si estos serán considerados y hasta qué punto serán tenidos en cuenta por el regulador. Adicionalmente, Telefónica podría decidir abstenerse de un proceso particular una vez revise la viabilidad de la oportunidad de adquisición de espectro.

Además de los procedimientos de licitación de espectro anteriormente mencionados, puede ocurrir que ciertas administraciones que aún no han anunciado su intención de liberar nuevo espectro lo hagan durante 2019 y posteriormente. Lo anterior no incluye los procesos anunciados a través de declaraciones generales de las administraciones que implican bandas no decisivas para las necesidades de Telefónica. Por otro lado, Telefónica también puede tratar de adquirir espectro en el mercado secundario donde pudieran surgir oportunidades.

#### *Riesgos relacionados con las concesiones y licencias previamente otorgadas*

En España, en relación con la licencia de espectro 800 MHz, existen una serie de obligaciones para Telefónica con el fin de alcanzar una cobertura que permita el acceso a una velocidad mínima de 30 Mb por segundo al menos al 90 % de los ciudadanos de poblaciones de menos de 5.000 habitantes. La fijación de los términos y condiciones en que debe ser cumplida esta obligación de cobertura se publicó en noviembre de 2018. En todo caso, Telefónica se encuentra en un proceso constante de despliegue y densificación de la solución evolución a largo plazo ("LTE" por sus siglas en inglés) en la banda 800 MHz que servirá de base para el cumplimiento de la citada obligación.

Telefónica es propietaria de dos concesiones de espectro de 2.1 GHz y 3.5 GHz, ambas adjudicadas en 2000, que vencen en abril de 2020 pero pueden prorrogarse por otros diez años.

En el estado de São Paulo, Telefónica Brasil provee los servicios de telefonía fija conmutada, local y de larga distancia nacional (en adelante, "STFC") bajo el llamado régimen público, a través de un contrato de concesión en vigor que se espera esté vigente hasta 2025. A 31 de diciembre de 2018, el valor residual estimado de los activos asignados a la provisión de STFC fue de 8.622 millones de reales brasileños (aproximadamente 1.943 millones de euros al tipo de cambio vigente en dicha fecha) (8.763 millones de reales brasileños a 31 de diciembre de 2017, aproximadamente 2.209 millones de euros al tipo de cambio vigente a dicha fecha), que comprende equipos de conmutación y transmisión y terminales de uso público, equipos de red externos, energía, equipos de soporte de sistema y operativos. En principio, estos activos se consideran activos reversibles, es decir, que deben ser revertidos al gobierno federal a la terminación del contrato de concesión. Sin embargo, la implementación del proyecto de ley que modifica el marco regulatorio en Brasil y por el que, entre otros, dichos bienes dejarían de ser reversibles bajo los nuevos títulos habilitantes a cambio de compromisos de inversión, sigue pendiente actualmente. El proyecto de ley fue aprobado por ambas cámaras legislativas, pero fue impugnado ante el Supremo Tribunal Federal debido a un supuesto error de procedimiento. El resultado de esta demanda es incierto, aunque el órgano de administración del Senado puede sobreseerlo enviando el proyecto de ley para su voto en sesión plenaria. En el supuesto de que efectivamente se apruebe la nueva ley, ANATEL quedará habilitada para poder adoptar las resoluciones administrativas pertinentes para la migración de los títulos habilitantes correspondientes con la consiguiente modificación de las obligaciones exigibles en un futuro a los prestadores de STFC.

A fecha de publicación del presente Informe Anual, no hay certeza sobre que se complete el cambio de este marco regulatorio, ni de que se produzca en términos plenamente satisfactorios para Telefónica Brasil. Únicamente tras la aprobación de una posible ley que habilite la posibilidad de intercambiar obligaciones de reversión por compromisos de inversión, podría ANATEL imponer las obligaciones de inversiones anteriormente citadas.

A fecha de publicación del presente Informe Anual, no se pueden estimar las hipotéticas obligaciones de inversión que ANATEL podría proponer a las concesionarias, incluido Telefónica Brasil, a cambio de eliminar sus obligaciones en materia de reversión de los activos afectos a la prestación del servicio STFC.

En Colombia, el MinTIC emitió la Resolución 597, de 27 de marzo de 2014, para la renovación de las licencias en las bandas 850MHz/1900MHz por un plazo de diez años adicionales. Al amparo de dicha resolución, Colombia Telecomunicaciones, S.A. ("ColTel") (compañía participada, directa e indirectamente, en un 67,5% por Telefónica y en un 32,5% por el gobierno de Colombia) renovó su habilitación para explotar dicho espectro radioeléctrico para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Las concesiones de 1994, renovadas en 2004, bajo las que se prestaron servicios telefonía móvil hasta el 28 de noviembre de 2013, contenían una cláusula de reversión de los activos. Las leyes 422 de 1998 y 1341 de 2009 aclararon, sin embargo, que en los servicios de telecomunicaciones únicamente se revierte al Estado al finalizar la concesión el espectro radioeléctrico. Así, de 1998 a 2013 toda la industria, incluidas las autoridades, operaron bajo ese entendimiento. Ahora bien, en 2013 al analizar una acción de inconstitucionalidad de dichas leyes, la Corte Constitucional colombiana confirmó la constitucionalidad de las mismas, pero aclaró que no se podría interpretar que dichas leyes modificaran con efecto retroactivo la cláusula de reversión de activos de la concesión de 1994. El 16 de febrero de 2016 el MinTIC convocó un procedimiento de arbitraje contra ColTel y otros demandados de acuerdo con los términos del contrato de concesión de 1994 para que se definiera la vigencia y ámbito de aplicación de tal cláusula de reversión. El 25 de julio de 2017 se dictó el laudo arbitral, el cual no fue favorable para ColTel y sus codemandadas.

El tribunal arbitral ordenó a ColTel el pago de 1.651.012 millones de pesos colombianos. El 29 de agosto de 2017, la asamblea de accionistas de ColTel aprobó un aumento de capital por importe total de 1.651.012 millones de pesos colombianos, 470 millones de euros al tipo de cambio entonces, para proceder al pago de la cantidad fijada en el laudo arbitral. El Grupo Telefónica y la Nación Colombiana suscribieron el aumento de capital en proporción a su respectiva participación accionarial en ColTel. La decisión de Telefónica de participar en la ampliación de capital para proceder al pago de la cuantía impuesta en el laudo no constituye ni puede entenderse como una aceptación de dicho laudo. Telefónica se reserva todos sus derechos y el ejercicio por Telefónica o

ColTel de cualesquiera acciones legales, de carácter nacional o internacional, que les pudieran corresponder. Tanto ColTel como Telefónica han emprendido acciones legales. ColTel presentó un recurso, el 18 de agosto de 2017, para impugnar el laudo arbitral ante el Consejo de Estado de Colombia, el máximo tribunal de lo contencioso-administrativo, el cual fue desestimado mediante resolución de 24 de mayo de 2018. Adicionalmente, el 18 de diciembre de 2017, ColTel también presentó una acción constitucional (acción de tutela), con el fin de proteger sus derechos constitucionales comprometidos por el laudo arbitral. El 15 de marzo de 2018, la acción constitucional fue denegada, presentando ColTel recurso de impugnación contra dicho fallo el 18 de abril de 2018, el cual fue desestimado el 24 de mayo de 2018. El 27 de noviembre de 2018, se presentó ante el Tribunal Constitucional una solicitud de recusación, la cual está pendiente de resolverse.

Por otra parte, de conformidad con el tratado bilateral aplicable, Telefónica notificó a Colombia su intención de presentar una reclamación ante el Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones (en adelante, "CIADI"). Tras la expiración del plazo de preaviso de 90 días, Telefónica presentó ante el CIADI la solicitud de arbitraje el 1 de febrero de 2018 y el 20 de febrero de 2018 el Secretario General del CIADI registró la solicitud de inicio del procedimiento de arbitraje. La solicitud de arbitraje sigue su curso, encontrándose actualmente en proceso de designación del tribunal arbitral.

En Perú, Telefónica tiene concesiones para la prestación del servicio telefónico fijo hasta noviembre de 2027. En diciembre de 2013, Telefónica presentó una solicitud de renovación parcial sobre estas concesiones por cinco años más. El 26 de noviembre de 2018, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones notificó la denegación de la renovación de las concesiones. Telefónica presentó recurso de reconsideración. El 5 de febrero de 2019, el Ministerio declaró infundada la apelación planteada por Telefónica. Telefónica cuestionará la medida en las instancias correspondientes. Adicionalmente, en diciembre de 2014, junio de 2016 y mayo de 2017, la Compañía también presentó sendas solicitudes de renovación por 20 años más en relación con una concesión para el suministro de servicios de transporte locales, una de las concesiones para suministrar servicios móviles en línea en ciertas provincias, y una de las concesiones para suministrar servicios de telefonía fija. Adicionalmente, en abril de 2016, Telefónica presentó solicitud de renovación en relación a la frecuencia de espectro de 1900 MHz para las Provincias (todo Perú excepto Lima y Callao) cuya licencia expiró en 2018.

A la fecha del presente Informe Anual, la decisión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en todos estos procedimientos está aún pendiente y, de acuerdo con la legislación, las concesiones objeto de dichos procedimientos se mantienen vigentes mientras éstos se encuentren en curso.

En Chile, en marzo de 2014, Telefónica Móviles Chile, S.A. y otros dos operadores de telecomunicaciones resultaron adjudicatarios de espectro en la banda 700 MHz, siendo Telefónica Móviles Chile, S.A. adjudicataria de 2x10 MHz. Sin perjuicio de que se vengán prestando servicios sobre dicho espectro, cabe mencionar que una organización de consumidores interpuso una demanda ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (en adelante, "TDLC") contra Telefónica Móviles Chile, S.A. y los otros dos operadores, cuestionando el resultado de la asignación de espectro en la banda de 700 MHz. El TDLC rechazó la demanda en sucesivas ocasiones, decisión que en última instancia fue revertida por la Corte Suprema, a través de resolución dictada con fecha 25 de junio de 2018, que declaró que las demandadas incurrieron en una conducta anticompetitiva al adjudicarse bloques de espectro sin respetar el límite de 60 MHz fijado por dicha Corte en un fallo de 2009.

La Corte Suprema ha impuesto a las demandadas la obligación de desprenderse de la misma cantidad de espectro radioeléctrico que fue adquirida en el concurso de la banda 700 MHz. No obstante, la Corte permite a las demandadas elegir la banda respecto de la cual será enajenado el espectro que supera el límite fijado (60Mhz), sin que la Corte haya establecido un plazo para dicha enajenación. A fecha de este Informe Anual, Telefónica Móviles Chile no se ha desprendido de nada del espectro requerido, ya que el procedimiento se encuentra temporalmente suspendido por resolución del Tribunal Constitucional de 29 de enero de 2019.

La Corte ha dispuesto que si la autoridad sectorial (Subtel) estima necesaria la revisión del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador, deberá iniciar un proceso consultivo ante el TDLC con este fin. En caso contrario, Subtel deberá iniciar los procedimientos necesarios para adecuar el límite establecido a los parámetros definidos de 60 MHz para cada operador participante en el referido espectro radioeléctrico. Con fecha 3 de octubre de 2018, Subtel presentó al TDLC su propuesta para la revisión del cap de espectro.

Adicionalmente, Subtel ha presentado ante el TDLC un conjunto de “condiciones complementarias” de alcance general aplicable a todas las bandas y otro paquete de “condiciones específicas” para ser tenido en cuenta en subastas futuras. El TDLC estableció como fecha límite el 28 de diciembre 2018 para que los interesados aportasen sus comentarios. Se espera que el proceso abierto por el TDLC dure varios meses.

Asimismo, la Corte Suprema desestimó el recurso de apelación interpuesto por Telefónica Móviles Chile, S.A. en contra de la resolución del TDLC que ordenó dar cumplimiento inmediato a las obligaciones de enajenación de espectro, sin esperar el resultado de la consulta sobre cap antes mencionada. Por otro lado, el 29 de enero de 2019, el Tribunal Constitucional suspendió temporalmente la obligación de cumplimiento inmediato en relación con la devolución de espectro hasta que la acción de inaplicabilidad, presentada por Telefónica, se resuelva.

Adicionalmente, en relación con la banda 3.5 GHz, Subtel emitió el 21 de junio de 2018 una decisión sobre la banda de espectro 3.400-3.800 MHz que, entre otras cosas, suspende el otorgamiento de autorizaciones, modificaciones concesionales o recepciones de obras en relación con esta banda. Su fin es llevar a cabo un estudio en profundidad del uso eficiente de esta banda para 5G y asegurar el uso eficiente de la misma en concordancia a los usos internacionales y la necesidad de administrar eficientemente el espectro, en cuanto bien nacional de uso público. Dicha decisión tiene, asimismo, un impacto limitado en las operaciones de Telefónica, ya que Telefónica Chile S.A. solo tiene 50 MHz del espectro asignado en dicha banda en las Regiones XI y XII (menos del 2% de la población), no encontrándose en uso actualmente. El 3 de octubre de 2018, Subtel modificó la anterior citada resolución y resolvió liberar parte de ese espectro para proveer servicios fijos inalámbricos. De los 50 MHz adjudicados a Telefónica Chile S.A., 30 MHz fueron liberados y solo se utilizarán para servicios móviles, cambio necesario para la provisión de 5G, una vez que las futuras subastas de la banda 3400-3800 MHz sean firmemente adjudicadas. El uso del remanente del espectro no liberado se encuentra aún suspendido para cualquier servicio.

El 20 de noviembre de 2018, Telefónica Chile presentó ante el TDLC una consulta (no contenciosa) tendiente a determinar si la ejecución de las decisiones dictadas por Subtel, en relación con la banda 3.5 GHz, infringen o no la libre competencia. El plazo para que terceros interesados aporten antecedentes vence el 18 de febrero de 2019.

En México, en agosto de 2018, Telefónica participó en la subasta de la banda 2500-2690 MHz obteniendo 2x20 MHz de espectro. Las bases y el procedimiento de licitación fueron impugnadas por un operador por lo que Telefónica ha respondido a las alegaciones planteadas.

Las licencias regionales de Telefónica en la banda de 1900 MHz (aproximadamente 44 % de total de la banda de 1900 MHz) expiraron en octubre de 2018. Telefónica solicitó la renovación de dichas concesiones. El Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT”) podría decidir sobre la renovación durante el primer trimestre de 2019. Telefónica podrá continuar utilizando este espectro en tanto la decisión del IFT esté pendiente.

Durante 2018, la inversión consolidada del Grupo en adquisiciones de espectro y renovaciones ascendió a 868 millones de euros (538 millones de euros el año anterior).

#### *Regulación de servicios mayoristas*

En la propuesta de la CE relativa a la revisión del marco regulatorio de servicios mayoristas se pretende incorporar, entre otras medidas, una metodología y un límite máximo europeo para los precios de terminación de llamadas de voz fija y/o móvil (FTRs/MTRs) aplicable en la UE. Conforme a dicha propuesta, las reducciones en las tarifas mayoristas de precios de terminación móvil (en adelante, “MTRs”) en Europa serán significativas. No obstante, hay que tener en cuenta que ya se ha producido una reducción sustancial de los precios de terminación en móvil y en redes fijas de los últimos años, por lo que se espera que las futuras reducciones sean menores, de manera que el impacto negativo sobre la facturación sea menos acusado.

En Reino Unido, el precio de los MTR cayó el 1 de junio de 2018 a 0,489ppm. A partir del 1 de abril de 2019, el precio será 0,479 ppm con una reducción adicional basada en la inflación (índice de precios al consumo (“IPC”) menos 3,7% desde el 1 de abril de 2020).

En España, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, “CNMC”) aprobó en enero de 2018 una decisión fijando los nuevos MTR para todos los operadores móviles, que implica una reducción

del 40% respecto a los niveles de enero 2018 (0,0109 euros por minuto). Las fechas y los valores de MTRs aprobados son: desde que la decisión entró en vigor hasta el 31 de diciembre de 2018: 0,0070 €/min; desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019: 0,0067 €/min; y a partir del 1 de enero de 2020: 0,0064 €/min. La CNMC inició una consulta pública en noviembre de 2018 con respecto a los FTRs que proponía una reducción progresiva en los precios del 34% respecto a los niveles de noviembre 2018. Los precios propuestos son los siguientes: desde que la decisión entró en vigor hasta el 31 de diciembre de 2019 a € 0,0640 por minuto; desde el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020 a 0,0591 € por minuto y desde el 1 de enero de 2021 a 0,0543 € por minuto. Se espera adoptar una decisión final en el primer trimestre de 2019.

En Alemania, el 1 de diciembre de 2018 el precio de los MTR cayó de los 1.07 cent. de euro/min a los 0.95 cent. de euro/min. Este precio vencerá el 30 de noviembre de 2019. Los MTR para los posteriores periodos se decidirán en 2019.

En Brasil, la Resolución 639/2014 ha establecido que las tarifas de terminación móvil se sujetarán a sucesivas reducciones anuales desde 2016 hasta 2019, año en el que se implementará el modelo orientado a costes. Por ello ANATEL publicó el Acto nº 6.211/2014 con los precios de referencia a ser aplicados por los titulares de Poder Significativo de Mercado (en adelante, "PSM"). En 2018, ANATEL publicó el Acto Nº 9919/2018 con los precios de referencia que aplicarán los titulares de PSM desde 2020 hasta 2023. Además del modelo orientado a costes, el "Plano Geral de Metas de Competição" (en adelante, "PGMC"), modificado por la Resolución 649/2015, además de otros cambios, actualizó el modelo de Bill and Keep parcial para las tarifas de terminación móvil, fijando un patrón de remuneración desbalanceado entre los titulares de PSM y otras compañías que operan en el mercado relevante. Esta medida tenía la intención de adaptar las redes a las reducciones de tarifas de terminación móvil, promoviendo una adaptación gradual para la aplicación de los valores orientados a costes a principios de 2019. Sin embargo, en julio de 2018 fue publicado el nuevo PGMC que, además de otros cambios, extendió el modelo Bill and Keep, que expiraba en febrero de 2019, hasta la próxima revisión del PGMC, en cuatro años.

En México, el 13 de noviembre de 2018, el IFT anunció que los MTRs aplicables para el 2019 serían de 0.028313 pesos por minuto para el Agente Económico Preponderante (en adelante, "AEP"), mientras que los MTRs aplicables a operadores distintos de éste serían de 0.112623 pesos por minuto. Tanto esta decisión como la que fijó los MTRs aplicables a 2018 fueron impugnados por Telefónica.

En Perú, el 21 de diciembre de 2018, el regulador OSIPTEL publicó los nuevos MTRs. Estos MTRs se aplican a todos los operadores de servicios públicos móviles, fijándose en 0.00302 dólares estadounidenses por minuto tasado al segundo, lo que supone una reducción del 54 % respecto al anterior valor (0.00661 dólares estadounidenses por minuto tasado al segundo). Las nuevas tasas estarán vigentes desde el 1 de enero de 2019 y se mantendrán hasta que el regulador defina un nuevo valor de MTRs.

En Argentina, el 17 de agosto de 2018, el Ente Nacional de Comunicaciones ("Enacom") publicó los cargos provisorios de terminación y originación local en las redes del Servicio de Comunicaciones Móviles hasta que se defina el valor a través de Modelo de Costes. ENACOM Fijó una tarifa simétrica de 0.0108 dólares estadounidenses por minuto, siendo la unidad de medida de tasación por segundo. Durante el verano de 2018, Enacom publicó para comentarios una consulta sobre los modelos de costes de servicios de tecnologías de la información y la comunicación. El 22 de noviembre de 2018 Enacom publicó el cargo provisorio de terminación local en las redes fijas de 0,0045 dólares estadounidenses por minuto; el cargo provisorio para el servicio de Tránsito Local de 0,0010 dólares estadounidenses por minuto y el cargo provisorio para el servicio de Transporte de Larga Distancia de 0,0027 dólares estadounidenses por minuto. En cada caso, la unidad de medida de tasación es por segundo.

En Chile, en relación con las tarifas de terminación móvil, el 5 de febrero de 2019, Subtel notificó a TMCH una nueva propuesta de decreto tarifario que regirá para los próximos 5 años. La tarifa promedio que sería aplicable hasta el año 2024 fue 1,8 CLP por minuto (0,0024 euros, sin IVA, sobre el tipo de cambio de moneda del 6 de febrero de 2019, tasación al segundo). La vigencia del nuevo decreto fue a partir del día 26 de enero de 2019. Por su parte, las nuevas tarifas de la operación fija comenzarán a regir en mayo 2019.

En Colombia, en diciembre de 2018 la Comisión de Regulación de Comunicaciones, publicó dos consultas. La primera reduciría los FTRs de 0.01 a 0.003 dólares estadounidenses en 2019, la cual sería beneficiosa para ColTel

al ser pagadora neta de FTRs, y luego eliminaría completamente los FTRs entre redes fijas a partir de 2020. La segunda, de un lado busca eliminar el cobro del cargo de roaming nacional en las llamadas entrantes cargadas a los operadores que hacen uso del RAN sustituyéndola por un cargo de acceso, lo que impactaría negativamente en los ingresos de ColTel, y del otro, modifica la fórmula de definición de la tarifa regulada máxima para la provisión de red cargada a OMV's, pasando del ARPU reportado por OMV's más bajo, a un promedio de los últimos 4 trimestres.

Como resultado de las anteriores acciones regulatorias, se podrían producir reducciones de precio en algunos servicios mayoristas, lo cual podría afectar sustancialmente de forma adversa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo. Durante el 2018 el impacto negativo de la regulación mayorista (principalmente MTRs, FTRs y roaming) resta aproximadamente 1,1 puntos porcentuales al crecimiento orgánico del importe neto de la cifra de negocios.

#### *Regulación sobre el Servicio Universal*

Las obligaciones de servicio universal (en adelante, "OSU") hacen referencia a las obligaciones impuestas a los operadores de telecomunicaciones al objeto de garantizar el acceso de todos los consumidores de un determinado país, a un conjunto mínimo de servicios con precios asequibles, razonables y justos que evite la exclusión social.

Como se ha indicado, la Directiva (UE) 2018/1972, de 11 de diciembre de 2018, por la que se aprueba el EECC, moderniza las previsiones del OSU en Europa, eliminando la inclusión obligatoria de los servicios tradicionales obsoletos (cabines telefónicas públicas, directorios y servicios de información) y poniendo foco en la asequibilidad de los servicios de banda ancha. En lo que se refiere a la financiación, el EECC dota a los Estados Miembros de la máxima flexibilidad, pudiendo optar tanto por hacerlo a cargo de los presupuestos generales del Estado como por el sector. Esta última opción, junto con la posibilidad de que las obligaciones de asequibilidad acaben siendo muy exigentes, podría acabar resultando en mayores costes para el sector.

En España, Telefónica es el operador responsable de la provisión de los elementos del servicio universal de acceso fijo con un ancho de banda de al menos 1Mb/s (hasta diciembre de 2019). El 28 de diciembre de 2018, el Gobierno aprobó (mediante Real Decreto 1517/2018) la modificación del marco regulatorio del servicio universal, eliminando la obligación de proporcionar guías telefónicas, asignada a Telefónica desde el 1 de enero de 2017, pero manteniendo su designación como operador responsable de la provisión de teléfonos públicos de pago hasta el 31 de diciembre de 2109, fecha en la cual se espera sea retirada dicha obligación.

En Brasil, la revisión del Plan General de Universalización (PGMU IV) de Servicios de Telefonía Fija Conmutada, debería haber sido publicado en 2016. Sin embargo, después de un largo período de discusiones, su versión definitiva fue publicada en el 21 de diciembre de 2018 (Decreto Presidencial n. 9.619/2018).

El Plan General reduce el marco regulatorio del OSU de tres maneras, que son: (i) la disminución material de las obligaciones de mantenimiento de Terminales de Uso Público; (ii) la disminución material de las obligaciones de atención a solicitudes de instalación de accesos individuales en un plazo de 7 días; y (iii) la extinción de las obligaciones de instalación y mantenimiento de Puestos Servicio Multifacilidades. Sin embargo, el Plan General impone una nueva obligación en relación con la Implantación de "sistemas de acceso fijo "Wireless" con soporte para conexión de banda ancha" a través de la implantación de una estación base en 310 localidades en el Estado de São Paulo.

La imposición al Grupo Telefónica de obligaciones adicionales o más onerosas del Servicio Universal en aquellas jurisdicciones donde opera, podría conllevar consecuencias negativas en su negocio, situación financiera, resultados de operativos y/o flujos de caja.

#### *Regulación de la fibra óptica*

En España 6 de marzo de 2018, la CNMC aprobó una decisión final sobre la metodología de replicabilidad económica (ERT por sus siglas en inglés) usada para evaluar el máximo precio mayorista de acceso que Telefónica puede cobrar a otros operadores por acceder a la red de fibra óptica en áreas reguladas (NEBA local y servicios NEBA). De acuerdo con esta metodología, Telefónica estaría aplicando un precio de acceso mayorista (NEBA) de 17,57 €/mes desde abril de 2018, revisándose este valor dos veces al año para comprobar si las ofertas minoristas de Telefónica (productos emblemáticos de banda ancha) son económicamente replicables con dicho

precio mayorista NEBA. En julio de 2018, la CNMC aprobó una decisión final sobre la metodología para evaluar la replicabilidad de las ofertas minoristas de Telefónica para el sector empresarial.

Esta y otras obligaciones y restricciones similares que puedan ser impuestas en el futuro en las distintas jurisdicciones donde opera el Grupo Telefónica podrían elevar los costes y limitar la libertad de Telefónica para prestar los mencionados servicios, lo que podría afectar sustancialmente y de forma adversa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

#### *Regulación sobre privacidad*

En Europa, el Reglamento General de Protección de Datos (en adelante, “RGPD”) es directamente aplicable a todos los Estados Miembros desde el 25 de mayo de 2018 y los Estados Miembros, entre ellos España, Alemania y Reino Unido, han adoptado medidas de aplicación.

En España, el 5 de diciembre de 2018, se aprobó la Ley Orgánica de Protección de Datos personales y garantía de derechos digitales. Esta Ley implementa el RGPD en España, abordando varias particularidades relacionadas con el bloqueo de datos con fines judiciales o asuntos específicos en bases de datos con fines publicitarios o datos para personas fallecidas. Igualmente, implementa mecanismos procesales en el marco de investigaciones legales sobre posibles infracciones del GDPR.

Adicionalmente, el 10 de enero de 2017, la CE presentó su propuesta de reglamento sobre la protección de datos de comunicaciones electrónicas (en adelante, “e-Privacy”), que sustituirá a la actual Directiva 2002/58/CE. Esta propuesta de la CE implica un nivel regulatorio adicional por encima del RGPD y también introduce multas administrativas de hasta un 4% del volumen de negocios global anual de una empresa por incumplimiento del nuevo reglamento. En esta área, una estricta regulación en materia de protección de datos y privacidad puede resultar en una limitación en la capacidad de ofrecer servicios digitales innovadores tales como los servicios de Big Data. No se espera que se adopte este nuevo Reglamento antes de finales de 2019.

El Privacy Shield, adoptado por la CE el 12 de julio de 2016 para establecer el régimen global para las transferencias internacionales de datos de Europa a EEUU, fue impugnado ante el Tribunal General de la UE por grupos de activistas. Uno de los recursos no fue admitido a trámite, y la admisión de otra de las apelaciones está aún pendiente a fecha de este Informe Anual. La Comisión publicó los resultados de la segunda revisión anual del Privacy Shield el 19 de diciembre de 2018. El informe concluye que Estados Unidos sigue garantizando un nivel adecuado de protección de los datos personales transferidos internacionalmente en virtud del Privacy Shield y que las medidas adoptadas por las Autoridades estadounidenses para aplicar las recomendaciones formuladas por la Comisión en el informe del año 2017 han mejorado el funcionamiento del marco.

En Brasil, el 14 de agosto de 2018, fue aprobada la Ley de Protección de Datos (Ley 13.709/2018). Esta Ley, basada en el RGPD europeo, conlleva un mayor número de obligaciones y restricciones para los operadores en relación con la recogida de datos personales y su tratamiento. El texto fue aprobado en la Cámara de los Diputados y en el Senado, pero el presidente vetó la creación de la Autoridad de Protección de Datos Personales y del Consejo Nacional de Protección de Datos Personales y Privacidad, tras considerarlo inconstitucional. El 27 de diciembre de 2018, el Presidente de Brasil firmó una medida provisional 869/2018 mediante la cual se creaba la Autoridad Nacional de Protección de Datos (ANPD) y pospuso a agosto de 2020 la entrada en vigor de la nueva Ley de Protección de Datos. La aprobación de la medida provisional 869/2018 por el Congreso nacional y su conversión en ley sigue pendiente.

En Chile y Argentina, dos proyectos de ley en línea con el RGPD están en proceso de aprobación.

Cualquier obligación y restricción derivada de la nueva normativa sobre privacidad podría elevar los costes y limitar la libertad de Telefónica para prestar los mencionados servicios, el cual podría afectar sustancialmente y de forma adversa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

#### *Regulación sobre la neutralidad de la red*

Bajo el principio de neutralidad de red aplicable al ámbito de los servicios de acceso a internet, los operadores de red no pueden establecer restricciones técnicas o comerciales en cuanto a los terminales que se pueden



conectar ni a los servicios, o sobre las aplicaciones o los contenidos a los que se pueden acceder o distribuir a través de Internet por el usuario final. También se refiere al comportamiento de no discriminación injustificada (ej.: no anticompetitiva) a adoptar por parte de los operadores entre los distintos tipos de tráfico de Internet que circulan por sus redes.

La regulación sobre la neutralidad de la red se está implementado en los países de Europa y en la mayoría de países de Latinoamérica donde presta servicios el Grupo Telefónica.

En México, se espera que el IFT emita directrices en 2019.

Cualquier cambio en la regulación, como está establecido en varias jurisdicciones donde el Grupo Telefónica opera, podría limitar la flexibilidad comercial y generar un impacto en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

### **El Grupo Telefónica está expuesto a riesgos en relación con el cumplimiento de la legislación contra la corrupción y los programas de sanciones económicas.**

El Grupo Telefónica debe cumplir con las leyes y reglamentos de varias jurisdicciones donde opera. En particular, las operaciones internacionales del Grupo están sujetas a diversas leyes contra la corrupción, incluyendo la U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (en adelante, "FCPA") y el United Kingdom Bribery Act de 2010 (en adelante, "Bribery Act"), y los programas de sanciones económicas, incluyendo aquellos gestionados por las Naciones Unidas, la Unión Europea y los Estados Unidos, incluyendo la Oficina del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos para el Control de Activos Extranjeros (*U.S. Treasury Department's Office of Foreign Assets Control OFAC*). Las leyes contra la corrupción generalmente prohíben ofrecer cualquier cosa de valor a funcionarios con el fin de obtener o mantener negocios o asegurar cualquier ventaja empresarial indebida. El Grupo Telefónica, en el desempeño del negocio puede tratar con entidades cuyos empleados son considerados como funcionarios. Adicionalmente, los programas de sanciones económicas restringen las relaciones del Grupo con ciertos países, individuos y entidades sancionados.

Aunque el Grupo cuenta con normativa interna y procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las leyes contra la corrupción y la normativa aplicable a sanciones, no puede garantizar que esta normativa y procedimientos sean suficientes, o que los empleados, consejeros, directores, socios, agentes y proveedores de servicios del Grupo no actúen infringiendo la normativa y procedimientos del Grupo (o, igualmente infringiendo las leyes pertinentes en materia de lucha contra la corrupción y sanciones) y por tanto el Grupo o dichas personas o entidades puedan en última instancia considerarse responsables. El incumplimiento de las leyes contra la corrupción y sanciones podría dar lugar a sanciones financieras, a la resolución de contratos públicos, dañar nuestra reputación y a otras consecuencias que podrían afectar de forma negativa a los negocios, a los resultados operativos y a la situación financiera del Grupo.

Actualmente la Compañía está llevando a cabo investigaciones internas en varios países sobre posibles infracciones de las leyes contra la corrupción. La Compañía continúa cooperando con autoridades gubernamentales y prosiguiendo con las investigaciones en marcha. Aunque no es posible en este momento predecir el alcance o la duración de estos asuntos, o su resultado probable, se considera que cualquier potencial sanción como resultado de la resolución de estas investigaciones, no afectaría de forma material a la situación financiera del Grupo considerando su tamaño.

### **El Grupo Telefónica puede no anticiparse o adaptarse de forma oportuna a la continua evolución de las demandas cambiantes de los clientes y/o al desarrollo de nuevos estándares éticos o sociales, lo que podría afectar adversamente a sus negocios y a la reputación de la compañía.**

Para mantener y mejorar la posición en el mercado frente a los competidores es vital que Telefónica tenga la capacidad de anticiparse y adaptarse a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes, y que evite actuaciones comerciales que generen una percepción negativa sobre el Grupo o los productos y servicios ofrecidos o que pueda tener o sea percibido que tenga un impacto negativo en la sociedad. Adicionalmente al posible daño reputacional en Telefónica, dichas actuaciones podrían dar lugar a multas y sanciones.

Existe una demanda social y regulatoria creciente para que las empresas se comporten de una manera socialmente responsable. A ello se suma que los riesgos asociados a un potencial daño en la reputación de la

marca se han vuelto más relevantes, especialmente por el impacto que puede generar la publicación de noticias a través de redes sociales.

Si Telefónica no pudiera anticiparse o adaptarse a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes o evitar actuaciones inadecuadas, la reputación podría verse afectada negativamente o por otro lado podría tener un efecto negativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo Telefónica.

**La posición competitiva de Telefónica en algunos mercados podría verse afectada por la evolución de la competencia y la consolidación del mercado.**

El Grupo Telefónica opera en mercados altamente competitivos por lo que existe el riesgo de que la Compañía no sea capaz de comercializar sus productos y servicios de manera eficiente o reaccionar adecuadamente frente a las distintas acciones comerciales realizadas por los competidores. El Grupo puede no cumplir sus objetivos de crecimiento o de retención de clientes y pudiendo resultar en la disminución de beneficios y márgenes de ingresos del Grupo.

Además, la consolidación del mercado, así como las operaciones de fusiones, adquisiciones, alianzas y acuerdos de colaboración con terceros, pueden afectar a la posición competitiva de Telefónica, y afectar a la eficiencia de las operaciones e incluso a la continuidad del negocio.

La entrada de nuevos competidores en mercados donde somos líderes, así como los cambios en la dinámica del mercado con ofertas agresivas de datos y despliegues de banda ancha por parte de la competencia, o la fusión de operadores en determinados mercados, ha afectado a la posición competitiva de Telefónica, impactando negativamente en la evolución de los ingresos y en la cuota de clientes.

Si no fuéramos capaces de afrontar los desafíos planteados por nuestros competidores, se podrían ver afectados de forma negativa los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

**Telefónica opera en un sector caracterizado por los rápidos cambios tecnológicos y podría no anticiparse, adaptarse a dichos cambios o no seleccionar las inversiones más adecuadas ante dichos cambios.**

El ritmo de la innovación y la capacidad de Telefónica para mantenerse al día con sus competidores es un tema crítico en un sector tan afectado por la tecnología, como las telecomunicaciones.

Mientras la automatización y otros procesos digitales pueden llevar a costes significativos e incrementos en la eficiencia, existen riesgos significativos asociados a dicha transformación de procesos.

Constantemente surgen nuevos productos y tecnologías que pueden dejar obsoletos algunos de los productos y servicios ofrecidos por el Grupo Telefónica, así como su tecnología. Asimismo, la explosión del mercado digital y la incursión de nuevos agentes en el mercado de las comunicaciones, como MNVOs, las compañías de Internet o los fabricantes de dispositivos, podrían implicar la pérdida de valor de determinados activos, así como afectar a la generación de ingresos o provocar una actualización del modelo de negocio de Telefónica. Esto obliga a Telefónica a invertir en el desarrollo de nuevos productos, tecnología y servicios para continuar compitiendo con eficiencia con los actuales o futuros competidores, pudiendo, por esta razón, verse reducidos los beneficios, y los márgenes asociados a los ingresos de sus negocios. Adicionalmente, dicha inversión pudiera no llevar al desarrollo o comercialización de nuevos productos o servicios exitosos. En este sentido, los márgenes del negocio tradicional de voz y datos se están reduciendo, mientras que se generan nuevas fuentes de ingresos de Internet móvil y servicios de conectividad que están poniendo en marcha. Ejemplos de estos servicios incluyen servicios de IPTV, IoT, servicios financieros, de seguridad y servicios en la nube.

El gasto total de I+D del Grupo fue de 947 millones en 2018, que supone un aumento del 9,8% respecto de los 862 millones de 2017 (906 millones de euros 2016). Estos gastos a su vez representaron el 1,9%, 1,7%, y 1,7% de los ingresos consolidados en 2018, 2017 y 2016, respectivamente. Estas cifras han sido calculadas usando las guías establecidas en el manual de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico ("OCDE").

Una de las tecnologías por la que están apostando en la actualidad los operadores de telecomunicaciones, entre otros, Telefónica (en España y Latinoamérica), son las nuevas redes tipo FTTx, que permiten ofrecer accesos de

banda ancha sobre fibra óptica con altas prestaciones, tales como conexiones a Internet de 600MB o servicios de televisión de alta definición. Sin embargo, el despliegue de dichas redes, en el que se sustituye total o parcialmente el cobre del bucle de acceso por fibra óptica, implica elevadas inversiones. A 31 de diciembre de 2018, en España, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó [20,2] millones de unidades inmobiliarias. Existe una creciente demanda de los servicios que las nuevas redes ofrecen al cliente final; no obstante, el elevado nivel de las inversiones requiere un continuo análisis del retorno de las mismas, y no existe certeza sobre la rentabilidad de estas inversiones.

Adicionalmente, la capacidad de adaptación de los sistemas de información del Grupo Telefónica, tanto los operacionales como de soporte, para responder adecuadamente a las necesidades operativas de la Compañía, es un factor relevante a considerar en el desarrollo comercial, la satisfacción del cliente y la eficiencia del negocio. Cualquier fallo del del Grupo Telefónica en el desarrollo o implementación de los sistemas informáticos que respondan adecuadamente a los cambiantes requisitos operativos del Grupo podría tener un impacto negativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o la generación de caja del Grupo.

Si no fuéramos capaces de anticiparnos y adaptarnos a los cambios tecnológicos y tendencias del sector, o seleccionar adecuadamente las inversiones a realizar, ello podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

#### **La Compañía depende de una red de proveedores.**

La existencia de proveedores críticos en la cadena de suministro, especialmente en áreas como infraestructura de red, sistemas de información o terminales con alta concentración en un reducido número de proveedores, plantea riesgos que pudieran afectar las operaciones de Telefónica, así como causar eventuales contingencias legales o daños a la imagen de la compañía en caso de que se produjeran prácticas que no cumplan con los estándares aceptables o que de otro modo no cumplan con las expectativas de desempeño de Telefónica de algún participante en la cadena de suministro. Esto incluye retrasos en la finalización de proyectos o entregas, ejecuciones de baja calidad, desviaciones de costes y prácticas inapropiadas.

A 31 de diciembre de 2018 el Grupo Telefónica contaba con dos proveedores de terminales y diez proveedores de infraestructura de red que aunaban el 71% y 80%, respectivamente, del importe adjudicado de los contratos. Uno de los proveedores de terminales representaba un 42% del total de adjudicaciones de terminales a dicha fecha.

Estos proveedores pueden, entre otras cosas, extender los plazos de entrega, subir los precios y limitar el suministro debido a la falta de stock y a requerimientos del negocio o por otras razones. Además, los proveedores en los que se apoya Telefónica también pueden estar sujetos a litigios asociados con la tecnología de la que depende Telefónica, incluyendo litigios relacionados con reclamaciones e infracción de patentes. Tales reclamaciones se realizan con frecuencia en la industria de las comunicaciones

Si los proveedores no pudiesen suministrar sus productos al Grupo Telefónica en el plazo acordado o tales productos y servicios no cumplen con los requerimientos del Grupo, podrían comprometer los planes de despliegue y expansión de la red, lo que en determinados supuestos podría llegar a afectar al cumplimiento de los términos y condiciones de los títulos bajo los que opera el Grupo Telefónica, o comprometer los negocios y los resultados operativos del Grupo Telefónica. En este sentido, la posible adopción de medidas proteccionistas en ciertas partes del mundo, incluyendo las derivadas del resultado de las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, podría afectar de forma negativa sobre algunos de los proveedores de Telefónica y otros operadores del sector. La imposición de restricciones al comercio puede resultar en costes más altos y márgenes inferiores y podría afectar de forma negativa a los negocios del Grupo, situación financiera, resultados de las operaciones y/o los flujos de caja.

#### **Eventuales fallos en la red pueden producir pérdida de calidad o la interrupción del servicio.**

Las interrupciones de red imprevistas por fallos del sistema, incluidas las debidas a desastres naturales ocasionados por eventos o fenómenos naturales o meteorológicos, fallos de red, fallos de hardware o software, sustracción de elementos de red o un ataque cibernético que afectan a la calidad o causan la interrupción de la prestación de los servicios del Grupo Telefónica, pueden provocar la insatisfacción de los clientes, una reducción de los ingresos y del tráfico, conllevar la realización de reparaciones costosas, la imposición de

sanciones o de otro tipo de medidas por parte de los organismos reguladores, y perjudicar la imagen y reputación del Grupo Telefónica o podría tener un efecto adverso en el negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y / o los flujos de efectivo del Grupo.

**La tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y podría verse afectado por los riesgos de ciberseguridad.**

El Grupo opera en un entorno de ciberamenazas crecientes. Consecuentemente es necesario para el Grupo seguir avanzando en la identificación y detección de vulnerabilidades técnicas y en la capacidad de reacción ante incidentes. Esto incluye la necesidad de fortalecer los controles de seguridad en la cadena de proveedores así como poner un mayor foco en las medidas de seguridad adoptadas por los socios del Grupo y otras terceras partes.

Las empresas de telecomunicación de todo el mundo se enfrentan a un incremento de las amenazas a la ciberseguridad, a medida que sus negocios son cada vez más dependientes de las telecomunicaciones y redes informáticas y adoptan tecnología en la nube. Las amenazas a la ciberseguridad pueden suponer el acceso no autorizado a los sistemas de Telefónica o la instalación de virus informáticos o software maliciosos en sus sistemas para apropiarse indebidamente de datos de los consumidores y otra información sensible, corromper los datos de Telefónica o perjudicar el funcionamiento de sus operaciones. El acceso no autorizado puede también lograrse por medios tradicionales como la sustracción de ordenadores portátiles, de dispositivos de almacenamiento de datos y de teléfonos móviles y la obtención de información de los empleados con acceso a ella. Además, los empleados del Grupo u otras personas pueden tener acceso, autorizado o no, a los sistemas del Grupo y/o realizar actos que afecten a sus redes de manera inconsistente con las políticas del Grupo o que de otro modo afecten de forma negativa al Grupo o su capacidad para procesar adecuadamente la información interna.

Telefónica intenta mitigar estos riesgos adoptando una serie de medidas, como la instalación de sistemas de “backup”, revisión de registros, comprobaciones de vulnerabilidades, medidas de segregación de red y sistemas de protección como “cortafuegos”, prevención de intrusiones, sistemas de prevención, detección de virus y otras medidas de seguridad física y lógica. Sin embargo, la aplicación de estas medidas no siempre es efectiva. El Grupo Telefónica tiene en vigor pólizas de seguro que podrían cubrir, sujeto a los términos, condiciones, exclusiones, límites y sublímites de indemnización, y deducibles aplicables, ciertas pérdidas financieras derivadas de este tipo de incidentes. Hasta la fecha las pólizas de seguro en vigor han cubierto algunos incidentes de este tipo; no obstante, debido a la potencial severidad e incertidumbre de este tipo de eventos, dichas pólizas podrían no cubrir en su totalidad la pérdida financiera derivada de un evento individual de esta clase.

**Posibles cambios de carácter regulatorio, empresarial, económico o político y otros factores que podrían dar lugar al posible saneamiento contable de determinados activos.**

El Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, el valor de sus activos y unidades generadoras de efectivo, para determinar si su valor contable puede ser soportado por la generación de caja esperada por los mismos que, en algunos casos, incluyen las sinergias esperadas incluidas en el coste de adquisición. Posibles cambios de carácter regulatorio, empresarial, económico o político podrían suponer la necesidad de incluir modificaciones en las estimaciones efectuadas y la necesidad de llevar a cabo saneamientos en los fondos de comercio, intangibles, inmovilizado material o activos financieros. El reconocimiento del deterioro de valor de estos activos, si bien no comporta una salida de caja, afecta negativamente al resultados operativo. En este sentido, el Grupo Telefónica ha afrontado diversas correcciones del valor de algunas de sus participaciones que han tenido impacto en los resultados operativos del ejercicio en que fueron realizados. En el ejercicio 2018 se reconocieron pérdidas por deterioro de valor de fondo de comercio en México por un total de 350 millones. En el ejercicio 2017 no se procedió a realizar ningún ajuste de valor. En el ejercicio 2016, se reconocieron pérdidas por deterioro de valor de fondo de comercio por un total de 215 millones de euros, correspondientes a las operaciones de Telefónica en Venezuela (124 millones de euros) y en México (91 millones de euros). Adicionalmente, Telefónica podría no recuperar los activos por impuestos diferidos del estado de situación financiera para compensar futuros beneficios tributables. La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos depende de la capacidad del Grupo para generar beneficios tributables en el periodo en el que dichos activos por impuestos diferidos siguen siendo deducibles. Si Telefónica creyera que no va a ser capaz de utilizar sus activos por impuestos diferidos durante dicho periodo,

sería necesario registrar un deterioro en la cuenta de resultados, que no tendría impacto en caja. En 2018, Telefónica Móviles México registró una reversión de los activos por impuestos diferidos por importe de 327 millones de euros.

El detalle de los activos intangibles y fondo de comercio del Grupo se incluyen en la Notas 6 y 7 de las Cuentas anuales de 2018.

**Las redes del Grupo Telefónica transportan y almacenan grandes volúmenes de datos confidenciales, personales y de negocio, y sus servicios de acceso a Internet y servicios de alojamiento pueden dar lugar a reclamaciones por el uso ilegal o ilícito de Internet.**

Las redes del Grupo Telefónica transportan y almacenan grandes volúmenes de datos confidenciales, personales y de negocio, tanto por el tráfico de llamadas como de datos. El Grupo Telefónica almacena cantidades cada vez mayores y más variados tipos de datos de clientes, tanto en el segmento empresas como en el residencial. A pesar de los mejores esfuerzos para prevenirlo, el Grupo Telefónica puede ser considerado responsable de la pérdida, cesión o modificación inadecuada de los datos de sus clientes o de público en general que se almacenan en sus servidores o son transportados por sus redes, lo que podría involucrar a mucha gente y tener un impacto en la reputación del Grupo, así como dar lugar a reclamaciones judiciales y responsabilidades difíciles de cuantificar con anticipación.

Asimismo, los servicios de acceso a Internet y servicios de alojamiento del Grupo Telefónica pueden dar lugar a reclamaciones por el uso ilegal o ilícito de Internet. Al igual que el resto de proveedores de servicios de telecomunicaciones, es posible que Telefónica sea considerada responsable de la pérdida, cesión o modificación inapropiada de los datos de clientes almacenados en sus servidores o transportados por las redes de Telefónica.

En la mayoría de los países en los que el Grupo Telefónica opera, la provisión de los servicios de acceso a Internet y de alojamiento (incluyendo sitios web con contenido auto-generado) está regulada por un régimen de responsabilidad limitada aplicable a los contenidos que Telefónica pone a disposición del público como un mero proveedor de acceso, en especial contenidos protegidos por derechos de autor o leyes similares. Sin embargo, los recientes cambios regulatorios han introducido obligaciones adicionales a los proveedores de acceso (como el bloqueo del acceso a un sitio web), como parte de la lucha contra algunos usos ilegales o ilícitos de Internet, fundamentalmente en Europa.

Cualquier punto de los mencionados anteriormente podría afectar adversamente al negocio, la posición financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

**Telefónica y las sociedades del Grupo son parte en litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales.**

Telefónica y las sociedades del Grupo son parte en litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales en el curso ordinario de sus negocios cuyo resultado es impredecible. Un resultado adverso o un acuerdo extrajudicial de estos o otros litigios o contenciosos podrían representar un coste significativo y tener un efecto negativo material en los negocios, la situación financiera, los resultados, la reputación o la generación de caja del Grupo. En particular, el Grupo Telefónica es parte en determinadas reclamaciones fiscales, destacando los litigios fiscales abiertos en Perú por la liquidación del impuesto de la renta de ejercicios anteriores, cuyo proceso contencioso-administrativo se encuentra actualmente en marcha; y los procedimientos fiscales y regulatorios abiertos en Brasil, fundamentalmente en relación al ICMS (impuesto brasileño que grava los servicios de telecomunicaciones) y al Impuesto sobre Sociedades. Un mayor detalle de los litigios, multas y sanciones puede verse en las Notas 22 y 26 de las Cuentas Anuales Consolidadas. El detalle de las provisiones por litigios, sanciones fiscales y reclamaciones puede consultarse en la Nota 21 de las Cuentas Anuales Consolidadas.

**La industria de las telecomunicaciones podría verse afectada por factores relativos a la Sostenibilidad y Medio Ambiente. Podría verse asimismo afectada por los posibles efectos que los campos electromagnéticos pudieran tener sobre la salud.**

La actividad y los activos de Telefónica (incluidas sus torres y cables submarinos) están ubicados en muchas áreas que están sometidas a desastres naturales y a un clima severo, y podrían verse perjudicados en un futuro

por el cambio climático. Los factores relacionados con el clima, tales como las olas de calor, la sequía, los niveles del mar, las tormentas o las inundaciones, podrían dar lugar a interrupciones inesperadas de la red y a reparaciones costosas e impactar negativamente en la demanda de los servicios de Telefónica en las zonas afectadas. Además, si el seguro del Grupo no cubriera por completo las interrupciones del negocio o las pérdidas resultantes de estos eventos, cualquiera de los factores anteriores podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Asimismo, las restricciones gubernamentales, los estándares o la regulación dirigida a reducir las emisiones de gases efecto invernadero o los posibles impactos del cambio climático pueden dar lugar a un aumento de los precios de la energía, el transporte u otras materias primas o costes de suministro. Adicionalmente, las respuestas de las políticas locales, nacionales e internacionales al cambio climático, tales como los precios del carbono o la imposición de tasas, la limitación a las emisiones o la retirada de subvenciones también podrían conducir a una obsolescencia o deterioro financiero de algunos de los activos del Grupo. Además, el Grupo puede enfrentarse a una mayor presión reputacional si se percibe que sus actividades son contradictorias con la lucha contra el cambio climático.

Si bien el Grupo ha adoptado varias medidas para incrementar su resiliencia al cambio climático y limitar su huella de carbono, no hay certeza de si dichas medidas serán efectivas o suficientes.

La industria de las telecomunicaciones podría verse afectada también por los posibles efectos que los campos electromagnéticos, emitidos por dispositivos móviles y estaciones base, pudieran tener sobre la salud, así como por la preocupación social existente en relación con estos asuntos. Esta preocupación social ha llevado a algunos gobiernos y administraciones a tomar medidas que han comprometido el despliegue de las infraestructuras necesarias para asegurar la calidad del servicio y que han afectado a los criterios de despliegue de nuevas redes y al desarrollo de servicios digitales como los contadores inteligentes.

Existe consenso de varios grupos de expertos y agencias públicas de salud, incluida la Organización Mundial de la Salud, que afirman que hasta el momento no se han establecido riesgos probados de exposición a las bajas señales de radiofrecuencia de las comunicaciones móviles. La comunidad científica continúa investigando este tema, sobre todo en relación con dispositivos móviles.

La preocupación en cuanto a los campos electromagnéticos puede desalentar el uso de la telefonía móvil y nuevos servicios digitales, y podría llevar a las autoridades gubernamentales a imponer restricciones significativas en cuanto a la ubicación y la operativa de las antenas o celdas y al uso de teléfonos móviles, así como al despliegue de contadores inteligentes y otros productos que emplean la tecnología móvil. Esto podría conducir a la imposibilidad de ampliar o mejorar la red móvil del Grupo.

Cualquiera de los factores anteriores podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

# CAPÍTULO 5

*INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO*

# Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas

## A. Estructura de la Propiedad

A.1 Complete el siguiente cuadro sobre el capital social de la sociedad:

Fecha de última modificación	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
20/09/2017	5.192.131.686,00	5.192.131.686	5.192.131.686

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

No

A.2 Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, excluidos los consejeros:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	5,26	0,01	0,00	0,00	5,28
CaixaBank, S.A	5,00	0,01	0,00	0,00	5,01
BlackRock, Inc.	0,00	4,85	0,00	0,22	5,08



**Detalle de la participación indirecta:**

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	BBVA Seguros, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,01	0,00	0,01
CaixaBank, S.A.	VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,01	0,00	0,01
BlackRock, Inc.	Grupo BlackRock	4,85	0,22	5,08

**Indique los movimientos en la estructura accionarial más significativos acaecidos durante el ejercicio:**

--

**A.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo de administración de la sociedad, que posean derechos de voto sobre acciones de la sociedad:**

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
D. José María Álvarez-Pallete López	0,03%	0,00%	0,01%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%
D. Isidro Fainé Casas	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%
D. José María Abril Pérez	0,01%	0,01%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%
D. Ángel Vilá Boix	0,01%	0,00%	0,01%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%
D. José Javier Echenique Landiribar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
D. Peter Erskine	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
D. Luiz Fernando Furlán	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
D <sup>a</sup> Carmen García de Andrés	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
D <sup>a</sup> María Luisa García Blanco	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
D. Peter Löscher	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
D. Ignacio Moreno Martínez	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
D. Francisco Javier de Paz Mancho	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
D. Francisco José Riberas Mera	0,00%	0,05%	0,00%	0,00%	0,05%	0,00%	0,00%

**% total de derechos de voto en poder del Consejo de Administración**

0,13%

**Detalle de la participación indirecta:**

Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros
D. José María Abril Pérez	Otros accionistas de la sociedad	0,01%	0,00%	0,01%	0,00%
D. José Javier Echenique Landiribar	Otros accionistas de la sociedad	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
D. Francisco José Riberas Mera	Otros accionistas de la sociedad	0,05%	0,00%	0,05%	0,00%

**Observaciones**

Se reseña que la Compañía dispone, entre sus normas de gobierno, de un Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores, en el que se recogen, entre otras cuestiones, las reglas de actuación para la realización de operaciones personales de los Consejeros y del personal directivo sobre los valores emitidos por Telefónica, S.A. e instrumentos financieros y contratos cuyos subyacentes sean valores o instrumentos emitidos por la Compañía.

En los principios generales de actuación de dicho Reglamento Interno de Conducta se recogen las operaciones sujetas a comunicación; las limitaciones de actuación; así como el periodo mínimo de mantenimiento en caso de adquisición de acciones de la Compañía, durante el cual no podrán ser transmitidas, salvo que concurran situaciones excepcionales que justifiquen su transmisión, previa autorización del Comité de Cumplimiento Normativo.

**A.4 Indique, en su caso, las relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria que existan entre los titulares de participaciones significativas, en la medida en que sean conocidas por la sociedad, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario, excepto las que se informen en el apartado A.6:**

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
-	-	-

**A.5 Indique, en su caso, las relaciones de índole comercial, contractual o societaria que existan entre los titulares de participaciones significativas, y la sociedad y/o su grupo, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario:**

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (o de alguna de las sociedades de su Grupo), junto con Telefónica, S.A. y con CaixaBank, S.A., en Telefónica Factoring España, S.A., Telefónica Factoring Perú, S.A.C. (TFP Perú), Telefónica Factoring Colombia, S.A., Telefónica Factoring do Brasil, Ltda., y Telefónica Factoring México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Ciérvana, S.L. (sociedad perteneciente al Grupo BBVA), junto con Telefónica Compras Electrónicas, S.L.U., en Adquira España, S.A.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Participación accionarial de BBVA Bancomer, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Bancomer (empresa filial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.) junto con Telefónica Móviles México, S.A. de C.V. (empresa filial de Telefónica, S.A.) en Adquira de México, S.A. de C.V.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Acuerdo de intenciones suscrito con Telefónica Digital España, S.L.U. con el fin de explorar una posible colaboración para ofertar financiación a consumidores, autónomos y pequeñas empresas en Argentina, Colombia, Perú y México.
CaixaBank, S.A.	Societaria	Participación accionarial de CaixaBank, S.A., junto con Telefónica, S.A. y con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (o con alguna de las sociedades de su Grupo), en Telefónica Factoring España, S.A., Telefónica Factoring Perú, S.A.C. (TFP Perú), Telefónica Factoring Colombia, S.A., Telefónica Factoring do Brasil, Ltda., Telefónica Factoring México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., y Telefónica Factoring Chile, S.A.
CaixaBank, S.A.	Societaria	Participación accionarial de CaixaBank Consumer Finance, E.F.C., S.A. (filial de CaixaBank, S.A.), junto con Telefónica, S.A., en Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.

**A.6 Describa las relaciones, salvo que sean escasamente relevantes para las dos partes, que existan entre los accionistas significativos o representados en el consejo y los consejeros, o sus representantes, en el caso de administradores persona jurídica.**

Explique, en su caso, como están representados los accionistas significativos. En concreto, se indicarán aquellos consejeros que hubieran sido nombrados en representación de accionistas significativos, aquellos cuyo nombramiento hubiera sido promovido por accionistas significativos, o que estuvieran vinculados a accionistas significativos y/o entidades de su grupo, con especificación de la naturaleza de tales relaciones de vinculación. En particular, se mencionará, en su caso, la existencia, identidad y cargo de miembros del consejo, o representantes de consejeros, de la sociedad cotizada, que sean a su vez, miembros del órgano de administración, o sus representantes, en sociedades que ostenten participaciones significativas de la sociedad cotizada o en entidades del grupo de dichos accionistas significativos.

Nombre o denominación social del consejero representante vinculado	Nombre o denominación social del accionista significativo vinculado	Denominación social de la sociedad del grupo del accionista significativo	Descripción relación /cargo
D. José María Abril Pérez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	En situación de jubilación. Fue Director General de Banca Mayorista y de Inversiones en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
D. Isidro Fainé Casas	CaixaBank, S.A.	CaixaBank, S.A.	-
D <sup>a</sup> Sabina Fluxà Thienemann	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Miembro del Consejo Asesor Regional Territorial Este (España) de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
D. Jordi Gual Solé	CaixaBank, S.A.	CaixaBank, S.A.	Presidente de CaixaBank, S.A.
D. Ignacio Moreno Martínez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Fue Director General del Área de Presidencia en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

Observaciones
D. José María Abril Pérez y D. Ignacio Moreno Martínez. Nombre o denominación del accionistas significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
D. Isidro Fainé Casas y D. Jordi Gual Solé. Nombre o denominación del accionistas significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento: CaixaBank, S.A.
D <sup>a</sup> Sabina Fluxà Thienemann. Miembro del Consejo Asesor Regional Territorial Este (que integra las comunidades Valenciana, Murcia y Baleares) del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., asesorando a éste, en su calidad de empresaria destacada, con el objetivo de seguir acercando su estrategia de negocio a la realidad económico-social de estas comunidades autónomas, no percibiendo retribución alguna por el ejercicio de dicho cargo.

**A.7 Indique si han sido comunicados a la sociedad pactos parasociales que la afecten según lo establecido en los artículos 530 y 531 de la Ley de Sociedades de Capital. En su caso, descríbalos brevemente y relacione los accionistas vinculados por el pacto:**

No

**Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:**

No

**En el caso de que durante el ejercicio se haya producido alguna modificación o ruptura de dichos pactos o acuerdos o acciones concertadas, indíquelo expresamente:**

Pacto Parasocial Telefónica, S.A. - Vivendi, S.A.

En septiembre de 2015, tras la obtención de la aprobación regulatoria por parte del Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), Telefónica, S.A. entregó a Vivendi, S.A. 46,0 millones de acciones de su autocartera, representativas, en ese momento, del 0,95% de su capital social, a cambio de 58,4 millones de acciones preferentes de Telefónica Brasil, S.A. (recibidas por Vivendi, S.A. en el marco de la adquisición de GVT Participações, S.A.) representativas de aproximadamente un 3,5% del capital social de Telefónica Brasil, S.A.

En virtud de este acuerdo, Vivendi, S.A. se comprometió, entre otras obligaciones, a: (i) abstenerse de vender las acciones de Telefónica durante unos periodos determinados (lock up), y a (ii) asumir ciertas restricciones que, en caso de transmisión, transcurridos los periodos de lock up, garanticen una venta ordenada de tales acciones.

A fecha de emisión de este Informe dicho pacto parasocial ya no está vigente.

**A.8 Indique si existe alguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores. En su caso, identifíquela:**

No

**A.9 Complete los siguientes cuadros sobre la autocartera de la sociedad:**

A fecha de cierre del ejercicio:

Número de acciones directas	Número de acciones indirectas (*)	% total sobre capital social
65.496.120	0	1,26 %

(\*) A través de:

--

Explique las variaciones significativas habidas durante el ejercicio:

Explique las variaciones significativas

No se han producido variaciones significativas durante el ejercicio 2018. Únicamente se han llevado a cabo transmisiones correspondientes a la ejecución de distintos planes de incentivos a empleados, que han representado un movimiento inferior al 0,01% de la referida autocartera.

**A.10 Detalle las condiciones y plazo del mandato vigente de la junta de accionistas al consejo de administración para emitir, recomprar o transmitir acciones propias.**

La Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, en su reunión celebrada el día 8 de junio de 2018, acordó renovar la autorización concedida por la propia Junta General -el día 30 de mayo de 2014-, para la adquisición derivativa de acciones propias, directamente o a través de sociedades del Grupo, en los términos que de forma literal se transcriben a continuación:

"A) *Autorizar, de conformidad con lo establecido en los artículos 144 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, la adquisición derivativa, en cualquier momento y cuantas veces lo considere oportuno, por parte de Telefónica, S.A. -bien directamente, bien a través de cualesquiera sociedades filiales-, de acciones propias, totalmente desembolsadas, por compraventa, por permuta o por cualquier otro título jurídico.*

*El precio mínimo de adquisición o valor mínimo de la contraprestación será el equivalente al valor nominal de las acciones propias adquiridas, y el precio máximo de adquisición o valor máximo de la contraprestación será el equivalente al valor de cotización de las acciones propias adquiridas en un mercado secundario oficial en el momento de la adquisición.*

*Dicha autorización se concede por un plazo de 5 años, a contar desde la fecha de celebración de la presente Junta, y está expresamente sujeta a la limitación de que en ningún momento el valor nominal de las acciones propias adquiridas directa o indirectamente en uso de esta autorización, sumado al de las que ya posean Telefónica, S.A. y todas sus sociedades filiales, exceda de la cifra máxima permitida por la Ley en cada momento, debiendo, además, respetarse las limitaciones establecidas para la adquisición de acciones propias por las Autoridades reguladoras de los mercados en los que la acción de Telefónica, S.A. esté admitida a cotización.*

*Expresamente se hace constar que la autorización para adquirir acciones propias otorgada puede ser utilizada total o parcialmente para la adquisición de acciones de Telefónica, S.A. que ésta deba entregar o transmitir a administradores o a trabajadores de la Compañía o de sociedades de su Grupo, directamente o como consecuencia del ejercicio por parte de aquéllos de derechos de opción de su titularidad, todo ello en el marco de los sistemas retributivos referenciados al valor de cotización de las acciones de la Compañía aprobados en debida forma.*

B) *Facultar al Consejo de Administración, en los más amplios términos, para el ejercicio de la autorización objeto de este acuerdo y para llevar a cabo el resto de las previsiones contenidas en éste, pudiendo dichas facultades ser delegadas por el Consejo de Administración a favor de la Comisión Delegada, del Presidente Ejecutivo del Consejo de Administración, del Consejero Delegado, o de cualquier otra persona a la que el Consejo de Administración apodere expresamente al efecto.*

C) *Dejar sin efecto, en la parte no utilizada, la autorización concedida bajo el punto V de su Orden del Día por la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Compañía el día 30 de mayo de 2014 ".*

**A.11 Capital flotante estimado:**

	%
Capital Flotante estimado	83,24

**A.12 Indique si existe cualquier restricción (estatutaria, legislativa o de cualquier índole) a la transmisibilidad de valores y/o cualquier restricción al derecho de voto. En particular, se comunicará la existencia de cualquier tipo de restricciones que puedan dificultar la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado así como aquellos regímenes de autorización o comunicación previa que, sobre las adquisiciones o transmisiones de instrumentos financieros de la compañía, le sean aplicables por normativa sectorial.**

Si

#### Descripción de las restricciones

De acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de los Estatutos Sociales de la Compañía, ningún accionista podrá ejercitar un número de votos superior al 10 por 100 del total capital social con derecho a voto existente en cada momento, con independencia del número de acciones de que sea titular; todo ello con sometimiento pleno a lo dispuesto en la Ley con carácter imperativo. En la determinación del número máximo de votos que pueda emitir cada accionista se computarán únicamente las acciones de que sea titular el accionista de que se trate, no incluyéndose las que correspondan a otros titulares que hubieran delegado en aquél su representación, sin perjuicio de aplicar asimismo individualmente a cada uno de los accionistas representados el mismo límite porcentual del 10 por ciento.

La limitación establecida en el párrafo anterior será también de aplicación al número de votos que, como máximo, podrán emitir -sea conjuntamente o por separado- dos o más sociedades accionistas pertenecientes a un mismo grupo de entidades, así como al número de votos que, como máximo, puedan emitir una persona física o jurídica accionista y la entidad o entidades, también accionistas, que aquella controle directa o indirectamente.

A los efectos señalados en el párrafo anterior, para considerar la existencia de un grupo de entidades, así como las situaciones de control antes indicadas, se estará a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley de Sociedades de Capital.

En relación con ello, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 527 de la Ley de Sociedades de Capital, en las sociedades anónimas cotizadas las cláusulas estatutarias que, directa o indirectamente, fijen con carácter general el número máximo de votos que pueden emitir un mismo accionista, las sociedades pertenecientes a un mismo grupo o quienes actúen de forma concertada con los anteriores, quedarán sin efecto cuando, tras una oferta pública de adquisición, el oferente haya alcanzado un porcentaje igual o superior al 70 por ciento del capital que confiera derechos de voto, salvo que dicho oferente no estuviera sujeto a medidas de neutralización equivalentes o no las hubiera adoptado.

Por otro lado, también podría resultar de aplicación lo dispuesto en la Ley 19/2003 de 4 de julio, sobre Régimen Jurídico de los Movimientos de Capitales y de las Transacciones Económicas con el Exterior y sobre Determinadas Medidas de Prevención del Blanqueo de Capitales (artículo 7), que establece que el Gobierno podrá acordar la suspensión del régimen de liberalización sobre las inversiones extranjeras establecido en dicha ley cuando se trate de actos, negocios, transacciones u operaciones que, por su naturaleza, forma o condiciones de realización, afecten o puedan afectar a actividades relacionadas, aunque sólo sea de modo ocasional, con el ejercicio de poder público, o actividades directamente relacionadas con la defensa nacional, o a actividades que afecten o puedan afectar al orden público, seguridad pública y salud pública.



---

**A.13 Indique si la junta general ha acordado adoptar medidas de neutralización frente a una oferta pública de adquisición en virtud de lo dispuesto en la Ley 6/2007.**

No

En su caso, explique las medidas aprobadas y los términos en que se producirá la ineficiencia de las restricciones:

---

**Explique las medidas aprobadas y los términos en que se producirá la ineficiencia**

---

--

---

**A.14 Indique si la sociedad ha emitido valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea**

Sí

**En su caso, indique las distintas clases de acciones y, para cada clase de acciones, los derechos y obligaciones que confiera.**

**Indique las distintas clases de acciones**

A fecha de emisión de este Informe, las acciones de Telefónica, S.A. cotizan en el Mercado Continuo de las Bolsas de Valores españolas, así como en los mercados de Nueva York, Londres, Lima y Buenos Aires, y tienen todas las mismas características, derechos y obligaciones.

En las Bolsas de Nueva York y Lima, la acción de Telefónica, S.A. cotiza mediante American Depositary Shares (ADSs), representando cada ADS una acción de la Compañía.

## B. Junta General

**B.1 Indique y, en su caso detalle, si existen diferencias con el régimen de mínimos previsto en la Ley de Sociedades de Capital (LSC) respecto al quórum de constitución de la junta general.**

No

**B.2 Indique y, en su caso, detalle si existen diferencias con el régimen previsto en la Ley de Sociedades de Capital (LSC) para la adopción de acuerdos sociales:**

No

**Describa en qué se diferencia del régimen previsto en la LSC.**

--

**B.3 Indique las normas aplicables a la modificación de los estatutos de la sociedad. En particular, se comunicarán las mayorías previstas para la modificación de los estatutos, así como, en su caso, las normas previstas para la tutela de los derechos de los socios en la modificación de los estatutos.**

Los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta General de Accionistas de Telefónica atribuyen a la Junta General de Accionistas la competencia para acordar la modificación de los Estatutos Sociales (artículos 15 y 5, respectivamente), remitiéndose en lo restante a las previsiones legales de aplicación.

El procedimiento para la modificación de Estatutos Sociales viene regulado en los artículos 285 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, exigiéndose la aprobación por la Junta General de Accionistas, con las mayorías previstas en los artículos 194 y 201 de la citada Ley. En particular, si la Junta General se convoca para deliberar sobre modificaciones estatutarias, incluidos el aumento y la reducción del capital, sobre la supresión o la limitación del derecho de adquisición preferente de nuevas acciones, así como sobre la transformación, la fusión, la escisión, o la cesión global de activo y pasivo y el traslado de domicilio al extranjero, será necesaria, en primera convocatoria, la concurrencia de accionistas presentes o representados que posean, al menos, el cincuenta por ciento del capital suscrito con derecho de voto. De no concurrir quórum suficiente, la Junta General se celebrará en segunda convocatoria, en la que será necesario que concurra, al menos, el veinticinco por ciento del capital social suscrito con derecho de voto. Cuando concurren accionistas que representen menos del cincuenta por ciento del capital suscrito con derecho a voto, los acuerdos a los que se refiere el inciso anterior sólo podrán adoptarse válidamente con el voto favorable de los dos tercios del capital, presente o representado, en la Junta.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 286 de la Ley de Sociedades de Capital, en caso de modificación de Estatutos, los Administradores o, de resultar procedente, los socios autores de la propuesta, deberán redactar el texto íntegro de la modificación que proponen, y un informe escrito justificativo de la modificación, que deberá ser puesto a disposición de los accionistas con motivo de la convocatoria de la Junta General que delibere sobre dicha modificación.

Además, y conforme a lo previsto en el artículo 287 de la Ley de Sociedades de Capital, en el anuncio de convocatoria de la Junta General, deberán expresarse con la debida claridad los extremos que hayan de modificarse, y hacer constar el derecho que corresponde a todos los socios de examinar en el domicilio social el texto íntegro de la modificación propuesta y del informe sobre la misma, así como pedir la entrega o el envío gratuito de dichos documentos.

El artículo 291 de la Ley de Sociedades de Capital establece que, cuando la modificación de los Estatutos implique nuevas obligaciones para los socios, el acuerdo deberá adoptarse con el consentimiento de los afectados. Asimismo, si la modificación afecta directa o indirectamente a una clase de acciones, o a parte de ellas, se estará a lo previsto en el artículo 293 de la citada Ley.

El procedimiento de votación de las propuestas de acuerdo por la Junta viene regulado, además de en el artículo 197 bis de la Ley de Sociedades de Capital, en la normativa interna de Telefónica (en particular, en el artículo 23 del Reglamento de la Junta General). Dicho precepto establece, entre otras cuestiones, que, en caso de modificaciones estatutarias, cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes se votarán separadamente.

**B.4 Indique los datos de asistencia en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y los de los dos ejercicios anteriores:**

Datos de asistencia					
Fecha Junta General	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Voto electrónico	Otros	
12/05/2016	0,21%	55,34%	0,03%	0,55%	56,13%
De los que Capital Flotante:	0,03%	32,91%	0,03%	0,55%	33,52%
09/06/2017	0,27%	55,71%	0,03%	0,49%	56,50%
De los que Capital Flotante:	0,06%	35,87%	0,03%	0,49%	36,45%
08/06/2018	0,09%	52,80%	0,04%	0,49%	53,42%
De los que Capital Flotante:	0,03%	34,64%	0,04%	0,49%	35,20%

**B. 5 Indique si en las juntas generales celebradas en el ejercicio ha habido algún punto del orden del día que, por cualquier motivo, no haya sido aprobado por los accionistas.**

No

**B.6 Indique si existe alguna restricción estatutaria que establezca un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la junta general, o para votar a distancia:**

Sí

Número de acciones necesarias para asistir a la junta general	300
---	-----

Número de acciones necesarias para votar a distancia	300
--	-----

**B.7 Indique si se ha establecido que determinadas decisiones, distintas a las establecidas por Ley, que entrañan una adquisición, enajenación, la aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares, deben ser sometidas a la aprobación de la junta general de accionistas.**

No

Explicación de las decisiones que se deben someter a la junta, distintas a las establecidas por Ley
-

**B.8 Indique la dirección y modo de acceso a la página web de la sociedad a la información sobre gobierno corporativo y otra información sobre las juntas generales que deba ponerse a disposición de los accionistas a través de la página web de la Sociedad.**

Telefónica cumple la legislación aplicable y las mejores prácticas admitidas en cuanto a los contenidos sobre Gobierno Corporativo de su página web. En este sentido, cumple tanto con las exigencias técnicas de acceso establecidas, como con los contenidos de los que ha de disponer la página web de la Compañía - incluida la información relativa a las Juntas Generales de Accionistas - mediante el acceso directo desde la página de inicio de Telefónica, S.A. ([www.telefonica.com](http://www.telefonica.com)) al apartado "Información para accionistas e inversores" ([www.telefonica.com/accionistaseinversores](http://www.telefonica.com/accionistaseinversores)), en la que se incluye toda la información no sólo exigida legalmente sino otra que, además, ha sido considerada de interés por la Compañía.

La información de la página web de Telefónica, salvo algún documento específico, se ofrece en dos idiomas: español e inglés.

## C. Estructura de la Administración de la Sociedad

### C.1 Consejo de administración

**C.1.1 Número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos sociales y el número fijado por la junta general:**

Número máximo de consejeros	20
Número mínimo de consejeros	5

Número de consejeros fijados por la junta	17
---	----

Observaciones
La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 9 de junio de 2017 aprobó la fijación en diecisiete del número de miembros del Consejo de Administración.

**C.1.2 Complete el siguiente cuadro con los miembros del Consejo:**

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el Consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
D. José María Álvarez-Pallete López	—	Ejecutivo	Presidente	26/07/2006	09/06/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Isidro Fainé Casas	—	Dominical	Vicepresidente	26/01/1994	12/05/2016	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. José María Abril Pérez	—	Dominical	Vicepresidente	25/07/2007	08/06/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Ángel Vilá Boix	—	Ejecutivo	Consejero Delegado	26/07/2017	08/06/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	—	Independiente	Consejero	08/04/2016	12/05/2016	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. José Javier Echenique Landiribar	—	Independiente	Consejero	08/04/2016	12/05/2016	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Peter Erskine	—	Otro Externo	Consejero	25/01/2006	12/05/2016	Acuerdo Junta General de Accionistas
D <sup>a</sup> Sabina Fluxà Thienemann	—	Independiente	Consejero	08/04/2016	12/05/2016	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Luiz Fernando Furlán	—	Independiente	Consejero	23/01/2008	08/06/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas

D <sup>a</sup> Carmen García de Andrés	—	Independiente	Consejero	04/05/2017	09/06/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
D <sup>a</sup> María Luisa García Blanco	—	Independiente	Consejero	25/04/2018	08/06/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Jordi Gual Solé	—	Dominical	Consejero	31/01/2018	08/06/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Peter Löscher	—	Independiente	Consejero	08/04/2016	12/05/2016	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Ignacio Moreno Martínez	—	Dominical	Consejero	14/12/2011	09/06/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Francisco Javier de Paz Mancho	—	Independiente	Consejero	19/12/2007	08/06/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Francisco José Riberas Mera	—	Independiente	Consejero	04/05/2017	09/06/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Wang Xiaochu	—	Dominical	Consejero	30/09/2015	12/05/2016	Acuerdo Junta General de Accionistas

Número total de Consejeros

17

Indique las bajas que, ya sea por dimisión, destitución o por cualquier otra causa, se hayan producido en el consejo de administración durante el periodo sujeto a información:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento del cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si la baja se ha producido antes del fin del mandato
D <sup>a</sup> Eva Castillo Sanz	Otro Externo	31/05/2013	25/04/2018	Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Vocal) Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial (Vocal) Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal)	SI

**Causa de la baja y otras observaciones**

La Consejera D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz, a fin de facilitar la renovación del Consejo de Administración de la Compañía, manifestó formal y expresamente al Consejo de Administración, en su sesión celebrada el 25 de abril de 2018, su renuncia voluntaria, con efectos desde esa misma fecha, a su cargo de Consejera de Telefónica, S.A. y, consecuentemente, a todos sus cargos en el seno de las Comisiones del Consejo de Administración (Vocal de la Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial, de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, y de la Comisión de Estrategia e Innovación).

**C.1.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo y su distinta categoría:**
**CONSEJEROS EJECUTIVOS**

Nombre o denominación del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente Ejecutivo	Licenciado en Ciencias Económicas. <i>International Management Programme (IPM)</i> por IPADE Business School (Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa). Diploma de Estudios Avanzados (DEA) por la Cátedra de Economía Financiera y Contabilidad.
D. Ángel Vilá Boix	Consejero Delegado (C.O.O.)	Licenciado en Ingeniería Industrial. MBA de Columbia Business School.

Número total de consejeros ejecutivos	2
% sobre el total del consejo	11,76%

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES

Nombre o denominación del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
D. José María Abril Pérez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Licenciado en Ciencias Económicas. Profesor en la Universidad de Deusto.
D. Ignacio Moreno Martínez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales. MBA en INSEAD. Presidente de Metrovacesa, S.A. y Consejero de Roadis Transportation Holding, S.L.U. Senior Advisor de BC Partners para España.
D. Isidro Fainé Casas	CaixaBank, S.A.	Doctor en Ciencias Económicas. ISMP en <i>Business Administration</i> . Diplomado en Alta Dirección por el IESE. Académico Numerario de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras, y de la Real Academia de Doctores. Presidente del Patronato de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa", y de Criteria Caixa, S.A.U. Presidente de Honor de Naturgy Energy Group, S.A. Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA), y de la Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE).
D. Jordi Gual Solé	CaixaBank, S.A.	Doctor en Economía. Catedrático de Economía de IESE Business School. <i>Research Fellow at the Centre for Economic Policy Research (CEPR)</i> de Londres. Presidente de CaixaBank, S.A. Presidente de Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA).
D. Wang Xiaochu	China Unicom (Hong Kong) Limited	Graduado en Ingeniería de Telecomunicaciones. Doctor en Administración de Empresas. Profesor de Ingeniería Superior. Presidente de China United Network Communications Group Company Limited ("Unicom Group"), de China United Network Communications Limited y de China United Network Communications Corporation Limited, así como Presidente y CEO de China Unicom (Hong Kong) Limited.

Número total de consejeros dominicales	5
% sobre el total del consejo	29,41%



## CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

Nombre o denominación del consejero	Perfil
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Licenciado en Física Teórica. Doctor en Física. Áreas de especialización en Óptica Cuántica, Computación Cuántica, Física Atómica.
D. José Javier Echenique Landiribar	Licenciado en Ciencias Económicas y Actuariales. Profesor de Técnicas Cuantitativas de Seguridad Social. Vicepresidente de Banco Sabadell, S.A. y Consejero de ACS Actividades de Construcción y Servicios, S.A., de ACS, Servicios, Comunicaciones y Energía, S.L., y de Grupo Empresarial ENCE, S.A.
D <sup>a</sup> Sabina Fluxà Thienemann	Licenciada en Administración y Dirección de Empresas. MBA de ESADE. Programa de Alta Dirección de Empresas en IESE. Vicepresidenta y CEO del Grupo Iberostar.
D. Luiz Fernando Furlán	Licenciado en Ingeniería Química y en Empresariales, con la especialidad de Administración Financiera. Desde el año 2003 hasta el año 2007 fue Ministro de Industria, Desarrollo y Comercio del Gobierno de Brasil.
D <sup>a</sup> Carmen García de Andrés	Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales. Presidenta de la Fundación Tomillo.
D <sup>a</sup> María Luisa García Blanco	Licenciada en Derecho. Abogado del Estado (en excedencia). Socia Fundadora del despacho Salama García Blanco.
D. Peter Löscher	Licenciado en Economía y Administración de Empresas. MBA en la Universidad de Economía de Viena. Programa de Administración Avanzada de la Escuela de Negocio de Harvard. Presidente del Supervisory Board de OMV Aktiengesellschaft y de Sulzer AG.
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Diplomado en Información y Publicidad. Estudios de Derecho. Programa de Alta Dirección de Empresas de IESE. Ha sido Presidente de la Empresa Nacional MERCASA.
D. Francisco José Riberas Mera	Licenciado en Derecho y en Ciencias Económicas y Empresariales. Presidente Ejecutivo de Gestamp Automoción, S.A.

Número total de consejeros independientes	9
% total del consejo	52,94%

Indique si algún Consejero calificado como independiente percibe de la sociedad, o de su mismo grupo, cualquier cantidad o beneficio por un concepto distinto de la remuneración de Consejero, o mantiene o ha mantenido, durante el último ejercicio, una relación de negocios con la sociedad o con cualquier sociedad de su grupo, ya sea en nombre propio o como accionista significativo, Consejero o alto directivo de una entidad que mantenga o hubiera mantenido dicha relación.

No

En su caso, se incluirá una declaración motivada del consejo sobre las razones por las que considera que dicho consejero puede desempeñar sus funciones en calidad de consejero independiente.

--

#### OTROS CONSEJEROS EXTERNOS

Se identificará a los otros consejeros externos y se detallarán los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas:

Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
D. Peter Erskine	D. Peter Erskine fue designado Consejero de Telefónica, S.A. en el año 2006, por lo que, conforme a lo establecido en el artículo 529 duodécimo de la Ley de Sociedades de Capital ("no podrán ser considerados en ningún caso como Consejeros Independientes quienes, entre otras situaciones, hayan sido Consejeros durante un período continuado superior a 12 años"), y habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, fue recalificado de Consejero Independiente a Consejero "Otro Externo".	Telefónica, S.A.	Licenciado en Psicología. Hasta diciembre de 2007 fue Director General de Telefónica Europa. Hasta diciembre de 2015 fue Presidente de Ladbrokes, Plc.

Número total de otros consejeros externos	1
% total del consejo	5,88%

Indique las variaciones que, en su caso, se hayan producido durante el periodo en la categoría de cada consejero:

Nombre o denominación social del consejero	Fecha del cambio	Categoría anterior	Categoría actual
D. Peter Erskine	25/01/2018	Consejero Independiente	Consejero Otro Externo

C.1.4 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de Consejeras al cierre de los últimos 4 ejercicios, así como la categoría de tales Consejeras:

	Número de Consejeras				% sobre el total de Consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016	Ejercicio 2015
Ejecutiva	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Dominical	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Independiente	3	2	1	0	33,33%	22,22%	11,11%	0,00%
Otras Externas	0	1	1	1	0,00%	100,00%	33,33%	33,33%
<b>Total:</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>17,65%</b>	<b>18,75%</b>	<b>11,11%</b>	<b>5,56%</b>

## Observaciones

El número de Consejeras en el ejercicio 2017 y 2018 era el mismo (3 Consejeras). No obstante, el porcentaje de Consejeras sobre el número total de miembros del Consejo es distinto en un ejercicio y en otro, ya que a 31 de diciembre de 2017 el número de Consejeros era de 16, y a 31 de diciembre de 2018 era de 17.

**C.1.5 Indique si la sociedad cuenta con políticas de diversidad en relación con el consejo de administración de la empresa por lo que respecta a cuestiones como, por ejemplo, la edad, el género, la discapacidad, o la formación y experiencia profesionales. Las entidades pequeñas y medianas, de acuerdo con la definición contenida en la Ley de Auditoría de Cuentas, tendrán que informar, como mínimo, de la política que tengan establecida en relación con la diversidad de género.**

Sí

**En caso afirmativo, describa estas políticas de diversidad, sus objetivos, las medidas y la forma en que se ha aplicado y sus resultados en el ejercicio. También se deberán indicar las medidas concretas adoptadas por el consejo de administración y la comisión de nombramientos y retribuciones para conseguir una presencia equilibrada y diversa de consejeros.**

**En caso de que la sociedad no aplique una política de diversidad, explique las razones por las cuales no lo hace.**

**Descripción de las políticas, objetivos, medidas y forma en que se han aplicado, así como los resultados obtenidos.**

Telefónica, S.A. cuenta, desde el 25 de noviembre de 2015, con una Política de Selección de Consejeros. Dicha Política fue actualizada con fecha 13 de diciembre de 2017, incluyendo en ella la Política de Diversidad aplicable al Consejo de Administración y, en consecuencia, pasando a denominarse Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros. Esta Política es concreta y verificable, y desde el 25 de noviembre de 2015 (antes de su actualización, el 13 de diciembre de 2017), asegura que las propuestas de nombramiento o reelección de los Consejeros se fundamentan en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración y favorece la diversidad de conocimientos, de formación y experiencia profesional, de edad, y de género en el mismo, sin adolecer de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, en particular, por razón de género, de discapacidad, o de cualquier otra condición personal.

Conforme a lo dispuesto en la referida Política, la selección de candidatos a Consejero de Telefónica seguirá los siguientes principios:

- 1.- Se buscará que el Consejo de Administración tenga una composición equilibrada, con una amplia mayoría de Consejeros no Ejecutivos y una adecuada proporción entre Consejeros Dominicales e Independientes.
2. El Consejo de Administración velará por que los procedimientos de selección de Consejeros favorezcan la diversidad de conocimientos, de formación, de experiencia profesional, de edad, y de género, y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna. Todo ello, a fin de que el Consejo de Administración tenga una composición diversa y equilibrada en su conjunto, que i) enriquezca el análisis y el debate, ii) aporte puntos de vista y posiciones plurales, iii) favorezca la toma de decisiones, y iv) disfrute de la máxima independencia.

Igualmente, se asegurará de que los candidatos a Consejero no Ejecutivo tengan suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

3. Asimismo, en el proceso de selección de candidatos a Consejero se partirá de un análisis previo de las necesidades de la Sociedad y de su Grupo. Dicho análisis será llevado a cabo por el Consejo de Administración de la Sociedad, con el asesoramiento y preceptivo informe justificativo previo de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

4. Dicho informe justificativo de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se publicará al convocar la Junta General de Accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada Consejero.

5. La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno verificará anualmente el cumplimiento de la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros y se informará de ello en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y en aquellos otros documentos que se estimen oportuno.

Por otro lado, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno procurarán, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, que la elección de quien haya de ser propuesto para el cargo de Consejero recaiga sobre personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia, que se encuentren dispuestas a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios al desarrollo de sus funciones, debiendo extremar el rigor en relación con la elección de aquellas personas llamadas a cubrir los puestos de Consejeros Independientes.

En relación con ello, los candidatos a Consejero serán personas de reconocido prestigio, solvencia, formación y experiencia profesional, especialmente en materia de telecomunicaciones, económico-financiera, contabilidad, auditoría, gestión de riesgos, y/o administración de empresas, con liderazgo en equipos formados por personas pertenecientes a distintos campos de actividad, y amplios conocimientos en grandes compañías.

Asimismo, debe señalarse que los mismos criterios y principios que la Compañía aplica en el proceso de selección y nombramiento de los miembros del Consejo de Administración son aplicados igualmente para la designación de los Consejeros que forman parte de las distintas Comisiones del Consejo de Administración de la Compañía.

Por último, y en cuanto a la evaluación del desempeño, el Consejo de Administración deberá realizar una evaluación anual de su funcionamiento y del de sus Comisiones, valorando especialmente la aplicación, en la composición y competencias del Consejo de Administración, de los distintos aspectos de diversidad recogidos en la citada Política, así como el desempeño del Presidente del Consejo de Administración, del primer Ejecutivo de la Sociedad, y de los distintos Consejeros, prestando especial atención a los responsables de las distintas Comisiones del Consejo, y adoptará las medidas oportunas para su mejora.

La Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros es pública y puede consultarse en la página web corporativa ([www.telefonica.com](http://www.telefonica.com)).

En los Informes del Consejo de Administración y de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, elaborados en relación con las propuestas de reelección y de ratificación de nombramientos de Consejeros que se sometieron a la Junta General de Accionistas celebrada el 8 de junio de 2018, se explica de forma detallada cómo se aplicó la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros, así como los criterios de diversidad aplicados en el proceso de selección.

**C.1.6 Explique las medidas que, en su caso, hubiese convenido la comisión de nombramientos para que los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras, y que la compañía busque deliberadamente e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado y que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres**

#### **Explicación de las medidas.**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 10.3 del Reglamento del Consejo, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno procurarán, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, que la elección de quien haya de ser propuesto para el cargo de Consejero recaiga sobre personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia, que se encuentren dispuestas a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios al desarrollo de sus funciones.

En este contexto, y como ya se ha señalado, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno analizó, e informó favorablemente, la actualización de la Política de Selección de Consejeros (aprobada, en su

primera versión, el 25 de noviembre de 2015), incluyendo en ella la Política de Diversidad aplicable al Consejo de Administración y, en consecuencia, pasando a denominarse Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros, aprobada por el Consejo de Administración en su reunión de 13 de diciembre de 2017.

Asimismo, y conforme al artículo 10.4 del Reglamento del Consejo de Administración, el resultado del análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración se recogerá en el informe justificativo de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno que se publicará al convocar la Junta General de Accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada Consejero.

**Cuando a pesar de las medidas que, en su caso, se hayan adoptado, sea escaso o nulo el número de Consejeras, explique los motivos que lo justifiquen:**

#### **Explicación de los motivos.**

Tal y como se observa en el cuadro C.1.4, los procedimientos de selección no adolecen de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de Consejeras y de hecho la Compañía ha buscado deliberadamente mujeres que reúnan el perfil profesional buscado. En este sentido, en cuanto al porcentaje que representan las mujeres Consejeras respecto del total de miembros del Consejo de Administración, en el cuadro C.1.4., se observa el salto cualitativo que ha dado la Compañía en este ámbito, habiendo pasado de un 5,56% en 2015, a un 17,65% en 2018.

Todas las medidas y procesos adoptados y convenidos por el Consejo de Administración y por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, al objeto de procurar incluir en el Consejo un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada, y de evitar que los procedimientos de selección adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen el nombramiento de Consejeras, han sido emprendidos y llevados a cabo por la Compañía.

Así, en la modificación llevada a cabo durante el año 2016 en la composición del Consejo de Administración de la Compañía, el Consejo de Administración nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a D<sup>a</sup> Sabina Fluxà Thienemann como Consejera Independiente de Telefónica. Dicho nombramiento fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 12 de mayo de 2016.

Asimismo, en la modificación llevada a cabo durante el año 2017 en la composición del Consejo de Administración de la Compañía, el Consejo de Administración nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a D<sup>a</sup> Carmen García de Andrés como Consejera Independiente de Telefónica. Dicho nombramiento fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 9 de junio de 2017.

Igualmente, en el año 2018, el Consejo de Administración de la Compañía nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a D<sup>a</sup> María Luisa García Blanco como Consejera Independiente de Telefónica. Dicho nombramiento fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 8 de junio de 2018.

En todas las citadas propuestas de nombramiento (de D<sup>a</sup> Sabina Fluxà Thienemann, de D<sup>a</sup> Carmen García de Andrés, y de D<sup>a</sup> María Luisa García Blanco), la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno tuvo en cuenta la solvencia, competencia, experiencia, méritos profesionales y disposición de las Sras. Fluxà, García de Andrés, y García Blanco para el eficaz desarrollo de sus funciones, considerando exclusivamente sus características personales y profesionales. Todo ello en el marco de la Política de Selección de Consejeros, que, en relación con la promoción de la presencia de Consejeras en el Consejo de Administración, ya imponía expresamente la obligación de que en los procedimientos de selección de Consejeros se favoreciese la diversidad de género, proscribiendo cualquier tipo de sesgo implícito que pudiese implicar discriminación alguna.

**C.1.7 Explique las conclusiones de la comisión de nombramientos sobre la verificación del cumplimiento de la política de selección de consejeros. Y en particular, sobre cómo dicha política está promoviendo el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración.**

## Explicación de las conclusiones.

Telefónica, S.A. cuenta, desde el 25 de noviembre de 2015 con una Política de Selección de Consejeros. Esta fue actualizada con fecha 13 de diciembre de 2017, incluyendo en ella la Política de Diversidad aplicable al Consejo de Administración y, en consecuencia, pasando a denominarse Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros. Esta Política es concreta y verificable, y desde el 25 de noviembre de 2015 (antes de su actualización, el 13 de diciembre de 2017), asegura que las propuestas de nombramiento o reelección de los Consejeros se fundamentan en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración y favorece la diversidad de conocimientos, de formación y experiencia profesional, de edad, y de género en el mismo, sin adolecer de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, en particular, por razón de género, de discapacidad, o de cualquier otra condición personal.

En el marco de la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros, en el ejercicio 2018, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha propuesto y/o informado, según el caso, el nombramiento de Consejeros de Telefónica, S.A., atendiendo a los criterios anteriormente mencionados, teniendo en cuenta la solvencia, competencia, experiencia, méritos profesionales y disposición de los candidatos a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para el eficaz desarrollo de sus funciones, considerando exclusivamente sus características personales y profesionales y todo ello para favorecer la diversidad de conocimientos, de formación y experiencia profesional, de edad, y de género en el mismo, sin adolecer de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, en particular, por razón de género, de discapacidad, o de cualquier otra condición personal.

Así, en su reunión celebrada el 30 de enero de 2018, la Comisión informó favorablemente el nombramiento por cooptación, con el carácter de Consejero Dominical, y a propuesta de CaixaBank, S.A., de D. Jordi Gual Solé, tras la renuncia voluntaria a su cargo de Consejero presentada por D. Antonio Massanell Lavilla. Igualmente, en su reunión celebrada el 24 de abril de 2018, la Comisión propuso al Consejo de Administración de la Compañía el nombramiento por cooptación, con el carácter de Consejera Independiente, de D<sup>a</sup> María Luisa García Blanco, en sustitución de D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz. Estos nombramientos fueron ratificados por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 8 de junio de 2018, tal y como se expone posteriormente.

Asimismo, en el marco de la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros, la Comisión ha informado favorablemente y/o ha propuesto, según el caso, la reelección y ratificación de los Consejeros de Telefónica, S.A. por la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Compañía, tomando en consideración y evaluando las funciones desempeñadas y la dedicación de los Consejeros, fundamentando la totalidad de las propuestas en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración, y favoreciendo la diversidad de conocimientos, experiencias y género.

Así, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 8 de junio de 2018, a propuesta del Consejo de Administración de la Compañía, aprobó la reelección de D. Luiz Fernando Furlán, de D. Francisco Javier de Paz Mancho, y de D. José María Abril Pérez, así como la ratificación del nombramiento por cooptación de D. Ángel Vilá Boix, de D. Jordi Gual Solé, y de D<sup>a</sup> María Luisa García Blanco.

En este sentido, debe señalarse que la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno verificó el cumplimiento de la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros, con ocasión de la elaboración de las propuestas de nombramiento, reelección y/o ratificación de Consejeros sometidas a la Junta General de Accionistas celebrada el 8 de junio de 2018.

En cuanto al porcentaje que representan las mujeres consejeras respecto del total de miembros del Consejo de Administración, en el cuadro C.1.4., se observa el salto cualitativo que ha dado la Compañía en este ámbito, habiendo pasado de un 5,56% en 2015, a un 17,65% en 2018.

**C.1.8 Explique, en su caso, las razones por las cuales se han nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial es inferior al 3% del capital:**

Nombre o denominación social del accionista	Justificación
China Unicom (Hong Kong) Limited	El 23 de enero de 2011, Telefónica, S.A. y China Unicom (Hong Kong) Limited (China Unicom), en desarrollo de su ya existente alianza estratégica, suscribieron una ampliación de su Acuerdo de Alianza Estratégica, en la que ambas compañías pactaron reforzar y profundizar en su alianza estratégica en determinadas áreas de negocio, y a través del cual cada parte se comprometía a invertir el equivalente a 500 millones de dólares estadounidenses en acciones ordinarias de la otra parte. Asimismo, Telefónica se comprometió a proponer el nombramiento de un consejero designado por China Unicom, respetando en todo momento lo establecido en la legislación aplicable y en los Estatutos Sociales de la Compañía. D. Wang Xiaochu, Presidente y Chief Executive Officer de China Unicom (Hong Kong) Limited es actualmente miembro del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

**Indique si no se han atendido peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial es igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales. En su caso, explique las razones por las que no se hayan atendido:**

No

**C.1.9 Indique, en el caso de que existan, los poderes y las facultades delegadas por el consejo de administración en consejeros o en comisiones del consejo:**

Nombre o denominación social del consejero o comisión	Breve descripción
D. José María Álvarez-Pallete López - Presidente Ejecutivo (Chief Executive Officer)	El Presidente de la Compañía, en cuanto Presidente Ejecutivo (Chief Executive Officer), tiene delegadas expresamente a su favor todas las facultades y competencias del Consejo de Administración, excepto las indelegables por Ley, por los Estatutos Sociales, o por el Reglamento del Consejo de Administración que, en su artículo 5.4, establece las competencias que el Consejo de Administración se reserva con carácter indelegable. Además de la citada delegación de facultades, el Presidente de la Compañía tiene otorgados a su favor poderes de carácter singular (no general) para ejecutar operaciones concretas aprobadas por la Compañía.
D. Ángel Vilá Boix - Consejero Delegado (Chief Operating Officer)	El Consejero Delegado (Chief Operating Officer) tiene delegadas a su favor aquellas facultades del Consejo de Administración vinculadas a la conducción del negocio y al desempeño de las máximas funciones ejecutivas sobre todas las áreas de negocio de la Compañía, salvo las indelegables por Ley, por los Estatutos Sociales, o por el Reglamento del Consejo de Administración. Además de la citada delegación de facultades, el Consejero Delegado de la Compañía tiene otorgados a su favor poderes de carácter singular (no general) para ejecutar operaciones concretas aprobadas por la Compañía.
Comisión Delegada del Consejo de Administración	La Comisión Delegada tiene delegadas todas las facultades y atribuciones del Consejo de Administración, con la única excepción de aquellas que son legalmente indelegables.

**C.1.10 Identifique, en su caso, a los miembros del consejo que asuman cargos de administradores, representantes de administradores o directivos en otras sociedades que formen parte del grupo de la sociedad cotizada:**

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad del grupo	Cargo	¿Tiene funciones ejecutivas?
D. José Javier Echenique Landiribar	Telefónica Móviles México, S.A. de C.V.	Consejero	No
	Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.	Consejero	No
D. Peter Erskine	Telefónica Deutschland Holding, AG	Miembro Supervisory Board	No
D. Luiz Fernando Furlán	Telefónica Brasil, S.A.	Consejero	No
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Telefónica Móviles Argentina, S.A.	Consejero	No
	Telefónica Brasil, S.A.	Consejero	No
	Telefónica Móviles México, S.A. de C.V.	Consejero	No
	Telefónica Ingeniería de Seguridad, S.A.	Presidente	No

**C.1.11 Detalle, en su caso, los consejeros o representantes de consejeros personas jurídicas de su sociedad que sean miembros del consejo de administración o representantes de consejeros personas jurídicas de otras**



**entidades cotizadas en mercados oficiales de valores distintas de su grupo, que hayan sido comunicadas a la sociedad:**

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
D. José Javier Echenique Landiribar	Banco Sabadell, S.A.	Vicepresidente
	ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A.	Consejero
	Ence, Energía y Celulosa, S.A.	Consejero
D. Isidro Fainé Casas	The Bank of East Asia	Consejero
	Suez Environnement Company	Consejero
D. Luiz Fernando Furlán	Brasil Foods, S.A. (BRF)	Consejero
D. Jordi Gual Solé	CaixaBank, S.A.	Presidente
	Erste Group Bank, AG	Consejero
D. Peter Löscher	Sulzer AG	Presidente
	OMV Aktiengesellschaft	Presidente
D. Ignacio Moreno Martínez	Metrovacesa, S.A.	Presidente
D. Francisco José Riberas Mera	Gestamp Automoción, S.A.	Presidente
	CIE Automotive, S.A.	Consejero
	Global Dominion Access, S.A.	Consejero
D. Wang Xiaochu	China United Network Communications Limited	Presidente
	China Unicom (Hong Kong) Limited	Presidente-Consejero Delegado

**Observaciones**

D. Isidro Fainé Casas es Presidente de Honor de Naturgy Energy Group, S.A.

D. Jordi Gual Solé es miembro del Supervisory Board de Erste Group Bank, AG.

D. Peter Löscher es Presidente del Supervisory Board de OMV Aktiengesellschaft y Presidente de Sulzer AG.

**C.1.12 Indique y, en su caso explique, si la sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, identificando en su caso donde se regula:**

Sí

**Explicación de las reglas de identificación del documento donde se regula**

De conformidad con lo establecido en el artículo 28.2 del Reglamento del Consejo de Administración, los Consejeros deberán dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios al desarrollo de sus funciones, y, a estos efectos, deberán informar a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno de sus restantes obligaciones profesionales por si pudieran interferir en el desarrollo de sus funciones como Consejeros. En relación con ello, no podrán ser nombrados Consejeros de la Sociedad quienes pertenezcan a más de cinco Consejos de Administración de otras sociedades mercantiles distintas de Telefónica, S.A. y las sociedades de su Grupo.

A estos efectos, a) se computarán como un solo Consejo todos los Consejos de sociedades que formen parte de un mismo Grupo; y b) no se computarán aquellos Consejos de sociedades patrimoniales o que constituyan vehículos o complementos para el ejercicio profesional del propio Consejero, de su cónyuge o persona con análoga relación de afectividad, o de sus familiares más allegados. Excepcionalmente, y por razones debidamente justificadas, el Consejo podrá dispensar al Consejero de esta prohibición.

**C.1.13 Indique los importes de los conceptos relativos a la remuneración global del consejo de administración siguientes:**

Remuneración devengada en el ejercicio a favor del consejo de administración (miles de euros)	13.003
Importe de los derechos acumulados por los consejeros actuales en materia de pensiones (miles de euros)	15.900
Importe de los derechos acumulados por los consejeros antiguos en materia de pensiones (miles de euros)	37.665

**C.1.14 Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:**

Nombre o denominación social	Cargo/s
D. Pablo de Carvajal González	Secretario General y del Consejo y Director Global de Regulación
D <sup>a</sup> Laura Abasolo García de Baquedano	Directora General de Finanzas y Control
D. Guillermo Ansaldo Lutz	Director General de Recursos Globales - <i>Chief Global Resources Officer</i>
D. Mariano de Beer	Director General Comercial Digital - <i>Chief Commercial Digital Officer (CCDO)</i>
D. Juan Francisco Gallego Arrechea	Director de Auditoría Interna Corporativa

Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	9.045
---	-------

**Observaciones**

Se entiende que integran la Alta Dirección, a estos efectos, aquellas personas que desarrollan, de hecho o de derecho, funciones de alta dirección bajo la dependencia directa del Órgano de Administración o de Comisiones Ejecutivas o Consejeros Delegados de la Compañía. Adicionalmente se incluye a efectos de retribución anual al responsable de Auditoría Interna.

El 31 de enero de 2018, D. Pablo de Carvajal González, actualmente Secretario General y del Consejo y Director Global de Regulación, fue nombrado en sustitución de D. Ramiro Sánchez de Lerín García-Ovies.

En el importe arriba consignado se incluye la retribución percibida por D. Ramiro Sánchez de Lerín García-Ovies, anterior Secretario General y del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., hasta la fecha de su desvinculación de Telefónica, S.A., incluida la indemnización por él percibida como consecuencia de su cese.

Con efectos de enero de 2019, D. Eduardo Navarro de Carvalho fue nombrado Director de Comunicación, Asuntos Corporativos, Marca y Sostenibilidad del Grupo Telefónica (Chief Comms, Corporate Affairs, Brand and Sustainability Officer), pasando a integrar la Alta Dirección de la Compañía. Se hace constar que el importe arriba consignado no incluye su retribución como miembro de la Alta Dirección, la cual se ha devengado en posterioridad a cierre del ejercicio 2018.

**C.1.15 Indique si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el reglamento del consejo:**

No

**C.1.16 Indique los procedimientos de selección, nombramiento, reelección y remoción de los consejeros. Detalle los órganos competentes, los trámites a seguir y los criterios a emplear en cada uno de los procedimientos.**

Ver epígrafe H “Otras Informaciones de Interés”. Nota 3 al Apartado C.1.16.

**C.1.17 Explique en qué medida la evaluación anual del consejo ha dado lugar a cambios importantes en su organización interna y sobre los procedimientos aplicables a sus actividades:**

**Descripción modificaciones**

En relación con la evaluación del Consejo de Administración correspondiente al ejercicio 2017, el Consejo de Administración de la Compañía, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, acordó encomendarla a un Asesor externo, Villafañe & Asociados Consultores.

El objetivo de este trabajo fue auxiliar al Consejo de Administración de Telefónica, S.A. en la realización de la evaluación de su gobierno corporativo, identificando acciones de mejora en la gobernanza con posibles planes de acción, en los términos previstos en el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas aprobado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

La evaluación se llevó a cabo a partir de la revisión de los Informes Anuales de la Compañía, correspondientes al ejercicio 2016, y de la documentación societaria de la misma y entrevistas a Consejeros Independientes, y al Secretario del Consejo de Administración y a la Vicesecretaria del Consejo de Administración.

Los resultados obtenidos en esta evaluación externa fueron satisfactorios, destacando algunos aspectos muy positivos del sistema de gobierno corporativo de la Compañía.

Asimismo, en dicha evaluación se reflejaron algunas recomendaciones con el fin de optimizar el sistema de gobierno corporativo de la Compañía, relacionadas, entre otras, con:

- El funcionamiento del Consejo de Administración, siendo recomendado el establecimiento de medidas con la finalidad de poner a disposición de los Consejeros la documentación relacionada con los asuntos a tratar en las sesiones del Consejo y de sus Comisiones con la máxima antelación posible.
- La organización y el funcionamiento de la Junta General de Accionistas, proponiéndose analizar la posibilidad de implantar los medios oportunos para su retransmisión, siempre y cuando las circunstancias lo permitan.
- La Composición del Consejo de Administración, proponiéndose continuar avanzando para lograr que en 2020 el número de Consejeras represente el 30% del total de miembros del Consejo, así como seguir profundizando en la reducción del número total de Consejeros.

Por otra parte, y en relación con la evaluación del Consejo de Administración correspondiente al ejercicio 2018, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en su reunión celebrada el 19 de febrero de 2019, revisó y analizó los resultados de dicha evaluación, que fue realizada por los Consejeros de Telefónica, S.A. y tuvo por objeto el funcionamiento de dicho Consejo de Administración, de sus Comisiones y de la Junta General de la Compañía. En líneas generales, se concluyó que los Consejeros habían manifestado un alto grado de satisfacción con la organización y actividades de los referidos órganos de gobierno.

Asimismo, y como consecuencia de dicha evaluación, se identificaron determinadas áreas de mejora, a la vista de las cuales, y tras un examen y análisis detallado de los resultados alcanzados, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó las propuestas de mejora que se señalan seguidamente, con objeto de optimizar el funcionamiento de los Órganos de Gobierno de la Compañía:

- i) Continuar con la implantación de medios y acciones que permitan un óptimo desarrollo de la Junta General de Accionistas.
- ii) Seguir con el proceso de análisis de la composición del Consejo en orden a la implantación de planes de sucesión y a la aplicación de la Política de Diversidad.
- iii) Valorar incluir, en el Orden del Día del Consejo y de la Comisión Delegada, más presentaciones relacionadas con la estrategia, para que puedan ser objeto de debate .

**Describa el proceso de evaluación y las áreas evaluadas que ha realizado el consejo de administración auxiliado, en su caso, por un consultor externo, respecto del funcionamiento y la composición del consejo y de sus comisiones y cualquier otra área o aspecto que haya sido objeto de evaluación.**

Como se ha indicado, con carácter anual, todos los Consejeros de la Compañía evalúan el funcionamiento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., de sus Comisiones, y de la Junta General de Accionistas.

Posteriormente, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno revisa y analiza los resultados de la evaluación llevada a cabo por los Consejeros, identificando aquellas áreas susceptibles de alguna medida de mejora. Tras un examen y análisis detallado de los resultados alcanzados, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno propone al Consejo de Administración la implantación de las sugerencias y recomendaciones que se estiman convenientes.

Respecto al ejercicio 2018, en la sesión del Consejo de Administración celebrada el 12 de diciembre, se hizo entrega a todos los Consejeros de un cuestionario para llevar a cabo la evaluación correspondiente a dicho ejercicio.

El citado cuestionario contenía muy diversas preguntas agrupadas en los siguientes cinco apartados:

- Composición, funcionamiento y competencias del Consejo de Administración, incluyendo expresamente la adecuación del desempeño y la aportación de los Consejeros al Consejo de Administración.
- Composición y funcionamiento de las Comisiones, incluyendo expresamente el desempeño y la aportación de los Presidentes de las Comisiones del Consejo de Administración.
- Desempeño del Presidente Ejecutivo.
- Derechos y Deberes de los Consejeros.
- Junta General de Accionistas.
- Otros.

Tal y como ya se ha señalado, una vez recibidos los cuestionarios, cumplimentados con las opiniones y sugerencias de todos los Consejeros, se establecieron planes de acción sobre aquellas materias que se identificaron como susceptibles de mejora.

El Consejo de Administración aprobó por unanimidad las propuestas de mejora formuladas por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno con objeto de optimizar el funcionamiento de los Órganos de Gobierno de la Compañía.

Se hace constar que, de acuerdo con la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros, al menos, cada tres años el Consejo de Administración será asistido para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Así, la evaluación correspondiente al ejercicio 2017, fue realizada por el Asesor Externo, Villafañe & Asociados Consultores.

**C.1.18 Desglose, aquellos ejercicios en los que la evaluación haya sido auxiliada por un consultor externo, las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo.**

La evaluación del Consejo de Administración correspondiente al ejercicio 2017 fue realizada por el Asesor Externo Villafañe & Asociados Consultores. Dicho Asesor mantuvo en el referido ejercicio relaciones de negocio por un importe total de 119.003,5 euros por la realización de otros trabajos a Sociedades del Grupo Telefónica.

Por su parte, la evaluación del Consejo de Administración correspondiente al ejercicio 2018 ha sido realizada de forma interna por la Compañía, sin que haya sido auxiliada por un Asesor Externo.

**C.1.19 Indique los supuestos en los que están obligados a dimitir los consejeros.**

Conforme al artículo 12 del Reglamento del Consejo, los Consejeros deben poner su cargo a disposición del Consejo de Administración y formalizar la correspondiente dimisión en los siguientes casos:

- a. Cuando cesen en los puestos ejecutivos a los que estuviere asociado su nombramiento como Consejero o cuando desaparezcan las razones por las que fueron nombrados.
- b. Cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición previstos por la Ley.
- c. Cuando resulten gravemente amonestados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno por haber incumplido alguna de sus obligaciones como Consejeros.
- d. Cuando su permanencia en el Consejo de Administración pueda afectar al crédito o reputación de que goza la sociedad en el mercado o poner en riesgo de cualquier manera sus intereses.

Adicionalmente, deberán tenerse en cuenta los supuestos contemplados en el último punto ("Cese o Remoción") del apartado C.1.16 anterior.

**C.1.20 ¿Se exigen mayorías reforzadas, distintas de las legales, en algún tipo de decisión?:**

No

En su caso, describa las diferencias.

-

**C.1.21 Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado presidente del consejo de administración.**

Sí

---

**Descripción de los requisitos**

Conforme al artículo 31.4 de los Estatutos Sociales, para que un Consejero pueda ser designado Presidente, será necesario que haya formado parte del Consejo de Administración durante, al menos, los tres años anteriores a su designación. No obstante, no será necesaria la mencionada antigüedad cuando la designación se lleve a cabo con el voto favorable de, al menos, el 85 por 100 de los miembros del Consejo de Administración.

---

**C.1.22 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen algún límite a la edad de los consejeros:**

No

**C.1.23 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen un mandato limitado u otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para los consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa:**

No

**C.1.24 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo de administración establecen normas específicas para la delegación del voto en el consejo de administración en favor de otros consejeros, la forma de hacerlo y, en particular, el número máximo de delegaciones que puede tener un consejero, así como si se ha establecido alguna limitación en cuanto a las categorías en que es posible delegar, más allá de las limitaciones impuestas por la legislación. En su caso, detalle dichas normas brevemente.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, los Consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo y, cuando excepcionalmente no puedan

hacerlo, procurarán que la representación que confieran a favor de otro miembro del Consejo incluya, en la medida de lo posible, las oportunas instrucciones. Los Consejeros no ejecutivos solo podrán delegar su representación en otro no ejecutivo. Dichas delegaciones podrán conferirse por carta o por cualquier otro medio que asegure la certeza y validez de la representación, a juicio del Presidente.

En este mismo sentido, el artículo 34.4 de los Estatutos Sociales establece que todos los Consejeros ausentes podrán otorgar su representación por escrito a otro Consejero que asista, con voz y voto, a la reunión o sesión a la que tal delegación se refiera. El Consejero poderdante procurará, en la medida de lo posible, incluir instrucciones de voto en el documento de representación.

**C.1.25 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio. Asimismo señale, en su caso, las veces que se ha reunido el consejo sin la asistencia de su presidente. En el cómputo se considerarán asistencias las representaciones realizadas con instrucciones específicas.**

Número de reuniones del consejo	12
Número de reuniones del consejo sin la asistencia del presidente	0

**Indíquese el número de reuniones mantenidas por el consejero coordinador con el resto de consejeros, sin asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:**

Número de reuniones	0
---------------------	---

**Indique el número de reuniones que han mantenido en el ejercicio las distintas comisiones del consejo:**

Número de reuniones de la Comisión Delegada	18
Número de reuniones de la Comisión de Auditoría y Control	13
Número de reuniones de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	11
Número de reuniones de la Comisión de Calidad del Servicio y Atención	4
Número de reuniones de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales	11
Número de reuniones de la Comisión de Estrategia e Innovación	10

**C.1.26 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio y los datos sobre asistencia de sus miembros:**

Número de reuniones con la asistencia presencial de al menos el 80% de los consejeros	10
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	89,22%
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	12
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	100%

**C. 1.27 Indique si están previamente certificadas las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al consejo para su formulación:**

No

## Observaciones

De acuerdo con las exigencias de la normativa estadounidense de mercado de valores, la información contenida en el Informe anual en formato 20-F (que incluye las Cuentas Anuales consolidadas del Grupo Telefónica), que se registra ante la "Securities and Exchange Commission", es certificada por el Presidente Ejecutivo de la Compañía y por el Director General de Finanzas. Esta certificación se produce con posterioridad a que dichas Cuentas hayan sido formuladas por el Consejo de Administración de la Compañía.

**Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha/han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el consejo:**

–

**C.1.28 Explique, si los hubiera, los mecanismos establecidos por el consejo de administración para evitar que las cuentas individuales y consolidadas por él formuladas se presenten en la junta general con salvedades en el informe de auditoría.**

El Consejo de Administración asume, a través de la Comisión de Auditoría y Control, un papel fundamental en la supervisión del proceso de elaboración de la información financiera de la Compañía, sirviendo como control y coordinador de los distintos actores que intervienen en el mismo.

En este sentido, y para lograr este objetivo, los trabajos de la Comisión de Auditoría y Control se orientan a las siguientes cuestiones fundamentales:

- A. Supervisar la auditoría interna, y, en particular:
  - a) Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna;
  - b) Proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna;
  - c) Proponer el presupuesto de ese servicio;
  - d) Revisar el plan anual de trabajo de la auditoría interna y el informe anual de actividades;
  - e) Recibir información periódica de sus actividades; y
  - f) Verificar que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.
- B. Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al órgano de administración dirigidas a salvaguardar su integridad. En relación con ello, le compete supervisar el proceso de elaboración e integridad de la información financiera relativa a la Sociedad y al Grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación, y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.
- C. Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales, así como discutir con los Auditores de Cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento. En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la política de control y gestión de riesgos, la cual identificará, al menos:
  - a) Los tipos de riesgo (operativo, tecnológico, financiero, legal y reputacional) a los que se enfrenta la Sociedad;
  - b) La fijación del nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable; las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados en caso de que lleguen a materializarse; y
  - c) Los sistemas de control e información que se emplearán para controlar y gestionar los citados riesgos.

- D. Establecer y mantener las oportunas relaciones con el Auditor de Cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para la independencia de éste, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría.

En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control deberá recibir anualmente del Auditor de Cuentas la declaración de su independencia en relación con la entidad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado Auditor, o por las personas o entidades vinculados a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

- E. Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del Auditor de Cuentas resulta comprometida. Este informe deberá pronunciarse, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el apartado anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.
- F. Analizar e informar las condiciones económicas, el impacto contable y, en su caso, la ecuación de canje propuesta de las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la Sociedad, antes de ser sometidas al Consejo de Administración.
- G. Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración, sobre todas las materias previstas en la ley y los Estatutos Sociales, y, en particular, sobre:
1. La información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente;
  2. La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales; y
  3. Las operaciones con partes vinculadas.

La Comisión de Auditoría y Control verifica tanto la información financiera periódica como las cuentas anuales de la Compañía, asegurándose de que toda la información financiera se elabora conforme a los mismos principios y prácticas profesionales. Asimismo, la Comisión ha revisado la información no financiera y sobre diversidad elaborada por la Compañía conforme a lo establecido por la normativa vigente.

Por otra parte, a las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control asisten, además de sus componentes, distintos miembros del equipo directivo del Grupo Telefónica, con funciones de apoyo y asistencia a los miembros de la Comisión en los asuntos que son objeto de análisis en cada una de sus reuniones. En concreto, por invitación del Presidente de la Comisión, y cuando se haya considerado necesario, a las sesiones de la Comisión asisten representantes de Secretaría General y del Consejo; Finanzas y Control; Auditoría Interna, Intervención e Inspección; y Cumplimiento.

Además de los anteriormente expresados, y a requerimiento de la propia Comisión, participan otros Directivos de la Compañía y de sus Sociedades Filiales para exponer asuntos específicos que afectan a sus respectivos negocios o a las funciones que tienen asignadas.

En cuanto a las reuniones mantenidas con el Auditor de Cuentas y con el Auditor Interno, se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 7 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control de la Compañía, que establece que, para el adecuado desempeño de su función de supervisión, la Comisión debe conocer y entender las decisiones de la Dirección sobre la aplicación de los criterios más significativos y los resultados de las revisiones realizadas por la Auditoría Interna; manteniéndose una comunicación fluida con el Auditor de Cuentas. De hecho, el Auditor externo ha intervenido en reuniones de la Comisión de Auditoría y Control



para explicar los trabajos realizados, así como para aclarar, a requerimiento de la Comisión, aquellas cuestiones que se hayan podido suscitar relacionadas con las funciones asignadas a dicho Auditor externo.

Los miembros de la Comisión han mantenido reuniones separadamente con cada uno de estos interlocutores cuando así se ha estimado necesario, para llevar a cabo un seguimiento riguroso de la elaboración de la información financiera de la Compañía.

Con independencia de lo anterior, el artículo 40 del Reglamento del Consejo establece que la Comisión de Auditoría y Control velará por que el Consejo de Administración formule definitivamente las cuentas de manera tal que no haya lugar a limitaciones ni salvedades por parte del Auditor, indicando que, no obstante, cuando el Consejo considere que debe mantener su criterio, el Presidente de la Comisión de Auditoría y Control explicará públicamente el contenido y el alcance de las discrepancias.

#### C.1.29 ¿El Secretario del Consejo tiene la condición de Consejero?

No

Si el Secretario no tiene la condición de Consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del Secretario	Representante
D. Pablo de Carvajal González	—

#### Observaciones

El 31 de enero de 2018, D. Pablo de Carvajal González, actualmente Secretario General y del Consejo y Director Global de Regulación, fue nombrado en sustitución de D. Ramiro Sánchez de Lerín García-Ovies.

#### C.1.30 Indique los mecanismos concretos establecidos por la sociedad para preservar la independencia de los auditores externos, así como, si los hubiera, los mecanismos para preservar la independencia de los analistas financieros, de los bancos de inversión y de las agencias de calificación, incluyendo como se han implementado en la práctica las previsiones legales.

Por lo que respecta a la independencia del Auditor Externo de la Compañía, y conforme a lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica (artículo 40), el Consejo de Administración ha establecido, a través de la Comisión de Auditoría y Control, una relación de carácter estable y profesional con el Auditor de Cuentas, con estricto respeto de su independencia.

Asimismo, la Comisión de Auditoría y Control, como parte de sus competencias fundamentales (artículo 22 del Reglamento del Consejo, y artículo 4 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control), ha establecido y mantiene las oportunas relaciones con el Auditor de Cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para la independencia de éste, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría.

En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control recibe anualmente del Auditor de Cuentas la declaración de su independencia en relación con la entidad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado Auditor, o por las personas o entidades vinculados a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

Igualmente, la Comisión emite anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del Auditor de Cuentas resulta comprometida. Este informe se pronuncia, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el apartado anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

Adicionalmente, y de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración (artículo 22), la Comisión de Auditoría y Control de la Compañía eleva al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la ley, así como las condiciones de su contratación, recabando regularmente del auditor información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.

Por otra parte, el Auditor Externo tiene acceso directo a la Comisión de Auditoría y Control, participando habitualmente en sus reuniones, sin la presencia de miembros del equipo de gestión de la Compañía cuando esto pudiera ser necesario. En este sentido, y de acuerdo con las exigencias de la normativa estadounidense en esta materia, el Auditor Externo informa, al menos de forma anual, a la Comisión de Auditoría y Control, de las políticas y prácticas contables más relevantes seguidas en la elaboración de la información financiera y contable de la Compañía, de cualquier tratamiento contable alternativo dentro de los principios y prácticas contables generalmente aceptados que afecte a algún elemento relevante dentro de los estados financieros que haya podido ser discutido con el equipo de gestión, y, por último, de cualquier comunicación relevante entre el auditor y el equipo de gestión de la Compañía. Asimismo, y conforme a lo dispuesto en el artículo 40 del Reglamento del Consejo de Administración, el Auditor de Cuentas mantiene anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad.

De acuerdo con la normativa interna de la Compañía, y en línea también con las exigencias legales impuestas por las normativas española, europea y estadounidense, la contratación de cualquier servicio con el Auditor Externo de la Compañía cuenta siempre con la aprobación previa de la Comisión de Auditoría y Control. Además, esta contratación de servicios, distintos de los de la propia auditoría de cuentas, se realiza con estricto cumplimiento de la Ley de Auditoría de Cuentas, del Reglamento Europeo y de la Ley *Sarbanes-Oxley* publicada en los Estados Unidos y de su normativa de desarrollo. En este sentido, y con carácter previo a su contratación, la Comisión de Auditoría y Control analiza el contenido de los trabajos a realizar, valorando las situaciones que pueden suponer un riesgo para la independencia del Auditor Externo de la Sociedad, y en concreto, supervisa el porcentaje que representan los honorarios satisfechos por ésta sobre el total de los ingresos de la firma auditora. En este sentido, la Compañía informa en su Memoria Anual, de acuerdo con las exigencias legales vigentes, de la remuneración al Auditor Externo de la Sociedad incluyendo los relativos a servicios de naturaleza distinta a los de auditoría.

En consecuencia, la Compañía ha implementado, en la práctica, las previsiones legales en esta materia conforme a lo señalado en los párrafos anteriores.

**C.1.31 Indique si durante el ejercicio la Sociedad ha cambiado de auditor externo. En su caso identifique al auditor entrante y saliente:**

No

**Observaciones**

El Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 8 de abril de 2016, previa propuesta de la Comisión de Auditoría y Control, y como resultado de un concurso de selección desarrollado con plena transparencia, acordó someter a la Junta General Ordinaria de Accionistas el nombramiento de PricewaterhouseCoopers Auditores S.L. como auditor de Cuentas de Telefónica, S.A. y su Grupo Consolidado de Sociedades para los ejercicios 2017, 2018 y 2019. Dicho nombramiento fue aprobado por la Junta General de Accionistas de 12 de mayo de 2016.

**En el caso de que hubieran existido desacuerdos con el auditor saliente, explique el contenido de los mismos:**

No

**C.1.32 Indique si la firma de auditoría realiza otros trabajos para la sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría y en ese caso declare el importe de los honorarios recibidos por dichos trabajos y el porcentaje que supone sobre los honorarios facturados a la sociedad y/o su grupo:**

No

**C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta reservas o salvedades. En su caso, indique las razones dadas a los accionistas en la Junta General por el presidente de la comisión de auditoría para explicar el contenido y alcance de dichas reservas o salvedades.**

No

**C.1.34 Indique el número de ejercicios que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales individuales y/o consolidadas de la sociedad . Asimismo, indique el porcentaje que representa el número de ejercicios auditados por la actual firma de auditoría sobre el número total de ejercicios en los que las cuentas anuales han sido auditadas:**

	Individuales	Consolidadas
Número de ejercicios ininterrumpidos	2	2
Nº de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / Nº de ejercicios que la sociedad o su grupo han sido auditados (en %)	5,60	7,10

#### Observaciones

El ejercicio 1983 es el primero auditado por una firma de auditoría externa, siendo con anterioridad los estados financieros revisados por los entonces denominados censores de cuentas. Por tanto, es el año 1983 la fecha que se toma como base para el cálculo del porcentaje en el caso de auditoría de las Cuentas Anuales de Telefónica, S.A. y 1991 la fecha para el cálculo del porcentaje en el caso de las Cuentas Anuales Consolidadas, por ser 1991 el primer ejercicio en el que se formularon las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo Telefónica.

**C.1.35 Indique y, en su caso detalle, si existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente:**

Sí

**Detalle el procedimiento**

La Compañía adopta las medidas necesarias para que los Consejeros dispongan, siempre que sea posible, con antelación suficiente de la información precisa, específicamente elaborada y orientada para preparar las sesiones del Consejo y de sus Comisiones, sin excusar en ningún caso su cumplimiento basándose en la importancia o naturaleza reservada de la información -salvo en circunstancias absolutamente excepcionales-.

En este sentido, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 18 y 20 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración y sus Comisiones elaboran un calendario de las sesiones ordinarias a celebrar durante el año. Dicho calendario puede ser modificado por acuerdo del propio Consejo o de la Comisión correspondiente, o por decisión de su Presidente, en cuyo caso la modificación deberá ponerse en conocimiento de los Consejeros a la mayor brevedad. De igual manera, el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control detalla el régimen de funcionamiento de esta Comisión.

Asimismo, el Consejo y sus Comisiones cuentan con un Plan de Actuaciones en el que se detallan y periodifican las actividades a desarrollar, para cada ejercicio, conforme a las competencias y funciones que tienen asignadas.

Igualmente, todas las reuniones del Consejo y de las Comisiones cuentan con un Orden del Día preestablecido, que es comunicado con una antelación de, al menos, tres días a la fecha prevista para su celebración, junto con la convocatoria de la sesión. En el Orden del Día de cada sesión se indican con claridad aquellos puntos sobre los que el Consejo de Administración, o la Comisión Delegada, debe adoptar una decisión o acuerdo.

Con el mismo objetivo, con carácter general, se pone a disposición de los Consejeros, con antelación suficiente, la documentación relacionada con el Orden del Día de las reuniones. En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, el Presidente del Consejo de Administración organiza los debates procurando y promoviendo la participación activa de todos los Consejeros en las deliberaciones, salvaguardando su libre toma de posición. Asimismo, y asistido por el Secretario, vela por que los Consejeros reciban con carácter previo la información suficiente para deliberar sobre los puntos del Orden del Día. Además, se asegura de que se dedique suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas y estimula el debate durante las sesiones, salvaguardando la libre toma de posición de los Consejeros.

Para facilitar toda la información y aclaraciones necesarias en relación con algunos de los asuntos tratados, asisten a la práctica totalidad de las reuniones del Consejo y de sus Comisiones los principales directivos del Grupo, para la exposición de asuntos de su competencia.

Además de ello, y con carácter general, el Reglamento del Consejo (artículo 26) establece de forma expresa que los Consejeros se hallan investidos de las más amplias facultades para obtener información sobre cualquier aspecto de la Compañía, para examinar sus libros, registros, documentos y demás antecedentes de las operaciones sociales. El ejercicio de este derecho de información se canaliza a través del Presidente o del Secretario del Consejo de Administración, quienes atienden las solicitudes de los Consejeros facilitándoles directamente la información u ofreciéndoles los interlocutores apropiados en el nivel de la organización que proceda.

**C.1.36 Indique y, en su caso detalle, si la sociedad ha establecido reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad:**

Sí

**Explique las reglas**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento del Consejo de Administración, los Consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo y formalizar la correspondiente dimisión cuando su permanencia en el Consejo pueda afectar al crédito o reputación de que goza la Compañía en el mercado o poner en riesgo de cualquier otra manera sus intereses.

Asimismo, el artículo 30.h) del Reglamento establece que los Consejeros deberán comunicar al Consejo, a la mayor brevedad, aquellas circunstancias a ellos vinculadas que puedan perjudicar al crédito y reputación de la Sociedad.

**C.1.37 Indique si algún miembro del consejo de administración ha informado a la sociedad que ha resultado procesado o se ha dictado contra él auto de apertura de juicio oral, por alguno de los delitos señalados en el artículo 213 de la Ley de Sociedades de Capital:**

No

**C.1.38 Detalle los acuerdos significativos que haya celebrado la sociedad y que entren en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición, y sus efectos.**

1.- Con fecha 29 de abril de 2013, Telefónica, S.A. y TLK Investment, CV (sociedad perteneciente al Grupo Empresarial guatemalteco Corporación Multi-Inversiones) ("CMI") suscribieron un acuerdo en virtud del cual Telefónica y CMI constituyeron una sociedad conjunta, Telefónica Centroamérica Inversiones, S.L.U. ("TCI"), en la que Telefónica aportó sus activos en Centroamérica (con excepción de los activos de Costa Rica) y CMI realizó una aportación dineraria por importe de USD 500.000.000. Como consecuencia de estas aportaciones, Telefónica es titular de una participación del 60%, y CMI lo es de una participación del 40% en el capital social de TCI. El cierre de esta operación se llevó a cabo el 2 de agosto de 2013.

Asimismo, Telefónica y CMI suscribieron un Acuerdo de Accionistas de TCI, incluyendo una cláusula de cambio de control, en virtud de la cual se establece que en el caso de producirse un cambio de control en CMI o en Telefónica, la otra parte tendrá, a su elección, (i) el derecho de adquirir (opción de compra) toda la participación que el accionista que haya sufrido el cambio de control tuviese en ese momento en el capital de TCI, o (ii) el derecho de vender (opción de venta) toda la participación que ésta tuviese en TCI a dicho accionista. En ambos casos, el precio de adquisición de las participaciones tendrá como referente el valor de mercado de TCI determinado por un experto independiente.

A efectos del Acuerdo de Accionistas se entenderá como cambio de control (i) en el caso de CMI, aquella situación en la que la última persona física o jurídica que ostente el control sobre CMI deje de ostentarlo, y (ii) en el caso de Telefónica, el supuesto en el que una persona física o jurídica que no tuviese con anterioridad el control de Telefónica pase a ostentarlo. En ambos casos, se entenderá por "control" lo dispuesto a estos efectos en las normas IFRS (International Financial Reporting Standards).

2.- Contratos de Financiación:

Con fecha 15 de marzo de 2018, Telefónica, S.A., como prestataria, y un grupo de entidades de crédito, como prestamistas originales, con National Westminster Bank plc como banco agente, suscribieron un crédito sindicado por importe de hasta 5.500 millones de euros.

El 11 de diciembre de 2015, Telefónica, S.A., como prestataria, y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., Niederlassung Deutschland, The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd., sucursal en España, Mizuho Bank Ltd, AB Svensk Exportkredit y Société Générale S.A., como prestamistas originales, y con el apoyo de Exportkreditnämnden, suscribieron un contrato de financiación por importe de hasta 750 millones de dólares estadounidenses. También en esa misma fecha, Telefónica, S.A., como prestataria, y Banco Santander, S.A. y Crédit Agricole Corporate and Investment Bank, como prestamistas originales, con el apoyo de Finnvera Plc, suscribieron un contrato de financiación por importe de hasta 500 millones de euros.

Conforme a lo previsto en todos los contratos indicados, en el caso de que se produzca un cambio de control en Telefónica, S.A., las entidades prestamistas pueden, en determinadas circunstancias, requerir la cancelación anticipada de estos contratos de financiación.

Para determinar si se ha producido un cambio de control a estos efectos, los citados contratos atienden a los criterios usuales en este tipo de acuerdos, tales como obtener el control de la mayoría sobre los derechos de voto, sobre el nombramiento de la mayoría de los miembros del órgano de administración, o sobre las políticas financieras y operativas de la compañía.

**C.1.39 Identifique de forma individualizada, cuando se refiera consejeros, y de forma agregada en el resto de casos e indique, de forma detallada, los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación contractual llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición u otro tipo de operaciones.**

<b>Número de beneficiarios</b>	27
<b>Tipo de beneficiario</b> Consejeros Ejecutivos, Altos Directivos y otros Empleados	
<p>Por lo que se refiere a las condiciones relacionadas con la extinción de los contratos, el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López y el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, mantienen las condiciones de su anterior contrato, que preveían una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro anualidades como máximo. Cada anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.</p> <p>En cuanto a los miembros de la Alta Dirección de la Compañía, éstos tienen reconocido contractualmente, con carácter general, el derecho a percibir la compensación económica que se indica a continuación en caso de extinción de la relación por causa imputable a la Compañía, y en algún caso también por acaecimiento de circunstancias objetivas, como pudiera ser el cambio de control de la Compañía. Por el contrario, si la extinción de la relación tiene lugar por incumplimiento imputable al Directivo, éste no tendrá derecho a compensación alguna. Sin embargo, es necesario indicar que, en determinados casos, la indemnización que tiene derecho a percibir el miembro de la Alta Dirección, según su contrato, no responde a estos criterios generales sino a circunstancias personales, profesionales y del tiempo en que se firmó dicho contrato. La compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, consiste, como máximo, en tres anualidades y una más según la antigüedad en la Compañía. La anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.</p> <p>Por otra parte, y en lo que respecta a los contratos laborales que ligan a los empleados con la Compañía bajo una relación laboral común, éstos no contienen cláusula de indemnización por extinción de la relación laboral, por lo que el trabajador tendrá derecho a la indemnización que, en su caso, le corresponda en aplicación de la normativa laboral. Sin perjuicio de lo anterior, determinados empleados de la Compañía, en función de sus niveles y antigüedad, y dependiendo de las circunstancias personales, profesionales y del tiempo en que se firmó el contrato, tienen reconocido contractualmente, en algunos casos, el derecho a percibir una compensación, en los mismos supuestos que la referida en el párrafo anterior, consistente, con carácter general, en una anualidad y media. Esta anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.</p>	

Indique si más allá de en los supuestos previstos por la normativa estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo. En caso positivo, especifique los procedimientos, supuestos previstos y la naturaleza de los órganos responsables de su aprobación o de realizar la comunicación.

	<b>Consejo de Administración</b>	<b>Junta general</b>
<b>Órgano que autoriza las cláusulas</b>	No	No
<b>¿Se informa a la junta general sobre las cláusulas?</b>	No	

## C.2 Comisiones del consejo de administración

### C.2.1 Detalle todas las comisiones del consejo de administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran:

#### COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Nombre	Cargo	Categoría
D. José Javier Echenique Landiribar	Presidente	Independiente
D <sup>a</sup> Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D. Ignacio Moreno Martínez	Vocal	Dominical
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	25,00%
% de consejeros independientes	75,00%
% de otros externos	0,00%

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

Ver epígrafe H "Otras Informaciones de Interés". Nota 4 al Apartado C.2.1.

Identifique a los consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo.

<b>Nombres de los consejeros con experiencia</b>
D. José Javier Echenique Landiribar
<b>Fecha de nombramiento del presidente en el cargo</b>
08/04/2016

#### COMISIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN COMERCIAL

Nombre	Cargo	Tipología
D. Peter Löscher	Presidente	Independiente
D <sup>a</sup> Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D <sup>a</sup> María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D. Ignacio Moreno Martínez	Vocal	Dominical

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	25,00%
% de consejeros independientes	75,00%
% de otros externos	0,00%

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido

en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

Ver epígrafe H “Otras Informaciones de Interés”. Nota 5 al Apartado C.2.1.

#### COMISIÓN DE ESTRATEGIA E INNOVACIÓN

Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Erskine	Presidente	Otro Externo
D. José María Abril Pérez	Vocal	Dominical
D. Juan Ignacio Cirac Sasurain	Vocal	Independiente
D. Jordi Gual Solé	Vocal	Dominical
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% Consejeros dominicales	40,00%
%Consejeros independientes	40,00%
% de otros externos	20,00%

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

Ver epígrafe H “Otras Informaciones de Interés”. Nota 6 al Apartado C.2.1.

#### COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS, RETRIBUCIONES Y BUEN GOBIERNO

Nombre	Cargo	Categoría
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Presidente	Independiente
D. Jose Javier Echenique Landiribar	Vocal	Independiente
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
D <sup>a</sup> Sabina Fluxà Thienemann	Vocal	Independiente
D. Luiz Fernando Furlán	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	0,00%
% de consejeros independientes	80,00%
% de otros externos	20,00%

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

Ver epígrafe H “Otras Informaciones de Interés”. Nota 7 al Apartado C.2.1.



## COMISIÓN DE REGULACIÓN Y ASUNTOS INSTITUCIONALES

Nombre	Cargo	Categoría
D. Ignacio Moreno Martínez	Presidente	Dominical
D <sup>a</sup> María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D. Jordi Gual Solé	Vocal	Dominical
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	50,00%
% de consejeros independientes	50,00%
% de otros externos	0,00%

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

Ver epígrafe H "Otras Informaciones de Interés". Nota 8 al Apartado C.2.1.

## COMISIÓN DELEGADA

Nombre	Cargo	Categoría
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	Ejecutivo
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente	Dominical
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente	Dominical
D. Ángel Vilá Boix	Vocal	Ejecutivo
D. José Javier Echenique Landiribar	Vocal	Independiente
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	28,57%
% de consejeros dominicales	28,57%
% de consejeros independientes	28,57%
% de otros externos	14,29%

Explique las funciones que tiene delegadas o atribuidas esta comisión distintas a las que ya hayan sido descritas en el apartado C.1.9, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley, en los estatutos sociales u otros acuerdos societarios.

El Consejo de Administración tiene delegadas sus facultades y atribuciones, salvo aquellas legal, estatutaria y reglamentariamente indelegables, en una Comisión Delegada.

La Comisión Delegada proporciona al Consejo de Administración una mayor operatividad y eficacia en el ejercicio de sus funciones, en la medida en que se reúne con más frecuencia que éste.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 38 de los Estatutos Sociales de Telefónica, S.A., el artículo 21 del Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad regula la Comisión Delegada en los siguientes términos:

a) Composición.

La Comisión Delegada estará compuesta por el Presidente del Consejo de Administración, una vez haya sido designado miembro de la misma, y por un número de vocales no inferior a tres ni superior a diez, todos ellos Consejeros, designados por el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración procurará que los Consejeros externos sean mayoría sobre los Consejeros ejecutivos.

En todo caso, la designación o renovación de los miembros de la Comisión Delegada requerirá para su validez el voto favorable de, al menos, dos tercios de los miembros del Consejo de Administración.

b) Funcionamiento.

La Comisión Delegada se reunirá cuantas veces sea convocada por su Presidente, celebrando de ordinario sus sesiones cada quince días.

Actuarán como Presidente y Secretario de la Comisión Delegada los que lo sean del Consejo de Administración, pudiendo asimismo ser designados uno o varios Vicepresidentes y un Vicesecretario.

La Comisión Delegada quedará válidamente constituida cuando concurren a la reunión, presentes o representados, más de la mitad de sus miembros.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría de los Consejeros concurrentes (presentes o representados) a la sesión, siendo dirimente el voto del Presidente en caso de empate en la votación.

c) Relación con el Consejo de Administración.

La Comisión Delegada informa puntualmente al Consejo de Administración de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas en sus reuniones, estando a disposición de los miembros del Consejo copia de las actas de dichas sesiones (artículo 21.C) del Reglamento del Consejo.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Durante el ejercicio 2018, la Comisión Delegada del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. ha analizado y revisado, y ha deliberado y adoptado acuerdos (los cuales han sido ratificados por el Consejo de Administración de la Compañía), en algunas cuestiones relacionadas con, entre otros, los siguientes asuntos:

- El negocio que desarrolla el Grupo Telefónica: i) productos y servicios (Digitalización E2E, Internet of Things, Seguridad B2B, Red, Terminales, Business Intelligence, Big Data, servicios de voz y datos, vídeo, etc.), ii) evolución del negocio en los distintos países donde opera el Grupo Telefónica, y iii) tendencias operativas.
- La situación regulatoria del sector de las telecomunicaciones (entre otros, modificaciones normativas y subastas de espectro).
- Operaciones de financiación del Grupo Telefónica.

**C.2.2 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras que integran las comisiones del consejo de administración al cierre de los últimos cuatro ejercicios:**

Número de Consejeras				
	Ejercicio 2018 Número %	Ejercicio 2017 Número %	Ejercicio 2016 Número %	Ejercicio 2015 Número %
Comisión de Auditoría y Control	1 (25,00%)	1 (25,00%)	0	0
Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial	2 (50,00%)	2 (66,67%)	1 (20,00%)	1 (14,29%)
Comisión de Estrategia e Innovación	0	1 (20,00%)	1 (14,29%)	0
Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	1 (20,00%)	1 (20,00%)	1 (20,00%)	0
Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales	1 (25,00%)	1 (33,33%)	1 (16,67%)	0
Comisión Delegada	0	0	0	0

**C.2.3 Indique, en su caso, la existencia de regulación de las comisiones del consejo, el lugar en que están disponibles para su consulta, y las modificaciones que se hayan realizado durante el ejercicio. A su vez, se indicará si de forma voluntaria se ha elaborado algún informe anual sobre las actividades de cada comisión.**

La organización y el funcionamiento de las Comisiones del Consejo de Administración se regulan en el Reglamento del Consejo de Administración. Además, y en particular, la Comisión Delegada viene regulada en el artículo 38 de los Estatutos Sociales; la Comisión de Auditoría y Control, en el artículo 39 de los Estatutos Sociales y en el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control (aprobado por el Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión celebrada el 13 de diciembre de 2017, previa propuesta de la Comisión de Auditoría y Control); y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en el artículo 40 de los citados Estatutos. Dichos documentos están disponibles, para su consulta, en la página web de la Compañía.

Como ya se indica en el anterior apartado C.2.1 de este Informe, las Comisiones del Consejo de Administración elaboran una Memoria de Actividades (que en el caso de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se denomina Informe de Funcionamiento) en la que se contiene el resumen de las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio, detallando los asuntos examinados y tratados en las reuniones celebradas, y reseñando aspectos relacionados con sus funciones y competencias, composición y funcionamiento.

En concreto, y por lo que se refiere a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (de conformidad con lo establecido en la Recomendación 6 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas), y a la Comisión de Auditoría y Control (de conformidad con lo establecido en la Recomendación 6 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, en el Apartado 79 de la Guía Técnica 3/2017 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público, y en el Artículo 9 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A.), se elabora anualmente un Informe de Funcionamiento, que se publica en la página web de la Compañía con antelación suficiente a la celebración de la Junta General Ordinaria de Accionistas.

## D. Operaciones vinculadas y operaciones intragrupo

### D.1 Explique, en su caso, el procedimiento y órganos competentes para la aprobación de operaciones con partes vinculadas e intragrupo.

El artículo 5 del Reglamento del Consejo de Administración recoge, entre las facultades indelegables del Consejo, la siguiente:

La aprobación, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, de las operaciones que la Sociedad o sociedades de su Grupo realicen con Consejeros o con accionistas titulares, de forma individual o concertadamente con otros, de una participación significativa.

En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en el artículo 30.f) del Reglamento del Consejo de Administración, ningún Consejero podrá realizar, directa o indirectamente, operaciones o transacciones profesionales o comerciales con la Sociedad ni con cualquiera de las sociedades de su Grupo, cuando dichas operaciones o transacciones sean ajenas al tráfico ordinario o no se realicen en condiciones de mercado, a no ser que informe anticipadamente de ellas al Consejo de Administración y éste, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, apruebe la operación o transacción con el voto favorable de, al menos, el 90% de los Consejeros concurrentes (presentes o representados) a la sesión.

Asimismo, el artículo 38 del citado Reglamento del Consejo de Administración regula, de forma específica, las operaciones realizadas con accionistas significativos, estableciendo que el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, aprobará las operaciones que la Sociedad o su Grupo realicen con accionistas titulares, individual o concertadamente con otros, de una participación significativa, incluyendo accionistas representados en el Consejo de Administración de la Sociedad o de otras sociedades del Grupo o con personas a ellos vinculadas, salvo que por ley corresponda la competencia a la Junta General de Accionistas.

Los Consejeros afectados o que representen o estén vinculados a los accionistas afectados deberán abstenerse de participar en la deliberación y votación del acuerdo en cuestión.

Se exceptúan de esta aprobación las operaciones que, conforme a la legislación vigente, no precisen dicha aprobación o dispensa, esto es, según el artículo 529 ter de la Ley de Sociedades de Capital, las operaciones que reúnan simultáneamente las tres características siguientes:

- 1.º que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a un elevado número de clientes,
- 2.º que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio de que se trate, y
- 3.º que su cuantía no supere el uno por ciento de los ingresos anuales de la sociedad.

Todas las operaciones anteriormente referidas se valorarán desde el punto de vista de la igualdad de trato y de las condiciones de mercado, y se recogerán en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y en la información pública periódica de la Sociedad en los términos previstos en la ley.

Igualmente, para que proceda su aprobación será preciso asegurar la inocuidad de la operación para el patrimonio social o, en su caso, su realización en condiciones de mercado y la transparencia del proceso.

Cuando concurren razones de urgencia, debidamente justificadas, las anteriores decisiones podrán ser adoptadas por los órganos o personas delegadas, con posterior ratificación por el Consejo de Administración (artículo 5.5 del Reglamento del Consejo de Administración).

**D.2 Detalle aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los accionistas significativos de la sociedad:**

Nombre o denominación social del accionista significativo	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad de su grupo	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación	Importe (miles de euros)
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Intereses abonados	10.779
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Recepción de servicios	1.613
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Otras	11.040
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: préstamos	261.748
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Garantías y avales	322
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: otros	595.459
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Dividendos y otros beneficios distribuidos	123.650
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Intereses Abonados	26.013
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Contratos de arrendamiento operativo	57
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Recepción de servicios	3.980
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Intereses cargados	41.948
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Prestación de servicios	25.702
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Ventas de bienes terminados o no	2.561
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Otras	645.675
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Acuerdos de financiación: préstamos	44.430
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Garantías y avales	201.432
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Compromisos por opciones de compra	218
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Contratos de arrendamiento financiero	17
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Remuneraciones	3.580
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Contratos de colaboración	405
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Intereses abonados	7.202
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Recepción de servicios	1.293
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: préstamos	270.660

CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Garantías y avales	8.231
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: otros	890.958
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Dividendos y otros beneficios distribuidos	104.955
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Intereses abonados	1.774
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Recepción de servicios	4.625
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Prestación de servicios	60.104
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Venta de bienes terminados o no	48.197
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Contratos de arrendamiento financiero	9.893
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Garantías y avales	96.192
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Compromisos por opciones de compra	93.685
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Otras	300.010
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Compras de bienes terminados o no	60.473

### Observaciones

Se hace constar lo siguiente:

Las operaciones incluidas en este apartado bajo la expresión de 'Otras', por importe de 11.040 con el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. corresponden a Dividendos recibidos.

Las operaciones incluidas en este apartado bajo la expresión de 'Otras', por importe de 645.675 con el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. corresponden a Otros Ingresos (2.794), a Otros Gastos (75), a Beneficios por baja o enajenación de activos (8), y a Operaciones de Factoring Vigentes (642.798).

Las operaciones incluidas en este apartado bajo la expresión de 'Otras', por importe de 300.010 con CaixaBank, S.A. corresponden a Otros Gastos (10) y a Operaciones de Factoring Vigentes (300.000).

Asimismo, el importe nominal de derivados vivos contratados con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. y CaixaBank, S.A. en 2018 ascendió a 17.962 y 543 millones de euros, respectivamente. Como se explica en el apartado de "Política de derivados" de la Nota 17 de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio 2018, este volumen es tan elevado porque sobre un mismo subyacente se pueden aplicar varios derivados por un importe igual a su nominal. El valor razonable neto de estos derivados en el estado de situación financiera consolidado asciende a 428 y -10 millones de euros, respectivamente, a 31 de diciembre de 2018. Adicionalmente, a 31 de diciembre de 2018 se han recibido garantías colaterales sobre derivados de BBVA y la Caixa por importe de 8 y 6 millones de euros, respectivamente.

Por otra parte, en el mes de julio de 2018, se llevó a cabo la novación modificativa no extintiva del acuerdo de inversión y contrato entre accionistas relativo a Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A. suscrito entre Telefónica, S.A., CaixaBank Consumer Finance, E.F.C., S.A. (anteriormente Finconsum, E.F.C., S.A.) y CaixaBank, S.A. el 6 de septiembre de 2013, al cual se adhirió Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A. el 6 de febrero de 2014 (la "Novación del Acuerdo de Inversión y Contrato entre Accionistas"), con el propósito de implementar como actividad de Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A. la concesión de productos de financiación a usuarios provenientes del universo de clientes del Grupo Telefónica en España, así como para adecuar el gobierno

corporativo de Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A. al nuevo marco normativo aplicable a los Establecimientos Financieros de Crédito.

Igualmente, en el mes septiembre de 2018, se suscribió un Acuerdo de Intenciones entre Telefónica Digital España, S.L.U. y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., con el fin de explorar una posible colaboración para ofertar financiación a consumidores, autónomos y pequeñas empresas en Argentina, Colombia, Perú y México.

Asimismo, en el mes de diciembre de 2018 se suscribió un convenio de colaboración financiera entre Telefónica, S.A. y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., con condiciones especiales para el colectivo de Empleados, Jubilados y Prejubilados del Grupo Telefónica.

**D.3 Detalle las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los administradores o directivos de la sociedad:**

-----

**D.4 Informe de las operaciones significativas realizadas por la sociedad con otras entidades pertenecientes al mismo grupo, siempre y cuando no se eliminen en el proceso de elaboración de estados financieros consolidados y no formen parte del tráfico habitual de la sociedad en cuanto a su objeto y condiciones.**

**En todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal:**

-----

**D.5 Detalle las operaciones significativas realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo y con otras partes vinculadas que no hayan sido informadas en los epígrafes anteriores.**

Denominación social de la parte vinculada	Breve descripción de la operación	Importe (Miles de euros)
China Unicom	Conforme se recoge en la Nota 10 ("Partes Vinculadas") de las Cuentas Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2018, en 2015 se constituyó una "joint venture" para el desarrollo de servicios de Big Data en China, utilizando la tecnología de "Smart Steps" desarrollada por Telefónica. La participación de Telefónica es del 45% a través de Telefónica Digital España, S.L.; ostentando China Unicom Big Data Limited Corporation el 55% restante. Esta compañía obtuvo un volumen de negocio en 2018 equivalente a 10 millones de euros. Asimismo, en diciembre de 2018 se aprobó la operación consistente en la entrada de la compañía Beijing Jingdong Financial Technology Holding Co., Ltd, controlada por JD.com, en la referida "joint venture", que conllevará una ampliación de capital a suscribir íntegramente por Beijing Jingdong Financial Technology Holding Co., Ltd (17%, aproximadamente) con la consiguiente dilución de los actuales accionistas (Telefónica pasará a ostentar un 33%, aproximadamente).	0
Grupo Global Dominion Access	Conforme se recoge en la Nota 10 ("Partes Vinculadas") de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2018, determinadas sociedades filiales del Grupo Telefónica realizaron con el Grupo Global Dominion Access, en el ejercicio 2018, operaciones derivadas del tráfico o negocio ordinario del Grupo, principalmente Telefónica de España por importe de 25 millones de euros.	25.000

**D.6. Detalle los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de intereses entre la sociedad y/o su grupo, y sus consejeros, directivos o accionistas significativos.**

Ver epígrafe H "Otras Informaciones de Interés", Nota 11 al Apartado D.6.

**D.7 ¿Cotiza más de una sociedad del Grupo en España?**

No



## E. SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

### E.1 Explique el alcance del Sistema de Control y Gestión de Riesgos de la sociedad, incluidos los de naturaleza fiscal.

Telefónica realiza un seguimiento permanente de los riesgos más significativos que pudieran afectar a las principales sociedades que componen su Grupo. Para ello, la Compañía cuenta con un Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos basado en COSO (Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway) que permite evaluar tanto el impacto como la probabilidad de ocurrencia de los distintos riesgos. Asimismo, se continúa trabajando en el alineamiento del modelo de control y gestión de riesgos de Telefónica al marco COSO ERM publicado en septiembre 2017, "Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance".

El proceso de control y gestión de riesgos toma como referencia de partida la estrategia y objetivos de la Compañía, como base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución. Una vez identificados, los riesgos son evaluados de forma cualitativa y/o cuantitativa de cara a priorizar el seguimiento y respuesta ante los mismos, ya sea a través de planes de mitigación o bien de acciones para evitar o transferir dichos riesgos.

Para disponer de un modelo integral, orientado a las necesidades y la propia configuración del Grupo, el Modelo de Telefónica considera una evaluación de riesgos con cuatro perspectivas complementarias: global (top-down), local (bottom-up) y de forma transversal (en proyectos y por procesos).

Conforme a este Modelo, y basado en las referencias y prácticas reconocidas en gestión de riesgos, se han definido cuatro categorías de riesgos:

- De negocio: posibles pérdidas de valor o resultados derivados de cambios en el entorno de negocio, la situación de la competencia y el mercado, cambios en el marco regulatorio o la incertidumbre estratégica.
- Operacionales: posibles pérdidas de valor o resultados derivados de los eventos causados por la inadecuación o fallos provenientes de la red y los sistemas informáticos, la seguridad, el servicio al cliente, la cadena de suministro, los recursos humanos, así como la gestión operativa.
- Financieros: posibles pérdidas de valor o resultados derivados de movimientos adversos de las variables financieras, y de la incapacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos o hacer líquidos sus activos. Asimismo, se incluyen dentro de esta categoría los riesgos de naturaleza fiscal.
- Globales: posibles pérdidas de valor o resultados derivados de eventos que afectan de manera transversal al Grupo Telefónica, incluyendo los temas de sostenibilidad y cumplimiento.

### E.2 Identifique los órganos de la sociedad responsables de la elaboración y ejecución del Sistema de Control y Gestión de Riesgos, incluido el fiscal.

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., la Comisión de Auditoría y Control tendrá como función primordial la de servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión, entre las cuales se incluye la supervisión de los sistemas de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales. En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la Política de Control y Gestión de Riesgos, la cual identificará, al menos: las categorías de riesgo a las que se enfrenta la sociedad; la fijación del nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable; las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados en caso de que lleguen a materializarse; y los sistemas de control e información que se emplearán para controlar y gestionar los citados riesgos.

Conforme a la Política de Control y Gestión de Riesgos del Grupo, aprobada por el Consejo de Administración, diversas unidades tanto a nivel corporativo y local participan del proceso de control y gestión de riesgos.

Toda la organización tiene la responsabilidad de contribuir a la identificación y gestión del riesgo, disponiendo de procedimientos que desarrollan la operativa y aseguramiento de los procesos de control y gestión de riesgos en el Grupo.

Existe una función independiente de la gestión, dentro del área de Auditoría Interna, que dispone de una estructura global y de responsables locales cuya misión es impulsar, soportar, coordinar y verificar la aplicación de lo establecido en esta Política tanto a nivel Grupo como en sus principales operaciones; asistiendo también a la Comisión de Auditoría y Control en cuantos asuntos precise.

La Política de Control Fiscal del Grupo, aprobada por el Consejo de Administración de la Compañía en febrero de 2012 y actualizada en diciembre de 2016, establece las normas para la prevención y gestión del riesgo fiscal. El desarrollo de la función de control fiscal corresponde a la Dirección Fiscal del Grupo, que realiza esta tarea a través de las Direcciones Fiscales Regionales, y de los responsables de control fiscal locales en las distintas sociedades filiales de acuerdo a los principios definidos en dicho documento.

**E.3 Señale los principales riesgos, incluidos los fiscales, y en la medida que sean significativos los derivados de la corrupción (entendidos estos últimos con el alcance del Real Decreto Ley 18/2017), que pueden afectar a la consecución de los objetivos de negocio.**

La información relativa a este punto se recoge en el Anexo a este Informe.

**E.4 Identifique si la entidad cuenta con niveles de tolerancia al riesgo, incluido el fiscal.**

La Compañía cuenta con un nivel de tolerancia al riesgo o riesgo aceptable establecido a nivel corporativo, entendiendo por estos conceptos su disposición a asumir cierto nivel de riesgo, en la medida que permita la creación de valor y el desarrollo del negocio, consiguiendo un equilibrio adecuado entre crecimiento, rendimiento y riesgo.

Para la evaluación de los riesgos, se considera la diversa tipología de los riesgos que pudieran afectar a la Compañía, tal y como se describe a continuación:

- Con carácter general, aunque fundamentalmente aplicable a los riesgos de tipo operacional y de negocio, se definen umbrales de tolerancia, por combinación de impacto y probabilidad, cuyas escalas se actualizan anualmente en función de la evolución de las principales magnitudes, tanto para el conjunto del Grupo, como para sus líneas de actividad y principales compañías que lo componen.
- Respecto a los riesgos financieros (incluidos los fiscales), se plantea un nivel de tolerancia en términos de su impacto económico.
- En el caso de los riesgos globales, fundamentalmente en lo referido a aquellos aspectos relacionados con la reputación, la responsabilidad corporativa y el cumplimiento, se plantea un nivel de tolerancia cero.

**E.5 Indique qué riesgos, incluidos los fiscales, se han materializado durante el ejercicio.**

La estrategia y gestión de las actividades del Grupo Telefónica tienden a minimizar el impacto de los riesgos, así como a compensar los efectos negativos de algunos asuntos con el comportamiento favorable de otros.

El Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, el valor de sus activos y unidades generadoras de efectivo, para determinar si su valor contable puede ser soportado por la generación de caja esperada de los mismos que, en algunos casos, incluye las sinergias esperadas incluidas en el coste de adquisición. Posibles cambios de carácter regulatorio, empresarial, económico o político podrían suponer la necesidad de incluir modificaciones en las estimaciones efectuadas y la necesidad de llevar a cabo saneamientos en los fondos de comercio, intangibles, inmovilizado material o activos financieros. El reconocimiento del deterioro de valor de estos activos, si bien no comporta una salida de caja, afecta negativamente a la situación financiera y a los resultados de las operaciones.

En 2018 se ha registrado un deterioro de la totalidad del fondo de comercio asignado a Telefónica Móviles México por importe de 350 millones de euros. Durante 2018 se pusieron de manifiesto cambios en las condiciones macroeconómicas y financieras en México, reflejados en las diferentes primas de riesgo que computan en el coste de capital. En este contexto, el WACC estimado se ha incrementado hasta el 10,6% (desde el 9,5% utilizado en la valoración al cierre del ejercicio 2017). A la situación macroeconómica se ha añadido la mayor intensidad competitiva del mercado durante 2018, principalmente en el prepago.

Asimismo, Telefónica ofrece información detallada en sus Cuentas Anuales (Notas 17 de la Memoria Individual y Nota 22 de las Cuentas Consolidadas) por lo que a los riesgos fiscales se refiere.

**E.6 Explique los planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos de la entidad, incluidos los fiscales, así como los procedimientos seguidos por la compañía para asegurar que el consejo de administración da respuesta a los nuevos desafíos que se presentan.**

El Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos, que considera lo establecido en las principales referencias y mejores prácticas internacionales, contempla tanto la identificación y evaluación de los riesgos, como la respuesta a los mismos y su seguimiento. Tal y como se ha indicado anteriormente, el modelo de control y gestión de riesgos de Telefónica considera su evolución conforme a lo establecido en el marco COSO ERM, “Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance” de 2017 y, en este sentido, contempla procedimientos para dar respuesta a los nuevos desafíos que se presentan a través del alineamiento entre los objetivos estratégicos y los riesgos que pudieran afectar al cumplimiento de dichos objetivos.

De acuerdo a la diversa tipología de los riesgos, los mecanismos de respuesta ante los mismos incluyen iniciativas globales, promovidas y coordinadas de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo y/o actuaciones específicamente orientadas a atender riesgos concretos en alguna de sus compañías.

Ante determinados riesgos financieros, como los relativos a la evolución de los tipos de cambio o de los tipos de interés, se acometen actuaciones globales, fundamentalmente a través del uso de derivados financieros. En relación a los riesgos fiscales, se realiza un seguimiento de los principales asuntos identificados. Para gran parte de los riesgos operacionales, el Grupo dispone de Programas Multinacionales de seguros o seguros negociados localmente en cada país, según el tipo de riesgo y cobertura.

Tal y como se ha indicado anteriormente, el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. establece que la Comisión de Auditoría y Control tendrá como función primordial la de servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión, entre las cuales se incluye la supervisión de los sistemas de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales. En este sentido, la Comisión de Auditoría y Control es informada periódicamente de los principales riesgos del Grupo, así como de las estrategias de respuesta y de los planes de mitigación asociados. A su vez, la Comisión de Auditoría y Control informa periódicamente sobre estas cuestiones al Consejo de Administración. Asimismo, se realizan ponencias específicas por parte de los responsables de las principales áreas de riesgo sobre la evolución y estrategias seguidas frente a los mismos.

## F. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en Relación con el Proceso de Emisión de la Información Financiera (SCIIF)

Describa los mecanismos que componen los sistemas de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCIIF) de su entidad.

### F.1 Entorno de control de la entidad

Informe, señalando sus principales características de, al menos:

#### F.1.1 Qué órganos y/o funciones son los responsables de: (i) la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF; (ii) su implantación; y (iii) su supervisión.

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. (en adelante “Telefónica” o la “Compañía”) tiene la responsabilidad última de la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF).

El Consejo de Administración es, conforme a lo dispuesto en la Ley y en los Estatutos Sociales, el máximo órgano de administración y representación de la Compañía, y se configura básicamente como un órgano de supervisión y control, encomendando la gestión ordinaria de los negocios de la Compañía en favor de los órganos ejecutivos y del equipo de dirección.

Los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía establecen que la Comisión de Auditoría y Control tiene como función primordial servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión, destacando, entre otras, las siguientes competencias:

- i. Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la ley, así como las condiciones de su contratación y recabar regularmente del auditor información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.
- ii. Supervisar la auditoría interna, y, en particular:
  - a) Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna;
  - b) Proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de Auditoría Interna;
  - c) Proponer el presupuesto de ese servicio;
  - d) Revisar el plan anual de trabajo de la auditoría interna, y el informe anual de actividades;
  - e) Recibir información periódica de sus actividades; y
  - f) Verificar que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.
- iii. Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al órgano de administración dirigidas a salvaguardar su integridad. En relación con ello, le compete supervisar el proceso de elaboración e integridad de la información financiera relativa a la Sociedad y al Grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación, y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.
- iv. Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales, así como discutir con el Auditor de Cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento. En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la Política de Control y Gestión de Riesgos, la cual identificará, al menos:

- a) los tipos de riesgo (operativo, tecnológico, financiero, legal y reputacional) a los que se enfrenta la sociedad;
  - b) la fijación del nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable; las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados en caso de que lleguen a materializarse; y
  - c) los sistemas de control e información que se emplearán para controlar y gestionar los citados riesgos.
- v. Establecer y supervisar un sistema que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que se adviertan en el seno de la Sociedad.
- vi. Establecer y mantener las oportunas relaciones con el Auditor de Cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para la independencia de éste, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control deberá recibir anualmente del Auditor de Cuentas la declaración de su independencia en relación con la entidad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado Auditor, o por las personas o entidades vinculados a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.
- vii. Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del Auditor de Cuentas resulta comprometida. Este informe deberá pronunciarse, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el punto vii anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.
- viii. Analizar e informar las condiciones económicas, el impacto contable y, en su caso, la ecuación de canje propuesta de las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la Sociedad, antes de ser sometidas al Consejo de Administración.
- ix. Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración, sobre todas las materias previstas en la Ley y los Estatutos Sociales, y, en particular, sobre:
1. La información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente;
  2. La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales; y
  3. Las operaciones con partes vinculadas.
- x. Ejercer, respecto de aquellas sociedades de su Grupo que tengan la consideración de Entidades de Interés Público (tal y como éstas se definen en la legislación vigente) para las que así lo apruebe el Consejo de Administración, siempre que estén íntegramente participadas, de forma directa o indirecta, por la Sociedad de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, y que no tengan atribuida la administración a un Consejo de Administración, todas las funciones propias de la Comisión de Auditoría contempladas en cada momento por la legislación vigente.

Lo dispuesto anteriormente se entiende sin perjuicio de la normativa reguladora de la auditoría de cuentas.

De acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, la periodicidad de las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control ha de ser, al menos, trimestral. En la práctica, la Comisión se reúne, aproximadamente, trece veces al año.

Para el desempeño de esta función de supervisión, la Comisión de Auditoría y Control cuenta con el apoyo de toda la Dirección de la Compañía, incluyendo a Auditoría Interna.

De esta forma, Auditoría Interna se configura como un área independiente de la gestión de la Compañía, que apoya a la Comisión de Auditoría y Control en sus competencias sobre el aseguramiento, gestión de riesgos y el sistema de control interno. Para ello, Auditoría Interna aplica un enfoque sistemático y disciplinado a través de las siguientes vías de actuación principales:

- Coordinación y revisión de la consistencia del Marco Normativo Interno del Grupo Telefónica.
- Coordinación y supervisión del Sistema de Gestión de Riesgos.
- Auditoría continua.
- Supervisión de controles sobre salidas de fondos.
- Revisiones o auditorías específicas sobre los procesos de la Compañía. Entre estas actividades se incluyen, al menos, las siguientes:
  - i) auditorías del control interno sobre el reporte financiero, requeridas por la Ley Sarbanes-Oxley a las empresas cotizadas en Estados Unidos, que sirve para dar cobertura también a la evaluación del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) para empresas cotizadas en España;
  - ii) auditorías sobre la eficiencia y efectividad del diseño y ejecución de los controles en los procesos; y
  - iii) otras auditorías o revisiones específicas de cumplimiento en todo el Grupo Telefónica.
- Revisiones o auditorías específicas sobre la operativa y seguridad de las redes y tecnologías de la información.
- Realización de otras auditorías o revisiones específicas, de interés para el consejo de administración o la Dirección de la Compañía.

Todas las áreas y unidades funcionales del Grupo Telefónica son relevantes para el control interno sobre el reporte financiero (SCIIF), siendo el área de Finanzas y Control una pieza clave, como responsable de la elaboración, mantenimiento y actualización de los distintos procedimientos que recogen su propia operativa, en los cuales se identifican las tareas que se realiza, así como los responsables de su ejecución.

**F.1.2 Si existen, especialmente en lo relativo al proceso de elaboración de la información financiera, los siguientes elementos:**

- **Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad.**

La competencia del diseño y revisión de la estructura organizativa de la Compañía recae directamente en el Consejo de Administración, quien ha de velar por una adecuada segregación de funciones, y por el establecimiento de unos adecuados mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas. La Dirección de Personas realiza el despliegue de la estructura organizativa en sus respectivos ámbitos.

El sistema de información financiero-contable en el Grupo Telefónica se encuentra regulado en diversos manuales, instrucciones y normativas internas, distribuidas internamente, entre las que cabe mencionar las siguientes:

- **Normativa Corporativa sobre el Registro, Comunicación y Control de la Información Financiero-Contable del Grupo Telefónica**, que establece los principios básicos del sistema de información financiero-contable del Grupo, así como de los procedimientos y mecanismos de supervisión establecidos sobre dicho sistema.

- **Manual de Políticas Contables, en base a las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera)**, que tiene como finalidad unificar y homogeneizar las políticas y criterios contables utilizados por todas las sociedades del Grupo, para lograr el desarrollo de Telefónica como un grupo consolidado y homogéneo.
- **Instrucciones de reporte y auditoría externa**, se publican con carácter trimestral y tienen como finalidad establecer los procedimientos y calendario a seguir por todas las Sociedades del Grupo Telefónica y por sus auditores externos en el reporte de la información financiero-contable y resultados de los procesos de auditoría externa al cierre de cada periodo para cumplir con la obligaciones legales y de información del Grupo Telefónica tanto en España como en el resto de los países donde cotizan las acciones de las sociedades del Grupo.
- **Manual de Cumplimentación del Reporting de Consolidación del Grupo Telefónica**, que se actualiza, al menos, anualmente y establece las instrucciones específicas de cumplimentación de los formularios de reporte necesarios para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas, y de la información financiera consolidada intermedia.
- **Calendario anual de información financiero-contable**, aplicable a todas las sociedades del Grupo Telefónica, y a través del cual se fijan desde el inicio del ejercicio las fechas mensuales de reporting de la información financiero-contable.
- **Plan Contable Corporativo (“PCC”)**, que consta de los siguientes documentos: a) Cuadro de cuentas; b) Manual de definiciones y Relaciones Contables; y c) Tablas auxiliares. El PCC pretende la homogenización de las fuentes de información financiera incluidas en las cuentas contables de todas las sociedades del Grupo Telefónica, por lo que resulta de obligado cumplimiento a todas ellas.
- **Normativa Corporativa sobre Operaciones Intragrupo (NCC-006)**, de obligado cumplimiento para todas las sociedades del Grupo Telefónica, y que tiene por objeto refundir en una normativa específica los criterios de obligado cumplimiento en el registro contable y pago de las transacciones entre las empresas de Grupo y reforzar los controles para evitar incumplimientos.

En estos documentos se contempla la definición y delimitación de las responsabilidades de cada nivel de la organización sobre la fiabilidad de la información que se hace pública.

Adicionalmente, los niveles de Dirección de la Compañía están disponibles en la Intranet del Grupo.

- **Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones.**

En cuanto al Código de Conducta, el Consejo de Administración de Telefónica aprobó, en diciembre de 2006, la unificación de los Códigos Éticos de las Compañías del Grupo en los denominados Principios de Negocio Responsable. Los Principios de Negocio Responsable se aplican de forma homogénea en todos los países donde opera Telefónica y se extienden a todos sus empleados (afectan a todos los niveles organizativos, personal directivo y no directivo).

En 2017, el Consejo de Administración aprobó una nueva versión de los Principios, que incluye una actualización de los compromisos en materia de privacidad y seguridad, cumplimiento y transparencia fiscal, comunicación responsable y protección de accionistas minoritarios, entre otros.

Los Principios de Negocio Responsable emanan de tres valores básicos: la integridad, el compromiso y la transparencia, valores esenciales para fomentar la relación de confianza que Telefónica quiere tener con sus grupos de interés.

Con respecto a la información financiera, se establecen los siguientes principios:

- **Transparencia de la información:** proporcionamos, de inmediato y sin discriminar, toda la información relevante. Somos conscientes de la importancia para todos nuestros grupos de interés de compartir

información veraz, completa, oportuna y clara en los informes que registramos ante los pertinentes Organismos Supervisores de los Mercados de Valores, así como en otras comunicaciones públicas de la Compañía.

- Información privilegiada: nos abstenemos de utilizar, en beneficio propio o de terceros información privilegiada, salvaguardando la confidencialidad y estableciendo los controles y procesos legalmente requeridos por los Organismos Supervisores de los Mercados de Valores en todas las actuaciones relacionados con dichos mercados.

Los Principios de Negocio Responsable se encuentran disponibles para todos los empleados a través de la Intranet, existiendo procedimientos de actualización, seguimiento y comunicación de los mismos dentro del Grupo Telefónica. Asimismo, se establecen periódicamente programas de formación para asegurar su conocimiento por parte de los empleados.

A este respecto, Telefónica cuenta con una Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina que tiene por objeto definir los principios básicos del sistema disciplinario del Grupo, disponiendo un tratamiento homogéneo, objetivo, proporcional y no arbitrario a todos los empleados, sin perjuicio de y con absoluto respeto a la legislación y demás normativa que resulte aplicable en cada caso a las sociedades del Grupo en los distintos países en los que opera.

Telefónica cuenta con la Oficina de Principios de Negocio Responsable, integrada por altos representantes de las áreas de Secretaría General y Regulación, Dirección de Personas, Asuntos Públicos, Chief Commercial Digital Officer (CCDO), Operaciones, Compras, Cumplimiento, Auditoría Interna, Ética Corporativa y Sostenibilidad, Seguridad y Chief Data Officer (CDO).

Entre las responsabilidades de esta Oficina, destacan:

- Velar por que Telefónica desarrolle su negocio de forma ética y responsable, a través del seguimiento y la implementación del Plan de Negocio Responsable.
- Proponer y supervisar iniciativas y medidas que contribuyan al cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable en el Grupo.
- Analizar cualquier tema o propuesta que tenga lugar en el Grupo que pudiera suponer un riesgo para el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable y políticas asociadas.

En otro orden de cosas, en caso de que se tenga conocimiento de cualquier conducta que contravenga lo establecido en la Ley, en los Principios de Negocio Responsable, o en otras normas internas vigentes, tras el oportuno análisis, se aplicarán las medidas disciplinarias que correspondan conforme al régimen establecido en la legislación laboral aplicable, diferenciando entre sanciones leves, graves o muy graves, en función de las circunstancias.

Telefónica cuenta, además, con un “Reglamento Interno de Conducta” en materias relativas a los Mercados de Valores, modificado por última vez el 14 de diciembre de 2016, que establece los principios básicos y las pautas de actuación a seguir por las personas afectadas en operaciones de valores e instrumentos financieros emitidos por la Compañía o sus Sociedades Filiales.

- **Canal de denuncias, que permita la comunicación a la comisión de auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando en su caso si éste es de naturaleza confidencial.**

En relación con el canal de denuncias, tal y como se recoge en el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración y en el artículo 4 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, dicha Comisión tiene como competencia “establecer y supervisar un sistema que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que se adviertan en el seno de la Sociedad”.



El Grupo Telefónica dispone de una Política de Gestión del Canal de Denuncias, que establece las bases del Canal de Denuncias del Grupo, a través del cual los empleados, directivos y Consejeros del Grupo Telefónica pueden comunicar cualquier información de la que se tenga conocimiento, por cualquier medio -formal o no- sobre la existencia de una posible irregularidad, acto contrario a la legalidad o a las normas internas, incluidas también las eventuales irregularidades relativas a temas contables, cuestiones relativas a auditoría y/o aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero, en cumplimiento de la sección 301 de la Ley Sarbanes-Oxley de los EEUU y otros requerimientos en este sentido.

En la gestión del Canal de Denuncias rigen los principios de confidencialidad de los datos aportados y de las declaraciones realizadas, respeto y fundamento; de modo que cualquier decisión que se adopte a partir de la recepción de una denuncia se hará de forma razonada, proporcionada, y considerando las circunstancias de los hechos denunciados, con pleno respeto siempre de los derechos y de las debidas garantías para el denunciante y para las personas afectadas, si las hubiera.

Toda denuncia relativa a asuntos relacionados con aspectos contables, cuestiones de auditoría, los controles internos sobre la información financiera, y/o relativas a todas aquellas cuestiones a las que se refiere la Ley Sarbanes-Oxley, incluyendo cualquier fraude, material o no, que afecte a la Dirección, y que afecten a cualquier sociedad del Grupo - así como el resultado de la gestión que se derive de la propia auditoría de estos casos - será recibida en primera instancia, por la vía establecida en esta política, por la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de Telefónica, y será remitida, cuando proceda, a los órganos equivalentes de otras sociedades del Grupo que pudieran estar sujetas de forma directa a los requerimientos de la Ley Sarbanes-Oxley. Dicha remisión se producirá a través del área de Auditoría Interna y con arreglo al procedimiento que a tal efecto se establezca, considerando las características de las sociedades afectadas y, de modo particular, en su caso, su condición de sociedad cotizada.

- **Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos.**

En lo que se refiere a la formación de los empleados en materia financiera y de control, es de reseñar que, en el año 2007, inició su actividad la Universidad Corporativa de Telefónica -“Universitas Telefónica”, con el objetivo de contribuir al progreso del Grupo Telefónica mediante el desarrollo continuo de sus profesionales. Todos los programas de la oferta formativa de la Universidad de Telefónica están basados en el desarrollo de la cultura corporativa, la estrategia del negocio, y las competencias de gestión y liderazgo.

Asimismo, desde el Área de Consolidación y Políticas Contables, se desarrollan acciones formativas específicas, así como seminarios de actualización dirigidos al personal de las áreas financieras y otras áreas afectadas del Grupo (Fiscal, M&A, etc.), con el objeto de difundir aquellas novedades que, desde un punto de vista contable y financiero, sean relevantes para la elaboración de la información financiera consolidada. También se emiten Boletines Informativos actualizados de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), en los que se presenta un resumen de las principales novedades en materia contable, así como aclaraciones a distintos aspectos que puedan surgir en esta materia.

Adicionalmente, el personal de las áreas involucradas en el reporte financiero acude a sesiones técnicas impartidas por empresas externas, relacionadas con las principales novedades contables.

Por último, el Grupo Telefónica también cuenta con una plataforma de formación incluida en la herramienta corporativa de gestión de Recursos Humanos (Success Factor), que incluye tanto una Escuela de Finanzas, con programas específicos de conocimiento y reciclaje en materia de información financiera, como un programa de formación de control interno en el que se incorpora formación relacionada con auditoría, control interno, y gestión de riesgos.

## **F.2 Evaluación de riesgos de la información financiera**

**Informe, al menos, de:**

**F.2.1 Cuáles son las principales características del proceso de identificación de riesgos, incluyendo los de error o fraude, en cuanto a:**

- **Si el proceso existe y está documentado.**

Dada la amplitud del universo de procesos con impacto en el reporte financiero del Grupo Telefónica, se ha desarrollado un modelo para seleccionar los más significativos, basado en la aplicación del denominado Modelo de Definición de Alcances, que forma parte de la Metodología de Auditoría del Control Interno sobre la Información Financiera. Este modelo se aplica a la información financiera reportada de las sociedades dependientes y asociadas. Mediante el mismo, se seleccionan los epígrafes significativos, es decir, aquellos con mayor contribución a la información financiera consolidada del Grupo y, posteriormente, se identifican los procesos relevantes que generan la información de dichas cuentas. Identificados los procesos relevantes, se procede a realizar un análisis de aquellos que tienen un impacto más relevante en los epígrafes significativos, revisando la efectividad del diseño y operatividad de los controles clave que abordan los principales riesgos u “objetivos de la información financiera” asociados.

- **Si el proceso cubre la totalidad de objetivos de la información financiera, (existencia y ocurrencia; integridad; valoración; presentación, desglose y comparabilidad; y derechos y obligaciones), si se actualiza y con qué frecuencia.**

El citado procedimiento de identificación y revisión de los controles clave cubre los objetivos de la información financiera (también denominados premisas financieras) de exactitud, valoración, integridad, corte de operaciones, existencia/ocurrencia, presentación y comparabilidad, así como desglose, y derechos y obligaciones. Esta identificación de los controles clave, destinados a abordar las mencionadas premisas financieras de los epígrafes significativos y procesos relevantes en el alcance, se realiza de forma anual. Este proceso de análisis se efectúa anualmente, haciendo seguimiento durante el ejercicio anual para identificar cambios relevantes que hayan de ser debidamente abordados.

- **La existencia de un proceso de identificación del perímetro de consolidación, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la posible existencia de estructuras societarias complejas, entidades instrumentales o de propósito especial.**

Respecto al proceso de identificación del perímetro societario, la Dirección de Finanzas y Control realiza, de forma periódica, una actualización de su perímetro de consolidación, verificando las altas y bajas de compañías con los departamentos jurídicos y financieros de las distintas sociedades que componen el Grupo, incluyendo los departamentos corporativos.

- **Si el proceso tiene en cuenta los efectos de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, fiscales, reputacionales, medioambientales, etc.) en la medida que afecten a los estados financieros.**

Telefónica realiza un seguimiento permanente de los riesgos más significativos que pudieran afectar a las principales sociedades que componen su Grupo. Para ello, la Compañía cuenta con un Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos basado en COSO (Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway). Se continúa trabajando en el alineamiento del modelo de control y gestión de riesgos de Telefónica al marco COSO ERM publicado en septiembre 2017, “Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance”.

El proceso de control y gestión de riesgos toma como referencia de partida la estrategia y los objetivos de la Compañía, como base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución. Una vez identificados, los riesgos son evaluados de forma cualitativa y/o cuantitativa de cara a priorizar el seguimiento y respuesta ante los mismos, ya sea a través de planes de mitigación o bien acciones para evitar o transferir dichos riesgos.

Para disponer de un modelo integral, orientado a las necesidades y la propia configuración del Grupo, el Modelo de Telefónica considera una evaluación de riesgos con cuatro perspectivas complementarias: global (top-down), local (bottom-up) y de forma transversal (en proyectos y por procesos).

Conforme a este Modelo, y basado en las referencias y prácticas reconocidas en gestión de riesgos, se han definido cuatro categorías de riesgos:

- De negocio: posibles pérdidas de valor o resultados derivados de cambios en el entorno de negocio, la situación de la competencia y el mercado, cambios en el marco regulatorio o la incertidumbre estratégica.

- Operacionales: posibles pérdidas de valor o resultados derivados de los eventos causados por la inadecuación o fallos provenientes de la red y los sistemas informáticos, la seguridad, el servicio al cliente, la cadena de suministro, los recursos humanos, así como la gestión operativa.
  - Financieros: posibles pérdidas de valor o resultados derivados de movimientos adversos de las variables financieras, y de la incapacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos o hacer líquidos sus activos. Asimismo, se incluyen dentro de esta categoría los riesgos de naturaleza fiscal.
  - Globales: posibles pérdidas de valor o resultados derivados de eventos que afectan de manera transversal al Grupo Telefónica, incluyendo los temas de sostenibilidad y cumplimiento.
- **Qué órgano de gobierno de la entidad supervisa el proceso.**

El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Control, es el órgano de la entidad que supervisa el proceso, según lo definido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

### **F.3 Actividades de control**

**Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:**

#### **F.3.1 Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera y la descripción del SCIF, a publicar en los mercados de valores, indicando sus responsables, así como de documentación descriptiva de los flujos de actividades y controles (incluyendo los relativos a riesgo de fraude) de los distintos tipos de transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, incluyendo el procedimiento de cierre contable y la revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes.**

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. aprobó, el 26 de marzo de 2003, la “Normativa de Comunicación e Información a los Mercados” (NCIM). Esta Normativa regula los principios básicos del funcionamiento de los procesos y sistemas de control de comunicación de información, a través de los que se pretende garantizar que la información relevante de Telefónica, S.A., a nivel consolidado, es conocida por sus primeros ejecutivos y su equipo directivo, asignando a Auditoría Interna la obligación de evaluar, periódicamente, el funcionamiento de estos procesos y sistemas.

Con carácter trimestral, la Dirección de Consolidación y Políticas Contables de Telefónica presenta a la Comisión de Auditoría y Control la información financiera periódica, destacando los principales hechos acontecidos y los criterios contables aplicados en su elaboración, aclarando aquellos aspectos de mayor relieve acontecidos durante el periodo.

Igualmente, el Grupo Telefónica cuenta con procesos económico-financieros documentados, que permiten que los criterios para la elaboración de la información financiera sean comunes, tanto en las sociedades del Grupo como en aquellas actividades que, en su caso, sean externalizadas.

Asimismo, la Compañía sigue procedimientos documentados para la elaboración de la información financiera consolidada, de manera que los responsables de las distintas áreas involucradas verifiquen dicha información.

Adicionalmente, y de acuerdo con la normativa interna, los Presidentes Ejecutivos o Chief Executive Officers y los Directores de Finanzas de las sociedades del Grupo deben remitir a la Dirección de Consolidación y Políticas Contables una certificación anual declarando, que se ha revisado la información financiera presentada, que los estados financieros remitidos representan fielmente, en todos sus aspectos relevantes, la situación financiera, los resultados y la situación de liquidez, y, adicionalmente, que no se conocen riesgos significativos para el negocio o riesgos no cubiertos que pudieran tener una incidencia significativa sobre la situación patrimonial y financiera.

En relación con el procedimiento de cierre contable, la Dirección de Consolidación y Políticas Contables emite unas instrucciones, donde se establece el calendario y el contenido del reporte de la información financiera para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas, que son de obligado cumplimiento.

La revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones, y proyecciones relevantes se lleva a cabo por la Dirección de Consolidación y Políticas Contables, la cual identifica las políticas contables de carácter crítico en la medida que requieren el uso de estimaciones y juicios de valor. En estos casos, la Dirección de Consolidación y Políticas Contables establece, asimismo, las coordinaciones operativas necesarias con el resto de unidades en el Grupo Telefónica en sus campos específicos de actuación y conocimiento, con carácter previo a su presentación a la Comisión de Auditoría y Control. Los más relevantes son tratados en la Comisión de Auditoría y Control, y la Alta Dirección de la Compañía define su forma de presentación en las cuentas anuales, con carácter previo a su aprobación por el Consejo de Administración.

Finalmente, Auditoría Interna, dentro de su plan anual de auditoría, entre otras actuaciones, establece anualmente planes de trabajo para evaluar el modelo de control interno sobre el reporte financiero, en línea con lo indicado anteriormente.

### **F.3.2 Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información (entre otras, sobre seguridad de acceso, control de cambios, operación de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones) que soporten los procesos relevantes de la entidad en relación a la elaboración y publicación de la información financiera.**

La Política Global de Seguridad considera un concepto integral de seguridad física y operativa de los recursos humanos, la información, las tecnologías, ciberseguridad y los recursos materiales que los soportan como activos fundamentales, con el objetivo de garantizar la protección corporativa frente a potenciales daños o eventuales pérdidas. Es por este motivo por el que garantizar la seguridad del Grupo se considera un aspecto esencial en la estrategia de Telefónica y un habilitador imprescindible de la actividad de la organización.

Mediante la aprobación de la Política, el Consejo de Administración manifiesta su determinación y compromiso para alcanzar un nivel de seguridad adecuado a las necesidades del negocio, que garantice la protección de los activos de forma homogénea en todas las empresas del Grupo Telefónica.

En este contexto, la Dirección Global de Seguridad es la responsable de definir y promover la implantación de las políticas y estándares de seguridad aplicables en el Grupo Telefónica, entendiendo la seguridad como un concepto integral. Estas políticas y estándares tienen por finalidad preservar los activos y proteger los intereses y objetivos estratégicos del Grupo Telefónica, tanto en su organización vertical (incluyendo sus unidades de negocio) como en su dimensión transversal (incluyendo sus cuatro plataformas: (1) infraestructura y activos de red, (2) tecnologías de la información, (3) productos y servicios, y (4) datos). Con ellos se garantiza la confidencialidad e integridad de los activos e intereses y objetivos estratégicos del Grupo Telefónica, protegiéndolos, por otra, de potenciales acciones que pudieran afectar a su disponibilidad, dañar su valor, mermar su eficacia o afectar a su operatividad. La Dirección Global de Seguridad también está encargada de medir el nivel de implantación del Marco Normativo de Seguridad y de supervisar el estado de la seguridad de forma continua.

La Dirección Global de Redes y Sistemas de Información del Grupo Telefónica es la responsable de la gestión integral de los Sistemas de Información para todos los negocios del Grupo, definiendo la estrategia y planificación tecnológica y asegurando el cumplimiento de las condiciones de calidad de servicio, coste y seguridad requeridas por el Grupo. Dentro de sus diversas funciones están el desarrollo e implantación de sistemas que mejoren la eficiencia, eficacia y rentabilidad de los procesos del Grupo, y la implantación de las políticas y estándares de seguridad para aplicaciones e infraestructuras (definidas por la Dirección Global de Seguridad), entre los que se incluye el modelo de control interno de la seguridad en el ámbito de las tecnologías de la información.

Las actividades de seguridad desarrolladas por los diferentes entornos, estructuras organizativas, responsables de activos y empleados se regirán por los principios de legalidad, eficiencia, corresponsabilidad, cooperación y coordinación. Para su impulso, conducción, control y mejora se establecerán los mecanismos adecuados.

- **Principio de Legalidad:** se observará el necesario cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de seguridad, tanto nacionales como internacionales, vigentes en cada momento en los territorios en los que opera el Grupo Telefónica.
- **Principio de Eficiencia:** para alcanzar el nivel de seguridad requerido de forma eficiente, se subrayará el carácter anticipativo y preventivo sobre el pasivo y reactivo de tales acciones. Para ello, se privilegiará el conocimiento de las potenciales amenazas y se analizarán los riesgos potenciales, como parte de

un proceso de inteligencia donde se identifiquen y entiendan las amenazas más relevantes que afectan a la organización. El objetivo es adelantarse a su acción, y evolución, preservar a la organización global del Grupo Telefónica de sus potenciales efectos dañinos, y mitigar los perjuicios de esos riesgos hasta un nivel aceptable para el negocio.

Con el fin de alcanzar un nivel homogéneo de seguridad se define un Marco Normativo Global de Seguridad, que tendrá en cuenta los análisis de riesgos y amenazas, así como el establecimiento de medidas preventivas de protección o correctoras precisas.

Asimismo, se concebirán y confeccionarán planes estratégicos que permitan identificar y priorizar los proyectos y presupuestos necesarios para alcanzar esos niveles adecuados de seguridad y auditabilidad, minimizando los riesgos de seguridad identificados en los análisis correspondientes, y maximizando la eficacia de la inversión y de los recursos empleados.

- **Principio de Corresponsabilidad:** los usuarios deben preservar la seguridad de los activos que Telefónica pone a su disposición, en consonancia con los criterios, requisitos, procedimientos y tecnologías de seguridad definidas en el Marco Normativo de Seguridad, así como con las leyes y regulaciones aplicables en esta materia. Al mismo tiempo, deben utilizar los activos estrictamente para el desempeño de las actividades propias de su puesto de trabajo y tareas asignadas.
- **Principio de Cooperación y Coordinación:** para alcanzar los niveles de eficiencia requeridos por el proyecto empresarial de Telefónica, se preservarán la acción global y el concepto integral de las actividades de seguridad, y, junto con los mencionados requisitos de anticipación y prevención, se priorizarán la cooperación y la coordinación entre todas las unidades de negocio y empleados, para generar las sinergias adecuadas y reforzar las capacidades conjuntas.

La Organización de Seguridad coordina las responsabilidades de seguridad de las diversas estructuras del Grupo Telefónica, fomentando la cooperación entre ellas, para garantizar la protección eficaz y conjunta de los activos.

Finalmente, la unidad de Auditoría Interna con el alcance establecido en su plan anual de auditoría, establece planes de trabajo para verificar la eficacia y eficiencia del modelo de gobierno de TI, las políticas de Seguridad de la Información, la idoneidad de los controles y su funcionamiento efectivo, y la integridad de la información.

### **F.3.3 Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aquellos aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes, que puedan afectar de modo material a los estados financieros.**

En el caso de que un proceso o parte del mismo se encuentre subcontratado con un tercero ajeno a la empresa, no se exime de la necesidad de contar con controles que aseguren un adecuado nivel de control interno en el conjunto del proceso. Dada la importancia de la externalización de servicios, y las consecuencias que puede conllevar en la opinión sobre la efectividad del control interno para el reporte financiero, en el Grupo Telefónica se efectúan las actuaciones necesarias con el fin de conseguir evidenciar un nivel de control adecuado. Las actuaciones que se llevan a cabo para conseguir el mencionado objetivo, pueden variar entre las tres siguientes:

- **Certificación del control interno por un tercero independiente:** certificaciones del tipo ISAE3402 y/ o el SSAE16.
- **Establecimiento de controles específicos:** son identificados, diseñados, implantados y evaluados por cuenta de la Sociedad.
- **Evaluación directa:** una evaluación, por parte del área de Auditoría Interna, de determinados procesos administrativos subcontratados, con el alcance establecido en su plan anual de auditoría.

Cuando Telefónica, S.A., o alguna de sus filiales, utiliza los servicios de un experto independiente cuyo resultado y conclusiones puedan presentar potenciales impactos en la información financiera consolidada, se asegura, dentro del proceso de selección de proveedor, directamente por el área que encarga el servicio y, en su caso, conjuntamente con el departamento de compras, la competencia, capacitación, acreditación e independencia del tercero, en cuanto a los métodos utilizados y las principales hipótesis. La Dirección de Finanzas y Control

tiene establecidas actividades de control encaminadas a garantizar la validez de los datos, los métodos utilizados, y la razonabilidad de las hipótesis utilizadas por el tercero mediante el seguimiento recurrente de KPIs (Key Performance Indicators o Indicadores Clave de Desempeño) propios de cada función que permitan asegurar el cumplimiento del proceso externalizado de acuerdo con las políticas y directrices emanadas desde el Grupo.

Igualmente, existe un procedimiento interno para la contratación de expertos independientes, que requiere unos determinados niveles de aprobación.

#### **F.4 Información y comunicación**

**Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:**

**F.4.1 Una función específica encargada de definir, mantener actualizadas las políticas contables (área o departamento de políticas contables) y resolver dudas o conflictos derivados de su interpretación, manteniendo una comunicación fluida con los responsables de las operaciones en la organización, así como un manual de políticas contables actualizado y comunicado a las unidades a través de las que opera la entidad.**

La Dirección de Consolidación y Políticas Contables del Grupo es la encargada de la definición y actualización de las políticas contables a efectos de la información financiera consolidada.

Así, esta área emite Boletines Informativos actualizados de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), en los que se presenta un resumen de las principales novedades en materia contable, así como aclaraciones a distintos aspectos que puedan surgir en esta materia. Estos Boletines son seguidos de manera sistemática por el Área de Políticas Contables, y tienen periodicidad mensual.

Adicionalmente, el Grupo Telefónica dispone de un Manual de Políticas Contables, que se actualiza anualmente, siendo su última actualización de junio de 2018. Los objetivos del citado Manual son: adaptar los principios y políticas contables corporativos al marco normativo de las NIIF; mantener unos principios y políticas contables que permitan que la información sea comparable dentro del Grupo y faciliten una gestión óptima desde el origen de la información; mejorar la calidad de la información contable de las distintas sociedades del Grupo y del Grupo Consolidado mediante la divulgación, acuerdo e implantación de unos principios contables únicos para el Grupo; y facilitar la integración contable de compañías adquiridas y de nueva creación en el sistema contable del Grupo al contar con un manual de referencia.

El citado Manual es de obligado cumplimiento por todas las empresas pertenecientes al Grupo Telefónica, en su reporting para la elaboración de la información financiera consolidada.

Esta documentación se envía periódicamente vía correo electrónico y se encuentra disponible para todo el Grupo, dentro de la Intranet de Telefónica.

Asimismo, el Área de Políticas Contables mantiene una comunicación fluida con los responsables de contabilidad de las principales operaciones del Grupo, tanto de forma proactiva como reactiva. Esta comunicación no sólo es útil para resolver dudas o conflictos, sino también para garantizar la homogeneidad de los criterios contables en el Grupo, así como para compartir mejores prácticas entre las operadoras.

**F.4.2 Mecanismos de captura y preparación de la información financiera con formatos homogéneos, de aplicación y utilización por todas las unidades de la entidad o del grupo, que soporten los estados financieros principales y las notas, así como la información que se detalle sobre el SCIIF.**

Tal y como se indicó anteriormente, existe un Manual de Cumplimentación del Reporting de Consolidación del Grupo Telefónica que proporciona las instrucciones específicas para la elaboración de los detalles que conforman el paquete de reporting, reportado por todos los componentes del Grupo Telefónica, para la elaboración de los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica y de las notas explicativas consolidadas.

De igual manera, el Grupo Telefónica tiene implantado un sistema específico, a través de un software, que soporta el reporte de los estados financieros individuales de las distintas filiales, así como las notas y desgloses necesarios para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas. Esta herramienta es utilizada, asimismo, para realizar el proceso de consolidación y su análisis posterior. El sistema es gestionado centralizadamente, utilizando todos los componentes del Grupo Telefónica el mismo plan de cuentas.

#### **F.5 Supervisión del funcionamiento del sistema**

**Informe, señalando sus principales características, al menos de:**

**F.5.1 Las actividades de supervisión del SCIIF realizadas por la comisión de auditoría así como si la entidad cuenta con una función de auditoría interna que tenga entre sus competencias la de apoyo a la comisión en su labor de supervisión del sistema de control interno, incluyendo el SCIIF. Asimismo se informará del alcance de la evaluación del SCIIF realizada en el ejercicio y del procedimiento por el cual el encargado de ejecutar la evaluación comunica sus resultados, si la entidad cuenta con un plan de acción que detalle las eventuales medidas correctoras, y si se ha considerado su impacto en la información financiera.**

Tal y como se ha mencionado anteriormente, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía establecen que la Comisión de Auditoría y Control tiene como función primordial servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión, estableciendo entre sus competencias la de supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad y los sistemas de gestión y control de riesgos, así como discutir con los Auditores de Cuentas las debilidades significativas o materiales del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.

Telefónica dispone de una Política de Control Interno, donde se establece que el Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Control, realiza la supervisión del sistema de control interno, con el apoyo de la unidad de Auditoría Interna del Grupo Telefónica. En dicha Política se define el “control interno” como el proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de la Compañía diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, la información y al cumplimiento. Con el propósito de ayudar al logro de sus objetivos, la Compañía cuenta con un modelo de control interno definido en línea con lo establecido en el Marco Integrado de Control Interno del “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission” (COSO).

Asimismo, existe una Política de Organización de Auditoría Interna, la cual incluye aspectos sobre la organización y el funcionamiento de esta área.

Conforme se establece en dicha Política, Auditoría Interna es el área en Telefónica encargada de confirmar, a través de la evidencia oportuna, el adecuado funcionamiento de las estructuras de control interno y de gestión de riesgos y, en su caso, detectar las posibles ineficiencias o incumplimientos del sistema de control que el Grupo establece a través de sus procesos. De esta forma, Auditoría Interna se configura como un área independiente de la gestión de la Compañía, que apoya a la Comisión de Auditoría y Control en sus competencias sobre el aseguramiento, gestión de riesgos y el sistema de control interno.

La función de Auditoría Interna se desarrolla de acuerdo con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, y dispone del Certificado de Calidad otorgado por el Instituto Internacional de Auditores Internos.

En relación con la supervisión del control interno sobre el reporte financiero (SCIIF), Telefónica, S.A. como sociedad cotizada en la Bolsa de Nueva York, está sujeta a los requerimientos normativos establecidos por los organismos reguladores norteamericanos que afectan a las sociedades cotizadas en dicho mercado.

Entre dichos requerimientos, se encuentra la antes mencionada Ley Sarbanes-Oxley y, en concreto, la Sección 404 de dicha ley, que establece la necesidad de evaluar anualmente la efectividad de los procedimientos y la estructura del control interno sobre el reporte financiero (SCIIF) por parte de las sociedades cotizadas en el mercado estadounidense. Para el cumplimiento de dicho requerimiento, y tal y como se expuso anteriormente, el Grupo Telefónica cuenta con un modelo de evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF), siendo la Unidad de Auditoría Interna la encargada de realizar, con carácter anual, la evaluación de su efectividad.

Adicionalmente, y de acuerdo a lo establecido en dicha ley, el Auditor Externo emite una evaluación independiente sobre la efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF).

#### **Revisión de procesos y controles específicos**

Sin perjuicio de que se cumplimente el cuestionario de autoevaluación, en determinadas sociedades, atendiendo a criterios de relevancia de su aportación a las magnitudes económico-financieras del Grupo y otros factores de riesgo considerados, se realiza una revisión directa de sus procesos y controles aplicando la Metodología de Evaluación ICFR-SOX del Grupo Telefónica, para lo que se dispone del Modelo de Definición de Alcances, que permite la identificación de los epígrafes significativos de cada sociedad del Grupo en función de

los criterios previamente establecidos para la evaluación del control interno sobre la información financiera (SCIIF) a nivel del Grupo Telefónica.

Una vez identificados los epígrafes significativos susceptibles de revisión, el Modelo General de Evaluación se aplica de la siguiente forma:

- Se identifican los procesos y sistemas asociados a los epígrafes significativos.
- Se identifican los riesgos sobre el reporte financiero asociados a dichos procesos.
- Se revisan y, si es necesario, se establecen actividades de control en los procesos para garantizar, de forma razonable, que la documentación y el diseño de los controles sobre el reporte financiero son adecuados.
- Se evalúan, aplicando pruebas de auditoría, la efectividad del diseño y la ejecución de las actividades de control clave, tanto a nivel de proceso o transacción, como de controles generales a nivel entidad.

#### **Revisión de los controles generales de tecnologías de la información**

Los controles generales de tecnologías de la información del Grupo son evaluados al menos anualmente, considerando aspectos fundamentalmente relativos a normativas y directrices que aplican a nivel global en el Grupo.

La supervisión de los controles generales sobre los sistemas de información tiene como objetivo revisar la efectividad del diseño y operatividad de los controles clave relativos a la gestión de cambios a programas, el acceso a datos y sistemas de tecnologías de la información, y la operación (gestión de los cambios a infraestructuras, copias de respaldo, tareas programadas e incidencias).

#### **Cuestionarios de Autoevaluación**

Todas las sociedades dependientes del Grupo reciben anualmente cuestionarios de autoevaluación de control interno, cuyas respuestas deben ser posteriormente certificadas por los responsables del control interno sobre el reporte financiero (SCIIF) en cada sociedad (Presidentes Ejecutivos o /y Directores de Finanzas). En estos cuestionarios se abordan aspectos de control interno sobre el reporte financiero (SCIIF) que se consideran requisitos mínimos para conseguir una seguridad razonable de la fiabilidad de la información financiera reportada. Las respuestas son auditadas por la Unidad de Auditoría Interna en base muestral.

En caso de identificarse durante los procedimientos anteriores, deficiencias de control y/u oportunidades de mejora, éstas se comunican a la Dirección mediante los informes elaborados por la unidad de Auditoría Interna, analizando su impacto, tanto individual como agregado, en la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF), en su caso. Adicionalmente, a los efectos de dicha evaluación, se tienen en consideración los controles compensatorios existentes, que validan los procesos soportados en caso de que los controles originales no puedan subsanarse. A partir de la recepción del informe, los gestores responsables de los controles comunican los planes de acción para la resolución de las deficiencias de control identificadas, así como los plazos previstos para su implantación.

Estos planes de acción tendrán como objetivos fundamentales:

- Mitigar las deficiencias del control identificadas por el auditor, de forma que las actividades de control operen de forma efectiva.
- Priorizar la implantación de oportunidades de mejora; las cuales, se definen como tal, ya que no constituyen deficiencias de control interno.

**F.5.2. Si cuenta con un procedimiento de discusión mediante el cual, el auditor de cuentas (de acuerdo con lo establecido en las NTA), la función de auditoría interna y otros expertos puedan comunicar a la alta dirección y a la comisión de auditoría o administradores de la entidad las debilidades significativas de control interno identificadas durante los procesos de revisión de las cuentas anuales o aquellos otros que les hayan sido encomendados. Asimismo, informará de si dispone de un plan de acción que trate de corregir o mitigar las deficiencias observadas.**



Como ya se ha indicado anteriormente, la unidad de Auditoría Interna tiene encomendado el apoyo a la Comisión de Auditoría y Control en la supervisión del funcionamiento del sistema de control interno para la información financiera (SCIIF).

La unidad de Auditoría Interna participa en las reuniones de la Comisión de Auditoría y Control e informa regularmente de las conclusiones de los trabajos realizados, así como de los planes de acción establecidos para su mitigación y del grado de implantación de los mismos. Esto incluye la comunicación de deficiencias significativas y materiales de control interno que se hayan podido identificar, así como el seguimiento de los planes de acción vinculados a las mismas.

Por otra parte, el Auditor Externo también participa en las reuniones de la Comisión de Auditoría y Control para explicar y aclarar, a requerimiento de la Comisión de Auditoría y Control, aspectos de los informes de auditoría y de los trabajos por él realizados, entre los que se encuentran los realizados para asegurar la efectividad del control interno sobre el reporte financiero. El Auditor Externo está obligado a comunicar las deficiencias significativas y materiales de control interno identificadas. Para ello tiene en todo momento acceso directo a la Alta Dirección y al Presidente de la Comisión de Auditoría y Control.

#### **F.6 Otra información relevante**

No aplicable

#### **F.7 Informe del auditor externo**

**Informe de:**

**F.7.1 Si la información del SCIIF remitida a los mercados ha sido sometida a revisión por el auditor externo, en cuyo caso la entidad debería incluir el informe correspondiente como anexo. En caso contrario, debería informar de sus motivos.**

Tal y como se indicó anteriormente, la información que se adjunta correspondiente al SCIIF ha sido sometida a revisión por el Auditor Externo, cuyo informe se adjunta como anexo a este documento.

## G. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Indique el grado de seguimiento de la sociedad respecto de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

En el caso de que alguna recomendación no se siga o se siga parcialmente, se deberá incluir una explicación detallada de sus motivos de manera que los accionistas, los inversores y el mercado en general, cuenten con información suficiente para valorar el proceder de la sociedad. No serán aceptables explicaciones de carácter general.

1. **Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.**

### Explique

De acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de los Estatutos Sociales de la Compañía, ningún accionista podrá ejercitar un número de votos superior al 10% del total capital social con derecho a voto existente en cada momento, con independencia del número de acciones de que sea titular; todo ello con sometimiento pleno a lo dispuesto en la ley con carácter imperativo. En la determinación del número máximo de votos que pueda emitir cada accionista se computarán únicamente las acciones de que sea titular el accionista de que se trate, no incluyéndose las que correspondan a otros titulares que hubieran delegado en aquél su representación, sin perjuicio de aplicar asimismo individualmente a cada uno de los accionistas representados el mismo límite porcentual del 10%.

La limitación establecida en el párrafo anterior será también de aplicación al número de votos que, como máximo, podrán emitir -sea conjuntamente, sea por separado- dos o más sociedades accionistas pertenecientes a un mismo grupo de entidades, así como al número de votos que, como máximo, pueda emitir una persona física o jurídica accionista y la entidad o entidades, también accionistas, que aquélla controle directa o indirectamente.

Asimismo, el artículo 30 de los Estatutos establece que para ser designado Consejero se precisará ser titular, con una antelación superior a tres años, de un número de acciones de la propia Sociedad que representen, al menos, un valor nominal de 3.000 euros, las cuales no podrá transferir durante el ejercicio de su cargo. Estos requisitos no serán exigibles a las personas que en el momento de su nombramiento se hallen vinculadas a la Sociedad por una relación laboral o profesional, ni cuando el Consejo de Administración acuerde su dispensa con el voto a favor de, al menos, el 85 por 100 de sus miembros.

Por otro lado, el artículo 31 de los Estatutos dispone que, para que un Consejero pueda ser designado Presidente, Vicepresidente, Consejero Delegado o miembro de la Comisión Delegada, será necesario que haya formado parte del Consejo de Administración durante, al menos, los tres años anteriores a su designación. No obstante, no será necesaria la mencionada antigüedad cuando la designación se lleve a cabo con el voto favorable de, al menos, el 85 por 100 de los miembros del Consejo de Administración.

El mantenimiento en los Estatutos Sociales del número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista o accionistas pertenecientes a un mismo grupo (artículo 26 de los Estatutos Sociales) se justifica por ser una medida que tiene por finalidad la búsqueda de un adecuado equilibrio y protección de la posición de los accionistas minoritarios, evitando una eventual concentración del voto en un número reducido de accionistas, lo que podría afectar a la persecución del interés social de todos los accionistas como guía de actuación de la Junta General. Telefónica considera que esta medida no constituye un mecanismo de bloqueo de las ofertas públicas de adquisición sino más bien una garantía de que la adquisición del control necesitará el apoyo mayoritario de todos los accionistas puesto que, como es natural y enseña la experiencia, los potenciales oferentes pueden condicionar su oferta al levantamiento del blindaje.

Por lo demás, en relación con ello, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 527 de la Ley de Sociedades de Capital, en las sociedades anónimas cotizadas las cláusulas estatutarias que, directa o indirectamente, fijen

con carácter general el número máximo de votos que pueden emitir un mismo accionista, las sociedades pertenecientes a un mismo grupo o quienes actúen de forma concertada con los anteriores, quedarán sin efecto cuando tras una oferta pública de adquisición, el oferente haya alcanzado un porcentaje igual o superior al 70% del capital que confiera derechos de voto, salvo que dicho oferente no estuviera sujeto a medidas de neutralización equivalentes o no las hubiera adoptado.

Por su parte, los requisitos especiales exigibles para ser designado Consejero (artículo 30 de los Estatutos Sociales) o Presidente, Vicepresidente, Consejero Delegado o miembro de la Comisión Delegada (artículo 31 de los Estatutos Sociales) se justifican por la voluntad de que el acceso al órgano de administración y, dentro del mismo, a los cargos de mayor relevancia, esté reservado a personas que hayan demostrado un compromiso con la Sociedad y, además, cuenten con la debida experiencia como miembros del Consejo, de tal forma que se asegure una continuidad en el modelo de gestión del Grupo Telefónica en interés de todos sus accionistas y stakeholders. En todo caso, estos requisitos especiales podrán ser excepcionados cuando se cuente con un amplio consenso de los miembros del Consejo de Administración, como lo es el voto favorable de, al menos, el 85 por 100 de sus miembros establecido por los referidos artículos de los Estatutos Sociales.

**2. Que cuando coticen la sociedad matriz y una sociedad dependiente ambas definan públicamente con precisión:**

a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre ellas, así como las de la sociedad dependiente cotizada con las demás empresas del grupo.

b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés que puedan presentarse.

No aplicable

**3. Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:**

a) De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.

b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

Cumple

**4. Que la sociedad defina y promueva una política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.**

Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.

Cumple

**5. Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.**

Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

**Cumple**

6. Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:
- a) Informe sobre la independencia del auditor.
  - b) Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.
  - c) Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.
  - d) Informe sobre la política de responsabilidad social corporativa.

**Cumple**

7. Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

**Explique**

La Compañía no ha considerado adecuado transmitir en directo, a través de su página web, la celebración completa de la Junta General Ordinaria de Accionistas atendiendo a motivos organizativos y de desarrollo de la misma (posibles alteraciones que pudieran producirse). No obstante, en la Junta General de Accionistas celebrada el 8 de junio de 2018 se retransmitió en *streaming* el discurso del Presidente.

8. Que la comisión de auditoría vele porque el consejo de administración procure presentar las cuentas a la junta general de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en los supuestos excepcionales en que existan salvedades, tanto el presidente de la comisión de auditoría como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.

**Cumple**

9. Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación de derecho del voto.

Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

**Cumple**

10. Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:
- a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.
  - b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración.

- c) **Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.**
- d) **Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.**

No aplicable

11. **Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.**

No aplicable

12. **Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa.**

Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

Cumple

13. **Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.**

Explique

De acuerdo con el artículo 29 de los Estatutos Sociales de Telefónica, S.A., el Consejo de Administración se compondrá de un mínimo de cinco y un máximo de veinte miembros. No obstante, en línea con las tendencias de Buen Gobierno de reducir el número de Consejeros, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 9 de junio de 2017, a propuesta del Consejo de Administración de la Compañía, y previo Informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó la fijación en diecisiete del número de miembros del Consejo de Administración.

La complejidad de la estructura organizativa del Grupo Telefónica, dado el significativo número de sociedades que lo componen, la variedad de sectores en los que desarrolla su actividad, su carácter multinacional, así como su relevancia económica y empresarial, justifican que el número de miembros que integran el Consejo resulte adecuado para lograr un funcionamiento eficaz y operativo del mismo.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que el Consejo de Administración de la Compañía cuenta con seis Comisiones (la Comisión Delegada y cinco Comisiones Consultivas), lo que asegura la participación activa de todos sus Consejeros.

14. **Que el consejo de administración apruebe una política de selección de consejeros que:**
- a) **Sea concreta y verificable.**
  - b) **Asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del consejo de administración.**

**c) Favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias y género.**

Que el resultado del análisis previo de las necesidades del consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

Y que la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración.

La comisión de nombramientos verificará anualmente el cumplimiento de la política de selección de consejeros y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

**Cumple**

- 15. Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.**

**Cumple**

- 16. Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.**

**Este criterio podrá atenuarse:**

- a) En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas.**
- b) Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración, y no tengan vínculos entre sí.**

**Explique**

La presente recomendación número 16 se refiere a la composición del grupo de los Consejeros no ejecutivos. Tal y como resulta del apartado C.1.3 de este Informe Anual de Gobierno Corporativo, a 31 de diciembre de 2018, el grupo de los Consejeros no ejecutivos de Telefónica, S.A. estaba compuesto por un total de 15 miembros (sobre un total de 17 Consejeros), de los cuales 5 tienen la condición de dominicales, 9 de independientes y 1 de "Otros Consejeros externos".

De los cinco Consejeros dominicales, dos representan a o han sido propuestos por CaixaBank, S.A. (CaixaBank), entidad titular de un 5,01% del capital social de Telefónica, S.A.; otros dos representan a o han sido propuestos por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA), titular de un 5,28% de dicho capital; y uno representa a o ha sido propuesto por China Unicom (Hong Kong) Limited (China Unicom), titular de un 1,24% del capital social.

Aplicando un criterio de proporcionalidad estricta conforme a lo dispuesto en el artículo 243 de la Ley de Sociedades de Capital, sobre el número total de miembros del Consejo, las participaciones de CaixaBank y del BBVA son prácticamente suficientes para el nombramiento de un Consejero por cada una de dichas Entidades.

Además, debe tenerse en cuenta que la propia recomendación número 16 establece que este criterio de proporcionalidad estricta podrá atenuarse, de forma que el peso de los Consejeros dominicales sea mayor que el que correspondería al porcentaje total de capital que representen, en sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales significativas.

En este sentido, Telefónica se encuentra entre las sociedades cotizadas en las Bolsas españolas con mayor capitalización bursátil, alcanzando la cifra de 38.105 millones de euros a 31 de diciembre de 2018, lo que supone un elevadísimo valor absoluto de las participaciones de CaixaBank y BBVA en Telefónica (la de CaixaBank ascendía aproximadamente a 1.909 millones de euros, y la de BBVA aproximadamente a 2.012 millones de

euros). Ello justifica la “sobreponderación” de la participación de dichas entidades en su Consejo de Administración, pasando de un Consejero dominical cada una (conforme a lo que tendrían estricto derecho con arreglo al artículo 243 de la Ley de Sociedades de Capital) a dos Consejeros dominicales, es decir, admitiendo el nombramiento de, únicamente, un Consejero dominical de más sobre la proporción estrictamente legal.

Por su parte, y en cuanto a China Unicom, el 23 de enero de 2011, en desarrollo de su ya existente alianza estratégica, suscribió con Telefónica, S.A. una ampliación de su Acuerdo de Alianza Estratégica, en la que ambas compañías pactaron reforzar y profundizar en su cooperación en determinadas áreas de negocio, y a través de la cual cada parte se comprometía a invertir el equivalente a 500 millones de dólares estadounidenses en acciones ordinarias de la otra parte. En atención a la participación de China Unicom en el capital social de Telefónica, la Junta General de Accionistas de la Compañía celebrada el 18 de mayo de 2011, aprobó el nombramiento de un Consejero designado por China Unicom. El Consejero actualmente representante de o designado por China Unicom fue nombrado por la Junta General de Accionistas de la Compañía celebrada el 12 de mayo de 2016.

**17. Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.**

**Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.**

**Cumple**

**18. Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:**

- a) Perfil profesional y biográfico.
- b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.
- c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.
- d) Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.
- e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

**Cumple**

**19. Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.**

**Cumple**

**20. Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que**

corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

Cumple

21. Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengan propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Cumple

22. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad y, en particular, les obliguen a informar al consejo de administración de las causas penales en las que aparezcan como imputados, así como de sus posteriores vicisitudes procesales.

Y que si un consejero resultara procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral por alguno de los delitos señalados en la legislación societaria, el consejo de administración examine el caso tan pronto como sea posible y, a la vista de sus circunstancias concretas, decida si procede o no que el consejero continúe en su cargo. Y que de todo ello el consejo de administración dé cuenta, de forma razonada, en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple

23. Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

Cumple

24. Que cuando, ya sea por dimisión o por otro motivo, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de



administración. Y que, sin perjuicio de que dicho cese se comunique como hecho relevante, del motivo del cese se dé cuenta en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple

25. Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Cumple

26. Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

Cumple

27. Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

Cumple

28. Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

Cumple

29. Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple

30. Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple

31. Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple

32. Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple

33. Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple

34. Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple

35. Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple

36. Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

- a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.
- b) El funcionamiento y la composición de sus comisiones.

- c) La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.
- d) El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.
- e) El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

#### Cumple

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva, la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros sea similar a la del propio consejo de administración y su secretario sea el de este último.

#### Cumple parcialmente

El porcentaje de Consejeros independientes es mayor en el Consejo de Administración que en la Comisión Delegada. Ello se debe fundamentalmente a la recalificación en 2018 de uno de los miembros de la Comisión Delegada, D. Peter Erskine, que pasó de ser considerado Consejero independiente a "otro externo" al cumplir 12 años como Consejero de la Sociedad. La Sociedad ha considerado que este cambio en la calificación de uno de los miembros de la Comisión, por el mero transcurso del tiempo, no justifica por sí solo modificar la composición de la Comisión Delegada. Además, el hecho de que la Comisión Delegada, como es práctica habitual, tenga un número de miembros mucho más reducido que el Consejo hace que el indicado cambio de calificación tenga en aquella mayor impacto proporcional que en este. En cualquier caso, Telefónica considera que todas las categorías de Consejeros están adecuadamente representadas en la Comisión Delegada y que las diferencias en los porcentajes de participación de Consejeros independientes, ejecutivos y otros externos no impiden que esta ejerza sus funciones con una perspectiva similar a la del Consejo.

38. Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

#### Cumple

39. Que los miembros de la comisión de auditoría, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

#### Cumple

40. Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control

interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple

41. Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría su plan anual de trabajo, informe directamente de las incidencias que se presenten en su desarrollo y someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple

42. Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:
  - a) Supervisar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera relativa a la sociedad y, en su caso, al grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.
  - b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento, reelección y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar la orientación y sus planes de trabajo, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes de la sociedad; recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.
  - c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y, si resulta posible y se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa.
2. En relación con el auditor externo:
  - a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.
  - b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.
  - c) Supervisar que la sociedad comunique como hecho relevante a la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.
  - d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.
  - e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple

43. Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

---

**Cumple**

44. Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

**Cumple**

45. Que la política de control y gestión de riesgos identifique al menos:
- a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
  - b) La fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.
  - c) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.
  - d) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

**Cumple**

46. Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:
- a) Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.
  - b) Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.
  - c) Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

**Cumple**

47. Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones -o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas- se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

**Cumple**

**48. Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.**

**Explique**

Tanto el artículo 40 de los Estatutos Sociales, como el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración, prevén expresamente, al regular la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, que el Consejo de Administración podrá acordar la constitución de dos Comisiones, atribuyendo separadamente a una de ellas las competencias en materia de nombramientos y, a la otra, las relativas a retribuciones, pudiendo asignarse las competencias de buen gobierno a una o a otra.

El Consejo de Administración no ha considerado oportuno, hasta la fecha, el desdoblamiento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, por entender que la reunión en una misma Comisión de las competencias relativas a la evaluación de los Consejeros, y las relacionadas con su remuneración, favorece la coordinación y propicia un sistema retributivo orientado hacia la consecución de resultados (*pay for performance*). Obsérvese, además, que el Consejo de Administración cuenta actualmente con cinco Comisiones Consultivas, (Comisión de Auditoría y Control, Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial, y Comisión de Estrategia e Innovación), además de la Comisión Delegada.

En este contexto, el desdoblamiento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se habría compadecido mal con el objetivo simplificador de la reorganización de las Comisiones Consultivas o de Control de la Compañía, aprobada por el Consejo de Administración el 27 de abril de 2016, generando ineficiencias innecesarias y necesidades de dotación adicionales.

**49. Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.**

**Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.**

**Cumple**

**50. Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:**

- a) **Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.**
- b) **Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.**
- c) **Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.**
- d) **Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.**
- e) **Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.**

**Cumple**

51. **Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.**

**Cumple**

52. **Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:**
- a) **Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.**
  - b) **Que sus presidentes sean consejeros independientes.**
  - c) **Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rinda cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.**
  - d) **Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.**
  - e) **Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los consejeros.**

**Explique**

1. Las Comisiones de supervisión y control que tienen atribuidas las competencias a las que hace referencia la recomendación 52 son la Comisión de Auditoría y Control y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Las reglas de composición y funcionamiento de ambas Comisiones se detallan en el Reglamento del Consejo de Administración (y, además, en el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control por lo que se refiere a esta Comisión) y no solo cumplen con las prescripciones legales aplicables, sino que, en determinados aspectos, las mejoran. Así, por ejemplo, de acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha de contar con mayoría de independientes, frente al mínimo de dos que exige la ley. Más aún, en la práctica, está integrada por cuatro Consejeros independientes y uno con la categoría de "Otro externo".

2. Además, el Consejo de Administración cuenta con otras Comisiones Consultivas que tienen atribuidas otras funciones (Regulación y Asuntos Institucionales, Calidad del Servicio y Atención Comercial, y Estrategia e Innovación), muy vinculadas con los negocios desarrollados por la Sociedad y con aspectos de gestión.

Dichas Comisiones no están expresamente reguladas en el Reglamento del Consejo de Administración o lo están de forma menos detallada que en el caso de las que son legalmente obligatorias.

En particular, las Comisiones con competencias en asuntos vinculados con los negocios de la Sociedad y con aspectos de gestión, se ha considerado que no es imprescindible que sean presididas por Consejeros independientes ni que estos representen a la mayoría de sus miembros, sino que resulta preferible atender, para designar al Consejero que debe presidirlas y a los demás Consejeros que deben formar parte de ellos, a los conocimientos técnicos y la experiencia concreta de sus miembros.

53. **Que la supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo, de los códigos internos de conducta y de la política de responsabilidad social corporativa se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, la comisión de responsabilidad social corporativa, en caso de existir, o una comisión**

especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, decida crear al efecto, a las que específicamente se les atribuyan las siguientes funciones mínimas:

- a) La supervisión del cumplimiento de los códigos internos de conducta y de las reglas de gobierno corporativo de la sociedad.
- b) La supervisión de la estrategia de comunicación y relación con accionistas e inversores, incluyendo los pequeños y medianos accionistas.
- c) La evaluación periódica de la adecuación del sistema de gobierno corporativo de la sociedad, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.
- d) La revisión de la política de responsabilidad corporativa de la sociedad, velando por que esté orientada a la creación de valor.
- e) El seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y la evaluación de su grado de cumplimiento.
- f) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.
- g) La evaluación de todo lo relativo a los riesgos no financieros de la empresa -incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales.
- h) La coordinación del proceso de reporte de la información no financiera y sobre diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia.

Cumple

54. Que la política de responsabilidad social corporativa incluya los principios o compromisos que la empresa asuma voluntariamente en su relación con los distintos grupos de interés e identifique al menos:

- a) Los objetivos de la política de responsabilidad social corporativa y el desarrollo de instrumentos de apoyo.
- b) La estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medio ambiente y las cuestiones sociales.
- c) Las prácticas concretas en cuestiones relacionadas con: accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de conductas ilegales.
- d) Los métodos o sistemas de seguimiento de los resultados de la aplicación de las prácticas concretas señaladas en la letra anterior, los riesgos asociados y su gestión.
- e) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, la ética y la conducta empresarial.
- f) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.
- g) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple

55. Que la sociedad informe, en un documento separado o en el informe de gestión, sobre los asuntos relacionados con la responsabilidad social corporativa, utilizando para ello alguna de las metodologías aceptadas internacionalmente.

Cumple



56. Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple

57. Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple

58. Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

- a) Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.
- b) Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.
- c) Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

Cumple

59. Que el pago de una parte relevante de los componentes variables de la remuneración se difiera por un período de tiempo mínimo suficiente para comprobar que se han cumplido las condiciones de rendimiento previamente establecidas.

Cumple

60. Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

**No aplicable**

- 61. Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.**

**Cumple**

- 62. Que una vez atribuidas las acciones o las opciones o derechos sobre acciones correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros no puedan transferir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces su remuneración fija anual, ni puedan ejercer las opciones o derechos hasta transcurrido un plazo de, al menos, tres años desde su atribución.**

**Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.**

**Explique**

A 31 de diciembre de 2018, el Presidente Ejecutivo de la Compañía, D. José María Álvarez-Pallete López, ostentaba una participación en Telefónica, S.A. que ascendía a 1.351.958 derechos de voto, los cuales, valorados a un precio de 7,64 euros por acción (según su valor medio durante 2018), representaban un 536% de su retribución fija. A este respecto, se hace constar que, desde la fecha de su nombramiento como Presidente Ejecutivo, el Sr. Álvarez-Pallete, como muestra de su compromiso con Telefónica, ha adquirido un total de 798.704 acciones.

Asimismo, el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Angel Vilá Boix, ostentaba una participación en Telefónica, S.A., que ascendía a 356.998 derechos de voto, los cuales, valorados al mismo precio por acción, representaban un 170% de su retribución fija.

Esta participación en acciones es indicativa de su compromiso con Telefónica, y del alineamiento de sus intereses con los de los accionistas.

Por otro lado, la Política de Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A., aprobada por la Junta General de Accionistas de la Compañía el 8 de junio de 2018, introduce, entre otras, las siguientes novedades:

- Se contempla un nuevo Plan de Incentivo a Largo Plazo dirigido a Consejeros Ejecutivos, que establece que al menos el 25% de las acciones que se entreguen derivadas del Plan estarán sometidas a un periodo de retención no inferior a un año.
- Los Consejeros Ejecutivos deberán mantener (directa o indirectamente) un número de acciones (incluyendo las entregadas como remuneración) equivalente a dos anualidades de su retribución fija bruta, mientras sigan permaneciendo al Consejo de Administración y desarrollen funciones ejecutivas, estableciéndose un período de cinco años, a contar desde el inicio de vigencia de la Política o, en el caso de Consejeros Ejecutivos nombrados con posterioridad, desde su nombramiento, para alcanzar dicho objetivo.

- 63. Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.**

**Cumple parcialmente**

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la retribución variable, ante circunstancias como las descritas en

esta recomendación. Además, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno valorará si circunstancias excepcionales de este tipo pueden conllevar, incluso, la extinción de la relación con el/los responsable/s correspondiente/s, proponiéndose al Consejo de Administración la adopción de las medidas que resulten oportunas.

- 64. Que los pagos por resolución del contrato no superen un importe establecido equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios de rendimiento previamente establecidos.**

**Explique**

Por lo que se refiere a las condiciones relacionadas con la extinción de los contratos, el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López, y el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, mantienen las condiciones de su anterior contrato, que preveían una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro anualidades como máximo. Cada anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

## H. Otras Informaciones de Interés

**1. Si existe algún aspecto relevante en materia de gobierno corporativo en la sociedad o en las entidades del grupo que no se haya recogido en el resto de apartados del presente informe, pero que sea necesario incluir para recoger una información más completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno en la entidad o su grupo, detállelos brevemente.**

--

**2. Dentro de este apartado, también podrá incluirse cualquier otra información, aclaración o matiz relacionado con los anteriores apartados del informe en la medida en que sean relevantes y no reiterativos.**

**En concreto, se indicará si la sociedad está sometida a legislación diferente a la española en materia de gobierno corporativo y, en su caso, incluya aquella información que esté obligada a suministrar y sea distinta de la exigida en el presente informe.**

**3. La sociedad también podrá indicar si se ha adherido voluntariamente a otros códigos de principios éticos o de buenas prácticas, internacionales, sectoriales o de otro ámbito. En su caso, se identificará el código en cuestión y la fecha de adhesión. En particular, hará mención a si se ha adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias, de 20 de Julio de 2010.**

### - Nota 1 al Apartado A.2.]

Con fecha 6 de febrero de 2019, BlackRock, Inc., comunicó a la *Securities Exchange Commission* que su participación en el capital social de Telefónica, S.A. era del 5,4%.

Con fecha 1 de febrero de 2019, BlackRock, Inc., comunicó a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) que, a 31 de enero de 2019, su participación en el capital social de Telefónica, S.A. era del 5,077%.

Asimismo, y de conformidad con las comunicaciones remitidas por Blackrock, Inc. a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) con fecha 1 de junio de 2018, 20 de junio de 2018, 16 de noviembre de 2018, 23 de enero de 2019 y 1 de febrero de 2019, el detalle de la cadena de control a través de la que dicha entidad posee los derechos de voto y/o los instrumentos financieros es la siguiente:

1.- BlackRock, Inc, BlackRock Holdco 2, Inc, BlackRock Financial Management, Inc, BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock (Singapore) Holdco Pte. Ltd., Blackrock HK Holdco Limited, BlackRock Lux Finco S.a.r.l., BlackRock Japan Holdings GK, BlackRock Japan Co., Ltd.

2.- BlackRock, Inc, Trident Merger, LLC, BlackRock Investment Management, LLC.

3.- BlackRock, Inc, BlackRock Holdco 2, Inc, BlackRock Financial Management, Inc, BlackRock International Holdings, Inc, BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock Investment Management (UK) Limited.

4.- BlackRock, Inc, BlackRock Holdco 2, Inc, BlackRock Financial Management, Inc, BlackRock International Holdings, Inc, BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Australia Holdco Pty. Ltd., BlackRock Investment Management (Australia) Limited.

5.- BlackRock, Inc, BlackRock Holdco 2, Inc, BlackRock Financial Management, Inc, BlackRock International Holdings, Inc, BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock International Limited.

6.- BlackRock, Inc, BlackRock Holdco 2, Inc, BlackRock Financial Management, Inc, BlackRock Holdco 4, LLC, BlackRock Holdco 6, LLC, BlackRock Delaware Holdings Inc, BlackRock Institutional Trust Company, National Association.

7.- BlackRock, Inc, BlackRock Holdco 2, Inc, BlackRock Financial Management, Inc, BlackRock Holdco 4, LLC, BlackRock Holdco 6, LLC, BlackRock Delaware Holdings Inc., BlackRock Fund Advisors.

8.- BlackRock, Inc, BlackRock Holdco 2, Inc, BlackRock Financial Management, Inc.

9.- BlackRock, Inc, BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock (Singapore) Holdco Pte. Ltd., BlackRock HK Holdco Limited, BlackRock Asset Management North Asia Limited.

10.- BlackRock, Inc, BlackRock Holdco 2, Inc, BlackRock Financial Management, Inc, BlackRock International Holdings, Inc, BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock Investment Management (UK) Limited, BlackRock Asset Management Deutschland AG.

11.- BlackRock, Inc, BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Canada Holdings LP, BlackRock Canada Holdings ULC, BlackRock Asset Management Canada Limited.

12.- BlackRock, Inc, BlackRock Holdco 2, Inc, BlackRock Financial Management, Inc, BlackRock Capital Holdings, Inc, BlackRock Advisors, LLC.

13.- BlackRock, Inc, BlackRock Holdco 2, Inc, BlackRock Financial Management, Inc, BlackRock International Holdings, Inc, BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock Advisors (UK) Limited.

14.- BlackRock, Inc, BlackRock Holdco 2, Inc, BlackRock Financial Management, Inc, BlackRock International Holdings, Inc, BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock (Singapore) Holdco Pte. Ltd, BlackRock (Singapore) Limited.

15.- BlackRock, Inc, BlackRock Holdco 2, Inc, BlackRock Financial Management, Inc, BlackRock International Holdings, Inc, BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock (Netherlands) B.V.

#### - Nota 2 al Apartado A.3.]

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de mayo de 2014 aprobó un plan de incentivos a largo plazo dirigido a los miembros del equipo directivo del Grupo (incluyendo a los Consejeros Ejecutivos) - denominado también *Performance & Investment Plan* ("PIP").

El Segundo Ciclo de dicho Plan se inició en 2015 y concluyó en octubre de 2018. De conformidad con lo establecido en sus condiciones generales, no procedió la entrega de acciones del referido Segundo Ciclo del Plan (2015-2018), por lo que no se entregó ninguna acción a los Consejeros Ejecutivos que participaban en el mismo.

En lo que se refiere al Tercer Ciclo de este Plan (2016-2019), el Consejo de Administración de la Compañía, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, acordó no ejecutar ni implementar el mismo por considerar que no estaba suficientemente alineado con la planificación estratégica del Grupo Telefónica, teniendo en cuenta las circunstancias y el entorno macroeconómico.

Por otro lado, en la Junta General de Accionistas celebrada el 8 de junio de 2018 se aprobó un nuevo Plan de Incentivo a Largo Plazo ("Performance Share Plan - PSP"), consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A., dirigido a Directivos del Grupo Telefónica, incluyendo a los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A., que,

cumpliendo con los requisitos establecidos al efecto en cada momento, sean invitados a participar en el mismo. El Plan tendrá una duración total de cinco (5) años y se dividirá en tres (3) ciclos de tres (3) años de duración cada uno de ellos (es decir, con entrega de las acciones que correspondan en cada ciclo una vez transcurridos tres años desde el inicio de cada ciclo), independientes entre sí. El Primer Ciclo se inició el 1 de enero de 2018 (con entrega de las acciones que correspondan en el año 2021), el Segundo Ciclo se inició el 1 de enero de 2019 (con entrega de las acciones que correspondan en el año 2022), y el Tercero se iniciará el 1 de enero de 2020 (con entrega de las acciones que correspondan en el año 2023). En relación con el Primer Ciclo de este Plan, tomando en consideración el precio medio ponderado de cotización de la acción de Telefónica, S.A. en los 30 días hábiles bursátiles anteriores al 1 de enero de 2018 y su respectiva retribución anual fija vigente en 2018, el máximo número posible de acciones a recibir en caso de cumplimiento máximo de los objetivos establecidos es, para D. José María Álvarez-Pallete López, de 421.000 acciones y, para D. Ángel Vilá Boix, de 312.000 acciones. En relación con el Segundo Ciclo de este Plan (cuyas acciones fueron asignadas en febrero de 2019), tomando en consideración el precio medio de cotización de la acción de Telefónica, S.A. en los 30 días hábiles bursátiles anteriores al 1 de enero de 2019 y su respectiva retribución anual fija vigente en 2019, el máximo número posible de acciones a recibir en caso de cumplimiento máximo de los objetivos establecidos es, para D. José María Álvarez-Pallete López, de 468.000 acciones y, para D. Ángel Vilá Boix, de 347.000 acciones.

### - Nota 3 al Apartado C.1.16]

#### Selección y Nombramiento

Los Estatutos Sociales de Telefónica prevén que el Consejo de Administración esté compuesto por un mínimo de cinco y un máximo de veinte miembros, que serán designados por la Junta General. Los Consejeros ejercerán su cargo durante un plazo máximo de cuatro años, pudiendo ser reelegidos una o más veces por periodos de igual duración máxima. Con carácter provisional, el Consejo de Administración, de conformidad con las previsiones contenidas en la Ley de Sociedades de Capital y en los Estatutos Sociales, puede cubrir las vacantes existentes mediante cooptación.

En este sentido, hay que señalar que en determinadas ocasiones en que resulta indispensable por haberse producido vacantes con posterioridad a la celebración de la Junta General de Accionistas, se procede, de conformidad con lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, a su nombramiento por cooptación, sometiéndose a ratificación en la primera Junta General de Accionistas que se celebre.

Por lo demás, y en todo caso, las propuestas de nombramiento de Consejeros deberán respetar lo dispuesto en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía y estar precedidas del correspondiente informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, y en el caso de los Consejeros independientes, de la correspondiente propuesta. Igualmente deberá ser objeto de informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno la propuesta de designación de representante persona física por los Consejeros personas jurídicas.

En relación con ello, y de acuerdo con las competencias asignadas a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, ésta deberá evaluar las competencias, conocimientos y experiencias necesarios en el Consejo de Administración, definiendo las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante, y evaluando el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido. Asimismo, deberá elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos Consejeros por la Junta General de Accionistas. Igualmente, deberá informar las propuestas de nombramiento de los restantes Consejeros de la Sociedad para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, y las propuestas para su reelección o separación por la Junta General de Accionistas.

Por su parte, y conforme a lo dispuesto en su Reglamento, el Consejo de Administración, en el ejercicio de las facultades de cooptación y de proposición de nombramientos a la Junta General, procurará que los Consejeros externos o no ejecutivos representen una amplia mayoría sobre los Consejeros ejecutivos. Asimismo, procurará que el número total de Consejeros independientes represente, al menos, un tercio del número total de miembros del Consejo.

Igualmente, el carácter de cada Consejero se explicará por el Consejo de Administración ante la Junta General de Accionistas que deba efectuar o ratificar su nombramiento. Asimismo, dicho carácter se revisará anualmente por el Consejo, previa verificación por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, dando cuenta de ello en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

En todo caso, y en los supuestos de reelección o ratificación de Consejeros por la Junta General, el informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, o, en el caso de Consejeros independientes, la propuesta de dicha Comisión, contendrá una evaluación del trabajo y dedicación efectiva al cargo durante el último período de tiempo en que lo hubiera desempeñado el Consejero propuesto.

Tanto el Consejo de Administración como la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno procurarán, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, que la elección de quien haya de ser propuesto para el cargo de Consejero recaiga sobre personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia, que se encuentren dispuestas a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios al desarrollo de sus funciones, debiendo extremar el rigor en relación con la elección de aquellas personas llamadas a cubrir los puestos de Consejeros independientes.

El Consejo de Administración deberá velar por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de género, de experiencias y de conocimientos, y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna y, en particular, que faciliten la selección de Consejeras.

En relación con ello, el Consejo de Administración aprobó, en su reunión de 25 de noviembre de 2015, una Política de Selección de Consejeros. Asimismo, con fecha 13 de diciembre de 2017, el Consejo de Administración aprobó una actualización de dicha Política, incluyendo en ella la Política de Diversidad aplicable al Consejo de Administración y, en consecuencia, pasando a denominarse Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros, y que incorpora las últimas exigencias normativas en materia de diversidad. El objetivo de dicha Política es asegurar que las propuestas de nombramiento y reelección de Consejeros se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración de la Compañía, y favorecer la diversidad de conocimientos, de formación y experiencia profesional, de edad, y de género en el mismo, sin adolecer de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, en particular, por razón de género, de discapacidad, o de cualquier otra condición personal.

Dicha Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros se encuentra disponible en la página web corporativa de la Compañía.

El resultado del análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración se recogerá en el informe justificativo de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno que se publicará al convocar la Junta General de Accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada Consejero.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno verificará anualmente el cumplimiento de la política de selección de Consejeros y se informará de ello en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

### **Reelección**

Los Consejeros de la Compañía pueden ser reelegidos una o más veces por periodos de igual duración al inicial.

Al igual que las de nombramiento, las propuestas de reelección de Consejeros deben estar precedidas del correspondiente informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, y en el caso de Consejeros independientes, de la correspondiente propuesta.

### **Evaluación**

De conformidad con lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración, es competencia de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno organizar y coordinar, junto al Presidente del Consejo de Administración, la evaluación periódica de dicho órgano, aprobando tras ello el Consejo de Administración la evaluación de su funcionamiento y del funcionamiento de sus Comisiones.

De acuerdo con lo anterior, es de destacar que el Consejo de Administración y sus Comisiones realizan periódicamente una evaluación detallada de sus actividades, con el objetivo principal de conocer la opinión de los Consejeros acerca del funcionamiento de los citados órganos sociales, y de establecer las propuestas de mejora que procedan, con el fin de lograr el óptimo funcionamiento de los órganos de gobierno de la Compañía.

### **Cese o Remoción**

Los Consejeros cesarán en su cargo cuando haya transcurrido el periodo para el que fueron nombrados o cuando así lo acuerde la Junta General en uso de las atribuciones que tiene legalmente conferidas.

Cuando un Consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, deberá explicar las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración no propondrá el cese de ningún Consejero independiente antes del cumplimiento del periodo estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el Consejo previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el Consejero hubiera incumplido los deberes inherentes a su cargo.

También podrá proponerse el cese de Consejeros independientes de resultas de Ofertas Públicas de Adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad.

#### **- Nota 4 al Apartado C.2.1.]**

La Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A. se encuentra regulada en el artículo 39 de los Estatutos Sociales de la Compañía, y en el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración. Asimismo, y a fin de dar cumplimiento a las recomendaciones de la Guía Técnica 3/2017 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 13 de diciembre de 2017, aprobó el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A., que regula la citada Comisión en los siguientes términos:

##### **a) Composición.**

La Comisión de Auditoría y Control estará formada por el número de Consejeros que el Consejo de Administración determine en cada momento, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres, designados por el Consejo de Administración. Todos sus integrantes deberán ser Consejeros Externos o no Ejecutivos, y la mayoría de ellos, al menos, Consejeros Independientes. En la designación de sus Miembros y, de forma especial, de su Presidente, el Consejo de Administración tendrá en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas, así como de gestión de riesgos. En su conjunto, los Miembros de la Comisión tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con el sector de actividad al que pertenezca la Sociedad.

El Presidente de la Comisión de Auditoría y Control, cargo que en todo caso recaerá en un Consejero Independiente, será nombrado de entre sus Miembros y deberá ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un año desde su cese.

##### **b) Competencias.**

Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Control tendrá como función primordial la de servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión y, en concreto, tendrá como mínimo las siguientes competencias:

1) Informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en su seno en materia de su competencia y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo ésta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en ese proceso.

2) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la ley, así



como las condiciones de su contratación y recabar regularmente del auditor información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.

3) Supervisar la auditoría interna, y, en particular:

- a) Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna;
- b) Proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna;
- c) Proponer el presupuesto de ese servicio;
- d) Revisar el plan anual de trabajo de la auditoría interna y el informe anual de actividades;
- e) Recibir información periódica de sus actividades; y
- f) Verificar que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

4) Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al órgano de administración dirigidas a salvaguardar su integridad. En relación con ello, le compete supervisar el proceso de elaboración e integridad de la información financiera relativa a la Sociedad y al Grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación, y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.

5) Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales, así como discutir con el Auditor de Cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento. En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la política de control y gestión de riesgos, la cual identificará, al menos:

- a) los tipos de riesgo (operativo, tecnológico, financiero, legal y reputacional) a los que se enfrenta la sociedad;
- b) la fijación del nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable; las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados en caso de que lleguen a materializarse; y
- c) los sistemas de control e información que se emplearán para controlar y gestionar los citados riesgos.

6) Establecer y supervisar un sistema que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que se adviertan en el seno de la Sociedad.

7) Establecer y mantener las oportunas relaciones con el Auditor de Cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para la independencia de éste, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control deberá recibir anualmente del Auditor de Cuentas la declaración de su independencia en relación con la entidad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado Auditor, o por las personas o entidades vinculados a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

8) Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del Auditor de Cuentas resulta comprometida. Este informe deberá pronunciarse, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el punto 7) anterior, individualmente considerados y en su

conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

9) Analizar e informar las condiciones económicas, el impacto contable y, en su caso, la ecuación de canje propuesta de las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la Sociedad, antes de ser sometidas al Consejo de Administración.

10) Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración, sobre todas las materias previstas en la ley y los Estatutos Sociales, y, en particular, sobre:

1. La información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente;
2. La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales; y
3. Las operaciones con partes vinculadas.

11) Ejercer, respecto de aquellas sociedades de su Grupo que tengan la consideración de Entidades de Interés Público (tal y como éstas se definen en la legislación vigente) para las que así lo apruebe el Consejo de Administración, siempre que estén íntegramente participadas, de forma directa o indirecta, por la Sociedad de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, y que no tengan atribuida la administración a un Consejo de Administración, todas las funciones propias de la Comisión de Auditoría contempladas en cada momento por la legislación vigente.

Lo dispuesto en los apartados 2, 7 y 8 se entiende sin perjuicio de la normativa reguladora de la auditoría de cuentas.

c) Funcionamiento.

La Comisión de Auditoría y Control debe tener acceso a la información de modo adecuado, oportuno y suficiente, para lo cual:

- El Presidente de la Comisión y, si se considera oportuno o lo solicitan, el resto de sus Miembros, mantendrá contacto regular con el personal clave involucrado en el gobierno y en la dirección de la Sociedad.
- El Presidente de la Comisión, a través del Secretario de la Comisión, canalizará y facilitará la información y documentación necesarias al resto de Miembros de la Comisión, con el tiempo suficiente para que puedan analizarla de forma previa a sus reuniones.

La Comisión de Auditoría y Control se reunirá, al menos, una vez al trimestre y todas las veces que resulte oportuno, previa convocatoria de su Presidente.

En cualquier caso, la Comisión se reunirá, al menos, con ocasión de cada fecha de publicación de información financiera anual o intermedia, y, en estos casos, contará con la presencia del Auditor Interno y, si emite algún tipo de informe de revisión, del Auditor de Cuentas.

Asimismo, en el desarrollo de sus funciones, la Comisión podrá requerir la asistencia a sus sesiones del Auditor de Cuentas, del responsable de Auditoría Interna, de cualquier empleado o Directivo de la Sociedad, y de los expertos que estime convenientes.

La asistencia a las reuniones formales de la Comisión es precedida de la dedicación suficiente de sus Miembros a analizar y evaluar la información recibida.

Igualmente, la Comisión tiene un Secretario, y cuenta con la asistencia necesaria para planificar reuniones y agendas, para la redacción de los documentos y actas de las reuniones, y para la recopilación y distribución de información, entre otras tareas.

A fin de contar con una adecuada planificación que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos perseguidos de forma eficiente, la Comisión establece un Plan de Trabajo Anual.

Las reuniones son planificadas por el Presidente de la Comisión, informando de las mismas al Secretario de la misma, de forma que sus Miembros reciban la documentación con la antelación suficiente. Todo ello teniendo en cuenta que los Miembros de la Comisión tienen funciones fundamentalmente de supervisión y asesoramiento, sin intervención en la ejecución o gestión, propias de la Dirección.

#### Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo por la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a lo largo del ejercicio 2018 han estado relacionadas con las competencias y funciones que le corresponden a dicha Comisión, bien por exigencias legales, bien por el interés que suscita en cada caso la materia conforme a las mencionadas competencias. Así, la Comisión de Auditoría y Control ha realizado, entre otros, los siguientes trabajos:

- En materia financiera: i) revisión de la información financiera de la Compañía (Cuentas Anuales e Informes de Gestión relativos a 2017, información financiera periódica trimestral y semestral del Grupo Telefónica y de las Entidades de Interés Público del Grupo respecto de las cuales esta Comisión ha asumido las funciones propias de su Comisión de Auditoría, y Medidas Alternativas de Rendimiento, incluidas en la Información Financiera de la Compañía); ii) revisión de la situación de la deuda financiera del Grupo Telefónica, y su evolución a lo largo del ejercicio; iii) revisión de los Folletos informativos presentados por la Compañía ante los diferentes Organismos supervisores (entre otros, Informe Anual 20-F y numerosos Folletos informativos para operaciones de financiación -acciones y deuda-); y iv) revisión de presentaciones monográficas sobre aspectos financieros y modificaciones en la normativa contable. Asimismo, la Comisión ha revisado la información no financiera y sobre diversidad elaborada por la Compañía, conforme a la normativa vigente.
- En relación con el auditor externo: i) propuesta de honorarios a percibir por PwC como Auditor de Cuentas para el ejercicio 2018, y ii) revisión de los trabajos de auditoría y revisiones limitadas realizadas por el auditor externo en relación a la mencionada información financiera.
- En materia de control interno: i) revisión de los trabajos realizados por Auditoría Interna sobre revisión de procesos transversales, investigaciones e inspecciones, y ii) revisión del sistema de gestión de riesgos.
- En materia de cumplimiento, revisión sobre cumplimiento normativo, incluyendo normas anti-corrupción.
- Otras cuestiones de interés: i) Informe 2017 de la Comisión de Auditoría y Control sobre operaciones vinculadas; ii) Informe mensual del Responsable del Equipo de Gestión de Autocartera de Telefónica, S.A. sobre operaciones de autocartera; iii) revisión de que la información financiera publicada en la página web de la Compañía está permanentemente actualizada, y coincide con la que ha sido formulada, en cada caso, por el Consejo de Administración, y publicada en la página web de la CNMV; y iv) formación periódica para asegurar la actualización de conocimientos de los miembros de la Comisión.

Por otro lado, los Consejeros miembros de la Comisión de Auditoría y Control que han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas, son D. José Javier Echenique Landiribar y D. Ignacio Moreno Martínez.

#### **- Nota 5 al Apartado C.2.1.]**

El artículo 25 del Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad regula la Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial en los siguientes términos:

a) Composición.

La Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial estará compuesta por el número de miembros, todos ellos Consejeros, que el Consejo de Administración determine en cada momento, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres, y debiendo ser mayoría los Consejeros externos.

El Presidente de la Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial es nombrado de entre sus miembros.

b) Funciones.

Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial tendrá como mínimo las siguientes funciones:

- 1) Realizar el examen, análisis y seguimiento periódico de los índices de calidad de los principales servicios prestados por las empresas del Grupo.
- 2) Evaluar los niveles de atención comercial practicados por las empresas del Grupo a sus clientes.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

A lo largo de las 4 reuniones celebradas por la Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial durante el ejercicio 2018, se han analizado, por parte de ésta, los índices de calidad de los principales servicios prestados por las empresas del Grupo Telefónica, y se han evaluado los niveles de atención comercial a sus clientes por parte de dichas empresas.

Por lo demás, y como sucede con las restantes Comisiones del Consejo, las relaciones entre esta Comisión y el Consejo de Administración están basadas en un principio de plena transparencia. A este respecto, el Presidente de la Comisión da cuenta, al comienzo de cada una de las reuniones mensuales del Consejo de Administración, de los principales asuntos tratados y de las actividades y trabajos desarrollados por la Comisión, poniéndose a disposición de los Consejeros la documentación correspondiente, a fin de que tome conocimiento de dichas actuaciones para el ejercicio de sus competencias.

**- Nota 6 al Apartado C.2.1.]**

La Comisión de Estrategia e Innovación ha sido creada por el Consejo de Administración al amparo del artículo 20.b) de su Reglamento.

a) Composición.

El Consejo de Administración determina el número de miembros de esta Comisión.

El Presidente de la Comisión de Estrategia e Innovación es nombrado de entre sus miembros.

b) Funciones.

Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión de Estrategia e Innovación tendrá como mínimo las siguientes funciones:

- 1) Apoyar al Consejo de Administración en el análisis y seguimiento de la política estratégica del Grupo Telefónica, a nivel global.
- 2) Asesorar y proporcionar apoyo en todas las cuestiones relacionadas con la innovación, realizando un análisis, estudio y seguimiento periódico de los proyectos de innovación de la Compañía, proporcionando criterio y prestando su apoyo para garantizar su adecuada implantación y desarrollo en todo el Grupo Telefónica.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

A lo largo de las 10 reuniones celebradas por la Comisión de Estrategia e Innovación durante el ejercicio 2018, se han analizado, por parte de ésta, diversos asuntos relacionados, fundamentalmente, con el sector de las telecomunicaciones, en consonancia con la política estratégica del Grupo Telefónica y con su negocio.

Asimismo, se ha realizado, por parte de esta Comisión, un seguimiento periódico de los proyectos de innovación de la Compañía, proporcionando criterio y prestando su apoyo para garantizar su adecuada implantación y desarrollo en todo el Grupo Telefónica.

Por lo demás, y como sucede con las restantes Comisiones del Consejo, las relaciones entre esta Comisión y el Consejo de Administración están basadas en un principio de plena transparencia. A este respecto, el Presidente de la Comisión da cuenta, al comienzo de cada una de las reuniones mensuales del Consejo de Administración, de los principales asuntos tratados y de las actividades y trabajos desarrollados por la Comisión, poniéndose a disposición de los Consejeros la documentación correspondiente, a fin de que tome conocimiento de dichas actuaciones para el ejercicio de sus competencias.

#### **- Nota 7 al Apartado C.2.1.]**

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 40 de los Estatutos Sociales de Telefónica, S.A., el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad regula la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno en los siguientes términos:

##### a) Composición.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno estará formada por el número de Consejeros que el Consejo de Administración determine en cada momento, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres, designados por el Consejo de Administración. Todos sus integrantes deberán ser Consejeros externos o no ejecutivos y la mayoría de ellos deberán ser Consejeros independientes.

El Presidente de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, cargo que en todo caso recaerá en un Consejero independiente, será nombrado de entre sus miembros.

##### b) Competencias.

Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno tendrá las siguientes competencias:

- 1) Evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración. A estos efectos, definirá las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante y evaluará el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido.
- 2) Establecer un objetivo de representación para el género menos representado en el Consejo de Administración y elaborar orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo.
- 3) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos Consejeros por la Junta General de Accionistas.
- 4) Informar las propuestas de nombramiento de los restantes Consejeros de la Sociedad para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, y las propuestas para su reelección o separación por la Junta General de Accionistas. Igualmente, informará las propuestas de nombramiento y separación del Secretario y, en su caso, del Vicesecretario del Consejo de Administración de la Sociedad, así como las propuestas de nombramiento, reelección y separación de los Consejeros de sus sociedades filiales.
- 5) Informar sobre las propuestas de nombramiento, y separación de los Altos Directivos de la Sociedad y de sus sociedades filiales.
- 6) Informar sobre las propuestas de nombramiento de los miembros de la Comisión Delegada y de las demás Comisiones del Consejo de Administración, así como la del respectivo Secretario y, en su caso, la del respectivo Vicesecretario.

- 7) Proponer al Consejo de Administración el nombramiento del Consejero Independiente de Coordinador de entre los Consejeros independientes.
- 8) Organizar y coordinar, junto al Presidente del Consejo de Administración, la evaluación periódica del Consejo de Administración, conforme a lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración.
- 9) Informar sobre la evaluación periódica del desempeño del Presidente del Consejo de Administración.
- 10) Examinar y organizar la sucesión del Presidente del Consejo de Administración y, en su caso, hacer propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.
- 11) Proponer al Consejo de Administración, en el marco establecido en los Estatutos Sociales, la retribución de los Consejeros y revisarla de manera periódica para asegurar su adecuación a los cometidos desempeñados por aquéllos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 del Reglamento del Consejo.
- 12) Proponer al Consejo de Administración, en el marco establecido en los Estatutos Sociales, la extensión y cuantía de las retribuciones, derechos, y compensaciones de contenido económico, del Presidente del Consejo de Administración, de los Consejeros ejecutivos, y de los altos directivos de la Sociedad, así como las condiciones básicas de sus contratos, a efectos de su instrumentación contractual.
- 13) Elaborar y proponer al Consejo de Administración un informe anual sobre la política de retribuciones de los Consejeros.
- 14) Verificar la información sobre remuneraciones de los Consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los Consejeros.
- 15) Supervisar el cumplimiento de los códigos internos de conducta de la Sociedad y de las reglas de gobierno corporativo asumidas por ella, y vigentes en cada momento.
- 16) Ejercer aquellas otras competencias asignadas a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno en el Reglamento del Consejo de Administración.

c) Funcionamiento.

Adicionalmente a las reuniones previstas en el calendario anual, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se reunirá cada vez que el Consejo de Administración de la Sociedad o el Presidente del Consejo de Administración soliciten la emisión de algún informe o la formulación de alguna propuesta en el ámbito de sus competencias y siempre que, a juicio del Presidente de la Comisión, resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno consultará al Presidente del Consejo de Administración especialmente cuando trate materias relativas a los Consejeros ejecutivos y altos directivos.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a lo largo del ejercicio 2018 han estado vinculadas a las competencias y funciones que le corresponden a dicha Comisión, bien por exigencias legales, bien por el interés que suscita en cada caso la materia conforme a las mencionadas competencias. Así, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha analizado e informado, entre otras, sobre las siguientes cuestiones:

- La política y el régimen retributivo de los Consejeros y Directivos del Grupo Telefónica (remuneración fija y variable, y planes de acciones).

En particular, la Comisión presentó al Consejo de Administración de la Compañía, para su sometimiento a la aprobación de la Junta General Ordinaria de Accionistas, la propuesta de Política de Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A., para el período trienal 2019-2021. La citada Política de Remuneraciones fue aprobada por la Junta General de Accionistas de la Compañía el 8 de junio de 2018.

Las principales novedades introducidas en la nueva Política de Remuneraciones de los Consejeros, que mantiene las líneas fundamentales aplicadas en los ejercicios anteriores, son las siguientes:

- Con respecto a la Retribución Variable Anual, para casos de sobrecumplimiento de objetivos, se establece un nuevo nivel máximo de 233,10% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo (129,5% de la Retribución Variable Anual target) y 194,25% de la Retribución Fija para el Consejero Delegado (129,5% de la Retribución Variable Anual target).
- Se contempla un nuevo Plan de Incentivo a Largo Plazo dirigido a Consejeros Ejecutivos, entre otros participantes. Este Plan incluye:
  1. Un límite al incentivo máximo, para cada ciclo del plan, del 250% de la Retribución Fija Anual para los Consejeros Ejecutivos.
  2. Además de los objetivos económico-financieros y de creación de valor para el accionista, podrán incluirse objetivos ligados a la sostenibilidad, el medioambiente, o el buen gobierno, teniendo estos un peso, como máximo, del 10% en conjunto.
  3. Al menos el 25% de las acciones que se entreguen derivadas del Plan estarán sometidas a un periodo de retención no inferior a un año.
- Los Consejeros Ejecutivos deberán mantener (directa o indirectamente) un número de acciones (incluyendo las entregadas como remuneración) equivalente a dos anualidades de su retribución fija bruta, mientras sigan permaneciendo al Consejo de Administración y desarrollen funciones ejecutivas.
- Propuestas de nombramientos relacionadas con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y sus Comisiones, y con los Consejos de Sociedades Filiales.

En este sentido, en el ejercicio 2018, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha propuesto y/o ha informado, según el caso, el nombramiento de Consejeros de Telefónica, S.A., atendiendo a la solvencia, competencia, experiencia, méritos profesionales y disposición de los candidatos a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para el eficaz desarrollo de sus funciones, y considerando exclusivamente sus características personales y profesionales.

Así, en su reunión celebrada el 30 de enero de 2018, la Comisión informó favorablemente el nombramiento por cooptación, con el carácter de Consejero Dominical, y a propuesta de CaixaBank, S.A., de D. Jordi Gual Solé, tras la renuncia voluntaria a su cargo de Consejero presentada por D. Antonio Massanell Lavilla. Igualmente, la Comisión, en la citada reunión del 30 de enero de 2018, informó favorablemente el nombramiento del Consejero Dominical D. Jordi Gual Solé como Vocal de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, y de la Comisión de Estrategia e Innovación.

Asimismo, en su reunión celebrada el 24 de abril de 2018, la Comisión propuso al Consejo de Administración de la Compañía, el nombramiento por cooptación, con el carácter de Consejera Independiente, de D<sup>a</sup> María Luisa García Blanco, tras la renuncia voluntaria a su cargo de Consejera presentada por D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz.

Igualmente, en su reunión celebrada el 29 de mayo de 2018, la Comisión propuso el nombramiento de la Consejera Independiente D<sup>a</sup> María Luisa García Blanco como Vocal de la Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial, y de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales. Asimismo, en la citada reunión del 29 de mayo de 2018, la Comisión propuso el nombramiento del Consejero Independiente D. Peter Löscher como Miembro de la Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial.

Además, la Comisión informó favorablemente y/o propuso, según los casos, la reelección y ratificación de Consejeros de Telefónica, S.A. por la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Compañía, celebrada el 8 de junio de 2018, tras haber tomado en consideración y evaluado las funciones desempeñadas y la dedicación prestada por los citados Consejeros durante el ejercicio de sus cargos, fundamentando la totalidad de las propuestas en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración, que tienen como finalidad favorecer la diversidad de conocimientos, experiencias y género.

Así, la citada Junta General Ordinaria de Accionistas, a propuesta del Consejo de Administración de la Compañía, aprobó la reelección de D. Luiz Fernando Furlán, de D. Francisco Javier de Paz Mancho, y de D. José María Abril Pérez, así como la ratificación del nombramiento por cooptación de D. Ángel Vilá Boix, de D. Jordi Gual Solé, y de D<sup>a</sup> María Luisa García Blanco.

- Propuestas de nombramiento de Consejeros en las Sociedades Filiales del Grupo Telefónica.
- Propuestas de nombramiento relacionadas con los Altos Directivos y la estructura organizativa del Grupo Telefónica.
- Informe de Gobierno Corporativo e Informe de Remuneraciones 2017.

#### **- Nota 8 al Apartado C.2.1]**

La Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales ha sido creada por el Consejo de Administración al amparo del artículo 20.b) de su Reglamento.

##### a) Composición.

El Consejo de Administración determina el número de miembros de esta Comisión.

El Presidente de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales es nombrado de entre sus miembros.

##### b) Funciones.

Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales tendrá como mínimo las siguientes funciones:

- 1) Llevar a cabo, a través de su estudio, análisis y discusión, el seguimiento permanente de los principales asuntos y temas de orden regulatorio que afectan en cada momento al Grupo Telefónica.
- 2) Servir de cauce de comunicación e información entre el equipo de dirección y el Consejo de Administración en materia regulatoria, y, cuando proceda, elevar al conocimiento de éste aquellos asuntos que se consideren relevantes para la Compañía o para cualquiera de las empresas de su Grupo y sobre los que sea necesario o conveniente adoptar una decisión o establecer una estrategia determinada.
- 3) Analizar, informar y proponer al Consejo de Administración los principios a los que debe acomodarse la política de Patrocinios y Mecenazgo del Grupo, realizar su seguimiento, así como aprobar individualmente aquellos patrocinios o mecenazgos cuyo importe o importancia excedan del umbral fijado por el Consejo, y deban ser aprobados por éste.
- 4) Impulsar el desarrollo del proyecto de Reputación y Responsabilidad Corporativa del Grupo Telefónica junto con la implantación de los valores centrales de dicho Grupo.

El proyecto de Reputación y Responsabilidad Corporativa se ejecuta a través del Plan Global de Negocio Responsable. Este plan incluye objetivos en aspectos como comportamiento ético, derechos humanos, promesa cliente, medioambiente, cambio climático, cadena de suministro, confianza digital, talento y diversidad, e innovación sostenible, así como otras temáticas que se identifiquen como riesgos u oportunidades para la compañía en materia de sostenibilidad. La Comisión también sigue temas recurrentes como son los índices de medición de la reputación y el mapa de riesgos en materia de sostenibilidad y reputación.

#### Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

A lo largo de las 11 reuniones celebradas por la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales durante el ejercicio 2018, se han analizado y debatido:

- Los temas regulatorios más relevantes para el Grupo Telefónica, reflejados en la Agenda Regulatoria; todo ello a nivel global y de la Unión Europea, por regiones (Europa y Latinoamérica), y por países. Las novedades más significativas, en relación con los asuntos más destacados de la mencionada Agenda Regulatoria, son



objeto de actualización con ocasión de cada reunión, así como los documentos o informes específicos presentados a la Comisión, cuando el asunto o su situación así lo aconsejan.

- El seguimiento continuado de, por una parte, la Política de Patrocinios y Mecenazgo, y las propuestas de patrocinio presentadas por la Dirección Global de Patrocinios de Telefónica, S.A., y, por otra parte, de la Reputación Social Corporativa del Grupo Telefónica y los temas más relevantes en materia de Sostenibilidad (comportamiento ético, innovación sostenible, confianza digital, cadena de suministro, gestión del talento y diversidad, cliente, medio ambiente y cambio climático), incluyendo Planes de Negocio Responsable, e Informe Anual Integrado.
- Los hitos institucionales más relevantes del Grupo Telefónica en lo que respecta a las Relaciones Institucionales de la Compañía.

Por lo demás, y como sucede con las restantes Comisiones del Consejo, las relaciones entre esta Comisión y el Consejo de Administración están basadas en un principio de plena transparencia. A este respecto, el Presidente de la Comisión da cuenta, al comienzo de cada una de las reuniones mensuales del Consejo de Administración, de los principales asuntos tratados y de las actividades y trabajos desarrollados por la Comisión, poniéndose a disposición de los Consejeros la documentación correspondiente, a fin de que tome conocimiento de dichas actuaciones para el ejercicio de sus competencias.

#### **- Nota 9 al Apartado C.2.1]**

Al igual que el propio Consejo de Administración, todas las Comisiones elaboran, al comienzo de cada ejercicio, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 b) 3. del Reglamento del Consejo de Administración, un Plan de Actuaciones en el que se detallan y periodifican las actuaciones a desarrollar para cada ejercicio en sus distintas áreas de acción.

Asimismo, todas las Comisiones elaboran una Memoria de Actividades (que en el caso de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se denomina Informe de Funcionamiento) en la que se contiene el resumen de las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio anterior, detallando los asuntos examinados y tratados en las reuniones celebradas, y reseñando aspectos relacionados con sus funciones y competencias, composición y funcionamiento.

De los asuntos tratados por las Comisiones, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 b) 3. del Reglamento del Consejo, se da cumplida cuenta al Consejo de Administración a fin de que éste tome conocimiento de dichos asuntos para el ejercicio de sus competencias.

#### **- Nota 10 al Apartado C.2.1.]**

D. Ángel Vilá Boix es Consejero Delegado (C.O.O.).

#### **- Nota 11 al Apartado D.6.]**

De acuerdo con lo establecido por la Compañía en sus normas de gobierno corporativo, los principios que rigen los posibles conflictos de interés que pudieran afectar a Consejeros, Directivos o Accionistas Significativos de la Sociedad, son los siguientes:

- Respecto a los Consejeros, el artículo 30 del Reglamento del Consejo establece expresamente que los Consejeros deberán comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Sociedad. En caso de conflicto, el Consejero afectado se abstendrá de intervenir en la deliberación a que el conflicto se refiera.

Por otra parte, y de acuerdo también con lo establecido en el Reglamento del Consejo, los Consejeros deberán abstenerse de intervenir en las votaciones que afecten a asuntos en los que ellos o personas a ellos vinculadas se hallen directa o indirectamente interesados.

Asimismo, se establece que el Consejero no podrá realizar directa o indirectamente operaciones o transacciones profesionales o comerciales con la Compañía ni con cualquiera de las sociedades de su Grupo, cuando dichas operaciones o transacciones sean ajenas al tráfico ordinario de la Compañía o no se realicen en condiciones

de mercado, a no ser que informe anticipadamente de ellas al Consejo de Administración y éste, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, apruebe la operación o transacción con el voto favorable de, al menos, el 90% de los Consejeros concurrentes (presentes o representados) a la reunión.

Igualmente, los Consejeros deberán comunicar, tanto respecto de ellos mismos como de las personas a ellos vinculadas, (a) la participación directa o indirecta de la que sean titulares; y (b) los cargos o las funciones que ejerzan en cualquier sociedad que se encuentre en situación de competencia efectiva con la Compañía.

A estos efectos, se considerará que no se hallan en situación de competencia efectiva con la Compañía, aun cuando tengan el mismo, análogo o complementario objeto social (i) las sociedades controladas por ésta (en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio); y (ii) las sociedades con las que Telefónica, S.A. tenga establecida una alianza estratégica. Igualmente, a los efectos de lo aquí dispuesto, no se considerarán incursos en la prohibición de competencia los Consejeros dominicales de sociedades competidoras nombrados a instancia de la Compañía o en consideración a la participación que ésta tenga en el capital de aquéllas.

Adicionalmente, las obligaciones derivadas del deber de lealtad y su régimen de dispensa se regirán por lo dispuesto en la legislación vigente.

- Con relación a los accionistas significativos, el artículo 38 del Reglamento del Consejo establece que éste, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, aprobará las operaciones que la Sociedad o su Grupo realicen con accionistas titulares, individual o concertadamente con otros, de una participación significativa, incluyendo accionistas representados en el Consejo de Administración de la Sociedad o de otras sociedades del Grupo o con personas a ellos vinculadas, salvo que por ley corresponda la competencia a la Junta General de Accionistas.

Se exceptúan de esta aprobación las operaciones que, conforme a la legislación vigente, no precisen dicha aprobación o dispensa, esto es, según el artículo 529 ter de la Ley de Sociedades de Capital, las operaciones que reúnan simultáneamente las tres características siguientes:

- 1.º que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a un elevado número de clientes,
- 2.º que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio de que se trate, y
- 3.º que su cuantía no supere el uno por ciento de los ingresos anuales de la sociedad.

Todas las operaciones anteriormente referidas se valorarán desde el punto de vista de la igualdad de trato y de las condiciones de mercado, y se recogerán en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y en la información pública periódica de la Sociedad en los términos previstos en la ley.

Igualmente, para que proceda su aprobación será preciso asegurar la inocuidad de la operación para el patrimonio social o, en su caso, su realización en condiciones de mercado y la transparencia del proceso.

- Respecto a los Directivos, el Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores establece los principios generales de actuación de las personas afectadas por este Reglamento que se encuentren en una situación de conflicto de interés, incluyendo dentro del concepto de personas afectadas a todo el Personal Directivo de la Compañía.

De acuerdo con lo establecido en este Reglamento, las Personas con Responsabilidades de Dirección y su Personal Administrativo y los Directivos o Empleados del Grupo Telefónica que dispongan de Información Privilegiada o que participen o tengan acceso o conocimiento de una Operación Confidencial (según se definen los términos anteriores en el Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores) tienen la obligación de (a) actuar en todo momento con lealtad al Grupo y sus accionistas, independientemente de sus intereses propios o ajenos; (b) abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o sociedades con las que exista conflicto; y (c) abstenerse de acceder a la información calificada como confidencial que afecte a dicho conflicto. Además, estas personas (excepto los miembros del Consejo de Administración de la Compañía que se regirán en materia de comunicación de conflictos por las

normas previstas en el Reglamento del Consejo de Administración) tienen la obligación de poner en conocimiento de la Unidad de Cumplimiento Normativo de la Compañía aquellas operaciones que potencialmente puedan suponer la aparición de conflictos de interés.

-----

Por último, se hace constar que Telefónica, S.A. está adherida, desde el año 2010, al Código de Buenas Prácticas Tributarias, aprobado por el Foro de Grandes Empresas-órgano en el que participan grandes empresas españolas y la Administración Tributaria estatal-, y cumple con el contenido del mismo.

Asimismo, el Grupo Telefónica está comprometido con la aplicación de otras normativas e iniciativas internacionales en materia de sostenibilidad como, entre otras, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y otros convenios y tratados de organismos internacionales, tales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, y la Organización Internacional del Trabajo.

**Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el consejo de Administración de la sociedad, en su sesión de fecha 20 de febrero de 2019.**

**Indique si ha habido Consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.**

No

---

## **ANEXO AL INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2018**

**E.3      Señale los principales riesgos, incluidos los fiscales, que pueden afectar a la consecución de los objetivos de negocio.**

Véase el capítulo 4 del Informe de Gestión Consolidado.

# CAPÍTULO 6

## *OTRA INFORMACIÓN*

6.1. Liquidez y recursos de capital

6.2. Acciones propias

6.3. Acontecimientos posteriores

6.4. Información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas

6.5. Glosario

## 6.1. Liquidez y recursos de capital

### Financiación

Durante el ejercicio 2018, la actividad de financiación de Telefónica ha ascendido a aproximadamente 12.494 millones de euros, (sin considerar la refinanciación de papel comercial y préstamos bancarios a corto plazo) y se centra en mantener una sólida posición de liquidez, así como en refinanciar y extender los vencimientos de deuda (en un entorno de tipos bajos).

Las principales operaciones de financiación de 2018 en el mercado de bonos han sido las siguientes:

Concepto	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Nominal (millones)		Moneda de emisión	Cupón
			Divisa	Euros		
<b>Telefónica Emisiones, S.A.U.</b>						
Bono EMTN	22/01/2018	22/01/2027	1.000	1.000	EUR	1,447 %
Bono SHELF	06/03/2018	06/03/2038	750	655	USD	4,665 %
Bono SHELF	06/03/2018	06/03/2048	1.250	1.091	USD	4,895 %
Bono EMTN	11/09/2018	11/09/2025	1.000	1.000	EUR	1,495 %
<b>O2 Telefónica Deutschland Finanzierungs GmbH</b>						
Bono	05/07/2018	05/07/2025	600	600	EUR	1,750 %

Durante 2018 no ha habido disposiciones de las principales operaciones de financiación formalizadas en 2018 en el mercado bancario.

### Recursos disponibles

Al 31 de diciembre de 2018, la liquidez de Telefónica asciende a 20.119 millones de euros, que incluye: las líneas de crédito disponibles y comprometidas con diferentes entidades de crédito por 12.219 millones de euros (de los cuáles 11.887 millones de euros tienen un vencimiento superior a doce meses); efectivo y equivalentes de efectivo y activos financieros a corto plazo.

En las Notas 15, 16 y 17 de los estados financieros consolidados se recoge información adicional en relación con las fuentes de liquidez de la Compañía, las líneas de crédito disponibles, la gestión del riesgo de liquidez, información relativa al nivel de endeudamiento de la compañía, así como información sobre la gestión del capital.

### Compromisos contractuales

En la Nota 23 de los estados financieros consolidados se recoge la información relativa a los compromisos en firme que requerirán una salida de efectivo en el futuro como consecuencia de compromisos por compras y prestación de servicios relacionados con la actividad principal de la Compañía, así como de arrendamientos operativos de edificios y de activos vinculados a la actividad de la Compañía, principalmente.

### Gestión del riesgo de crédito

El Grupo Telefónica considera la gestión del riesgo de crédito de clientes como uno de los elementos esenciales para contribuir a los objetivos de crecimiento del negocio de manera sostenible. Esta gestión se basa en la evaluación activa del riesgo asumido en las operaciones comerciales, de forma que se valore adecuadamente la relación rentabilidad-riesgo, y en la necesaria independencia entre las funciones de originación y gestión del riesgo.

En las diferentes empresas del Grupo se establecen procedimientos de autorización y gestión formales, teniendo en cuenta las mejores prácticas en la gestión del riesgo crediticio pero adaptadas a las particularidades de cada mercado. Se evalúan especialmente aquellas operaciones con clientes que pudieran generar un impacto significativo en los estados financieros del Grupo y aquellos productos que, por su público objetivo, plazo,

canales de comercialización, u otras características comerciales, supongan una intensificación del riesgo, para los cuales se establecen diversas medidas de gestión para mitigar la exposición al riesgo de crédito. Estos procedimientos incluyen:

- Modelos estadísticos/expertos para la admisión de clientes que permiten anticipar y gestionar la probabilidad de impago asociada a los mismos.
- Herramientas de gestión que permiten segmentar estrategias de admisión por producto, canal, geografía y tipo de cliente.
- Monitorización continua de la solvencia y hábitos de pago de los clientes en cartera.
- Procesos de cobranza internos y externos orientados a incrementar la recuperación de la deuda, con actividades diferenciadas en función del perfil y antigüedad del incumplimiento.
- Supervisión y evaluación constante de la exposición al riesgo de créditos.

La valoración del riesgo de crédito comercial está integrada en los procesos operativos del día a día, orientando tanto la tipología de productos y servicios disponible para los diferentes perfiles crediticios como las estrategias de gestión a lo largo del ciclo de vida del cliente.

### Calificación crediticia

A 31 de diciembre de 2018, la calificación crediticia de la deuda a largo plazo de Telefónica, S.A. es de "BBB perspectiva estable" por Fitch, "Baa3 perspectiva estable" por Moody's y "BBB perspectiva estable" por Standard & Poor's. Durante este ejercicio no se han producido variaciones en las calificaciones crediticias por parte de ninguna de las tres agencias. Las últimas variaciones tuvieron lugar en 2016 cuando Moody's revisó la calificación crediticia y perspectiva de "Baa2 con perspectiva negativa" a "Baa3 con perspectiva estable" el 7 de noviembre de 2016, Fitch rebajó la calificación crediticia de "BBB+ con perspectiva estable" a "BBB con perspectiva estable" el 5 de septiembre de 2016 y Standard and Poor's revisó la perspectiva de "positiva" a "estable" el 17 de mayo de 2016.

La decisión de la Comisión Europea de bloquear la operación de venta de O2 UK a Hutchison's Three U.K en 2016 tuvo impacto en los ratings y perspectivas de crédito por parte de Moody's y Standard and Poor's al considerar que esta decisión demoraría el ritmo de desapalancamiento de la Compañía. Entre las actuaciones realizadas por Telefónica para proteger la calificación crediticia en 2018 destaca la intensa actividad de financiación desarrollada durante el ejercicio, aprovechando un entorno de tipos de interés históricamente bajos, para alargar el vencimiento medio de la deuda junto con el mantenimiento de un nivel de liquidez adecuado y la gestión activa de nuestra cartera de activos mediante la ejecución de la desinversión de un 16,65% de Pontel Participaciones S.L. que es titular del 60% del capital social de la sociedad Telxius Telecom, S.A.

### Política de dividendos

La política de dividendos de Telefónica, S.A. se revisa anualmente teniendo en cuenta los beneficios del Grupo, la generación de caja, la solvencia, la liquidez, la flexibilidad para acometer inversiones estratégicas, y las expectativas de los accionistas e inversores.

El 27 de octubre del 2016, el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. anunció su política de dividendos para el año 2017, que sería de 0,40 euros por acción: 0,20 euros en el cuarto trimestre de 2017 y 0,20 euros en el segundo trimestre de 2018, ambos en efectivo.

El 29 de marzo de 2017 el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. decidió definir los periodos de pago de sus dividendos, de tal forma que, a partir de ese momento, el pago del dividendo en el segundo trimestre tendrá lugar en el mes de junio y el pago del dividendo en el cuarto trimestre tendrá lugar en el mes de diciembre, en ambos casos no más tarde del tercer viernes del mes correspondiente.

En este sentido, los dividendos que se hicieron efectivos durante el año 2017 se pagaron el 16 de junio y el 14 de diciembre.

En febrero de 2018, Telefónica anunció la política de remuneración para 2018: 0,40 euros por acción en efectivo, pagadero en diciembre de 2018 (0,20 euros por acción) y en junio de 2019 (0,20 euros por acción).

La Junta General de Accionistas celebrada en 2018 aprobó un reparto de dividendo en efectivo con cargo a reservas de libre disposición, mediante el pago durante 2018 de la cantidad fija de 0,40 euros brutos, pagadera en dos tramos, 0,20 euros brutos por acción el día 15 de junio de 2018 y 0,20 euros brutos por acción el día 20 de diciembre de 2018.



## 6.2. Acciones propias

Telefónica ha realizado, y puede considerar realizar, operaciones con acciones propias y con instrumentos financieros o contratos que otorguen derecho a la adquisición de acciones propias, o cuyo subyacente sean acciones de la Sociedad.

Las operaciones de autocartera tendrán siempre finalidades legítimas, entre otras:

- ejecutar programas de compra de acciones propias aprobados por el Consejo de Administración o acuerdos de la Junta General de Accionistas,
- cumplir compromisos legítimos previamente contraídos,
- cubrir programas de acciones entregables a los empleados y directivos,
- otros fines admisibles conforme a la normativa aplicable. En el pasado, las acciones propias compradas en el mercado bursátil se han utilizado para canjearlas por otros títulos-valores (como en el caso de las participaciones preferentes), intercambiarlas por participaciones en otras compañías (como el caso del canje de acciones con KPN), o reducir el número de acciones en circulación (mediante amortización de las acciones compradas) para mejorar los beneficios por acción.

Las operaciones de autocartera no se realizarán en ningún caso sobre la base de información privilegiada, ni responderán a un propósito de intervención en el libre proceso de formación de los precios. En particular, se evitará la realización de cualquiera de las conductas referidas en los artículos 83.ter.1 de la Ley del Mercado de Valores, 2 del Real Decreto 1333/2005, de 11 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley del Mercado de Valores, en materia de abuso de mercado.

Al 31 de diciembre de 2018, 2017 y 2016 Telefónica, S.A. era titular de acciones propias en autocartera, según se detalla en el cuadro que sigue:

	Número de acciones	Euros por acción		Valor Bursátil (*)	%
		Adquisición	Cotización		
Acciones en cartera 31-12-18	65.496.120	10,48	7,34	481	1,26145%
Acciones en cartera 31-12-17	65.687.859	10,48	8,13	534	1,26514%
Acciones en cartera 31-12-16	141.229.134	10,48	8,82	1.246	2,80339%

(\*) Millones de euros

Durante los ejercicios 2018, 2017 y 2016 se han producido las siguientes operaciones con acciones propias:

	Número de acciones
<b>Acciones en cartera 31-12-2015</b>	<b>141.639.159</b>
Adquisiciones	77.087.297
Planes de opciones sobre acciones de empleados	(2.869.334)
Amortización de capital	(74.627.988)
<b>Acciones en cartera 31-12-2016</b>	<b>141.229.134</b>
Adquisiciones	—
Planes de opciones sobre acciones de empleados	(3.518.795)
Amortización de capital	(72.022.480)
<b>Acciones en cartera 31-12-2017</b>	<b>65.687.859</b>
Adquisiciones	—
Planes de opciones sobre acciones de empleados	(191.739)
Otros movimientos	—
<b>Acciones en cartera 31-12-2018</b>	<b>65.496.120</b>

Durante el ejercicio 2018 y 2017 no se han realizado compras de acciones propias (668 millones de euros en el ejercicio 2016).

La operación más significativa con acciones propias en 2017 fue el canje de acciones con Koninklijke KPN NV, por el que Telefónica entregó 72,0 millones de acciones de su autocartera (representativas del 1,43% de su capital social), a cambio de 178,5 millones de acciones de su filial Telefónica Deutschland Holding AG, representativas de un 6,0% del capital de dicha sociedad, por un importe de 754 millones de euros (véase Nota 5).

Con fecha 30 de septiembre de 2017 y 2018 se produjo el vencimiento del primer y segundo ciclos, respectivamente, de los planes de incentivos a largo plazo en acciones de Telefónica, S.A. denominados "Performance and Investment Plan 2014-2019" ("PIP 2014-2019") y "Talent for the Future Share Plan (TFSP)", que no supusieron entrega de acciones (véase Nota 24).

Con fecha 31 de julio de 2017 se produjo el vencimiento del plan "Global Employee Share Plan III". Se realizó la entrega de 3.187.055 acciones propias a los empleados del Grupo que cumplieron las condiciones establecidas para recibirlas (véase Nota 24).

Con fecha 30 de junio de 2016 se produjo el vencimiento del tercer ciclo del plan de incentivos a largo plazo en acciones de Telefónica, S.A. denominado "Performance and Investment Plan 2011-2016" ("PIP 2011-2016"), que no supuso entrega de acciones a los directivos del Grupo Telefónica.

El 13 de octubre de 2016, de acuerdo con la resolución adoptada en la Junta General de accionistas celebrada el 12 de mayo de 2016, se procedió al registro de la reducción de capital con amortización de 74.627.988 acciones propias que supuso una minoración de este epígrafe en 813 millones de euros.

La Compañía mantiene un instrumento financiero derivado liquidable por diferencias sobre un nominal equivalente a 21,7 millones de acciones de Telefónica en 2018 (35,2 millones de acciones en 2017), que se encuentra registrado en el epígrafe de "Pasivos financieros corrientes" del estado de situación financiera adjunto.

### 6.3. Acontecimientos posteriores

Desde el 31 de diciembre de 2018 y hasta la fecha de formulación de los presentes estados financieros consolidados, se han producido en el Grupo Telefónica los siguientes acontecimientos.

- El 23 de enero de 2019, Telefónica comunicó que Telefónica UK Limited y Vodafone Limited suscribieron un acuerdo no vinculante destinado a reforzar su actual acuerdo de compartición de redes en el Reino Unido. El objetivo es ampliar el plazo del acuerdo de compartición de redes existente e incluir 5G en los emplazamientos de red que ambas comparten, así como modernizar sus redes de transmisión con cables de fibra óptica de mayor capacidad. Asimismo, las partes tienen intención de delegar actividades adicionales en Cornerstone Telecommunications Infrastructure Limited (CTIL), empresa participada por ambas compañías, responsable de la gestión de la infraestructura pasiva de las torres de ambas partes.
- El 23 de enero de 2019, Telefónica comunicó que le ha sido notificada resolución parcialmente estimatoria dictada por el Tribunal Económico-Administrativo Central en el marco de las reclamaciones económico-administrativas interpuestas frente a las liquidaciones que pusieron fin a la inspección del Impuesto sobre Sociedades correspondiente a los ejercicios 2008 a 2011. Dicha estimación parcial dará lugar a la devolución de impuestos satisfechos en exceso en dichos ejercicios. En este momento no resulta posible cuantificar con exactitud el importe de dichas devoluciones por cuanto, como el propio Tribunal Económico-Administrativo Central establece en su resolución la cuantificación definitiva de lo que se resuelve deberá hacerse en ejecución del fallo.
- El 23 de enero de 2019, Telefónica, S.A. amortizó 100 millones de euros del préstamo bilateral formalizado el 20 de diciembre de 2017.
- El 24 de enero de 2019, la filial de Telefónica, Telefónica Centroamérica Inversiones, S.L., sociedad participada, directa e indirectamente, al 60% por Telefónica y al 40% por Corporación Multi Inversiones, alcanzó un acuerdo con América Móvil, S.A.B. de C.V. para la venta de la totalidad del capital social de Telefónica Móviles Guatemala, S.A. y el 99,3% de Telefónica Móviles El Salvador, S.A. de C.V. El cierre de la venta de Telefónica El Salvador está sujeto a las pertinentes condiciones regulatorias mientras que el cierre de la venta de Telefónica Móviles Guatemala tuvo lugar en dicha fecha.

El importe agregado de la transacción (enterprise value) para ambas compañías es de 648 millones de dólares estadounidenses (aproximadamente, 570 millones de euros al tipo de cambio del acuerdo, correspondiendo 293 millones de euros a Telefónica Móviles Guatemala y 277 millones de euros a Telefónica Móviles El Salvador).

- El 25 de enero de 2019, Telefónica Emisiones, S.A.U. amortizó obligaciones por importe de 150 millones de euros las cuales fueron emitidas el 25 de enero de 2017. Estas obligaciones contaban con la garantía de Telefónica, S.A.
- El 5 de febrero de 2019, Telefónica Emisiones, S.A.U., realizó al amparo de su Programa de emisión de deuda *Guaranteed Euro Programme for the Issuance of Debt Instruments* (Programa EMTN), una emisión de bonos en el euromercado con la garantía de Telefónica por un importe de 1.000 millones de euros. Esta emisión, con vencimiento el 5 de febrero de 2024, tiene un cupón anual del 1,069% y un precio de emisión a la par (100%). Los fondos netos que se obtengan de esta emisión servirán para financiar proyectos destinados a incrementar la eficiencia energética mediante la transformación de la red de cobre a fibra óptica en España.
- El 14 de febrero de 2019, una vez obtenidas las aprobaciones regulatorias pertinentes, Telefónica transmitió el 100% del capital social de Antares al Grupo Catalana Occidente por un importe total de 161 millones de euros.

En la misma fecha de la venta, Telefónica y el Grupo Catalana Occidente firmaron un acuerdo por el que Grupo Catalana Occidente continuará gestionando las pólizas colectivas del Grupo Telefónica de forma exclusiva durante los próximos 10 años.

- El 18 de febrero de 2019, Telefónica, S.A. amortizó anticipadamente 500 millones de euros del préstamo bilateral de 1.000 millones de euros firmado el 26 de junio de 2014 y cuyo vencimiento original era el 26 de junio de 2019.
- Con fecha 20 de febrero de 2019, el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. ha autorizado la venta de los negocios del Grupo Telefónica en Panamá, Nicaragua y Costa Rica. Se estima que el cierre del acuerdo tenga lugar en el corto plazo.

El detalle de los activos y pasivos de estas compañías a 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

Millones de euros	Telefónica Móviles Panamá, S.A.	Telefonía Celular de Nicaragua, S.A.	Telefónica de Costa Rica TC, S.A.
Activos no corrientes	332	146	177
Activos corrientes	34	38	51
<b>Total Activos</b>	<b>366</b>	<b>184</b>	<b>228</b>
Pasivos no corrientes	69	21	32
Pasivos corrientes	71	49	53
<b>Total Pasivos</b>	<b>140</b>	<b>70</b>	<b>85</b>

## 6.4. Información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas

Las compañías españolas del Grupo Telefónica adaptaron sus procesos internos y su política de plazos de pago a lo dispuesto en la Ley 15/2010 (modificada por la Ley 31/2014) y en el Real Decreto-ley 4/2013, que modifican la Ley 3/2004 por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. En este sentido, las condiciones de contratación a proveedores comerciales en el ejercicio 2018 han incluido periodos de pago iguales o inferiores a los 60 días, de acuerdo con los plazos pactados entre las partes.

Por motivos de eficiencia y en línea con los usos habituales del comercio, las diversas compañías del Grupo Telefónica en España tienen establecido un calendario de pago a proveedores en virtud del cual la mayor parte de los pagos se realizan en días fijos de cada mes. Las facturas cuyo vencimiento se produce entre dos días de pago, son satisfechas el siguiente día de pago fijado en calendario.

Los pagos a proveedores españoles que durante el ejercicio 2018 han excedido el plazo legal establecido, son derivados de circunstancias o incidencias ajenas a la política de pagos establecida, entre las que se encuentran principalmente el retraso en la emisión de facturas (obligación legal del proveedor), el cierre de los acuerdos con los proveedores en la entrega de los bienes o prestación del servicio, o procesos puntuales de tramitación.

El periodo medio de pago a proveedores de las compañías del Grupo Telefónica en España en 2018, calculado de acuerdo con los criterios establecidos en la disposición adicional única de la Resolución de 29 de enero de 2016 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, asciende a 49 días (53 días en 2017).

## 6.5. Glosario

A continuación, se presentan las definiciones de algunos términos técnicos utilizados en el presente Informe de Gestión:

**“Accesos”** se refiere a cualquier conexión o cualquier servicio de telecomunicaciones ofrecido por Telefónica. Un cliente puede contratar múltiples servicios, por lo que contabilizamos el número de accesos o servicios contratados por el cliente. Por ejemplo, un cliente que tiene una línea de telefonía fija y un servicio de banda ancha, representa dos accesos en lugar de uno.

**“Accesos de Telefonía Fija”** incluye la red telefónica pública conmutada, o PSTN, líneas telefónicas de uso público, y líneas y circuitos RDSI (servicios integrados de red digital). A efectos del cálculo de nuestro número de accesos de telefonía fija, multiplicamos nuestras líneas de servicio de la siguiente manera: PSTN (x1); RDSI básico (x1); primaria RDSI (x30, x20 o x10).

**“Accesos de Internet y Datos / Accesos de Banda Ancha Fija (BAF)”** incluye accesos de banda ancha minorista (accesos "ADSL", accesos "VDSL", satélite, fibra óptica y circuitos de más de 2 Mbps), banda estrecha (servicio de Internet a través de las líneas PSTN) y los circuitos restantes de clientes finales que no son de banda ancha. El "ADSL desnudo" permite a los clientes suscribirse a una conexión de banda ancha sin pagar cuota mensual de línea fija.

**“Accesos Móviles”**. Los accesos a la red móvil son de voz y/o datos (incluyendo la conectividad). Los accesos móviles se clasifican en accesos de contrato y prepago.

**“Accesos mayoristas”** se refiere al acceso que les proveemos a nuestros competidores, que luego ellos les venden a sus clientes residenciales o de empresas.

**“Accesos mayoristas ADSL”** significa accesos de banda ancha y fibra que ofrecemos a nuestros competidores, que luego venden servicios a través de estos accesos a sus clientes residenciales o de empresas.

**“Actividad comercial”** incluye las altas de accesos, la sustitución o canje de equipos celulares y las migraciones.

**“Altas”** corresponden al número de accesos nuevos en la compañía en un periodo.

**“ARPU”** es el ingreso medio por acceso por mes. El ARPU se calcula dividiendo el total de los ingresos brutos por servicio (excluyendo ingresos de roaming entrantes) procedentes de los accesos a una fecha en concreto dividido entre el número de meses del periodo, entre el número medio ponderado de los accesos para el mismo período, y luego se divide por el número de meses del periodo.

**“ARPU de Datos”** es el promedio de ingresos de datos por acceso al mes. El ARPU de datos se calcula dividiendo el total de los ingresos de datos (Servicios de mensajes simples (SMS), servicio de mensajería multimedia (MMS), resto de servicios de datos móviles como son la conectividad móvil e internet móvil, mensajes premium, descarga de tonos y logos, correo móvil y conectividad WAP) de los accesos en un periodo determinado, dividido por el número promedio ponderado de los accesos para el mismo período, y luego se divide por el período determinado.

**“Backhaul”** es el tramo de la red que va desde los circuitos propios o alquilados que se utilizan para transportar el tráfico desde las estaciones base (o sites) en las que es capturado hasta las centrales de conmutación donde es distribuido.

**“Banda Ancha Móvil”** incluye **Internet móvil** (acceso a internet desde dispositivos que también se utilizan para realizar llamadas de voz, como por ejemplo son los smartphones) e incluye **Conectividad móvil** (acceso a Internet desde dispositivos que complementan a la banda ancha fija, tales como “PC Cards /dongles”, que permiten la descarga en movimiento de grandes cantidades de datos).

**“Banda Ancha mayoristas”** se refiere al acceso de banda ancha o fibra que les proveemos a nuestros competidores, que luego ellos les venden a sus clientes residenciales o de empresas.

**“Bucle desagregado/compartido”** incluye los accesos a los dos extremos del bucle local de cobre alquilados a otros operadores para ofrecer servicios de voz y de DSL (bucle completamente desagregado) o sólo el servicio DSL (bucle desagregado compartido).

“**Bucle local**” es el circuito físico que conecta el punto de terminación de red en las dependencias del abonado a la red de distribución principal o instalación equivalente de la red pública de telefonía fija.

“**Churn**” indica el porcentaje de desconexiones sobre los accesos medios de un periodo determinado.

“**Cloud computing**” es un servicio de informática en la nube, más que un producto; el cual permite ofrecer servicios de computación a través de Internet. Servicio mediante el cual los recursos compartidos, software, e información se proporcionan a los ordenadores y a otros dispositivos como una utilidad en la red (normalmente Internet).

“**Cloud Phone**” es una aplicación que permite transferir archivos entre dos smartphones de manera sencilla.

“**Contenidos Catch Up**”, los contenidos que se pueden ver en su versión web a partir del día siguiente de su transmisión en TV y que permanecen disponibles un cierto periodo de días después de su publicación.

“**Convergente**” es ofrecer varios servicios por un único precio.

“**Cuota Mercado**” se refiere al porcentaje que representa el número de accesos finales o de ingresos del operador con respecto al mercado total existente en su área de concesión.

“**E-care**” son servicios de atención al cliente a través de Internet.

“**FTTH**” o “**Fibra para el Hogar**” es el uso e instalación de la fibra óptica desde un punto central directamente hasta edificios particulares como residencias, edificios de apartamentos y oficinas para proporcionar acceso a internet de alta velocidad.

“**FTTx**” es un término genérico para designar cualquier acceso de banda ancha sobre fibra óptica que sustituya total o parcialmente el cobre del bucle de acceso.

“**Ganancia Neta**” es la diferencia entre la base de accesos al cierre de un período y al comienzo de dicho período.

“**HDTV**” o “**high definition TV**” por sus siglas en inglés o **televisión de alta definición**, tiene al menos el doble de resolución que la televisión con definición estándar (SDTV), razón por la cual se puede mostrar mucho más detalle en comparación a un televisor analógico o un disco digital versátil (DVD) normal.

“**Ingresos**” se refiere a las ventas y a los ingresos provenientes de la prestación de los servicios.

“**Ingresos de datos no SMS**” son todos los ingresos de datos excluyendo los ingresos por SMS.

“**Ingresos de Interconexión**” son los ingresos recibidos de los otros operadores que utilizan nuestras redes para terminar sus llamadas o mensajes, o conectar con nuestros clientes.

“**Ingresos de Datos**” incluye los ingresos procedentes de SMS, MMS, otros servicios de datos móviles como la conectividad móvil e internet móvil, mensajes premium, descarga de tonos y logos, correo móvil y conectividad WAP al cliente final.

“**Ingresos del servicio**” se refiere a los ingresos menos los ingresos por venta de terminales. Los ingresos por servicios se relacionan principalmente con los servicios de telecomunicaciones, especialmente los ingresos de voz y datos (SMS y tráfico de datos de descarga y los ingresos de carga) consumidos por nuestros clientes.

“**IP TV**” (**Internet Protocol Television o televisión con protocolo de internet**) son sistemas de distribución por suscripción de señales de televisión o vídeo usando conexiones de banda ancha sobre el protocolo IP.

“**IT**” o tecnología de la información, es el estudio, diseño, desarrollo, implementación, soporte o dirección de los sistemas de información computarizados, en particular de software de aplicación y hardware de computadoras.

“**LTE**” significa Long Term Evolution o tecnología de acceso móvil 4G.

“**Must carry**” es la obligación de la TV de Pago (cable/satélite) de tener que incorporar ciertas cadenas de TV abierta.

“**MVNO**”, u operador móvil virtual, es un operador de telefonía móvil que no tiene derecho a usar el espectro para la prestación de servicios móviles. En consecuencia, un Operador Móvil Virtual debe suscribir un acuerdo

de acceso con un operador de red móvil para ofrecer acceso móvil a sus clientes. Un MVNO paga una cuantía al operador de red móvil por el uso de la infraestructura para facilitar la cobertura a sus clientes.

“**M2M**” o máquina a máquina, se refiere a las tecnologías que permitan tanto a los sistemas móviles e inalámbricos comunicarse con otros dispositivos de la misma capacidad.

“**OTT**” o “**over the top services**” son servicios a través de internet (como televisión).

“**Paquetes**” son productos combinados que combinan servicios fijos (línea fija, banda ancha y televisión) y servicios móviles.

“**Retransmisión consentida**” (“**must offer**”): obligación que se impone a las cadenas de TV abierta de ofrecer sus canales a determinados difusores de TV de Pago (cable/satélite).

“**Servicios de Conectividad**”, servicios sobre una red de Internet (fija o móvil).

“**SIM**” significa módulo de identidad de abonado, una tarjeta inteligente extraíble utilizado en teléfonos móviles, módems USB, etc. para identificar al usuario en la red.

“**SMS P2P**” significa servicio de mensajes cortos de persona a persona (normalmente enviado por clientes de telefonía móvil).

“**SVAs**” o Servicios de Valor Añadido como el correo electrónico, banca por internet, teleconferencias...

“**Tacyt**” es una herramienta de ciber seguridad que supervisa, almacena, analiza, correlaciona y clasifica aplicaciones móviles.

“**Tarifa de terminación Fija**” es una tarifa establecida para la red fija, cuando un cliente realiza una llamada a otro cliente de otro operador de red.

“**Tarifa de terminación Móvil**” que es el cargo por minuto o SMS pagado por un operador de red de telecomunicaciones a otro operador, cuando un cliente realiza una llamada a otro operador de red.

“**Trackers**”, o rastreadores es un servidor especial que contiene la información necesaria para que los usuarios se conecten con otros usuarios.

“**Tráfico de voz**” significa minutos de voz utilizados por nuestros clientes durante un período determinado, tanto de salida como de entrada.

“**Tráfico de datos**” incluye todo el tráfico de los servicios de acceso a internet, de mensajería (SMS, MMS) y de conectividad que es transportado por las redes de Telefónica.

“**TV de Pago**” incluye televisión por cable, por satélite, y televisión a través de protocolo de internet (IPTV).

“**VHCN**” o “**Very High Capacity Network**” significa redes de muy alta capacidad.

“**VoIP**” significa voz sobre IP (protocolo de internet).

“**VU-M (Valor de Uso Móvil)**” significa tarifa de interconexión móvil.





**TELEFÓNICA, S.A.**

Informe de Verificación Independiente  
31 de diciembre de 2018



## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

A los accionistas de Telefónica, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera - Responsabilidad y bienestar digital adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, de Telefónica, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, Telefónica o el Grupo o la Compañía) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado 2018 de Telefónica (en adelante, Informe de Gestión).

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla incluida en el apartado “2.9.9. Tabla de cumplimiento GRI - Ley 11/2018, de 28 de diciembre” del EINF adjunto.

Asimismo, hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento moderado de la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta en relación a la información incluida en el apartado “1.7. Nuestra relación con los grupos de interés” del Informe de Gestión, preparada de acuerdo con lo establecido en la Norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (AA1000APS) emitida por AccountAbility.

### Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de Telefónica, así como el contenido del mismo, son responsabilidad de los Administradores de Telefónica, S.A.. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) según la opción Exhaustiva, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado “2.9.9. Tabla de cumplimiento GRI - Ley 11/2018, de 28 de diciembre” del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Telefónica, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF, así como de la aplicación de los principios de la Norma AA1000APS (2008).

### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

---

*PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España  
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es*

1



El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

### **Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento moderado (tipo 2) de acuerdo con la Norma AA1000 Assurance Standard emitida por AccountAbility.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Telefónica que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Telefónica para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 en función del análisis de materialidad realizado por Telefónica y descrito en el apartado “1.8. Aspectos materiales de nuestra actividad”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2018.
- Análisis de la documentación y actuaciones realizadas en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS (2008).
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- En relación con los indicadores referentes a consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero, hemos comprobado que han sido verificados por terceros independientes de acuerdo con la norma ISO 14064-3 y hemos evaluado la competencia, capacidad y objetividad del equipo verificador y la adecuación de su trabajo, en base a la revisión de la planificación de los trabajos e informes emitidos.



- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

### **Conclusión**

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- El EINF de 2018 de Telefónica correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI, según la opción Exhaustiva, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado “2.9.9. Tabla de cumplimiento GRI - Ley 11/2018, de 28 de diciembre” del citado Estado.
- La información incluida en el apartado “1.7. Nuestra relación con los grupos de interés” del Informe de Gestión de Telefónica, relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el contenido previsto en la Norma AA1000APS (2008).

### **Recomendaciones**

En relación con las observaciones y recomendaciones de mejora surgidas en la realización de nuestro encargo de aseguramiento, a continuación, se muestra un resumen de las recomendaciones principales relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS (2008), las cuales no modifican nuestra conclusión de aseguramiento limitado o moderado expresadas en el presente informe.

#### *Inclusividad*

Telefónica, en el apartado “1.7. Nuestra relación con los grupos de interés” del Informe de Gestión recoge información sobre la relación de la empresa con sus principales grupos de interés. Gracias a la actividad desarrollada por el Panel de Negocio Responsable, a través del Panel Asesor y Panel Extendido, se identifican y establecen canales de comunicación directa con los grupos de interés. Como novedad, en 2018 se ha actualizado el mapa de grupos de interés, a nivel local, favoreciendo la identificación de las distintas organizaciones que mejor representan a sus principales públicos a nivel local.

En este sentido, se recomienda identificar de una manera más pormenorizada las temáticas a abordar con los distintos grupos de interés en función de las peculiaridades que se identifiquen en cada ubicación local, mediante el levantamiento de paneles locales o incluso a través de consultas específicas adaptadas a cada uno de los mismos.

Por último, se recomienda establecer canales de respuesta multidireccionales como foros, de tal manera que los diferentes integrantes de los grupos de interés puedan interactuar entre sí. En este sentido, la Compañía podrá analizar sus demandas de una manera más ajustada y satisfacer sus necesidades.

#### *Relevancia*

Fruto de la implementación efectiva de los procesos de diálogo establecidos con los grupos de interés por el Panel de Negocio Responsable, durante 2018 se ha reforzado el proceso de priorización de los asuntos relevantes. El conocimiento detallado de la importancia de los asuntos para los grupos de interés ha sido complementado con el análisis interno de Telefónica, permitiéndole perfeccionar su Análisis de Materialidad y el nivel de relevancia de cada asunto.



En este sentido, se recomienda a Telefónica avanzar en el seguimiento de los resultados y conclusiones obtenidas en las reuniones de Panel de Negocio Responsable y garantizar su inclusión en el Análisis de Materialidad para así, asegurar la continua revisión y actualización de los asuntos identificados y su priorización.

#### *Capacidad de respuesta*

La actual estrategia de relación con los grupos de interés de Telefónica supone el establecimiento de objetivos para dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés y el establecimiento de métricas que permiten evaluar la visión de la Compañía que tienen los diferentes grupos de interés. Asimismo, Telefónica identifica los asuntos relevantes identificados, exponiendo cómo la Compañía responde a las necesidades de sus grupos de interés.

En este sentido, se recomienda seguir trabajando para asegurar que las iniciativas, planes y programas derivados del análisis de las expectativas de los grupos de interés sean implementados y evaluados a través de indicadores que permitan realizar un seguimiento del impacto en los distintos grupos de interés y su alineamiento con el desempeño de la Compañía. Asimismo, se recomienda analizar en profundidad los resultados del diálogo mantenido con los grupos de interés de tal manera que sus necesidades se vean resueltas gracias al establecimiento de planes de acción incorporados en la estrategia de negocio

#### **Uso y distribución**

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Pablo Bascones

21 de febrero de 2019



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-42

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS  
AUDITORES, S.L.

2019 Núm. 01/19/01086

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe sobre trabajos distintos  
a la auditoría de cuentas



## **INFORME DE ASEGURAMIENTO RAZONABLE INDEPENDIENTE SOBRE EL DISEÑO Y EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO SOBRE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)**

Al Consejo de Administración de Telefónica, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento razonable del diseño y la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (en adelante SCIIF) y la descripción que sobre el mismo se incluye en el Informe adjunto que forma parte de la sección correspondiente del Informe Anual de Gobierno Corporativo del Informe de gestión que acompaña a las cuentas anuales consolidadas de Telefónica, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo Telefónica) al 31 de diciembre de 2018. Dicho sistema está basado en los criterios y políticas definidos por el Grupo Telefónica de acuerdo con las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe “Internal Control-Integrated Framework 2013”.

Un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera es un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable, e incluye aquellas políticas y procedimientos que: (i) permiten el mantenimiento de una forma precisa, a un nivel razonable de detalle, de los registros que reflejan las transacciones realizadas; (ii) proporcionan una seguridad razonable de que las transacciones se registran de una forma apropiada para permitir la preparación de la información financiera, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable y que éstas se realizan únicamente de acuerdo con las autorizaciones establecidas; y (iii) proporcionan una seguridad razonable en relación con la prevención o detección a tiempo de adquisiciones, uso o venta no autorizados de activos del Grupo que pudieran tener un efecto material en la información financiera.

### **Limitaciones inherentes**

En este sentido, hay que tener en cuenta que, dadas las limitaciones inherentes a todo Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del mismo, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, por lo que pueden producirse errores, irregularidades o fraudes que pudieran no ser detectados. Por otra parte, la proyección a periodos futuros de la evaluación del control interno está sujeta a riesgos tales como que dicho control interno resulte inadecuado a consecuencia de cambios futuros en las condiciones aplicables, o que en el futuro se pueda reducir el nivel de cumplimiento de las políticas o procedimientos establecidos.

### **Responsabilidad de los Administradores**

Los Administradores de Telefónica, S.A. son responsables de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, así como de la evaluación de su eficacia, del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la información relativa al SCIIF adjunta.

### **Nuestra Responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento razonable sobre el diseño y la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de Grupo Telefónica, basándonos en el trabajo que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento razonable de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

---

*PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España  
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es*

Un trabajo de seguridad razonable incluye la comprensión del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, la evaluación del riesgo de que puedan existir debilidades de control interno materiales, de que los controles no estén adecuadamente diseñados o no operen de una forma eficaz, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre el diseño y la aplicación efectiva de dicho sistema, que se basan en nuestro juicio profesional, y la realización de aquellos otros procedimientos que se consideren necesarios.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

### **Nuestra Independencia y Control de Calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

### **Opinión**

En nuestra opinión, el Grupo Telefónica mantenía, al 31 de diciembre de 2018, en todos los aspectos significativos, un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018 efectivo, el cual está basado en los criterios y políticas definidos por la Dirección del Grupo Telefónica de acuerdo con las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe “Internal Control – Integrated Framework 2013”.

Asimismo, la descripción del Informe sobre el SCIIF adjunta al 31 de diciembre de 2018 ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los requisitos establecidos por el artículo 540 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y con la Circular nº 5/2013 de fecha 12 de junio de 2013 de la CNMV, modificada por la Circular nº 7/2015 de la CNMV de fecha 22 de diciembre de 2015 y la Circular nº 2/2018 de 12 de junio de la CNMV a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

Este trabajo no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de la auditoría vigente en España, por lo que no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Virginia Arce Peralta

21 de febrero de 2019