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

Informe de Auditoría,
Cuentas Anuales Consolidadas e
Informe de Gestión Consolidado
al 31 de diciembre de 2019

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 sociedades dependientes que componen el Grupo Telefónica (el Grupo), que comprenden el estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2019, 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 2019, 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.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría

Valoración de los fondos de comercio

Tal y como se detalla en las notas 3 y 7 de las cuentas anuales consolidadas, a 31 de diciembre de 2019 el valor de los fondos de comercio asciende a 25.403 millones de euros.

Para determinar si existe deterioro, para cada unidad generadora de efectivo a la que se asigna el fondo de comercio, la dirección realiza una evaluación de deterioro con carácter anual o cuando se producen cambios en circunstancias o eventos que indiquen que el valor contable pudiera no ser íntegramente recuperable. La dirección calcula los importes recuperables de cada unidad generadora de efectivo como el mayor entre el valor razonable deducidos los costes de enajenación y el valor en uso. Al determinar el valor en uso de las distintas unidades generadoras de efectivo, los flujos de efectivo proyectados se basan en los planes estratégicos aprobados por el consejo de administración.

Las proyecciones de los flujos de efectivo de la dirección requieren alto grado de juicio en la estimación de hipótesis clave tales como el margen OIBDA de largo plazo, el ratio de inversiones de largo plazo, la tasa de descuento y la tasa de crecimiento a perpetuidad, que se verían significativamente afectadas por las tendencias futuras en la economía, entorno competitivo, regulatorio y tecnológico en cada uno de los países en los que opera el Grupo Telefónica.

Como se describe en la Nota 7, en el ejercicio se ha registrado un deterioro por importe de 206 millones de euros relacionado con la unidad generadora de efectivo de Telefónica Argentina como resultado del empeoramiento de las condiciones macroeconómicas en el país y factores específicos del mercado local.

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, valor razonable deducidos los costes de enajenación o el valor en uso, de las unidades generadoras de efectivo a las que se asignan 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 importe recuperable de las unidades generadoras de efectivo.
- Comprobación de la consistencia de los datos utilizados en el cálculo del valor recuperable con los planes estratégicos aprobados por el consejo de administración.
- Análisis del grado de cumplimiento del presupuesto respecto al considerado en el 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 y sectorial.
- Análisis de sensibilidad sobre determinadas hipótesis clave.
- 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
Adicionalmente, como se indica en la nota 7, las unidades generadoras de efectivo correspondientes a Telefónica Argentina y Telefónica Perú presentan un mayor riesgo de deterioro ante variaciones de las hipótesis clave. Se trata de una cuestión clave de nuestra auditoría por los juicios significativos realizados por la dirección en la estimación de las hipótesis clave que sustentan los valores recuperables de las unidades generadoras de efectivo, que a su vez ha requerido un alto grado de juicio y esfuerzo del auditor al evaluar dichas hipótesis.	
Reconocimiento de ingresos (Ingresos reconocidos pendientes de facturar) Los ingresos por ventas y prestaciones de servicios del Grupo Telefónica provienen principalmente de la venta de productos y prestación de diversos servicios de telecomunicaciones. 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 elemento identificable 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. El reconocimiento de ingresos del Grupo depende significativamente de los sistemas de información y la estructura tecnológica, que incluye un número elevado de sistemas con los que operan las diferentes sociedades del Grupo. Así mismo, el Grupo ha continuado implementando planes para transformar algunos de los sistemas que soportan procesos relevantes del reconocimiento de ingresos durante el ejercicio.	Hemos realizado procedimientos de auditoría con la participación de nuestros especialistas en procesos y sistemas de tecnología de la información sobre el proceso de reconocimiento de ingresos, entre los que se incluyen: • Entendimiento del entorno de control, evaluación y comprobación de los controles relevantes sobre el proceso y los controles generales informáticos sobre los principales sistemas 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 y de la exactitud de los datos que soportan la estimación. • Pruebas en detalle sobre transacciones de ingresos, comprobando la evidencia justificativa de dichas transacciones, utilizando técnicas de muestreo. • Pruebas en detalle sobre la facturación realizada con posterioridad al cierre del ejercicio y su coherencia con las estimaciones realizadas, utilizando técnicas de muestreo.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
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 diversas fuentes de datos y tipos de ingresos procesados por los sistemas de información, e información histórica. Identificamos esta área como aspecto clave a considerar en la auditoría del Grupo, por la complejidad del proceso utilizado por la dirección para estimar los ingresos reconocidos pendientes de facturar dada la diversidad de fuentes de datos, tipos de ingresos y el número de sistemas que soportan la información. Esto a su vez implica un alto grado de juicio y esfuerzo en el diseño y la realización de nuestros procedimientos de auditoría. Véanse notas 3 y 14 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.	En base a los procedimientos realizados, consideramos que las estimaciones realizadas por la dirección son razonables en lo relativo al reconocimiento de ingresos por ventas y prestaciones de servicios pendientes de facturar a cierre del ejercicio.

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

Como se describe en las notas 3, 24 y 25, el Grupo mantiene provisiones por contingencias fiscales y regulatorias en Telefónica Brasil por importe de 348 millones de euros y 253 millones de euros, respectivamente, relacionadas con litigios para los que la dirección considera que la pérdida es probable y el importe de la pérdida se ha podido estimar de forma fiable.

La dirección no reconoce una provisión cuando, después de evaluar la información disponible, concluye que no es probable que se incurra en una pérdida en los litigios pendientes. El Grupo desglosa en las notas 24 y 25 de la memoria consolidada las contingencias de Telefónica Brasil en las que no existe un riesgo probable de pérdida pero se mantiene un riesgo posible de que dicha pérdida termine produciéndose, y en el caso de las contingencias relacionadas con el impuesto sobre beneficios, cuando se considera que es probable que la autoridad tributaria aceptará el tratamiento fiscal incierto.

Hemos realizado procedimientos de auditoría con la participación de nuestros expertos en materia fiscal y regulatoria, sobre el proceso establecido por el Grupo para identificar y evaluar los litigios y reclamaciones abiertos en Telefónica Brasil, entre los que se incluyen:

- Entendimiento y evaluación de los controles internos relevantes relacionados con el proceso de identificación y registro de contingencias.
- Obtención y evaluación de confirmaciones de los asesores, internos y externos, con los que trabaja Telefónica Brasil.
- Evaluación de la razonabilidad de la estimación realizada por la dirección sobre si un resultado desfavorable para un determinado asunto puede ser posible o probable y razonablemente estimado.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
Se trata de un área clave de nuestra auditoría por los juicios significativos realizados por la dirección para determinar el importe y la probabilidad de que los litigios en Telefónica Brasil concluyan con una pérdida. Esto a su vez ha requerido un alto grado de juicio del auditor y esfuerzo para evaluar los juicios de la dirección en la estimación de las pérdidas por litigios fiscales y regulatorios en Telefónica Brasil.	• Evaluación del 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 los pasivos contingentes por litigios fiscales y regulatorios en Telefónica Brasil.
Adopción de la norma NIIF 16 – Arrendamientos Tal y como se describe en las notas 2 y 3 de las cuentas anuales consolidadas, el Grupo Telefónica ha adoptado la norma NIIF 16 – Arrendamientos con efecto 1 de enero de 2019 utilizando el método retrospectivo modificado. La información comparativa de ejercicios anteriores no ha sido modificada. La adopción de esta norma ha dado lugar al registro de activos por derechos de uso por valor de 7.616 millones de euros y deudas por arrendamientos por valor de 7.600 millones de euros a 1 de enero de 2019. Como se indica en la nota 2, el proceso para la adopción ha sido complejo debido a factores tales como la gran cantidad de contratos de arrendamiento con los que cuenta el Grupo, la diversidad de las fuentes de datos de origen, la adaptación de sistemas de gestión de la información de arrendamientos y el juicio de la dirección para concluir sobre el plazo de los arrendamientos y la estimación de las tasas de descuento. Identificamos este asunto como una cuestión clave de la auditoría por el nivel de complejidad del proceso seguido por la dirección para la adopción de la norma, debido al alto volumen de contratos, fuentes de datos y sistemas involucrados en el reconocimiento de los activos por derecho de uso y las deudas por arrendamientos, basados en el juicio para determinar el plazo de los arrendamientos y la estimación de las tasas de descuento. Esto a su vez ha requerido un alto grado de juicio y esfuerzo en la realización de los procedimientos diseñados para evaluar la adopción por primera vez de la norma NIIF 16 – Arrendamientos.	Hemos realizado procedimientos de auditoría sobre el proceso de adopción de la norma NIIF 16 - Arrendamientos, entre los que se incluyen: • Entendimiento y evaluación de las políticas contables empleadas por la dirección en la determinación, cálculo y contabilización de los arrendamientos conforme a esta norma, así como las soluciones prácticas empleadas. • Entendimiento del entorno de control, evaluación y comprobación de los controles clave sobre el proceso de adopción de la norma. • Pruebas en detalle sobre la totalidad y exactitud de la información relativa a los contratos de arrendamiento registrados en los sistemas. • Evaluación de las hipótesis utilizadas por la dirección para la determinación de los periodos de arrendamiento y, con la colaboración de nuestros expertos en valoración de instrumentos financieros, de las hipótesis utilizadas para la estimación de las tasas de descuento. • Comprobación de si los desgloses incluidos en las cuentas anuales consolidadas están de acuerdo con la normativa aplicable. En base a los procedimientos realizados, consideramos razonables los juicios de la dirección relativos a la adopción de la norma y consistentes con la información contenida en las cuentas anuales consolidadas.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2019, 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 2019 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 18 de febrero de 2020.

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 desglosan en la nota 29.e) de la memoria de las cuentas anuales consolidadas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

Virginia Arce Peralta (16096)

20 de febrero de 2020

AUDITORES
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

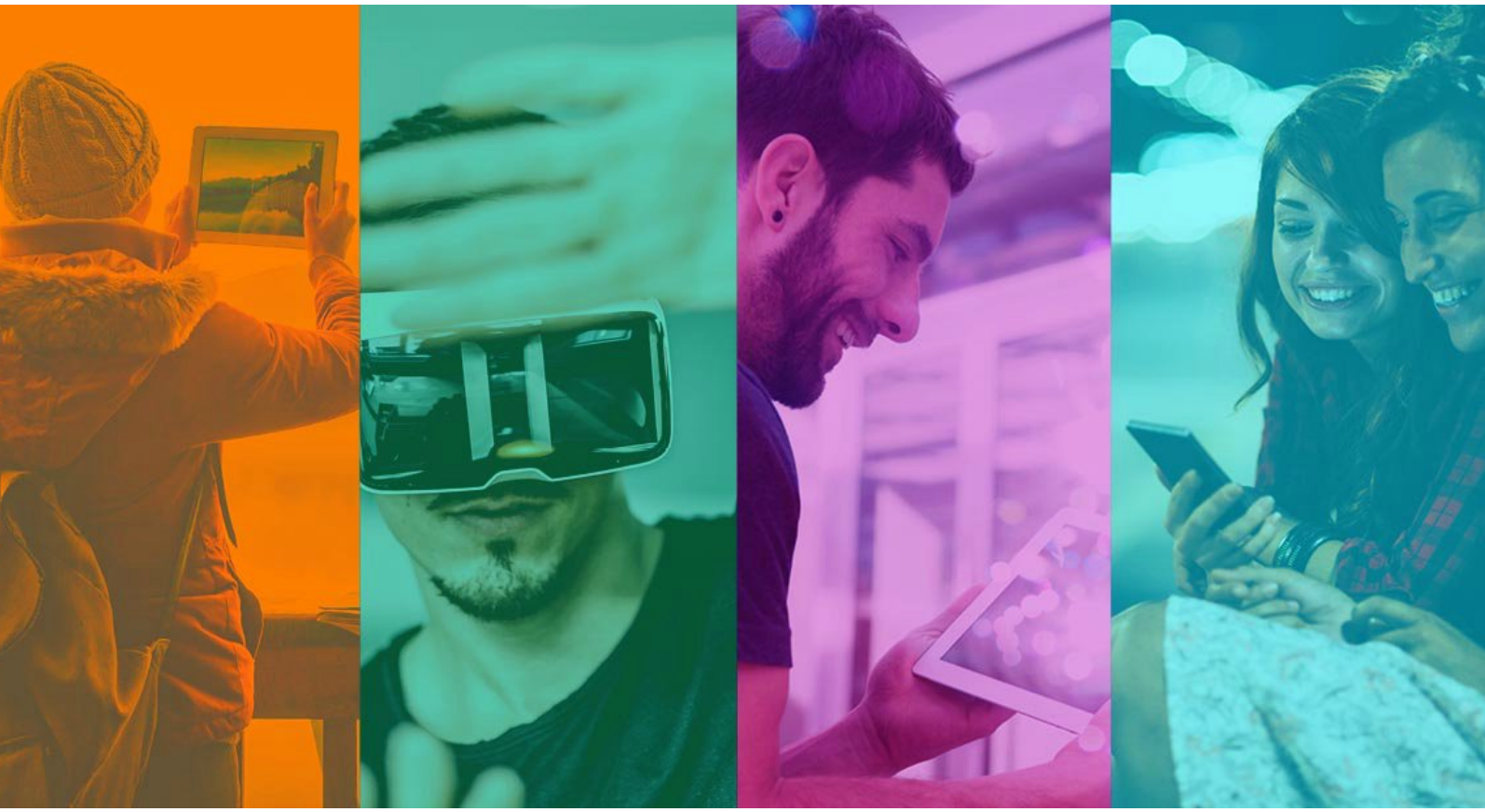
2020 Núm. 01/20/01036
96,00 EUR
SELLO CORPORATIVO:
Informe de auditoría de cuentas sujeto a la normativa de auditoría de cuentas española o internacional

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

ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS (CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS) E INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

correspondientes al ejercicio 2019

2019



Índice

Estados de situación financiera consolidados 3
Cuentas de resultados consolidadas 4
Estados de resultados globales consolidados 5
Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado 6
Estados de flujos de efectivo consolidados 8
Memoria consolidada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019 9
Nota 1. Introducción e información general 10
Nota 2. Bases de presentación de los estados financieros consolidados 11
Nota 3. Normas de valoración 24
Nota 4. Información financiera por segmentos 32
Nota 5. Combinaciones de negocio y operaciones con intereses minoritarios 38
Nota 6. Intangibles 40
Nota 7. Fondo de comercio 42
Nota 8. Inmovilizado material 47
Nota 9. Derechos de uso 49
Nota 10. Empresas asociadas y negocios conjuntos 50
Nota 11. Partes vinculadas 51
Nota 12. Activos financieros y otros activos no corrientes 53
Nota 13. Existencias 56
Nota 14. Cuentas a cobrar y otros activos corrientes 57
Nota 15. Otros activos financieros corrientes 58
Nota 16. Desglose por categorías de activos financieros 59
Nota 17. Patrimonio neto 61
Nota 18. Pasivos financieros 68
Nota 19. Instrumentos financieros derivados y políticas de gestión de riesgos 73
Nota 20. Deudas por arrendamientos 91
Nota 21. Cuentas a pagar y otros pasivos no corrientes 92
Nota 22. Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes 93
Nota 23. Desgloses de activos y pasivos contractuales y de gastos diferidos 95
Nota 24. Provisiones 98
Nota 25. Situación fiscal 107
Nota 26. Ingresos y gastos 115
Nota 27. Planes de retribución referenciados al valor de cotización de la acción 118
Nota 28. Detalle de los flujos de caja 120
Nota 29. Otra información 124
Nota 30. Operaciones mantenidas para la venta 133
Nota 31. Acontecimientos posteriores 136
Anexos .....
Anexo I: Perímetro de consolidación 137
Anexo II: Retribución al Consejo y a la Alta Dirección 148
Anexo III: Detalle de obligaciones y bonos 153
Anexo IV: Detalle de instrumentos financieros 157
Anexo V: Deudas con entidades de crédito 166
Anexo VI: Principales aspectos regulatorios y concesiones y licencias del Grupo Telefónica 167

Grupo Telefónica

Estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre

Millones de euros	Referencia	2019	2018
ACTIVO			
A) ACTIVOS NO CORRIENTES		**94.549**	**90.707**
Intangibles	(Nota 6)	16.034	16.856
Fondo de comercio	(Nota 7)	25.403	25.748
Inmovilizado material	(Nota 8)	32.228	33.295
Derechos de uso	(Nota 9)	6.939	—
Inversiones puestas en equivalencia	(Nota 10)	140	68
Activos financieros y otros activos no corrientes	(Nota 12)	7.123	7.109
Activos por impuestos diferidos	(Nota 25)	6.682	7.631
B) ACTIVOS CORRIENTES		**24.328**	**23.340**
Existencias	(Nota 13)	1.999	1.692
Cuentas a cobrar y otros activos corrientes	(Nota 14)	10.785	10.579
Administraciones públicas deudoras	(Nota 25)	1.561	1.676
Otros activos financieros corrientes	(Nota 15)	3.123	2.209
Efectivo y equivalentes de efectivo	(Nota 16)	6.042	5.692
Activos no corrientes mantenidos para la venta	(Nota 30)	818	1.492
TOTAL ACTIVOS (A+B)		**118.877**	**114.047**

	Referencia	2019	2018
PASIVO Y PATRIMONIO NETO			
A) PATRIMONIO NETO		**25.450**	**26.980**
Patrimonio neto atribuible a los accionistas de la Sociedad dominante y a otros tenedores de instrumentos de patrimonio	(Nota 17)	17.118	17.947
Patrimonio neto atribuible a intereses minoritarios	(Nota 17)	8.332	9.033
B) PASIVOS NO CORRIENTES		**63.236**	**57.418**
Pasivos financieros no corrientes	(Nota 18)	43.288	45.334
Deudas no corrientes por arrendamientos	(Nota 20)	5.626	—
Cuentas a pagar y otros pasivos no corrientes	(Nota 21)	2.928	1.890
Pasivos por impuestos diferidos	(Nota 25)	2.908	2.674
Provisiones a largo plazo	(Nota 24)	8.486	7.520
C) PASIVOS CORRIENTES		**30.191**	**29.649**
Pasivos financieros corrientes	(Nota 18)	9.076	9.368
Deudas corrientes por arrendamientos	(Nota 20)	1.600	—
Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes	(Nota 22)	14.903	15.485
Administraciones públicas acreedoras	(Nota 25)	2.560	2.047
Provisiones a corto plazo	(Nota 24)	1.672	1.912
Pasivos asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta	(Nota 30)	380	837
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO (A+B+C)		**118.877**	**114.047**

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	2019	2018	2017
Ventas y prestaciones de servicios	(Nota 26)	48.422	48.693	52.008
Otros ingresos	(Nota 26)	2.842	1.622	1.489
Aprovisionamientos		(13.635)	(14.013)	(15.022)
Gastos de personal	(Nota 26)	(8.066)	(6.332)	(6.862)
Otros gastos	(Nota 26)	(14.444)	(14.399)	(15.426)
RESULTADO OPERATIVO ANTES DE AMORTIZACIONES (OIBDA)		**15.119**	**15.571**	**16.187**
Amortizaciones	(Nota 26)	(10.582)	(9.049)	(9.396)
RESULTADO OPERATIVO		**4.537**	**6.522**	**6.791**
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	(Nota 10)	**13**	**4**	**5**
Ingresos financieros		842	1.458	1.073
Diferencias positivas de cambio		2.461	3.389	3.958
Gastos financieros		(2.795)	(2.690)	(3.363)
Diferencias negativas de cambio		(2.340)	(3.112)	(3.867)
Resultado financiero neto	(Nota 19)	**(1.832)**	**(955)**	**(2.199)**
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		**2.718**	**5.571**	**4.597**
Impuesto sobre beneficios	(Nota 25)	(1.054)	(1.621)	(1.219)
RESULTADO DEL EJERCICIO		**1.664**	**3.950**	**3.378**
Atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante		1.142	3.331	3.132
Atribuido a intereses minoritarios	(Nota 17)	522	619	246
Resultado por acción, básico y diluido, atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante (euros)	(Nota 26)	**0,17**	**0,57**	**0,56**

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	2019	2018	2017
Resultado del periodo	**1.664**	**3.950**	**3.378**
Otro resultado global	**(111)**	**(2.390)**	**(4.820)**
Ganancias (pérdidas) en la valoración de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global del periodo	2	9	26
Efecto impositivo	—	(3)	6
Reclasificación de (ganancias) pérdidas incluidas en la cuenta de resultados (Nota 19)	(62)	—	33
Efecto impositivo	—	—	—
	(60)	**6**	**65**
Ganancias (pérdidas) procedentes de coberturas	361	935	62
Efecto impositivo	(98)	(243)	6
Reclasificación de (ganancias) pérdidas incluidas en la cuenta de resultados (Nota 19)	(439)	(706)	162
Efecto impositivo	118	181	(40)
	(58)	**167**	**190**
(Pérdidas) ganancias procedentes de costes de coberturas	(14)	51	—
Efecto impositivo	4	(13)	—
Reclasificación de (ganancias) pérdidas incluidas en la cuenta de resultados (Nota 19)	(4)	(2)	—
Efecto impositivo	1	1	—
	(13)	**37**	**—**
Participación en (pérdidas) ganancias imputadas directamente al patrimonio neto (asociadas y otros)	—	(34)	8
Efecto impositivo	—	1	(2)
Reclasificación de (ganancias) pérdidas incluidas en la cuenta de resultados	(7)	—	—
Efecto impositivo	—	—	—
	(7)	**(33)**	**6**
Diferencias de conversión (Nota 17)	**96**	**(2.602)**	**(5.094)**
Total otras (pérdidas) ganancias globales que serán imputadas a resultados en periodos posteriores	**(42)**	**(2.425)**	**(4.833)**
(Pérdidas) ganancias actuariales y efecto del límite del activo por planes de prestación definida	(188)	203	14
Efecto impositivo	45	(24)	(1)
Reclasificación a reservas de pérdidas (ganancias) actuariales y efecto del límite del activo por planes de prestación definida (Nota 2)	89	—	—
	(54)	**179**	**13**
(Pérdidas) ganancias en la valoración de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global del periodo	(1)	(133)	—
Efecto impositivo	(14)	(11)	—
	(15)	**(144)**	**—**
Total otras (pérdidas) ganancias globales que no serán imputadas a resultados en periodos posteriores	**(69)**	**35**	**13**
Total ganancias (pérdidas) consolidadas del periodo	**1.553**	**1.560**	**(1.442)**
Atribuibles a:			
Accionistas de la Sociedad dominante y a otros tenedores de instrumentos de patrimonio	1.118	1.513	(858)
Intereses minoritarios	435	47	(584)
	1.553	**1.560**	**(1.442)**

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												
Millones de euros	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	Total	Intereses minoritarios (Nota 17)	Total patrimonio neto
Saldo al 31 diciembre de 2018	**5.192**	**4.538**	**(686)**	**7.496**	**1.038**	**14.885**	**(369)**	**560**	**44**	**(14.751)**	**17.947**	**9.033**	**26.980**
Impactos por primera aplicación de normas contables (Nota 17)						11	—				11	5	16
Saldo al 1 de enero de 2019	**5.192**	**4.538**	**(686)**	**7.496**	**1.038**	**14.896**	**(369)**	**560**	**44**	**(14.751)**	**17.958**	**9.038**	**26.996**
Resultado del periodo	—	—	—	—	—	1.142	—	—	—	—	1.142	522	1.664
Otro resultado global del periodo	—	—	—	—	—	(35)	(75)	(57)	(20)	163	(24)	(87)	(111)
Total resultado global del periodo	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**1.107**	**(75)**	**(57)**	**(20)**	**163**	**1.118**	**435**	**1.553**
Dividendos y reparto del resultado (Nota 17)	—	—	—	—	—	(2.046)	—	—	—	—	(2.046)	(710)	(2.756)
Variación neta de instrumentos de patrimonio propio	—	—	(80)	—	—	(5)	—	—	—	—	(85)	—	(85)
Operaciones societarias y combinaciones de negocio (Nota 2)	—	—	—	—	—	(89)	—	—	—	—	(89)	(418)	(507)
Obligaciones perpetuas subordinadas (Nota 17)	—	—	—	747	—	(256)	—	—	—	—	491	(12)	479
Efecto conversión estados financieros de países hiperinflacionarios (Nota 2)	—	—	—	—	—	(258)	—	—	—	—	(258)	—	(258)
Otros movimientos	—	—	—	—	—	29	—	—	—	—	29	(1)	28
Saldo al 31 diciembre de 2019	**5.192**	**4.538**	**(766)**	**8.243**	**1.038**	**13.378**	**(444)**	**503**	**24**	**(14.588)**	**17.118**	**8.332**	**25.450**

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

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												
Millones de euros	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	Intereses minoritarios (Nota 17)	Total patrimonio neto
Saldo al 31 de diciembre de 2017	**5.192**	**4.538**	**(688)**	**7.518**	**987**	**14.732**	**74**	**384**	**37**	**(15.854)**	**16.920**	**9.698**	**26.618**
Impactos por primera aplicación de normas contables (Nota 17)	—	—	—	—	—	817	(305)	—	—	—	512	66	578
Impacto inicial por hiperinflación en Argentina	—	—	—	—	—	(1.114)	—	—	—	3.147	2.033	—	2.033
Saldo al 1 de enero de 2018	**5.192**	**4.538**	**(688)**	**7.518**	**987**	**14.435**	**(231)**	**384**	**37**	**(12.707)**	**19.465**	**9.764**	**29.229**
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)
Total resultado global del periodo	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**3.512**	**(138)**	**176**	**7**	**(2.044)**	**1.513**	**47**	**1.560**
Dividendos y reparto del resultado (Nota 17)	—	—	—	—	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 (Nota 17)	—	—	—	(22)	—	(392)	—	—	—	—	(414)	(12)	(426)
Efecto conversión estados financieros de países hiperinflacionarios	—	—	—	—	—	(799)	—	—	—	—	(799)	—	(799)
Otros movimientos	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1
Saldo al 31 de diciembre de 2018	**5.192**	**4.538**	**(686)**	**7.496**	**1.038**	**14.885**	**(369)**	**560**	**44**	**(14.751)**	**17.947**	**9.033**	**26.980**
Saldo al 31 de diciembre de 2016	**5.038**	**3.227**	**(1.480)**	**7.803**	**985**	**13.928**	**9**	**191**	**31**	**(11.575)**	**18.157**	**10.228**	**28.385**
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)
Total resultado global del periodo	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**3.148**	**65**	**193**	**6**	**(4.270)**	**(858)**	**(584)**	**(1.442)**
Dividendos y reparto del resultado (Nota 17)	—	—	—	—	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 17)	154	1.311	—	(285)	—	(443)	—	—	—	—	737	(12)	725
Efecto conversión estados financieros de países hiperinflacionarios	—	—	—	—	—	(328)	—	—	—	—	(328)	—	(328)
Otros movimientos	—	—	3	—	—	(1)	—	—	—	—	2	—	2
Saldo al 31 de diciembre de 2017	**5.192**	**4.538**	**(688)**	**7.518**	**987**	**14.732**	**74**	**384**	**37**	**(15.854)**	**16.920**	**9.698**	**26.618**

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

Grupo Telefónica

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

Millones de euros	Referencia	2019	2018	2017
Cobros de explotación	(Nota 28)	57.699	58.815	63.456
Pagos de explotación	(Nota 28)	(41.224)	(42.891)	(46.929)
Pagos netos de intereses y otros gastos financieros netos de los cobros de dividendos	(Nota 28)	(1.725)	(1.636)	(1.726)
Cobros/(pagos) por impuestos	(Nota 28)	272	(865)	(1.005)
Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones	**(Nota 28)**	**15.022**	**13.423**	**13.796**
(Pagos)/cobros por inversiones materiales e intangibles	(Nota 28)	(7.659)	(8.585)	(8.992)
Cobros por desinversiones en empresas, netos de efectivo y equivalentes enajenados	(Nota 28)	1.723	29	40
Pagos por inversiones en empresas, netos de efectivo y equivalentes adquiridos	(Nota 28)	(12)	(3)	(128)
Cobros procedentes de inversiones financieras no incluidas en equivalentes de efectivo	(Nota 28)	1.835	1.004	296
Pagos por inversiones financieras no incluidas en equivalentes de efectivo	(Nota 28)	(1.132)	(965)	(1.106)
(Pagos)/cobros netos por colocaciones de excedentes de tesorería no incluidos en equivalentes de efectivo		(396)	(202)	(357)
Cobros por subvenciones de capital		—	37	2
Flujo de efectivo neto procedente de actividades de inversión	**(Nota 28)**	**(5.641)**	**(8.685)**	**(10.245)**
Pagos por dividendos	(Nota 28)	(2.742)	(2.794)	(2.459)
Cobros por ampliación de capital	(Nota 28)	—	—	2
(Pagos)/cobros por acciones propias y otras operaciones con accionistas y con intereses minoritarios	(Nota 28)	(504)	379	1.269
Operaciones con otros tenedores de instrumentos de patrimonio	(Nota 28)	390	(561)	646
Emisiones de obligaciones y bonos, y otras deudas	(Nota 28)	4.186	4.289	8.390
Cobros por préstamos, créditos y pagarés	(Nota 28)	1.702	3.973	4.844
Amortización de obligaciones y bonos, y otras deudas	(Nota 28)	(3.653)	(4.654)	(6.687)
Pagos por amortización de préstamos, créditos y pagarés	(Nota 28)	(6.356)	(4.040)	(6.711)
Pagos de principal de deuda por arrendamientos	(Nota 20)	(1.518)	—	—
Pagos de explotación e inversiones materiales e intangibles financiados	(Nota 28)	(526)	(472)	(1.046)
Flujo de efectivo neto procedente de actividades de financiación	**(Nota 28)**	**(9.021)**	**(3.880)**	**(1.752)**
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio		**7**	**(244)**	**(341)**
Efectivo reclasificado a activos mantenidos para la venta	**(Nota 30)**	**(14)**	**(111)**	**—**
Efecto de cambios en métodos de consolidación y otros		**(3)**	**(3)**	**(2)**
Variación neta en efectivo y equivalentes durante el periodo		**350**	**500**	**1.456**
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	**(Nota 16)**	**5.692**	**5.192**	**3.736**
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	**(Nota 16)**	**6.042**	**5.692**	**5.192**
RECONCILIACIÓN DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO CON EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA				
SALDO AL INICIO DEL PERIODO	**(Nota 16)**	**5.692**	**5.192**	**3.736**
Efectivo en caja y bancos		4.886	3.990	2.077
Otros equivalentes de efectivo		806	1.202	1.659
SALDO AL FINAL DEL PERIODO	**(Nota 16)**	**6.042**	**5.692**	**5.192**
Efectivo en caja y bancos		5.209	4.886	3.990
Otros equivalentes de efectivo		833	806	1.202

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 2019

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.

Estos estados financieros consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019 han sido formulados por el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. en su reunión celebrada el 19 de febrero de 2020, para su sometimiento a la aprobación de la Junta General de Accionistas, estimándose que serán aprobados sin modificación alguna.

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 2019, 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 2019.

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.

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 2019 muestran de forma comparativa las cifras del ejercicio 2018 y, de forma voluntaria, las cifras correspondientes al ejercicio 2017 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 2019 y 2018 (el detalle del perímetro de consolidación y las variaciones durante el ejercicio se recogen en el Anexo I).

Impacto de la adopción de NIIF 16 Arrendamientos

El 1 de enero de 2019 entró en vigor la NIIF 16 Arrendamientos, que introduce cambios en las políticas contables aplicadas hasta ese momento a los contratos de arrendamiento.

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 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 anterior, una parte significativa de estos contratos se clasificaba como arrendamiento operativo, registrándose los gastos correspondientes de forma lineal a lo largo del plazo del contrato.

La implantación de la NIIF 16 en el Grupo ha revestido 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, 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 depende principalmente de la tasa incremental de financiación para los plazos estimados.

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 transición. El Grupo ha optado por este segundo método, por lo que se ha reconocido el efecto acumulado de la aplicación inicial de los nuevos criterios como un ajuste al saldo de apertura del patrimonio neto en la fecha de adopción, 1 de enero de 2019, por importe de 16 millones de euros (véase Nota 17). En consecuencia, las cifras de 2018 presentadas a efectos comparativos no han sido reexpresadas (es decir, están elaboradas conforme a la normativa contable vigente en su momento, la antigua NIC 17 Arrendamientos). Asimismo, el Grupo ha optado por la solución práctica que le permite no evaluar nuevamente si un contrato es, o contiene, un arrendamiento en la fecha de transición a la NIIF 16, sino aplicar directamente los nuevos requerimientos a todos aquellos contratos que bajo la norma anterior estaban identificados como arrendamientos.

El Grupo ha aplicado las siguientes opciones previstas en la norma para la transición a los nuevos criterios:

- Valoración del activo por derecho de uso: para la inmensa mayoría de los contratos, el Grupo ha optado 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 ha utilizado 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 ha optado 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 excluye los costes directos iniciales de la valoración inicial del activo por derecho de uso en la fecha de primera aplicación.

Las modificaciones introducidas por la NIIF 16 han tenido un impacto significativo en los estados financieros del Grupo en la fecha de adopción, según se muestra a continuación:

Millones de euros	Impacto primera aplicación
Saldo inicial de derechos de uso a 1 de enero de 2019 (Nota 9)	**7.870**
Impacto de NIIF 16 en derechos de uso de sociedades mantenidas para la venta a 31 de diciembre de 2018 [1]	155
Reclasificación de inmovilizado material en régimen de arrendamiento financiero bajo NIC 17 (Nota 8)	(249)
Reclasificación de pagos anticipados de contratos de arrendamiento en vigor a 31 de diciembre de 2018	(178)
Cuentas a cobrar por subarrendamientos	18
Impacto inicial en activos a fecha de transición	**7.616**
Saldo inicial de deuda por arrendamientos a 1 de enero de 2019 (Nota 20)	**7.705**
Impacto de NIIF 16 en deuda por arrendamientos de sociedades mantenidas para la venta a 31 de diciembre de 2018 [1]	152
Reclasificación de deuda por arrendamientos financieros bajo NIC 17 a 31 de diciembre de 2018	(201)
Reclasificación de otros pasivos a 31 de diciembre de 2018	(56)
Impacto de NIIF 16 en pasivos a fecha de transición	**7.600**
Impacto de NIIF 16 en patrimonio neto a fecha de transición (Nota 17)	**16**

[1] Antares, Telefónica Móviles Guatemala y Telefónica Móviles El Salvador (véase Nota 30).

La media ponderada de las tasas incrementales de endeudamiento aplicadas para el descuento de los pasivos por arrendamiento reconocidos en el estado de situación financiera a la fecha de transición está entre 2,4% y 3,0%.

Las principales diferencias entre el importe de los pagos comprometidos por arrendamientos operativos reflejados en los estados financieros consolidados del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018, y la valoración del nuevo pasivo por arrendamiento se refieren, entre otras, a:

- Diferencias en cuanto a la población de contratos considerada: el pasivo por arrendamiento bajo NIIF 16 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.
- Los pagos relativos a contratos cancelables sin coste de penalización no computan en la cifra de pagos comprometidos por alquileres, pero sí se incluyen en el pasivo por arrendamiento bajo NIIF 16.
- 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. Asimismo, las tasas utilizadas para el descuento también difieren como consecuencia de dichas diferencias en los plazos considerados.

La siguiente tabla muestra la conciliación entre los compromisos por arrendamientos operativos reportados en los estados financieros consolidados de 2018 y el saldo inicial de deuda por arrendamientos bajo NIIF 16:

Millones de euros	1/1/2019
Valor presente de los pagos futuros por arrendamientos operativos a 31/12/2018	**7.229**
Valor presente de los pagos futuros por arrendamientos operativos de sociedades mantenidas para la venta a 31 de diciembre de 2018 [1]	(98)
Deuda por arrendamientos financieros bajo NIC 17	201
Arrendamientos de bajo valor y/o corto plazo	(337)
Contratos cancelables sin coste de cancelación	541
Diferencias en plazo y tasa de descuento	247
Otros conceptos	(78)
Saldo inicial de deuda por arrendamientos a 1 de enero de 2019 (Nota 20)	**7.705**

[1] Antares, Telefónica Móviles Guatemala y Telefónica Móviles El Salvador (véase Nota 30).

A continuación se presenta, de forma voluntaria, el impacto estimado de la aplicación de NIIF 16 en la cuenta de resultados consolidada del Grupo en el ejercicio 2019:

	2019		
Millones de euros	**NIIF 16**	**NIC 17**	**Impacto NIIF 16**
Ventas y prestaciones de servicios	48.422	48.422	—
Otros ingresos	2.842	3.032	(190)
Aprovisionamientos	(13.635)	(14.490)	855
Gastos de personal	(8.066)	(8.070)	4
Otros gastos	(14.444)	(15.284)	840
RESULTADO OPERATIVO ANTES DE AMORTIZACIONES (OIBDA)	**15.119**	**13.610**	**1.509**
Amortizaciones	(10.582)	(8.950)	(1.632)
RESULTADO OPERATIVO	**4.537**	**4.660**	**(123)**
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	**13**	**13**	**—**
Ingresos financieros	842	842	—
Diferencias positivas de cambio	2.461	2.449	12
Gastos financieros	(2.795)	(2.599)	(196)
Diferencias negativas de cambio	(2.340)	(2.310)	(30)
Resultado financiero neto	**(1.832)**	**(1.618)**	**(214)**
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	**2.718**	**3.055**	**(337)**
Impuesto sobre beneficios	(1.054)	(1.104)	50
RESULTADO DEL EJERCICIO	**1.664**	**1.951**	**(287)**
Atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante	1.142	1.383	(241)
Atribuido a intereses minoritarios	522	568	(46)
Resultado por acción, básico y diluido, atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante (euros)	**0,17**	**0,21**	**(0,05)**

El impacto en Otros ingresos se debe al distinto criterio de determinación del resultado de transacciones de venta con arrendamiento posterior bajo NIIF 16 (véase Nota 20).

Asimismo, como se explica en la Nota 28, el estado de flujos de efectivo se ha visto afectado también por la adopción de NIIF 16. El principal impacto se refiere al registro dentro del "flujo de efectivo neto procedente de actividades de financiación" de los pagos de principal por los contratos de arrendamiento, por importe de 1.518 millones de euros (véase Nota 20), así como el registro de los intereses relacionados con dichos contratos dentro del epígrafe "pagos netos de intereses y otros gastos financieros netos de los cobros de dividendos" por importe de 185 millones de euros (véase Nota 20). Hasta la entrada en vigor de NIIF 16, los pagos por contratos de arrendamientos operativos se registraban dentro de Pagos de explotación. Los pagos de arrendamientos de bajo valor y corto plazo continúan registrándose dentro de Pagos de explotación (véase Nota 9).

Impacto de la adopción de nuevas normas contables en 2018

El 1 de enero de 2018 entraron en vigor la NIIF 9 *Instrumentos financieros* y la NIIF 15 *Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes*, que introducían 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 adoptó 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 17). En consecuencia, las cifras de 2017 presentadas a efectos comparativos no fueron 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).

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 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		
ACTIVO	**NIIF 15**	**NIC 18**	**Impacto NIIF 15**
A) ACTIVOS NO CORRIENTES	**90.707**	**90.448**	**259**
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) ACTIVOS CORRIENTES	**23.340**	**22.540**	**800**
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	—
TOTAL ACTIVOS (A+B)	**114.047**	**112.988**	**1.059**

Millones de euros	31/12/2018		
PASIVO Y PATRIMONIO NETO	**NIIF 15**	**NIC 18**	**Impacto NIIF 15**
A) PATRIMONIO NETO	**26.980**	**26.193**	**787**
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) PASIVOS NO CORRIENTES	**57.418**	**57.267**	**151**
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	—
C) PASIVOS CORRIENTES	**29.649**	**29.528**	**121**
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	—
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO (A+B+C)	**114.047**	**112.988**	**1.059**

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

NIIF 9 Instrumentos financieros

La NIIF 9 estableció 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 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 acogió a la opción que le permite no reexpresar las cifras de 2017 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 reconoció en "Ganancias acumuladas" a 1 de enero de 2018 (véase Nota 17).

El principal impacto de la NIIF 9 en el Grupo fue 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 modificó la clasificación de los activos financieros conforme a las nuevas categorías establecidas por la NIIF 9 (véase Nota 16).

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, el Grupo mantiene 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).

A 31 de diciembre de 2019, el cálculo del tipo de cambio sintético toma en consideración los datos de inflación publicados (9.585,5% para el periodo de enero a diciembre de 2019). La tasa de inflación estimada para el periodo de enero a diciembre de 2018 fue de 2.106.600,6%. De esta manera, el tipo de cambio utilizado a 31 de diciembre de 2019 en la conversión de los estados financieros de las filiales venezolanas asciende a 68.448 VES/USD (7.608 VES/USD a 31 de diciembre de 2018).

A 31 de diciembre de 2019, el tipo de cambio oficial de referencia ascendía a 46.621 VES/USD (638 VES/USD a 31 de diciembre de 2018).

La conversión de los estados financieros de Telefónica Venezolana en 2019 ha tenido un impacto en Ganancias acumuladas de -212 millones de euros (-23 millones de euros en 2018).

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, aplicando la conversión a tipo de cambio sintético:

Millones de euros	2019	2018	2017
Ventas y prestaciones de servicios	79	18	106
Resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)	17	3	34
Amortizaciones	(10)	(67)	(103)
Resultado operativo	7	(64)	(69)
Resultado financiero [1]	63	216	81
Resultado antes de impuestos	70	152	9
Impuesto sobre beneficios [2]	3	(186)	(138)
Resultado del ejercicio	73	(34)	(129)
Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones	14	7	35
Inversión en activos fijos (CapEx)	20	2	9
Activos no corrientes	43	238	295

[1] Efecto principalmente 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.
[2] Principalmente 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.

Hiperinflación en Argentina

La economía argentina se considera hiperinflacionaria desde el ejercicio 2018 y el Grupo ha aplicado 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.

A 1 de enero de 2018 el impacto total en patrimonio neto ascendió a 2.033 millones de euros (véase estado de cambios en el patrimonio neto) e incluyó 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.

Los principales impactos de la aplicación de los ajustes por hiperinflación en Argentina en los estados financieros consolidados del Grupo correspondientes a los ejercicios 2019 y 2018 se resumen a continuación:

Millones de euros	2019	2018
Ventas y prestación de servicios	(104)	(313)
Resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)	(39)	(148)
Amortizaciones	(207)	(160)
Resultado operativo	(246)	(308)
Resultado financiero	40	59
Impuesto sobre beneficios	(73)	(57)
Resultado del ejercicio	(280)	(306)
Inversión en activos fijos (CapEx)	(13)	(70)

La conversión de los estados financieros de las compañías de Telefónica en Argentina en 2019 ha tenido un impacto en Ganancias acumuladas de -46 millones de euros (-776 millones de euros en 2018).

Venta de Antares

El 8 de noviembre de 2018 Telefónica alcanzó un acuerdo con el Grupo Catalana Occidente para la venta del 100% del capital de Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A. por un importe de 161 millones de euros. A 31 de diciembre de 2018, todos los activos relacionados con Antares estaban clasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta y sus pasivos como pasivos asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta, por importe de 793 millones de euros y 661 millones de euros, respectivamente.

El 14 de febrero de 2019, una vez obtenidas las aprobaciones regulatorias pertinentes, se perfeccionó la venta. Esta transacción ha generado una plusvalía en la cuenta de resultados consolidada del ejercicio 2019 por importe de 98 millones de euros, en el epígrafe "Otros ingresos". Adicionalmente ha implicado en el patrimonio neto una reclasificación entre "Pérdidas y ganancias actuariales y efecto del límite del activo por planes de prestación definida" y "Ganancias acumuladas" por importe de 89 millones de euros.

Venta de Telefónica Móviles Guatemala y Telefónica Móviles El Salvador

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 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). A 31 de diciembre de 2018, todos los activos relacionados con estas compañías estaban clasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta y sus pasivos como pasivos asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta.

El cierre de la venta de Telefónica Móviles Guatemala tuvo lugar en la misma fecha. Esta transacción no ha tenido un impacto significativo en la cuenta de resultados consolidada de 2019. Como consecuencia de la salida del perímetro de Telefónica Móviles Guatemala, el Patrimonio neto atribuible a intereses minoritarios se ha reducido en 114 millones de euros.

A la fecha de formulación de estos estados financieros, el cierre de la venta de Telefónica Móviles El Salvador está aún pendiente de aprobación por parte de la autoridad de competencia (véase Nota 30).

Venta de Telefonía Celular de Nicaragua, Telefónica Móviles Panamá y Telefónica de Costa Rica

El 20 de febrero de 2019, Telefónica alcanzó un acuerdo con Millicom International Cellular, S.A. para la venta de la totalidad del capital social de Telefónica de Costa Rica TC, S.A. y para la

venta, por parte de Telefónica Centroamérica Inversiones, S.L., de la totalidad del capital social de Telefónica Móviles Panamá, S.A. y de Telefonía Celular de Nicaragua, S.A.

El importe agregado de la transacción (*enterprise value*) para dichas compañías es de 1.650 millones de dólares estadounidenses (aproximadamente, 1.455 millones de euros al tipo de cambio de la fecha del acuerdo).

El 16 de mayo de 2019, una vez obtenidas las aprobaciones regulatorias pertinentes, Telefónica Centroamérica Inversiones, S.L. transmitió la totalidad del capital social de Telefonía Celular de Nicaragua, S.A. a Millicom International Cellular, S.A., por un precio de 437 millones de dólares, aproximadamente 390 millones de euros a dicha fecha. El impacto de esta transacción en la cuenta de resultados consolidada del ejercicio 2019 asciende a 172 millones de euros, registrado en "Otros ingresos" (Nota 26).

El 29 de agosto de 2019, una vez obtenidas las aprobaciones regulatorias pertinentes, se transmitió la totalidad del capital social de Telefónica Móviles Panamá, S.A a Cable Onda S.A. (subsidiaria de Millicom International Cellular, S.A.), por un precio de 594 millones de dolares, aproximadamente 536 millones de euros a dicha fecha. El impacto de esta transacción en la cuenta de resultados consolidada del ejercicio 2019 asciende a 190 millones de euros, registrado en "Otros ingresos" (Nota 26).

Como consecuencia de la salida del perímetro de Telefonía Celular de Nicaragua, S.A. y de Telefónica Móviles Panamá, S.A. el Patrimonio neto atribuible a intereses minoritarios se ha reducido en 112 millones de euros y 188 millones de euros, respectivamente.

A la fecha de formulación de estos estados financieros, el cierre de la venta de Telefónica de Costa Rica está sujeto a las pertinentes condiciones regulatorias (véase Nota 30).

Plan de Suspensión Individual

El 27 de septiembre de 2019 Telefónica España suscribió el II Convenio Colectivo de Empresas Vinculadas (CEV), respaldado completamente por los sindicatos mayoritarios. El plan global de recursos aprobado se basa en:

- Evolución del Convenio de Empresas Vinculadas, para tener un marco de estabilidad laboral con mayor flexibilidad y seguir avanzando en la conciliación, y la diversidad contemplándose, entre otras propuestas, un Plan de Suspensión Individual totalmente voluntario para el año 2019 (con las mismas condiciones que el anterior).

- Plan de formación, *reskilling* y *upskilling* que permita mejorar las capacidades y aprovechar todas las oportunidades de la plantilla, con foco en las nuevas necesidades del negocio (digitalización, robotización y automatización de procesos).

El valor actual de los flujos de pagos del Plan, junto con la actualización de las estimaciones del plan anterior y la dotación de una provisión asociada al plan de formación ha supuesto un gasto antes de impuestos de 1.732 millones de euros, que se recoge en "Gastos de personal" de la cuenta de resultados consolidada del ejercicio 2019 (véase Nota 24).

En 2018 y 2017 la actualización de la provisión por el plan de suspensión contemplado en el anterior convenio colectivo, junto con la actualización de los planes de terminación, supuso un gasto 297 y 165 millones de euros, respectivamente (véase Nota 24).

Venta de una cartera de Data Centers

El 8 de mayo de 2019 Telefónica suscribió un acuerdo para la venta de una cartera de 11 *Data Centers* localizados en 7 jurisdicciones (España, Brasil, EEUU, México, Perú, Chile y Argentina) a una sociedad controlada por Asterion Industrial Partners SGEIC (en la actualidad, Nabiax SA) por un importe total de 550 millones de euros.

Conforme al citado acuerdo, en julio de 2019 se completó la venta de 9 de los Data Centers (localizados en España, Brasil, México, Perú, Chile y Argentina) por un importe total de 472 millones de euros. En diciembre de 2019 se completó la venta del Data Center situado en EEUU por un importe de 43 millones de euros (Nota 28).

La plusvalía total obtenida en el ejercicio 2019 ascendió a 213 millones de euros reconocida en el epígrafe "Otros ingresos" (Nota 26).

A la fecha de formulación de los presentes estados financieros consolidados, la efectiva transmisión de un Data Center situado en España continúa sujeta a determinadas autorizaciones y trámites administrativos.

Transformación del modelo operacional de Telefónica México

El 21 de noviembre de 2019 Pegaso PCS, S.A. de C.V. ("Telefónica México") y AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V. ("AT&T México") celebraron un Contrato Mayorista de Acceso Inalámbrico (véase Nota 29.c), cuyo objeto es la provisión a Telefónica México del servicio de acceso a la red de AT&T México en las tecnologías 3G y 4G, así como cualquier tecnología disponible a futuro en México.

El Contrato Mayorista tiene una duración de al menos 8 años, renovable por sucesivos periodos adicionales de 3 años. Dicho Contrato Mayorista establece una migración gradual del tráfico de Telefónica México a la red de acceso de AT&T México durante los primeros 3 años del contrato.

Conforme se lleve a cabo dicha migración, Telefónica México apagará la infraestructura de transmisión y, en consecuencia, se dejará de utilizar y se liberará el espectro concesionado y utilizado hasta ahora para operar.

Los principales impactos de la transformación del modelo operacional de Telefónica México en los estados financieros consolidados de 2019 han sido los siguientes:

- Una provisión por importe de 167 millones de euros con contrapartida en el epígrafe "Otros gastos" (véase Nota 26) por el impacto en determinados contratos de servicios preexistentes (abastecimiento de energía, accesos a redes

de fibra óptica y otros), así como gastos adicionales de reestructuración por importe de 44 millones de euros.

- Una pérdida neta de 27 millones de euros por la devolución parcial de las licencias de uso de espectro, -123 millones de euros correspondientes a licencias totalmente desembolsadas (véanse Notas 6 y 26) y +95 millones de euros correspondientes a licencias con pagos aplazados (deuda asociada) que han sido exonerados (véase Nota 26).

- Una mayor amortización de inmovilizado material y derechos de uso por la reducción de las vidas útiles de determinados activos, con un impacto de 36 millones de euros en la cuenta de resultados consolidada de 2019.

- Reducción de la deuda por adquisición de espectro por importe de 508 millones de euros como consecuencia de la cancelación de la deuda asociada a las licencias de uso de espectro que han sido devueltas (véase Nota 21).

Adicionalmente, Telefónica México ha registrado una reversión de activos por impuestos diferidos con contrapartida en Impuesto sobre beneficios, por importe de 454 millones de euros (véase Nota 25), en base a las nuevas estimaciones sobre el calendario de recuperación de estos activos. En 2018 Telefónica México registró una reversión de activos por impuestos diferidos por importe de 327 millones de euros.

CINIIF 23 Incertidumbre sobre Tratamientos del Impuesto a las Ganancias

Esta Interpretación del Comité de Interpretaciones NIIF aborda la contabilización del impuesto sobre las ganancias cuando el tratamiento fiscal implica una incertidumbre que afecta a la aplicación de la NIC 12 (véase Nota 3.n). Dado que la práctica actual del Grupo está alineada con esta Interpretación, la aplicación de estos criterios no ha tenido un impacto significativo sobre los resultados del Grupo en el periodo. En el estado de situación financiera estos saldos pasan a presentarse en el epígrafe de Pasivos por Impuestos Diferidos o de Administraciones Públicas acreedoras, según se trate de pasivos por impuestos diferidos o pasivos por impuestos corrientes, respectivamente, lo que ha supuesto una reclasificación por importe de 856 millones de euros desde el epígrafe de Provisiones (véanse notas 24 y 25).

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

Durante 2018 se emitieron dos sentencias favorables a Telefónica Brasil, que reconocían 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 del ejercicio 2018 ascendió a 3.386 millones de reales brasileños (789 millones de euros) minorando el epígrafe de "Tributos" dentro de "Otros gastos" (Nota 26), y a 2.854 millones de reales brasileños (665 millones de euros) en el epígrafe de ingresos financieros (Nota 19).

El crédito pendiente de compensación a 31 de diciembre de 2019 asciende a 2.046 millones de reales, equivalente a 452 millones de euros a tipo de cambio de cierre de 2019 (4.915 millones de reales a 31 de diciembre de 2018, equivalentes a 1.107 millones de euros a tipo de cambio de cierre de 2018, véase Nota 12).

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 suponía un precio de 15,2 euros por acción de Telxius. Dicha participación del 16,65% del capital social de Pontel equivalía, 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 del ejercicio 2018 ascendió a 232 millones de euros, habiendo sido 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 ejercitó 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 desembolsó un importe total de 1.275 millones de euros (véase Nota 28). Estas transacciones no tuvieron 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 del ejercicio 2017 supuso 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, supuso un incremento de 690 millones de euros en el patrimonio neto atribuible a intereses minoritarios del ejercicio 2017 (véase Nota 17).

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.

Asimismo, la Dirección del Grupo utiliza la variable margen OIBDA, que se calcula dividiendo el OIBDA entre ventas y prestaciones de servicios.

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 (véase Nota 4):

Ejercicio 2019

Millones de euros	Telefónica España	Telefónica Reino Unido	Telefónica Alemania	Telefónica Brasil	Telefónica Hispam Norte	Telefónica Hispam Sur	Otras compañías	Eliminaciones	Total Grupo
Resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)	**3.687**	**2.114**	**2.326**	**4.262**	**830**	**1.398**	**887**	**(385)**	**15.119**
Amortizaciones	(1.988)	(1.204)	(2.463)	(2.516)	(981)	(1.279)	(424)	273	(10.582)
Resultado operativo	**1.699**	**910**	**(137)**	**1.746**	**(151)**	**119**	**463**	**(112)**	**4.537**

Ejercicio 2018

Millones de euros	Telefónica España	Telefónica Reino Unido	Telefónica Alemania	Telefónica Brasil	Telefónica Hispam Norte	Telefónica Hispam Sur	Otras compañías	Eliminaciones	Total Grupo
Resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)	**4.763**	**1.865**	**1.834**	**4.311**	**793**	**1.719**	**364**	**(78)**	**15.571**
Amortizaciones	(1.650)	(943)	(2.071)	(1.990)	(967)	(1.167)	(304)	43	(9.049)
Resultado operativo	**3.113**	**922**	**(237)**	**2.321**	**(174)**	**552**	**60**	**(35)**	**6.522**

Como consecuencia de la entrada en vigor de la nueva norma NIIF 16 Arrendamientos explicada anteriormente, en 2019 la mayor parte de los gastos por arrendamientos, que bajo la normativa anterior eran parte del resultado operativo, se reportan en los epígrafes de amortizaciones y resultados financieros, por lo que el OIBDA reportado es mayor bajo NIIF 16 y no es directamente comparable con ejercicios anteriores a la entrada en vigor de la norma. Como se ha detallado anteriormente en esta misma Nota, el impacto estimado de NIIF 16 en 2019 ha sido de 1.509 millones de euros en OIBDA y -123 millones de euros en el Resultado operativo.

En la tabla siguiente se detalla la conciliación entre el OIBDA y el Resultado operativo del Grupo Telefónica de los ejercicios 2019, 2018 y 2017.

Millones de euros	2019	2018	2017
Resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)	**15.119**	**15.571**	**16.187**
Amortizaciones	(10.582)	(9.049)	(9.396)
Resultado operativo	**4.537**	**6.522**	**6.791**

Ejercicio 2017

Millones de euros	Telefónica España	Telefónica Reino Unido	Telefónica Alemania	Telefónica Brasil	Telefónica Hispam Norte	Telefónica Hispam Sur	Otras compañías	Eliminaciones	Total Grupo
Resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA)	**4.952**	**1.639**	**1.821**	**4.191**	**1.263**	**2.275**	**122**	**(76)**	**16.187**
Amortizaciones	(1.688)	(1.047)	(1.954)	(2.228)	(992)	(1.198)	(327)	38	(9.396)
Resultado operativo	**3.264**	**592**	**(133)**	**1.963**	**271**	**1.077**	**(205)**	**(38)**	**6.791**

OIBDA-CapEx y OIBDA-CapEx excluyendo adquisiciones de espectro.

El OIBDA-CapEx se define como el Resultado operativo antes de amortizaciones menos la inversión en activos intangibles e inmovilizado material (CapEx). El OIBDA-CapEx excluyendo adquisiciones de espectro se define como el Resultado operativo antes de amortizaciones menos la inversión en activos intangibles e inmovilizado material (CapEx) excluyendo aquellas inversiones relacionadas con adquisiciones de espectro.

Creemos que es importante considerar el CapEx, y el CapEx excluyendo las adquisiciones de espectro, junto con el OIBDA para evaluar de manera más exhaustiva el desempeño del negocio de telecomunicaciones. El Grupo utiliza estas medidas internamente para evaluar el desempeño de nuestro negocio, para establecer objetivos operativos y estratégicos y en el proceso de presupuestación.

Sin embargo, ni el OIBDA-CapEx, ni el OIBDA-CapEx excluyendo adquisiciones de espectro están expresamente definidas en las NIIF y, por lo tanto, pueden no ser comparables con indicadores similares utilizados por otras empresas. Además, ni OIBDA-CapEx,ni OIBDA-CapEx excluyendo adquisiciones de espectro, deben considerarse un sustituto del Resultado operativo, la medida financiera más comparable calculada de conformidad con las NIIF, o de cualquier medida de liquidez calculada de acuerdo con las NIIF.

En la tabla siguiente se detalla la conciliación de OIBDA-CapEx y OIBDA-CapEx excluyendo las adquisiciones de espectro con los Resultados operativos durante los períodos indicados:

Millones de euros	2019	2018	2017
Resultado operativo	**4.537**	**6.522**	**6.791**
Amortizaciones	(10.582)	(9.049)	(9.396)
OIBDA	**15.119**	**15.571**	**16.187**
Adquisiciones de activos intangibles (Nota 6)	(2.733)	(1.978)	(1.818)
Adquisiciones de inmovilizado material (Nota 8)	(6.051)	(6.141)	(6.879)
CapEx	**(8.784)**	**(8.119)**	**(8.697)**
OIBDA-CapEx	**6.335**	**7.452**	**7.490**
Adquisiciones de espectro (Nota 6)	1.501	868	538
OIBDA-CapEx excluyendo adquisiciones de espectro	**7.836**	**8.320**	**8.028**

Indicadores de deuda

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

(A) La suma de los siguientes pasivos:

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

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 explícito), y

iii. Pasivos financieros incluidos en "Pasivos asociados a activos no corrientes mantenidos para la venta".

(B) De la suma de estos pasivos del paso anterior se deduce:

i. El efectivo y equivalentes de efectivo,

ii. Otros activos financieros corrientes (que incluyen los instrumentos financieros derivados de activo a corto plazo),

iii. Efectivo y otros activos financieros corrientes incluidos en "Activos no corrientes mantenidos para la venta",

iv. Los instrumentos financieros derivados de activo a largo plazo,

v. Otros activos que generan intereses (incluidos en los epígrafes de "Activos financieros y otros activos no corrientes", "Cuentas a cobrar y otros activos corrientes" y "Administraciones públicas deudoras" del estado de situación financiera consolidado).

vi. Ajuste de valor de mercado de coberturas de flujos de efectivo relacionadas con instrumentos de deuda.

En el punto (B)(v), 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, y 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.

El cálculo de la deuda financiera neta ha sido redefinido en 2019, excluyendo del mismo el ajuste a valor de mercado de los derivados de coberturas vivas de flujos de efectivo relacionados con instrumentos de deuda. Este cambio busca eliminar la asimetría que genera el método de valoración contable de ambos instrumentos financieros (el instrumento de deuda se registra a coste amortizado y el derivado a valor de mercado). Esta metodología está más alineada con la empleada por las agencias de calificación crediticia y es utilizada también por otras compañías del sector. El cambio ha sido aplicado a los periodos comparativos. A 31 de diciembre de 2019 supone una reducción en la cifra de deuda financiera neta por importe de 388 millones de euros (510 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

Asimismo, tras la entrada en vigor de NIIF 16 Arrendamientos, desaparece la distinción entre arrendamientos financieros y arrendamientos operativos a efectos de cómputo de la obligación de pago. Como consecuencia, a efectos comparativos se ha modificado la cifra de deuda financiera neta de los periodos comparativos para excluir la deuda por arrendamientos financieros bajo la anterior NIC 17 (201 millones de euros a 31 de diciembre de 2018), y en 2019 se reporta el indicador deuda financiera neta más arrendamientos, que se calcula añadiendo a la deuda financiera neta la deuda por arrendamientos bajo NIIF 16 (incluyendo también la correspondiente a las compañías mantenidas para la venta) y deduciendo el activo por subarrendamientos. Esta variable no puede presentarse de forma comparativa con periodos anteriores a 2019.

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, la deuda financiera neta más arrendamientos, la deuda financiera neta más compromisos y la deuda financiera neta más arrendamientos 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. Se utilizan internamente para calcular ciertas ratios de solvencia y apalancamiento. No obstante, no 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, la deuda financiera neta más arrendamientos, la deuda financiera neta más compromisos y la deuda financiera neta más arrendamientos más compromisos del Grupo Telefónica al cierre de los dos últimos ejercicios.

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Pasivos financieros no corrientes	43.288	45.334
Pasivos financieros corrientes	9.076	9.368
Deuda financiera bruta	**52.364**	**54.702**
Efectivo y equivalentes de efectivo	(6.042)	(5.692)
Otros activos incluidos en "otros activos financieros corrientes"	(3.118)	(2.209)
Efectivo y otros activos financieros corrientes incluidos en "Activos no corrientes mantenidos para la venta" (Nota 30)	(24)	(165)
Instrumentos financieros derivados de activo a largo plazo (Nota 12)	(3.389)	(2.776)
Otros pasivos incluidos en "Cuentas a pagar y otros pasivos no corrientes"	401	800
Otros pasivos incluidos en "Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes"	73	111
Otros activos incluidos en "Activos financieros y otros activos no corrientes"	(904)	(1.593)
Otros activos incluidos en "Cuentas a cobrar y otros activos corrientes"	(813)	(867)
Otros activos corrientes incluidos en "Administraciones Públicas deudoras" (Nota 25)	(452)	(568)
Pasivos financieros incluidos en "Pasivos asociados a activos no corrientes mantenidos para la venta" (Nota 30)	36	42
Arrendamientos financieros bajo NIC 17	n.a.	(201)
Ajuste de valor de mercado de coberturas de flujos de efectivo relacionadas con instrumentos de deuda	(388)	(510)
Deuda financiera neta	**37.744**	**41.074**
Arrendamientos	7.379	n.a.
Deuda financiera neta más arrendamientos	**45.123**	**n.a.**
Compromisos brutos por prestaciones a empleados	6.711	5.940
Valor de activos a largo plazo asociados	(75)	(704)
Impuestos deducibles	(1.739)	(1.390)
Compromisos netos por prestaciones a empleados	**4.897**	**3.846**
Deuda financiera neta más compromisos	**42.641**	**44.920**
Deuda financiera neta más arrendamientos más compromisos (*)	**50.020**	**n.a.**

(*) Incluye los activos y pasivos definidos como deuda financiera neta más arrendamientos más compromisos de las compañías mantenidas para la venta (véase Nota 30).

n.a.: No aplicable

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 y los pagos por espectro financiado sin interés explicito. 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.

Tras la entrada en vigor de NIIF 16 en 2019, los pagos del principal de la deuda por arrendamientos tienen la consideración de flujo de las actividades de financiación dentro del estado de flujos de efectivo consolidado. Bajo la normativa anterior, se trataba de un flujo procedente de las operaciones. No obstante, para garantizar la comparabilidad con períodos anteriores, se deducen los pagos del principal de la deuda por arrendamientos en el cálculo del flujo de caja libre de 2019. A efectos informativos, se ha incorporado la variable "flujo de caja libre excluyendo pagos de principal de arrendamientos", que excluye estos pagos. Esta variable no puede presentarse de forma comparativa con periodos anteriores a 2019.

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	2019	2018	2017
Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones	**15.022**	**13.423**	**13.796**
(Pagos)/Cobros por inversiones materiales e intangibles (Nota 28)	(7.659)	(8.585)	(8.992)
Cobros por subvenciones de capital	—	37	2
Pagos de dividendos a minoritarios (Nota 28)	(686)	(746)	(555)
Pagos por compromisos al personal (Nota 28)	840	775	696
Pagos de espectro financiado sin interés explicito (Notas 21 y 28)	(87)	—	—
Flujo de caja libre excluyendo pagos de principal de arrendamientos	**7.430**	**n.a.**	**n.a.**
Pagos de principal por arrendamientos (Notas 20 y 28)	(1.518)	n.a.	n.a.
Flujo de caja libre	**5.912**	**4.904**	**4.947**

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 9.585,5%, 2.106.600% y 2.874,1% para 2019, 2018 y 2017, respectivamente.

El tipo de cambio utilizado para convertir las partidas en bolívares, una vez ajustadas por la inflación, en los estados financieros consolidados es el tipo de cambio de cierre a 31 de diciembre de cada ejercicio, que ascendía a 68.448 bolívares soberanos por dólar (tipo de cambio sintético, véase Nota 2), 7.608 bolívares soberanos por dólar (tipo de cambio sintético) y 36.115 bolívares fuertes por dólar (tipo de cambio sintético) a 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017, respectivamente.

Por su parte, en 2018 Argentina pasó a tener 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 2019 y 2018 es 283,44% y 184,85%, respectivamente, mientras que en base anual el índice para 2019 ha sido 53% (48% para 2018).

El tipo de cambio utilizado para convertir las partidas en pesos argentinos, una vez ajustadas por la inflación, en los estados financieros de 2019 es el tipo de cambio de cierre a 31 de diciembre, que ascendía a 67,26 pesos por euro (43,30 pesos por euro a 31 de diciembre de 2018).

El Grupo presenta en una única línea de reservas (Ganancias Acumuladas) todos los efectos patrimoniales derivados de la hiperinflación, esto es: (a) el efecto derivado de la reexpresión por inflación de los estados financieros, y (b) el efecto generado al convertir a euros dichos estados financieros utilizando para ello el tipo de cambio de cierre del periodo.

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.

El Grupo amortiza 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:

	Años de vida útil estimada
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. Tras la adopción de la NIIF 16, los cambios en el tratamiento contable de los arrendamientos han sido considerados en la prueba de deterioro.

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 el derecho a controlar el uso del mismo.

Tal como se indica en la Nota 2, con fecha 1 de enero de 2019 ha entrado en vigor la NIIF 16 Arrendamientos, que introduce cambios en las políticas contables aplicadas hasta ese momento a los contratos de arrendamiento. En el apartado (n) de la presente Nota se describen los nuevos criterios de reconocimiento y valoración de los arrendamientos.

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. Para ello se utilizan matrices desarrolladas a partir de la experiencia histórica de incobrabilidad, por área geográfica y sobre una cartera segmentada por categoría de cliente según patrón de comportamiento crediticio. La matriz de cada categoría tiene definido un horizonte temporal dividido en intervalos acordes con la política de gestión de cobro y se alimenta con datos históricos que abarquen al menos 24 ciclos de cobro, actualizándose periódicamente los datos. A partir de la información observable en cada cierre, el Grupo analiza la necesidad de ajustar las tasas resultantes de dichas matrices, en función de las condiciones actuales y las previsiones económicas futuras.

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.

Las existencias recogen derechos audiovisuales cuyo consumo se producirá generalmente en un periodo inferior a doce meses, y entregas a proveedores a cuenta de derechos futuros, así como contenidos propios cuyo ciclo de producción en ningún caso superará los treinta y seis meses.

El coste de los derechos de emisión de películas, documentales, cortos y series adquiridos a terceros se imputa a la cuenta de resultados de forma lineal desde el momento de su primera emisión o estreno, y hasta la finalización de los derechos.

Por su parte, los derechos de emisión de eventos deportivos de fútbol y motor, incluidos sus costes de producción inherentes, se imputan a resultados linealmente durante doce meses desde el comienzo de la temporada, mientras que los derechos sobre el resto de deportes Premium se imputan linealmente en el periodo que dura la competición. El resto de derechos sobre eventos deportivos se imputa a resultados en su totalidad en el momento de la primera emisión.

Los programas y series de producción propia y cabeceras de programas se imputan como consumos en el momento de su emisión o bien en un plazo de hasta treinta y seis meses desde la fecha de estreno, en función de su naturaleza y la estrategia de emisión. Por su parte, el coste de las producciones propias que el Grupo estima recuperable a través de su venta a terceros se registra como intangible.

El coste de aquellos derechos de emisión que han caducado o cuyo valor de recuperación se estima inferior al coste de adquisición se imputa directamente a gasto.

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 terminales, 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 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.

Cuando el cliente tiene derecho de desistimiento de la compra realizada, la contraprestación acordada se considera variable. El Grupo estima el importe de contraprestación variable a que tendrá derecho utilizando el método del valor esperado (ponderación de importes posibles por su probabilidad), considerando toda la información histórica, actual y pronosticada que esté razonablemente disponible, y solo en la medida en que determina que es altamente probable que no se produzca una reversión significativa en el importe acumulado de ingresos reconocidos.

Los costes relacionados con la obtención de contratos con clientes (principalmente, comisiones al canal de distribución por la captación de clientes) se reconocen como activo siempre que sean incrementales y se espere su recuperación. Posteriormente se imputan a la cuenta de resultados de forma lineal en el mismo periodo en que se imputan los ingresos del contrato con el que están vinculados, 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 24).

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.

Arrendamientos

El tratamiento contable de los derechos y obligaciones como arrendatario requiere la realización de estimaciones para determinar el periodo de arrendamiento en los contratos que incluyen opciones de prórroga o de cancelación anticipada.

La determinación del plazo de arrendamiento implica la realización de estimaciones que abarcan el horizonte temporal del proceso de planificación estratégica del Grupo con respecto a factores relevantes tales como la expectativa de evolución tecnológica, posibles desarrollos regulatorios, tendencias del mercado y la competencia o cambios en el modelo de negocio. Las hipótesis respecto a estas variables implican un grado significativo de juicio en la medida en que el momento y naturaleza de los cambios futuros es difícil de anticipar.

Debido a las incertidumbres inherentes a estas estimaciones, cambios en las hipótesis asumidas al determinar el plazo de un contrato de arrendamiento podrían tener impacto sobre el importe de los activos y pasivos por arrendamiento reconocidos sobre la base de las estimaciones realizadas por el Grupo.

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 2019 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 2019 son las mismas que las seguidas para la elaboración de los estados financieros consolidados anuales del ejercicio 2018, 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 2019:

NIIF 16 Arrendamientos

A continuación se detallan las nuevas políticas contables respecto de los contratos de arrendamiento del Grupo, aplicadas desde la fecha de adopción obligatoria de la NIIF 16. La información sobre los impactos de primera aplicación de esta nueva norma se recoge en la Nota 2.

La NIIF 16 establece los principios para el reconocimiento, valoración, presentación y desgloses de información sobre los arrendamientos, exigiendo que el arrendatario contabilice todos los arrendamientos en balance bajo un único modelo, similar al registro de los arrendamientos financieros de la derogada NIC 17.

En la fecha de inicio del arrendamiento (es decir, la fecha en que el activo subyacente está disponible para su uso), el arrendatario reconoce un pasivo por el valor actual de las cuotas a pagar a lo largo del plazo de arrendamiento, así como un activo por derecho de uso que representa el derecho a utilizar el activo subyacente durante el plazo del contrato. Los activos por derechos de uso se valoran al coste, minorado por la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro, y se ajustan para tener en cuenta cualquier nueva valoración de los pasivos por arrendamiento. En el coste de los activos por derechos de uso se incluye el importe de los costes directos iniciales incurridos y los pagos de arrendamiento realizados antes de la fecha de inicio menos los incentivos recibidos. La amortización de los derechos de uso es lineal a lo largo de su vida útil estimada o el plazo del arrendamiento, el menor.

El Grupo no registra los componentes que no son arrendamiento (*non-lease components*) separadamente de aquellos que sí lo son para todas 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.

Los pagos de arrendamiento incluyen los pagos fijos (incluidos los pagos fijos en sustancia) menos cualquier incentivo de arrendamiento por cobrar, los pagos variables de arrendamiento que dependen de un índice o de una tasa, y los importes que se espera pagar en concepto de garantías de valor residual. Igualmente, en la valoración del pasivo por arrendamiento se incluye el precio de ejercicio de una opción de compra, si el arrendatario está razonablemente seguro de ejercerla, así como el importe de la penalización por terminación anticipada, cuando el plazo del arrendamiento refleja que el arrendatario ejercerá tal opción de cancelación. Para el cálculo del valor actual de las cuotas de arrendamiento, el Grupo utiliza el tipo incremental de financiación a la fecha de inicio del arrendamiento. Después de la fecha de inicio, el importe de los pasivos por arrendamiento se incrementa para reflejar la acumulación de intereses y se reduce por los pagos realizados. Además, el valor del pasivo por arrendamiento se ajustará en ciertos casos, tales como cambios en el plazo del arrendamiento, cambios en los pagos futuros de arrendamiento que resulten de un cambio en un índice o tasa utilizado para determinar dichos pagos. El importe de la revalorización se reconocerá generalmente contra un ajuste al activo por derechos de uso.

La norma incluye dos exenciones al reconocimiento: los arrendamientos de activos de "bajo valor" (exención que el Grupo aplica al equipamiento de oficina) y los arrendamientos a corto plazo (exención que el Grupo aplica a todos los arrendamientos con un plazo de 12 meses o menos). Para esos casos, los importes devengados se reconocen como gasto de forma lineal a lo largo del período de arrendamiento.

El Grupo determina el plazo del arrendamiento como el plazo no cancelable del contrato, junto con cualquier período cubierto por una opción de prórroga (o terminación) cuyo ejercicio sea discrecional para el Grupo, si existe una certeza razonable de que se va a ejercitar (o no se va a ejercitar). En su evaluación, el Grupo considera toda la información disponible en función de las clases de activos en la industria y analiza los factores relevantes (tecnología, regulación, competencia, modelo de negocio) que suponen un incentivo económico para ejercitar o no una opción de renovación/cancelación. En particular, el Grupo toma en consideración el horizonte temporal del proceso de planificación estratégica de sus actividades. Después de la fecha de inicio, el Grupo reevalúa el plazo del arrendamiento si se produce un suceso significativo o un cambio en las circunstancias que están bajo su control y que pueden afectar a su capacidad para ejercer (o no) una opción de prórroga o cancelación (por ejemplo, un cambio en la estrategia de negocio).

Por su parte, la contabilidad del arrendador no se ha modificado sustancialmente con la nueva norma. Los arrendadores continuarán clasificando todos los arrendamientos utilizando los principios de clasificación incluidos en la norma anterior, NIC 17, y distinguiendo entre arrendamientos operativos y financieros. Aquellos arrendamientos en los que el Grupo actúa como arrendador y conserva una parte significativa de los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo arrendado tienen el tratamiento de arrendamientos operativos. En caso contrario, el arrendamiento tiene la consideración de financiero.

CINIIF 23 Incertidumbre sobre Tratamientos del Impuesto a las Ganancias

Esta Interpretación del Comité de Interpretaciones NIIF aborda la contabilización del impuesto sobre las ganancias cuando el tratamiento fiscal implica una incertidumbre que afecta a la aplicación de la NIC 12 (véase Nota 3.n). Dado que la práctica actual del Grupo está alineada con esta Interpretación, la

aplicación de estos criterios no ha tenido un impacto significativo sobre los resultados del Grupo en el periodo. En el estado de situación financiera estos saldos pasan a presentarse en el epígrafe de Pasivos por Impuestos Diferidos o de Administraciones Públicas acreedoras, según se trate de pasivos por impuestos diferidos o pasivos por impuestos corrientes, respectivamente. Ello ha supuesto una reclasificación por importe de 856 millones de euros desde el epígrafe de Provisiones (véanse notas 24 y 25).

Enmiendas a la NIIF 9 - Características de Cancelación Anticipada con Compensación Negativa

Según establece la NIIF 9, un instrumento de deuda puede valorarse al coste amortizado o al valor razonable a través de otro resultado integral, siempre que los flujos contractuales sean únicamente pagos de principal e intereses sobre el importe principal pendiente ("criterio SPPI") y que el instrumento se mantenga bajo un modelo de negocio apropiado para tal clasificación. Esta enmienda aclara que un activo financiero puede cumplir el criterio del SPPI independientemente del evento o circunstancia que cause la rescisión anticipada del contrato e independientemente de cuál de las partes pague o reciba una compensación razonable por dicha rescisión anticipada. La aplicación de esta enmienda no ha tenido un impacto significativo sobre la posición financiera ni sobre los resultados del Grupo en el periodo.

Enmiendas a la NIC 19 - Modificación, Reducción o Liquidación del Plan

Las modificaciones de la NIC 19 especifican que cuando se produzca una modificación, reducción o liquidación del plan durante el ejercicio, la entidad está obligada a:

- Determinar el coste de los servicios corrientes para el periodo restante tras la modificación, reducción o liquidación del plan, con las hipótesis actuariales utilizadas para ajustar la valoración del pasivo (activo) neto por prestación definida que refleja los beneficios ofrecidos bajo el plan y los activos afectos al mismo tras dicho evento.

- Determinar el interés neto para el periodo restante tras la modificación, reducción o liquidación del plan utilizando: el pasivo (activo) neto por prestación definida que refleje los beneficios ofrecidos bajo el plan y los activos afectos al mismo tras dicho evento; y la tasa de descuento utilizada para ajustar el valor del pasivo (activo) neto por prestación definida.

Las modificaciones también aclaran que la entidad determina primero cualquier coste de los servicios pasados, o la ganancia o pérdida en la liquidación, sin considerar el efecto del techo del activo. Este importe se reconoce en el resultado del ejercicio. La entidad determinará entonces el efecto en el techo del activo después de la modificación, reducción o liquidación del plan. Cualquier cambio en ese efecto, excluyendo los importes incluidos en el interés neto, se reconoce en otro resultado global.

La aplicación de estas enmiendas no ha tenido impacto sobre la posición financiera ni sobre los resultados del Grupo en el periodo.

Enmiendas a la NIC 28 - Participaciones a Largo Plazo en Asociadas y Negocios Conjuntos

Las modificaciones aclaran que se debe aplicar la NIIF 9 a las participaciones a largo plazo en una asociada o joint venture a las que no se aplica puesta en equivalencia (equity method), pero que, en esencia, forman parte de la inversión neta en la asociada o joint venture (participaciones a largo plazo). Esta aclaración es relevante porque implica que el modelo de deterioro de la NIIF 9, basado en pérdida esperada, se aplica a dichas participaciones a largo plazo. Las enmiendas también aclaran que, al aplicar la NIIF 9, la entidad no tendrá en cuenta las pérdidas de la asociada o joint venture, ni las pérdidas por deterioro de la inversión neta, reconocidas como ajustes a la inversión neta en la asociada o joint venture que surjan de la aplicación de la NIC 28 Inversiones en asociadas y negocios conjuntos. La aplicación de estas enmiendas no ha tenido impacto significativo sobre la posición financiera ni sobre los resultados del Grupo en el periodo.

Mejoras Anuales a las Normas NIIF Ciclo 2015-2017

Este texto introduce una serie de mejoras a las NIIF vigentes, fundamentalmente para eliminar inconsistencias y clarificar la redacción de algunas de estas normas.

- NIIF 3 Combinaciones de negocios

Las modificaciones aclaran que, cuando una entidad obtiene el control de un negocio que es una operación conjunta, aplica el tratamiento de las combinaciones de negocios realizadas por etapas, incluyendo la revalorización a valor razonable de las participaciones previamente mantenidas en los activos y pasivos de la operación conjunta. De este modo, la adquirente revaloriza toda su participación previa en la operación conjunta.

- NIIF 11 Acuerdos conjuntos

Una parte que participe en una operación conjunta, pero sin tener el control conjunto de la misma, podrá obtener el control conjunto de la operación conjunta cuya actividad constituya un negocio, según se define en la NIIF 3. Las enmiendas aclaran que la participación previa en la operación conjunta no se revaloriza en estos casos.

- NIC 12 Impuesto sobre las ganancias

Las modificaciones aclaran que las consecuencias fiscales de los dividendos están más directamente vinculadas a las transacciones o eventos pasados, que generaron resultado distribuible, que a las distribuciones a los propietarios. Por tanto, la entidad reconocerá las consecuencias fiscales de los dividendos en el resultado del ejercicio, en otro resultado global o en patrimonio neto, según dónde se hayan reconocido originalmente dichas transacciones o sucesos pasados.

- NIC 23 Costes por intereses

Las modificaciones aclaran que la entidad trata como parte de la financiación genérica cualquier préstamo originalmente realizado para desarrollar un activo cualificado, cuando se hayan completado sustancialmente todas las actividades necesarias para preparar ese activo para su uso previsto o para su venta.

La aplicación de estas mejoras no ha tenido un impacto significativo sobre la posición financiera ni sobre los resultados del Grupo en el periodo.

Nuevas NIIF y Enmiendas a NIIF no efectivas a 31 de diciembre de 2019

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

Normas, Interpretaciones y Enmiendas a Normas		Aplicación obligatoria: ejercicios anuales iniciados a partir de
Enmiendas a la NIIF 3	Definición de un Negocio	1 de enero de 2020
Enmiendas a la NIC 1 y a la NIC 8	Definición de Material o con Importancia Relativa	1 de enero de 2020
Modificaciones a las Referencias al Marco Conceptual en las Normas NIIF		1 de enero de 2020
Enmiendas a las NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7	Reforma de los Tipos de Interés de Referencia	1 de enero de 2020
NIIF 17	Contratos de Seguros	1 de enero de 2021
Enmiendas a la NIC 1	Clasificación de Pasivos como Corrientes y No Corrientes	1 de enero de 2022

El Grupo estima que la adopción de las normas y enmiendas publicadas pero no efectivas, basándose en los análisis realizados hasta la fecha, no tendrá un impacto significativo sobre los estados financieros consolidados en el periodo de aplicación inicial.

Nota 4. Información financiera por segmentos

El 27 de noviembre de 2019 el Consejo de Administración de Telefónica aprobó un plan de acción con cinco decisiones estratégicas: (i) focalizar la inversión y crecimiento en los cuatro mercados más importantes de la compañía: España, Brasil, Alemania y Reino Unido; (ii) la creación de Telefónica Tech; (iii) la creación de Telefónica Infra; (iv) un spin-off operativo bajo una única sociedad de los negocios en Hispanoamérica; y (v) redefinición del centro corporativo. La estructura del Comité Ejecutivo del Grupo Telefónica ha sido modificada para reflejar estos cambios. Estos cambios organizativos supondrán un cambio en la información financiera que se presente a la Dirección de la Compañía e implicará una redefinición de los segmentos de reporte, que a la fecha de formulación de los presentes estados financieros consolidados aún no se ha finalizado.

Durante el ejercicio 2019 el Grupo Telefónica ha mantenido el reporte de información financiera, tanto interna como externamente, que responde a la estructura organizativa aprobada por el Consejo de Administración en su reunión del 31 de enero de 2018. Los segmentos reportables en los estados financieros consolidados del ejercicio 2019 son los siguientes: Telefónica España, Telefónica Reino Unido, Telefónica Alemania, Telefónica Brasil, Telefónica Hispam Norte (integrado por las operadoras del Grupo en Colombia, México, Venezuela, Ecuador y Centroamérica) y Telefónica Hispam Sur (integrado por las operadoras del Grupo en Argentina, Chile, Perú y Uruguay).

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. Las operaciones entre segmentos se realizan a precios de mercado.

La información relativa a otras compañías del Grupo no incluidas en estos segmentos se reporta en "Otras compañías" (véase el Anexo I), que incluye Telxius, Telefónica, S.A. y otras sociedades holding, sociedades cuyo objeto principal es prestar servicios transversales a las compañías del Grupo y otras operaciones no incluidas en los segmentos.

Las ventas y prestación de servicios de Telxius correspondientes a 2019 ascienden a 842 millones de euros (792 millones en 2018), de los cuales 482 millones corresponden a ventas a clientes internos (458 millones en 2018). El OIBDA de Telxius correspondiente al ejercicio 2019 asciende a 504 millones de euros (370 millones en 2018) y el resultado operativo correspondiente al ejercicio 2019 asciende a 255 millones de euros (245 millones en 2018). La inversión en activos fijos de Telxius 2019 asciende a 284 millones de euros (181 millones en 2018) y las altas de derechos de uso de 2019 ascienden a 88 millones de euros. Los activos inmovilizados de Telxius a 31 de diciembre de 2019 ascienden a 1.145 millones de euros (1.116 millones de euros a 31 de diciembre de 2018) y los derechos de uso a 31 de diciembre de 2019 ascienden a 388 millones de euros.

Las eliminaciones del Grupo a nivel de OIBDA en 2019 reflejan principalmente los ingresos por arrendamientos de Telxius a otras empresas del Grupo, debido a la contabilización asimétrica de arrendador y arrendatario bajo NIIF 16. Este efecto se compensa mayoritariamente a nivel del resultado operativo.

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 19, 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". Asimismo, Telefónica, S.A. es la cabecera del Grupo Fiscal Telefónica en España (véase Nota 25), por lo que una parte significativa de los activos y pasivos por impuestos diferidos del Grupo se reportan dentro de "Otras compañías". Por estas razones, los resultados de los segmentos se presentan hasta el resultado operativo.

Durante el ejercicio 2019 se ha completado la venta de las operadoras del Grupo Telefónica en Guatemala, Nicaragua y Panamá. Las plusvalías obtenidas se reportan dentro de "Otras compañías" (véase Nota 2). La venta de las operadoras de El Salvador y Costa Rica está pendiente de la obtención de las autorizaciones regulatorias pertinentes (véase Nota 30).

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. Los resultados de las sociedades holding excluyen también los dividendos recibidos de empresas del Grupo y el deterioro de inversiones en empresas del Grupo. Estos ajustes 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) y altas de derechos de uso (desde la entrada en vigor de NIIF 16, véase Nota 9) es la siguiente:

	Ejercicio 2019								
Millones de euros	Telefónica España	Telefónica Reino Unido	Telefónica Alemania	Telefónica Brasil	Telefónica Hispam Norte	Telefónica Hispam Sur	Otras compañías	Eliminaciones	Total Grupo
Ventas y prestación de servicios	12.767	7.109	7.399	10.035	3.795	6.384	2.624	(1.691)	48.422
Ventas a clientes externos	12.527	7.068	7.364	10.018	3.698	6.334	1.413	—	48.422
Ventas a clientes internos	240	41	35	17	97	50	1.211	(1.691)	—
Otros ingresos y gastos operativos	(9.080)	(4.995)	(5.073)	(5.773)	(2.965)	(4.986)	(1.737)	1.306	(33.303)
OIBDA	**3.687**	**2.114**	**2.326**	**4.262**	**830**	**1.398**	**887**	**(385)**	**15.119**
Amortizaciones	(1.988)	(1.204)	(2.463)	(2.516)	(981)	(1.279)	(424)	273	(10.582)
Resultado operativo	**1.699**	**910**	**(137)**	**1.746**	**(151)**	**119**	**463**	**(112)**	**4.537**
CapEx	**1.646**	**914**	**2.469**	**2.005**	**580**	**965**	**388**	**(183)**	**8.784**
Altas de derechos de uso	**127**	**157**	**230**	**409**	**214**	**160**	**117**	**(122)**	**1.292**

	Ejercicio 2018								
Millones de euros	Telefónica España	Telefónica Reino Unido	Telefónica Alemania	Telefónica Brasil	Telefónica Hispam Norte	Telefónica Hispam Sur	Otras compañías	Eliminaciones	Total Grupo
Ventas y prestación de servicios	12.706	6.790	7.320	10.126	4.075	6.677	2.679	(1.680)	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	1.206	(1.680)	—
Otros ingresos y gastos operativos	(7.943)	(4.925)	(5.486)	(5.815)	(3.282)	(4.958)	(2.315)	1.602	(33.122)
OIBDA	**4.763**	**1.865**	**1.834**	**4.311**	**793**	**1.719**	**364**	**(78)**	**15.571**
Amortizaciones	(1.650)	(943)	(2.071)	(1.990)	(967)	(1.167)	(304)	43	(9.049)
Resultado operativo	**3.113**	**922**	**(237)**	**2.321**	**(174)**	**552**	**60**	**(35)**	**6.522**
CapEx	**1.719**	**1.464**	**966**	**1.910**	**668**	**1.116**	**295**	**(19)**	**8.119**

Ejercicio 2017									
Millones de euros	Telefónica España	Telefónica Reino Unido	Telefónica Alemania	Telefónica Brasil	Telefónica Hispam Norte	Telefónica Hispam Sur	Otras compañías	Eliminaciones	Total Grupo
Ventas y prestación de servicios	12.653	6.540	7.296	12.019	4.331	8.218	2.779	(1.828)	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	1.276	(1.828)	—
Otros ingresos y gastos operativos	(7.701)	(4.901)	(5.475)	(7.828)	(3.068)	(5.943)	(2.657)	1.752	(35.821)
OIBDA	**4.952**	**1.639**	**1.821**	**4.191**	**1.263**	**2.275**	**122**	**(76)**	**16.187**
Amortizaciones	(1.688)	(1.047)	(1.954)	(2.228)	(992)	(1.198)	(327)	38	(9.396)
Resultado operativo	**3.264**	**592**	**(133)**	**1.963**	**271**	**1.077**	**(205)**	**(38)**	**6.791**
CapEx	**1.683**	**827**	**951**	**2.225**	**1.264**	**1.414**	**334**	**(1)**	**8.697**

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

Ejercicio 2019									
Millones de euros	Telefónica España	Telefónica Reino Unido	Telefónica Alemania	Telefónica Brasil	Telefónica Hispam Norte	Telefónica Hispam Sur	Otras compañías	Eliminaciones	Total Grupo
Activos inmovilizados	15.116	10.051	14.091	20.585	3.396	8.440	1.986	—	73.665
Derechos de uso [1]	1.499	716	2.499	1.933	755	623	464	(1.550)	6.939
Inversiones puestas en equivalencia	—	9	—	2	1	72	56	—	140
Activos financieros y otros activos no corrientes	166	468	457	1.159	187	423	6.873	(2.610)	7.123
Activos por impuestos diferidos	2.357	2	314	337	525	221	2.926	—	6.682
Otros activos financieros corrientes	42	72	17	67	217	220	5.634	(3.146)	3.123
Total activos asignables	**24.307**	**13.869**	**20.143**	**28.120**	**7.640**	**12.421**	**24.313**	**(11.936)**	**118.877**
Pasivos financieros no corrientes	775	1.132	2.153	572	798	1.868	37.948	(1.958)	43.288
Deudas no corrientes por arrendamientos	1.252	490	2.027	1.582	807	490	356	(1.378)	5.626
Pasivos por impuestos diferidos	158	101	358	945	33	386	927	—	2.908
Pasivos financieros corrientes	854	—	339	464	630	357	10.860	(4.428)	9.076
Deudas corrientes por arrendamientos	282	213	462	448	108	139	133	(185)	1.600
Total pasivos asignables	**16.020**	**5.450**	**10.659**	**8.599**	**4.951**	**6.318**	**53.362**	**(11.932)**	**93.427**

[1] Las eliminaciones de derechos de uso por importe de 1.550 millones de euros corresponden principalmente a los derechos de uso sobre activos de Telxius arrendados a las distintas operadoras del Grupo.

	Ejercicio 2018								
Millones de euros	**Telefónica España**	**Telefónica Reino Unido**	**Telefónica Alemania**	**Telefónica Brasil**	**Telefónica Hispam Norte**	**Telefónica Hispam Sur**	**Otras compañías**	**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	7.058	(3.343)	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	5.635	(3.846)	2.209
Total activos asignables	**23.622**	**12.609**	**16.837**	**27.402**	**8.672**	**12.043**	**26.363**	**(13.501)**	**114.047**
Pasivos financieros no corrientes	649	1.077	2.004	1.058	1.101	1.618	39.624	(1.797)	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	12.854	(7.070)	9.368
Total pasivos asignables	**14.328**	**4.633**	**6.287**	**7.204**	**5.096**	**5.396**	**57.618**	**(13.495)**	**87.067**

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	2019				2018				2017			
Países por segmentos	**Fijo**	**Móvil**	**Otros y elims.**	**Total**	**Fijo**	**Móvil**	**Otros y elims.**	**Total**	**Fijo**	**Móvil**	**Otros y elims.**	**Total**
España (*)				**12.767**				**12.706**				**12.653**
Reino Unido	—	6.600	509	**7.109**	—	6.390	400	**6.790**	—	6.216	324	**6.540**
Alemania	741	6.647	11	**7.399**	767	6.539	14	**7.320**	862	6.415	19	**7.296**
Brasil	3.537	6.498	—	**10.035**	3.754	6.372	—	**10.126**	4.659	7.360	—	**12.019**
Hispam Norte	706	3.085	4	**3.795**	732	3.343	—	**4.075**	736	3.595	—	**4.331**
Colombia	434	670	—	**1.104**	574	894	—	**1.468**	554	909	—	**1.463**
México	—	867	—	**867**	—	1.175	—	**1.175**	—	1.336	—	**1.336**
Resto de operadoras y eliminaciones del segmento	272	1.548	4	**1.824**	158	1.274	—	**1.432**	182	1.350	—	**1.532**
Hispam Sur	2.707	3.674	3	**6.384**	2.712	3.965	—	**6.677**	3.225	4.993	—	**8.218**
Argentina	486	945	—	**1.431**	818	1.497	—	**2.315**	1.216	2.279	—	**3.495**
Chile	646	910	—	**1.556**	864	1.215	—	**2.079**	926	1.259	—	**2.185**
Perú	761	785	—	**1.546**	1.037	1.038	—	**2.075**	1.092	1.226	—	**2.318**
Resto de operadoras y eliminaciones del segmento	814	1.034	3	**1.851**	(7)	215	—	**208**	(9)	229	—	**220**
Otros y eliminaciones entre segmentos	—	—	933	**933**	—	—	999	**999**	—	—	951	**951**
Total Grupo				**48.422**				**48.693**				**52.008**

Nota: en los países de los segmentos Telefónica Hispam Norte y Telefónica Hispam 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.

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 apertura que la dirección de la compañía considera más relevante.

Millones de euros Telefónica España	2019	2018	2017
Venta terminales móviles	**373**	**386**	**379**
Ex-venta de terminales	**12.394**	**12.320**	**12.274**
Residencial	6.658	6.689	6.602
Empresas	3.509	3.462	3.401
Otros	2.227	2.169	2.271
Total	**12.767**	**12.706**	**12.653**

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, 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 fue 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 [1]	147
Valor razonable de la participación preexistente	41
Valor razonable de la participación minoritaria	3
Contraprestación	**191**
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)
Valor razonable de los activos netos	**65**
Fondo de comercio	**126**

[1] 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 ascendió a 85 millones de euros (véase Nota 28).

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 equivalía, 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 del ejercicio 2018 ascendió a 232 millones de euros, habiendo sido 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 17). 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 del ejercicio 2017 por importe de 671 millones de euros (Nota 17.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 28).

Estas transacciones no generaron impacto en los resultados consolidados del Grupo Telefónica del ejercicio 2017 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 del ejercicio 2017 fue un incremento en el patrimonio neto atribuible a intereses minoritarios por importe de 690 millones de euros (Nota 17.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 2019 y 2018 han sido los siguientes:

Ejercicio 2019

Millones de euros	Saldo al 31/12/2018	Altas [1]	Amortización	Bajas	Traspasos y otros	Diferencias de conversión y ajustes por hiperinflación	Bajas de sociedades	Saldo al 31/12/2019
Concesiones y licencias	9.995	25	(1.227)	(495)	333	23	(88)	8.566
Aplicaciones informáticas	2.940	420	(1.464)	(4)	1.113	(6)	(19)	2.980
Cartera de clientes	2.138	—	(478)	—	9	(3)	—	1.666
Marcas	690	—	(58)	—	—	8	—	640
Otros intangibles	77	15	(21)	—	(18)	(1)	—	52
Activos intangibles en curso	1.016	2.267	—	(1)	(1.146)	—	(6)	2.130
Total intangibles	**16.856**	**2.727**	**(3.248)**	**(500)**	**291**	**21**	**(113)**	**16.034**

[1] El total de altas de activos intangibles en 2019, incluyendo las correspondientes a compañías mantenidas para la venta y a compañías vendidas durante el ejercicio, asciende a 2.733 millones de euros (véase Nota 2).

Ejercicio 2018

Millones de euros	Saldo al 31/12/2017	Altas	Amortización	Bajas	Traspasos 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
Total intangibles	**18.005**	**1.978**	**(3.298)**	**(19)**	**454**	**(261)**	**(3)**	**16.856**

El coste bruto, la amortización acumulada y las correcciones por deterioro de los activos intangibles a 31 de diciembre de 2019 y 2018 se detallan a continuación:

Saldo a 31 de diciembre de 2019

Millones de euros	Coste bruto	Amortización acumulada	Correcciones por deterioro	Activos intangibles
Concesiones y licencias	20.414	(11.848)	—	8.566
Aplicaciones informáticas	17.578	(14.597)	(1)	2.980
Cartera de clientes	6.544	(4.878)	—	1.666
Marcas	1.887	(1.247)	—	640
Otros intangibles	956	(901)	(3)	52
Activos intangibles en curso	2.130	—	—	2.130
Total intangibles	**49.509**	**(33.471)**	**(4)**	**16.034**

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
Total intangibles	**48.955**	**(32.096)**	**(3)**	**16.856**

Las altas de espectro en el ejercicio 2019, incluyendo las correspondientes a compañías mantenidas para la venta, ascienden a 1.501 millones de euros (868 millones de euros en el ejercicio 2018).

En junio de 2019 Telefónica Alemania resultó adjudicataria de un total de 90 MHz de espectro en las bandas de 2 GHz y 3,6 GHz en la subasta de frecuencias móviles para el despliegue de la tecnología móvil 5G, por un importe total de 1.425 millones de euros. La Agencia Federal de Redes de Alemania asignó los bloques específicos en agosto de 2019:

- En la banda de 2GHz, un bloque emparejado de 5 MHz para ser explotado a partir de 2021, y un bloque emparejado de 5 MHz para ser explotado a partir de 2026; y
- En la banda de 3,6 GHz, siete bloques no emparejados de 10 MHz cada uno, que empezarán a estar disponibles gradualmente hasta 2022 a más tardar.

En septiembre de 2019 Telefónica Alemania, como el resto de operadores participantes en la subasta, alcanzó un acuerdo para el pago del espectro en plazos anuales sin intereses hasta el año 2030, empezando en diciembre de 2019, en lugar de un pago total inicial (véanse Nota 21 y Anexo VI).

Asimismo, Telefónica Uruguay adquirió espectro en la banda de 2,6 GHz por 26 millones de euros.

Las principales adquisiciones de espectro radioeléctrico en 2018 fueron 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.

Las bajas de "Concesiones y licencias" del ejercicio 2019 corresponden a licencias de uso de espectro de Telefónica México (véase Nota 2).

En "Traspasos y otros" del ejercicio 2019 se incluye la reclasificación de los activos intangibles de Telefónica de Costa Rica por importe de 65 millones de euros al epígrafe de "Activos no corrientes mantenidos para la venta" del estado de situación financiera (véase Nota 30).

En "Traspasos y otros" del ejercicio 2018 se incluyó 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 30).

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

Las "Bajas de sociedades" en 2019 corresponden principalmente, a la salida del perímetro de consolidación de Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá (véase Nota 2) por importe de 12 y 100 millones de euros, respectivamente.

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 ascendió a 483 millones de euros (458 millones de euros por Concesiones y licencias y 24 millones de euros por Aplicaciones informáticas, principalmente).

Nota 7. Fondo de comercio

Movimiento del 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 2019

Millones de euros	Saldo al 31/12/2018	Bajas	Adiciones	Deterioros	Efecto de tipo de cambio y otros	Saldo al 31/12/2019
Telefónica España	4.310	(11)	—	—	—	4.299
Telefónica Brasil	8.991	(1)	—	—	(176)	8.814
Telefónica Alemania	4.815	—	4	—	—	4.819
Telefónica Reino Unido	4.611	—	—	—	236	4.847
Telefónica Hispam Norte	464	(144)	—	—	5	325
Telefónica Hispam Sur	2.462	(22)	—	(206)	(31)	2.203
Otros	95	(1)	2	—	—	96
Total	**25.748**	**(179)**	**6**	**(206)**	**34**	**25.403**

Ejercicio 2018

Millones de euros	Saldo al 31/12/2017	Traspaso a activos no corrientes mantenidos para la venta	Deterioros y 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
Total	**26.841**	**(183)**	**(356)**	**(554)**	**25.748**

Como se explica más adelante, en 2019 se ha registrado un deterioro del fondo de comercio asignado a Telefónica Argentina por importe de 206 millones de euros, con contrapartida en el epígrafe de "Otros gastos" (véase Nota 26).

Las bajas de fondo de comercio en 2019 del segmento Telefónica Hispam Norte corresponden a la venta de Telefónica Móviles Panamá y Telefonía Celular de Nicaragua (véase Nota 2).

El resto de bajas en 2019 corresponden a la venta de los negocios de data centers (véase Nota 2).

El importe traspasado en 2018 a activos no corrientes mantenidos para la venta correspondía a Telefónica Móviles Guatemala y Telefónica Móviles El Salvador (véanse Notas 2 y 30).

En 2018 se registró 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". Asimismo, en 2018 se dio de baja un fondo de comercio por importe de 6 millones de euros por la venta de Tokbox Inc (véase Nota 26).

Como se explica en la Nota 2, en 2019 y 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 ascendió a 858 millones de euros, registrado en la columna "Efecto de tipo de cambio y otros" de Telefónica Hispam Sur.

Unidades generadoras de efectivo

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:

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Telefónica España	**4.299**	**4.310**
Telefónica Brasil	**8.814**	**8.991**
Telefónica Alemania	**4.819**	**4.815**
Telefónica Reino Unido	**4.847**	**4.611**
Telefónica Hispam Norte	**325**	**464**
Colombia	195	192
Centroamérica	—	144
Ecuador	130	128
Telefónica Hispam Sur	**2.203**	**2.462**
Chile	856	906
Perú	766	744
Argentina	557	785
Uruguay	24	27
Otros	**96**	**95**
TOTAL	**25.403**	**25.748**

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 a perpetuidad, 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 a perpetuidad 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 a perpetuidad. 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 UGEs 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 de largo plazo y el ratio de inversiones en activos de largo plazo (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 a perpetuidad.

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

Ingresos

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.

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 está en torno al 40%, mientras que en Alemania y en Reino Unido se ubica por debajo, con unos márgenes en torno al 30%. 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 torno al 40%, en Alemania en un 33% y en Reino Unido en un 31%.

En relación con el ratio de inversiones a largo plazo 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 (alrededor del 13% en los tres países).

Por su parte, el margen sobre OIBDA de la operadora en Brasil (también en torno al 40%) se ubica dentro del rango de estimaciones de analistas a largo plazo, que se sitúa en torno al 43%. En cuanto a las inversiones, la operadora invierte en el horizonte del plan un porcentaje que se encuentra en línea con

las necesidades de inversión indicadas por los analistas (en torno al 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.

Dentro de las UGEs relevantes, en el caso de Reino Unido se considera nuevamente la incertidumbre generada por el Brexit, pues pese a haberse acordado un principio de acuerdo de salida con la UE sigue existiendo una incertidumbre sobre su nueva relación comercial con Europa, lo que sigue generando un impacto adverso en algunos indicadores financieros y un crecimiento económico inferior al que debería. Por ello, continuamos tensionando el coste de capital utilizado en la valoración de Telefónica Reino Unido, mediante una prima de mercado más elevada, en línea con 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, refrendadas por modelizaciones de tipos neutrales elaboradas por los propios bancos centrales) 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 (PRM): 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.

- Coeficiente 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 2019 y 2018 en las UGEs más representativas son las siguientes:

	2019	
Tasa de descuento referenciada a la moneda local	Antes de impuestos	Después de impuestos
España	8,2%	6,2%
Brasil	12,6%	10,0%
Reino Unido	7,8%	6,2%
Alemania	7,8%	4,9%

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

Tasa de crecimiento a perpetuidad

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 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 cada 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 a perpetuidad empleadas en las UGEs más representativas para extrapolar las proyecciones de flujos de efectivo en 2019 y 2018 son las siguientes:

Tasa de crecimiento a perpetuidad referenciada a la moneda local	2019	2018
España	1,0%	0,9%
Brasil	4,5%	4,5%
Reino Unido	0,8%	0,8%
Alemania	1,1%	1,0%

Las tasas de crecimiento a perpetuidad para 2019 no han sido modificadas significativamente con respecto a las empleadas en el ejercicio 2018. Europa sigue estando en niveles cercanos al 1%.

En el caso de Brasil, el crecimiento a perpetuidad es consistente con el objetivo de inflación del Banco Central de Brasil para el medio plazo (4%, dentro de una banda de ±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:

Variaciones de hipótesis clave, expresadas en puntos porcentuales (puntos porcentuales)	España	Reino Unido	Alemania	Brasil
Variables financieras				
Tasa de descuento	+/- 0,5	+/- 1	+/- 0,5	+/- 1
Tasa de crecimiento a perpetuidad	+/- 0,25	+/- 0,5	+/- 0,25	+/- 0,5
Variables operativas a largo plazo				
Margen OIBDA	+/- 2	+/- 1,5	+/- 1,5	+/- 2
Ratio inversiones sobre ingresos	+/- 1	+/- 0,75	+/- 0,75	+/- 1

Tras el análisis realizado, se pone de manifiesto que a 31 de diciembre de 2019 existe una holgura significativa entre el valor recuperable y el valor contable de las UGEs principales.

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 tres últimos ejercicios (véase Nota 4).

En cuanto a la valoración de Telefónica Perú, afectada por la intensidad competitiva y el impacto negativo de la regulación, un aumento de 50 puntos básicos en el WACC (de 8,4% a 8,9%), generaría un deterioro de fondo de comercio de aproximadamente 60 millones de euros, y una disminución de

50 puntos básicos en la tasa de crecimiento a perpetuidad (de 3,3% a 2,8%) tendría un impacto negativo de 26 millones de euros. Por su parte, una disminución de 1,25 puntos porcentuales en el margen de OIBDA de largo plazo tendría un impacto negativo por 130 millones de euros, mientras, que un incremento de 0,63 puntos porcentuales del ratio de inversiones sobre ventas a largo plazo generaría un deterioro cercano a los 44 millones de euros en la valoración contable del fondo de comercio.

Cálculo del valor recuperable de Telefónica Argentina

La situación financiera delicada de Argentina, agravada tras el virulento impacto financiero de las elecciones primarias disputadas en agosto de 2019, el deterioro en la actividad económica y la incertidumbre existente a la espera de un nuevo programa económico-financiero sostenible tras el nuevo Gobierno, han hecho tensionar las variables financieras.

Considerando esta situación y la sensibilidad en el cálculo del test de deterioro identificada para Telefónica Argentina desde 2018, el Grupo ha realizado un análisis adicional para determinar el valor recuperable de la UGE, calculando su valor de mercado menos costes de enajenación (véase Nota 3.f) utilizando proyecciones de descuento de flujos de efectivo.

Para ello, se ha elaborado un plan de negocios que conlleva una moderación en la generación de caja comparada con años anteriores, y a la vez se han considerado eficiencias en costes y sinergias estratégicas y operativas consideradas en transacciones previas tanto en el Grupo Telefónica como en terceros.

La tasa WACC, en moneda local, considera la inflación que afecta los flujos de negocio en el horizonte del plan, convergiendo en la perpetuidad a una tasa de descuento en torno al 22% y un crecimiento a perpetuidad nominal del 10%, consistente con la normalización prevista para la tasa de inflación. Ambas variables, alineadas igualmente con el consenso de analistas del mercado argentino utilizando la moneda dura. La valoración resultante se clasifica en el Nivel 3 de la jerarquía de valor razonable de NIIF 13.

Como resultado de este análisis, en 2019 se ha registrado un deterioro del fondo de comercio asignado a Telefónica Argentina por importe de 206 millones de euros. Asimismo, en cuanto a la sensibilidad del cálculo, un aumento de 200 puntos básicos en el WACC, generaría un impacto negativo adicional por deterioro de fondo de comercio de aproximadamente 220 millones de euros, mientras que una disminución de la tasa de crecimiento terminal de 0,75 puntos porcentuales elevaría el impacto negativo en 100 millones de euros. Por su parte, una disminución de 1,5 puntos porcentuales en el margen OIBDA incrementaría el deterioro en unos 200 millones de euros, y un incremento de 0,75 puntos porcentuales en el ratio de inversiones sobre ventas tendría un impacto adicional de 100 millones de euros en la valoración contable del fondo de comercio.

Nota 8. Inmovilizado material

La composición y movimientos en los ejercicios 2019 y 2018 de las partidas que integran el epígrafe "Inmovilizado material" neto han sido los siguientes:

Ejercicio 2019

Millones de euros	Saldo al 31/12/2018	Impacto primera aplicación NIIF16	Altas [1]	Amortización	Bajas	Traspasos y otros	Diferencias de conversión y ajustes por hiperinflación	Bajas de sociedades	Saldo al 31/12/2019
Terrenos y construcciones	4.310	(9)	37	(334)	(227)	61	(56)	(179)	3.603
Instalaciones técnicas y maquinaria	25.346	(107)	1.258	(4.845)	(33)	3.638	(58)	(193)	25.006
Mobiliario, utillaje y otros	1.201	(133)	129	(434)	(4)	503	7	(21)	1.248
Inmovilizado material en curso	2.438	—	4.568	—	(2)	(4.612)	18	(39)	2.371
Total inmovilizado material	**33.295**	**(249)**	**5.992**	**(5.613)**	**(266)**	**(410)**	**(89)**	**(432)**	**32.228**

[1] El total de altas de inmovilizado material en 2019, incluyendo las correspondientes a compañías mantenidas para la venta y a compañías vendidas durante el ejercicio, asciende a 6.051 millones de euros (véase Nota 2).

Ejercicio 2018

Millones de euros	Saldo al 31/12/2017	Altas	Amortización	Bajas	Traspasos 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
Total inmovilizado material	**34.225**	**6.141**	**(5.751)**	**(71)**	**(780)**	**(469)**	**33.295**

El coste bruto, la amortización acumulada y las correcciones por deterioro del inmovilizado material a 31 de diciembre de 2019 y 2018 se detallan a continuación:

Saldo a 31 de diciembre de 2019

Millones de euros	Coste bruto	Amortización acumulada	Correcciones por deterioro	Inmovilizado material
Terrenos y construcciones	10.588	(6.975)	(10)	3.603
Instalaciones técnicas y maquinaria	101.249	(76.186)	(57)	25.006
Mobiliario, utillaje y otros	7.041	(5.788)	(5)	1.248
Inmovilizado material en curso	2.381	—	(10)	2.371
Total inmovilizado material	**121.259**	**(88.949)**	**(82)**	**32.228**

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
Total inmovilizado material	**124.154**	**(90.789)**	**(70)**	**33.295**

La inversión en inmovilizado material de Telefónica España en los ejercicios 2019 y 2018 ascendió a 1.390 y 1.387 millones de euros, respectivamente. Cabe mencionar el rápido despliegue de fibra e IPTV, de forma que a finales de 2019 el número de unidades inmobiliarias pasadas en España superaba los 23 millones, así como la mayor inversión en red LTE que alcanza una cobertura poblacional del 97%.

La inversión en inmovilizado material de Telefónica Reino Unido en los ejercicios 2019 y 2018 ascendió a 779 y 777 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 2019, 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 2019 y 2018 ascendió a 807 y 697 millones de euros, respectivamente. La operadora continúa con el despliegue de sitios LTE, alcanzando una cobertura del 92% a cierre de 2019.

La inversión en inmovilizado material de Telefónica Brasil en los ejercicios 2019 y 2018 ascendió a 1.605 y 1.625 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 2019 y 2018 ascendió a 460 (excluyendo la inversión en Centroamérica, véase Nota 2) y 460 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 2019 y 2018 ascendió a 819 y 997 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 la columna "Impacto de primera aplicación NIIF16" se incluye el traspaso de los elementos del inmovilizado material con origen en operaciones de arrendamiento financiero por importe de 249 millones de euros, reclasificados al epígrafe de Derechos de uso a la fecha de transición a NIIF 16 (véanse Notas 2 y 9).

En "Traspasos y otros" del ejercicio 2019 se incluye la reclasificación del inmovilizado material de Telefónica de Costa Rica por importe de 78 millones de euros al epígrafe "Activos no corrientes mantenidos para la venta" del estado de situación financiera (véase Nota 30).

En "Traspasos y otros" del ejercicio 2018 se incluyó la reclasificación del inmovilizado material 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 30).

Las "Bajas de sociedades" en 2019 corresponden principalmente a la venta de Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá, con un impacto de 103 y 95 millones de euros, respectivamente, así como la venta de ciertos Data Centers (véase Nota 2), con un impacto de 227 millones de euros.

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 ascendió a 1.029 millones de euros (623 millones de euros por Instalaciones técnicas y maquinaria y 298 millones de euros por Construcciones, principalmente).

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 26.

Nota 9. Derechos de uso

El movimiento de los derechos de uso del ejercicio 2019 es el siguiente:

Ejercicio 2019

Millones de euros	Saldo al 31/12/2018	Primera aplicación NIIF 16 (Nota 2)	Altas [1]	Amorti-zación	Bajas	Bajas de sociedades	Traspasos y otros	Diferencias de conversión y ajustes por hiperinflación	Saldo al 31/12/2019
Derechos de uso de terrenos y bienes naturales	—	1.622	334	(385)	(61)	(6)	(3)	13	1.514
Derechos de uso de construcciones	—	4.361	697	(904)	(136)	(109)	(123)	7	3.793
Derechos de uso de instalaciones técnicas y maquinaria	—	1.676	206	(373)	(70)	(6)	(7)	8	1.434
Otros derechos de uso	—	211	47	(59)	(2)	—	(1)	2	198
Total derechos de uso	**—**	**7.870**	**1.284**	**(1.721)**	**(269)**	**(121)**	**(134)**	**30**	**6.939**

[1] El total de altas de derechos de uso en 2019, incluyendo las correspondientes a compañías mantenidas para la venta y a compañías vendidas durante el ejercicio, asciende a 1.292 millones de euros. Las altas por segmentos se detallan en la Nota 4.

En "Traspasos y otros" se incluye los traspasos al epígrafe de "Activos no corrientes mantenidos para la venta" de los derechos de uso correspondientes a Telefónica de Costa Rica por importe de 127 millones de euros (véase Nota 30).

Las "Bajas de sociedades" corresponden a la venta de Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá, con un impacto de 74 y 47 millones de euros, respectivamente.

El efecto de la conversión a euros de los derechos de uso 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 coste bruto y la amortización acumulada de los derechos de uso a 31 de diciembre de 2019 es el siguiente:

Saldo a 31 de diciembre de 2019

Millones de euros	Coste bruto	Amortización acumulada	Derechos de uso
Derechos de uso de terrenos y bienes naturales	1.890	(376)	1.514
Derechos de uso de construcciones	4.722	(929)	3.793
Derechos de uso de instalaciones técnicas y maquinaria	1.822	(388)	1.434
Otros derechos de uso	305	(107)	198
Total derechos de uso	**8.739**	**(1.800)**	**6.939**

El detalle de los gastos por arrendamientos incluidos en Aprovisionamientos y Otros gastos (véase Nota 3.n) de la cuenta de resultados consolidada del ejercicio 2019 es el siguiente:

Millones de euros	2019
Arrendamientos a corto plazo incluidos en aprovisionamientos	**115**
Arrendamientos a corto plazo incluidos en servicios exteriores	108
Arrendamientos de bajo valor incluidos en servicios exteriores	13
Pagos variables de arrendamientos no incluidos en la estimación del pasivo	2
Arrendamientos registrados en servicios exteriores (Nota 26)	**123**
Total Gastos por arrendamientos	**238**

Nota 10. Empresas asociadas y negocios conjuntos

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

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Inversiones puestas en equivalencia	140	68
Deudores comerciales, empresas asociadas y negocios conjuntos (Nota 14)	37	33
Deuda financiera empresas asociadas y negocios conjuntos	—	104
Acreedores empresas asociadas y negocios conjuntos (Nota 22)	634	520

Millones de euros	2019	2018	2017
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	13	4	5
Ingresos de explotación con empresas asociadas y negocios conjuntos	265	233	218
Gastos de explotación con empresas asociadas y negocios conjuntos	30	14	20
Ingresos financieros con empresas asociadas y negocios conjuntos	—	1	—
Gastos financieros con empresas asociadas y negocios conjuntos	1	—	—

El movimiento de las inversiones puestas en equivalencia durante los ejercicios 2019 y 2018 es el siguiente:

Inversiones puestas en equivalencia	Millones de euros
Saldo al 31-12-2017	**77**
Adiciones	5
Bajas	(4)
Diferencias de conversión y otros resultados imputados a patrimonio	2
Resultados	4
Dividendos	(14)
Traspasos y otros	(2)
Saldo al 31-12-2018	**68**
Resultados	13
Dividendos	(13)
Traspasos y otros	72
Saldo al 31-12-2019	**140**

En Traspasos y otros se incluye principalmente la reclasificación del valor neto contable de Internet para Todos, S.A.C. a Inversiones puestas en equivalencia. El Grupo mantiene una participación del 37% en esta compañía.

Nota 11. Partes vinculadas

Accionistas significativos

Los accionistas significativos de la Compañía son Blackrock, Inc., Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA) y Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa"), con una participación en el capital social de Telefónica, S.A. a 31 de diciembre de 2019 del 5,70%, 5,18% y 5,01%, respectivamente.

Durante los ejercicios 2019 y 2018 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		
2019	**BBVA**	**La Caixa**
Gastos financieros	32	7
Recepción de servicios	8	8
Compra de bienes	—	62
Otros gastos	4	—
Total gastos	**44**	**77**
Ingresos financieros	27	—
Dividendos recibidos [1]	11	N/A
Prestación de servicios	13	63
Venta de bienes	9	49
Otros ingresos	1	—
Total ingresos	**61**	**112**
Compra de bienes	—	4
Acuerdos de financiación: créditos y aportaciones de capital (prestatario)	568	116
Acuerdos de financiación: créditos y aportaciones de capital (arrendatario)	—	5
Avales	169	91
Compromisos adquiridos	—	89
Acuerdos de financiación: créditos y aportaciones de capital (prestamista)	608	675
Dividendos distribuidos	121	108
Operaciones de factoring vigentes	904	—

[1] A 31 de diciembre de 2019 Telefónica mantiene una participación del 0,66% (0,66% a 31 de diciembre de 2018) en el capital social de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (véase Nota 12).

Asimismo, el importe nominal de derivados vivos contratados con BBVA y la Caixa en 2019 ascendió a 14.553 y 557 millones de euros, respectivamente (17.962 millones de euros con BBVA y 543 millones de euros con la Caixa en 2018). Como se explica en el apartado de "Política de derivados" de la Nota 19, 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 491 y -2 millones de euros, respectivamente, a 31 de diciembre de 2019 (428 y -10 millones de euros, respectivamente, a 31 de diciembre de 2018). Adicionalmente, a 31 de diciembre de 2019 se han recibido garantías colaterales sobre derivados de BBVA y la Caixa por importe de 276 y 19 millones de euros, respectivamente (8 y 6 millones de euros, respectivamente a 31 de diciembre de 2018).

Millones de euros		
2018	**BBVA**	**La Caixa**
Gastos financieros	37	9
Recepción de servicios	6	6
Compra de bienes	—	60
Otros gastos	3	—
Total gastos	**46**	**75**
Ingresos financieros	42	—
Dividendos recibidos	11	N/A
Prestación de servicios	26	60
Venta de bienes	3	48
Otros ingresos	2	—
Total ingresos	**84**	**108**
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

Por otra parte, en el ejercicio 2019, CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. y Telefónica, S.A., como accionistas de Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A. ("TCF"), han acordado autorizar que TCF pueda llevar a cabo actividades accesorias a las propias de su negocio actual, así como que desarrolle una nueva actividad consistente en proveer de financiación para la contratación de servicios de seguridad a clientes de sociedades en las que el Grupo Telefónica en España tenga una participación igual o superior al 50% del capital social con derecho a voto que presten dichos servicios.

Igualmente, en el mes de julio de 2019, se suscribió un Acuerdo marco de colaboración comercial entre Telefónica Digital España, S.L.U. y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., con el fin de determinar las bases sobre las que podrá desarrollar, sujeto a la firma de un acuerdo local, la comercialización de productos de financiación a consumidores, autónomos y pequeñas empresas en Argentina, Colombia y Perú.

Asimismo, en el mes de septiembre de 2019, se suscribió un convenio de colaboración financiera entre Telefónica, S.A. y CaixaBank, 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 10.

Durante 2019 y 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 29.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 2019 de 1.969.090 euros (1.916.210 euros en 2018). 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 2019, operaciones derivadas del tráfico o negocio ordinario del Grupo, principalmente Telefónica de España por importe de 27 millones de euros (25 millones de euros en 2018).

En el año 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 inicial de Telefónica era del 45% ostentada a través de Telefónica Digital España, S.L.; ostentando China Unicom Big Data Limited Corporation el 55% restante. Asimismo, en el año 2019 se llevó a cabo la entrada en la "joint venture" de un tercer accionista a través de una ampliación de capital suscrita íntegramente por Suqian Xindongteng Business Service Co., Ltd, empresa controlada por JD.com, (alcanzando una participación accionarial del 16,67% del capital social de la ya mencionada "joint venture") con la consiguiente dilución de los entonces accionistas, (pasando Telefónica a ostentar una participación del 37,5%).

Nota 12. 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 2019 y 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Activos financieros no corrientes (Nota 16)	**6.392**	**6.393**
Participaciones	600	573
Administraciones públicas deudoras por impuestos indirectos a largo plazo	188	731
Otros créditos a largo plazo	353	319
Depósitos y fianzas	1.285	1.624
Cuentas a cobrar comerciales	719	488
Cuentas a cobrar por subarrendamiento	12	—
Correcciones por deterioro de cuentas a cobrar	(154)	(118)
Instrumentos derivados de activo (Nota 19)	3.389	2.776
Otros activos no corrientes	**731**	**716**
Activos contractuales (Nota 23)	138	108
Gastos diferidos (Nota 23)	221	191
Pagos anticipados	372	417
Total	**7.123**	**7.109**

Activos financieros no corrientes

El movimiento de participaciones, administraciones públicas deudoras, otros créditos a largo plazo, depósitos y fianzas, cuentas a cobrar comerciales, cuentas a cobrar por subarrendamiento y correcciones por deterioro de cuentas a cobrar comerciales en los ejercicios 2019 y 2018 se muestra a continuación:

Millones de euros	Participaciones	Administraciones Públicas deudoras	Otros créditos a largo plazo	Depósitos y fianzas	Cuentas a cobrar comerciales	Cuentas a cobrar por subarrendamiento	Correcciones por deterioro de cuentas a cobrar comerciales
Saldo al 31/12/2017	**650**	**190**	**993**	**2.625**	**638**	**—**	**(137)**
Impacto primera aplicación NIIF 9	—	—	—	—	(201)	—	17
Altas	65	1.625	452	66	662	—	(21)
Bajas	(24)	(166)	(497)	(728)	(148)	—	10
Diferencias de conversión	(5)	(39)	(4)	(149)	(12)	—	1
Ajustes a valor razonable y actualización financiera	(115)	16	7	18	(4)	—	—
Traspasos y otros	2	(895)	(632)	(208)	(447)	—	12
Saldo al 31/12/2018	**573**	**731**	**319**	**1.624**	**488**	**—**	**(118)**
Impacto primera aplicación NIIF 16	—	—	—	—	—	13	—
Altas	29	175	141	70	794	5	(19)
Bajas	(9)	(30)	(85)	(118)	(187)	—	10
Diferencias de conversión	—	—	3	(14)	9	—	(3)
Ajustes a valor razonable y actualización financiera	7	26	(1)	7	8	—	—
Traspasos y otros	—	(714)	(24)	(284)	(393)	(6)	(24)
Saldo al 31/12/2019	**600**	**188**	**353**	**1.285**	**719**	**12**	**(154)**

Participaciones

El epígrafe "Participaciones" recoge el valor razonable de las participaciones en sociedades sobre las cuales no se ejerce influencia significativa o control 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 220 millones de euros (205 millones de euros al 31 de diciembre de 2018), y que a 31 de diciembre de 2019 representa un 0,66% de participación en su capital social, (mismo porcentaje que a 31 de diciembre de 2018).

A 31 de diciembre de 2019, Telefónica mantiene una participación del 0,59% en el capital social de China Unicom (Hong Kong) Limited, valorada en 152 millones de euros (mismo porcentaje que a 31 de diciembre de 2018, valorada en 169 millones de euros).

A 31 de diciembre de 2019, Telefónica mantiene una participación del 9,03% en el capital social de Promotora de Informaciones, S.A. (PRISA), valorada en 94 millones de euros (9,44% a 31 de diciembre de 2018, valorada en 93 millones de euros). En 2019 y 2018 Telefónica ha acudido a ampliaciones de capital de PRISA adquiriendo 11,3 y 42,2 millones de acciones, respectivamente, y vendiendo el resto de los derechos de suscripción preferente de que disponía. El importe neto de las operaciones ascendió a 15 millones de euros en 2019 y 49 millones de euros en 2018.

Con la aplicación de la NIIF 9, las participaciones descritas anteriormente, clasificadas como activos financieros disponibles para la venta hasta 31 de diciembre 2017, fueron reclasificados a 1 de enero de 2018 a la categoría de activos a valor razonable con cambios en otro resultado global, instrumentos de patrimonio.

Administraciones públicas deudoras por impuestos indirectos largo plazo

Durante 2018 se emitieron dos sentencias favorables a Telefónica Brasil, que reconocían 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 referían 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 "Administraciones públicas deudoras" de 2018 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 a 31 diciembre de 2018 ascendió a 3.386 millones de reales brasileños (789 millones de euros a tipo de cambio promedio de 2018) minorando el epígrafe de "Tributos" dentro de "Otros gastos" (véase Nota 26), y a 2.854 millones de reales brasileños (665 millones de euros a tipo de cambio promedio de 2018) en el epígrafe de Ingresos financieros (véase Nota 19).

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 ascendió a 4.915 millones de reales (1.107 millones de euros a tipo de cambio de cierre de 2018), de los cuales 539 millones de euros se encontraban registrados en el epígrafe de Administraciones públicas deudoras por impuestos indirectos a largo plazo de la tabla anterior y 568 millones de euros se encontraban registrados en el corto plazo. A 31 de diciembre de 2019 el crédito pendiente de compensación asciende a 2.046 millones de reales (452 millones de euros a tipo de cambio de cierre de 2019) y se espera que sea compensado en un plazo inferior a doce meses por lo que está registrado como activo corriente (véase Nota 25).

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 376 y 486 millones de euros a tipo de cambio de cierre de 2019).

Otros créditos a largo plazo

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 ascendió a 634 millones de euros, que fueron reclasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta (véase Nota 30). Estos activos estaban destinados principalmente a cubrir las obligaciones por los planes de prestación definida de Telefónica de España (ITP y Supervivencia, véase Nota 24), si bien no podían ser calificados como "activos del plan" según la NIC 19 (véase Nota 24). Como se describe en la Nota 2, el 14 de febrero de 2019 se completó la venta de Antares.

Adicionalmente, este epígrafe incluye activos financieros a largo plazo de Telefónica Alemania, por importe de 68 y 62 millones de euros al 31 de diciembre de 2019 y 2018,

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 24).

La mayor parte de los créditos a largo plazo valorados a coste amortizado (Nota 16) 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 doce meses.

Depósitos y fianzas

Telefónica Brasil tiene constituidos depósitos judiciales no corrientes por importe de 750 millones de euros (véase Nota 24) a 31 de diciembre de 2019 (810 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

A 31 de diciembre de 2019 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 403 millones de euros, de los cuales hay 80 millones por permutas financieras en divisa (687 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 de los cuales 276 millones de euros eran por permutas financieras en divisa).

Adicionalmente, existen 145.000 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 129 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (120.000 títulos de bonos por un importe nominal de 105 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

La mayor parte de los depósitos y fianzas valorados a coste amortizado (Nota 16) 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 13. Existencias

La composición de este epígrafe del estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Derechos audiovisuales	1.189	795
Terminales móviles y otros equipos	830	872
Otras existencias	33	88
Deterioro de existencias	(53)	(63)
Existencias	**1.999**	**1.692**

Derechos audiovisuales incluye principalmente derechos de emisión de eventos deportivos (véase Nota 29.c) y derechos de emisión de películas, documentales y series (véase Nota 3.j).

Nota 14. Cuentas a cobrar y otros activos corrientes

La composición de este epígrafe del estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Cuentas a cobrar (Nota 16)	**8.752**	**8.419**
Clientes	10.969	10.666
Correcciones por deterioro de cuentas a cobrar de clientes	(2.798)	(2.657)
Deudores comerciales, empresas asociadas y negocios conjuntos (Nota 10)	37	33
Otros deudores	544	377
Otros activos corrientes	**2.033**	**2.160**
Activos contractuales (Nota 23)	351	341
Gastos diferidos (Nota 23)	625	566
Pagos anticipados	1.057	1.253
Total	**10.785**	**10.579**

El movimiento de las correcciones por deterioro de cuentas a cobrar de clientes durante los ejercicios 2019 y 2018 es el siguiente:

	Millones de euros
Correcciones por deterioro al 31 de diciembre de 2017	**2.563**
Impactos por primera aplicación de NIIF 9	126
Variaciones por resultados	853
Altas de sociedades	(10)
Aplicaciones	(768)
Diferencias de conversión y otros	(107)
Correcciones por deterioro al 31 de diciembre de 2018	**2.657**
Variaciones por resultados	1.022
Traspasos	(30)
Aplicaciones	(848)
Diferencias de conversión y otros	(3)
Correcciones por deterioro al 31 de diciembre de 2019	**2.798**

El saldo neto de clientes del sector público a 31 de diciembre de 2019 y 2018 asciende 352 a y 345 millones de euros, respectivamente.

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 2019 y 2018 es el siguiente:

	31/12/2019	
Millones de euros	Clientes	Corrección por deterioro
Importe pendiente de facturar	2.680	(19)
Importe facturado no vencido	3.978	(242)
Menos de 90 días	1.299	(195)
Entre 90 y 180 días	504	(201)
Entre 180 y 360 días	602	(440)
Más de 360 días	1.906	(1.701)
Total	**10.969**	**(2.798)**

	31/12/2018	
Millones de euros	Clientes	Corrección por deterioro
Importe pendiente de facturar	2.682	(25)
Importe facturado no vencido	3.508	(195)
Menos de 90 días	1.532	(164)
Entre 90 y 180 días	519	(168)
Entre 180 y 360 días	364	(212)
Más de 360 días	2.061	(1.893)
Total	**10.666**	**(2.657)**

Nota 15. 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 1.441 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (922 millones de euros a 31 de diciembre de 2018, véase Nota 19).
- Inversiones en instrumentos financieros a corto plazo para cubrir los compromisos adquiridos por las sociedades aseguradoras del Grupo por importe de 113 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (87 millones de euros al 31 de diciembre de 2018), que han sido registradas a valor razonable. A 31 de diciembre de 2018, el importe de Antares ascendía a 52 millones de euros, que fueron reclasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta (véase Nota 30). Durante el ejercicio 2019, Argentina ha adquirido Letras del Tesoro de Estados Unidos, cuyo importe asciende a 31 de diciembre de 2019 a 174 millones de euros.
- Depósitos y fianzas a corto plazo, por importe de 98 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (95 millones de euros al 31 de diciembre de 2018), de los que 61 millones de euros corresponden a depósitos judiciales corrientes (véase Nota 24) constituidos por Telefónica Brasil (71 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).
- Créditos a corto plazo, netos de correcciones por deterioro, por importe de 1.298 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (1.102 millones de euros a 31 de diciembre de 2018). A 31 de diciembre de 2019 se incluyen imposiciones bancarias con vencimientos entre tres y doce meses formalizadas por Telefónica, S.A. por importe de 1.149 millones de euros (972 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

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 global" (Nota 16) 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 16. Desglose por categorías de activos financieros

El desglose por categorías de los activos financieros del Grupo Telefónica a 31 de diciembre de 2019 es el siguiente:

31 de diciembre de 2019

	Valor razonable por resultados		Valor razonable con cambios en otro resultado global			Jerarquía de valoración					
Millones de euros	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
Activos financieros no corrientes (Nota 12)	**757**	**—**	**104**	**565**	**2.676**	**511**	**3.591**	**—**	**2.290**	**6.392**	**6.392**
Participaciones	35	—	—	565	—	496	104	—	—	600	600
Créditos y otros activos financieros	9	—	—	—	—	9	—	—	532	541	541
Depósitos y fianzas	—	—	—	—	—	—	—	—	1.285	1.285	1.285
Instrumentos derivados de activo	713	—	—	—	2.676	6	3.383	—	—	3.389	3.389
Cuentas a cobrar comerciales	—	—	104	—	—	—	104	—	615	719	565
Cuentas a cobrar por subarrendamientos	—	—	—	—	—	—	—	—	12	12	12
Correcciones por deterioro de cuentas a cobrar comerciales	—	—	—	—	—	—	—	—	(154)	(154)	—
Activos financieros corrientes	**960**	**—**	**567**	**—**	**1.104**	**317**	**2.314**	**—**	**15.286**	**17.917**	**17.917**
Cuentas a cobrar comerciales (Nota 14)	480	—	567	—	—	—	1.047	—	10.503	11.550	8.752
Correcciones por deterioro de cuentas a cobrar comerciales (Nota 14)	—	—	—	—	—	—	—	—	(2.798)	(2.798)	—
Otros activos financieros (Nota 15)	480	—	—	—	1.104	317	1.267	—	1.539	3.123	3.123
Efectivo y equivalentes de efectivo	—	—	—	—	—	—	—	—	6.042	6.042	6.042
Total	**1.717**	**—**	**671**	**565**	**3.780**	**828**	**5.905**	**—**	**17.576**	**24.309**	**24.309**

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.

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

31 de diciembre de 2018

	Valor razonable con cambios en resultados		Valor razonable con cambios en otro resultado global			Jerarquía de valoración					
Millones de euros	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 métodos de mercado observables)	Coste amortizado	Total valor contable	Total valor razonable
Activos financieros no corrientes (Nota 12)	**860**	**—**	**70**	**545**	**1.950**	**660**	**2.765**	**—**	**2.968**	**6.393**	**6.393**
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)	—
Activos financieros corrientes	**961**	**—**	**681**	**—**	**660**	**154**	**2.148**	**—**	**14.018**	**16.320**	**16.320**
Cuentas a cobrar comerciales (Nota 14)	580	—	680	—	—	—	1.260	—	9.816	11.076	8.419
Correcciones por deterioro de cuentas a cobrar comerciales (Nota 14)	—	—	—	—	—	—	—	—	(2.657)	(2.657)	—
Otros activos financieros (Nota 15)	381	—	1	—	660	154	888	—	1.167	2.209	2.209
Efectivo y equivalentes de efectivo	—	—	—	—	—	—	—	—	5.692	5.692	5.692
Total	**1.821**	**—**	**751**	**545**	**2.610**	**814**	**4.913**	**—**	**16.986**	**22.713**	**22.713**

Nota 17. Patrimonio neto

a) Capital social y prima de emisión

Al 31 de diciembre de 2019 el capital social de Telefónica, S.A. está cifrado en 5.192.131.686 euros, sin cambio respecto a 2018, 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 Nueva York y Lima, en estos dos últimos casos a través de American Depositary Shares ("ADSs").

Con fecha 16 de mayo de 2019 las acciones de Telefónica dejaron de cotizar en la Bolsa de Londres, y con fecha 12 de julio de 2019 las acciones de Telefónica dejaron de cotizar en Bolsas y Mercados Argentinos.

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 2019, 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 2019

La Junta General de Accionistas de la Compañía, en su reunión celebrada el 7 de junio de 2019, 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 20 de junio de 2019, por un importe total de 1.023 millones de euros y el segundo pago en efectivo de 0,20 euros brutos por acción se realizó el día 19 de diciembre de 2019 por un importe total de 1.023 millones de euros.

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.

Propuesta de distribución de resultados de la Sociedad dominante

El beneficio obtenido por Telefónica, S.A. en el ejercicio 2019 ha sido de 5.740 millones de euros.

La propuesta de distribución del resultado del ejercicio 2019, 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 voluntaria	5.740
Total	**5.740**

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, el detalle de la oferta y de los importes recomprados en la misma y los importes amortizados anticipadamente, es el siguiente (millones de euros):

Fecha de emisión	Fijo anual	Variable	Amortizable a opción del emisor	31/12/2018	Importe de la oferta	Importe recompra	Amortización	31/12/2019
24/09/2019	2,875 %	desde 24/09/2027 tipo SWAP + spread incremental	2027	—	—	—	—	500
14/03/2019	4,375 %	desde 14/03/2025 tipo SWAP + spread incremental	2025	—	—	—	—	1.300
22/03/2018	3 %	desde 04/12/2023 tipo SWAP + spread incremental	2023	1.250	—	—	—	1.250
	3,875 %	desde 22/09/2026 tipo SWAP + spread incremental	2026	1.000	—	—	—	1.000
07/12/2017	2,625 %	desde 07/06/2023 tipo SWAP + spread incremental	2023	1.000	—	—	—	1.000
15/09/2016	3,75 %	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	705	705	(587)	(118)	—
31/03/2014	5 %	desde 31/03/2020 tipo SWAP + spread incremental	2020	592	592	(348)	—	244
	5,875 %	desde 31/03/2024 tipo SWAP + spread incremental	2024	1.000	—	—	—	1.000
26/11/2013(**)	6,75 %	desde 26/11/2020 tipo SWAP + spread incremental	2020	205	—	—	—	205
18/09/2013	7,625 %	desde 18/09/2021 tipo SWAP + spread incremental	2021	292	—	—	—	292
				7.496				**8.243**

(*) Emitido por Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP (500 millones de dólares estadounidenses).
(**) Obligación emitida en libras esterlinas por importe nominal vivo de 172 millones de libras esterlinas.

En todas estas emisiones de obligaciones perpetuas subordinadas (instrumentos híbridos) 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 2019, con la finalidad de gestionar proactivamente su capital híbrido, Telefónica Europe, B.V. ejecutó una operación consistente en: (i) una nueva emisión de híbridos por importe de 1.300 millones de euros; y (ii) la presentación de una oferta de recompra sobre dos emisiones de híbridos denominadas en euros, con fechas de primera amortización anticipada, a opción del emisor, en diciembre de 2019 y marzo de 2020, respectivamente. El emisor aceptó la compra en efectivo de todos los bonos que acudieron a la oferta de recompra e inmediatamente después éstos fueron amortizados. Las operaciones de nueva emisión y recompra se liquidaron con fechas 14 de marzo de 2019 y 15 de marzo de 2019, respectivamente. Seguidamente, el emisor ejercitó la opción de amortización total del híbrido con fecha de primera amortización anticipada en diciembre de 2019 en base a las condiciones de este instrumento. Este híbrido quedó totalmente amortizado el 7 de mayo de 2019.

El 24 de septiembre de 2019, Telefónica Europe, B.V., emitió instrumentos híbridos con la garantia incondicional e irrevocable de Telefonica, S.A. por un importe de 500 millones de euros y amortizable, a opción del emisor, a partir del octavo año desde la fecha de emisión. Los instrumentos híbridos devengarán un interés fijo del 2,875% anual desde la fecha de emisión (inclusive) hasta el 24 de septiembre de 2027 (no incluida). A partir del 24 de septiembre de 2027 (inclusive), los instrumentos híbridos devengarán un interés fijo igual al tipo swap a 8 años aplicable más un margen del: (i) 3,071% anual desde el 24 de septiembre de 2027 hasta el 24 de septiembre de 2029 (no incluido); (ii) 3,321% anual desde el 24 de septiembre de 2029 hasta el 24 de septiembre de 2047 (no incluido); y (iii) 4,071% anual desde el 24 de septiembre de 2047 (inclusive).

En 2019 se ha registrado el pago de cupones de híbridos, por un importe total, neto del impacto fiscal, de 256 millones de euros (392 y 263 millones de euros en 2018 y 2017, respectivamente), registrado en el epígrafe "Ganancias acumuladas" en el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado. Los pagos de 2019 y 2018 se han visto impactados por la prima de la recompra de híbridos realizadas en cada uno de dichos periodos por importe neto de 28 millones de euros y 139 millones de euros, respectivamente.

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 2019, 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 el efecto de la conversión de los estados financieros consolidados de las compañías del Grupo en Argentina y Venezuela (economías hiperinflacionarias, véase Nota 3.a), que a 31 de diciembre de 2019 asciende a -1.936 y -3.728 millones de euros respectivamente (-1.890 y -3.516 millones de euros, respectivamente, a 31 de diciembre de 2018).

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 5 millones de euros correspondiente a reservas de revalorización que han pasado a tener la consideración de libre disposición en 2019 (6 millones de euros en el ejercicio 2018). A 31 de diciembre de 2019 el importe de esta reserva asciende a 67 millones de euros (72 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

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 2019 y 2018 no se han realizado dotaciones por este concepto, el importe acumulado en dichos periodos asciende a 731 millones de euros.

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	2019	2018	2017
Real brasileño	(10.910)	(10.603)	(8.710)
Libra esterlina	(2.868)	(3.266)	(3.223)
Otras divisas	(810)	(882)	(3.921)
Total Grupo	**(14.588)**	**(14.751)**	**(15.854)**

Argentina empezó a tener la consideración de país hiperinflacionario desde julio de 2018 (véase Nota 3.a).

g) Impacto de la primera aplicación de NIIF16, NIIF 15 y NIIF 9

La primera aplicación de la NIIF 16 Arrendamientos (véase Nota 2), que entró en vigor el 1 de enero de 2019, ha tenido un impacto en patrimonio neto de 16 millones de euros, 11 millones atribuibles a la Sociedad dominante y 5 millones a intereses minoritarios.

La primera aplicación de la 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, tuvieron un impacto en patrimonio neto correspondiente al ejercicio 2018 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	**785**
Efecto fiscal	56	(263)	**(207)**
Impacto en patrimonio neto	**(165)**	**743**	**578**
Atribuible a la Sociedad dominante	(142)	654	**512**
Atribuible a intereses minoritarios	(23)	89	**66**

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 2).

h) Instrumentos de patrimonio propios

Al 31 de diciembre de 2019, 2018 y 2017 Telefónica, S.A. era titular de acciones propias en autocartera, según se detalla en el cuadro que sigue:

		Euros por acción			
	Número de acciones	Adquisición	Cotización	Valor Bursátil(*)	%
Acciones en cartera 31-12-2019	77.562.635	9,88	6,23	483	1,49385%
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%

(*) Millones de euros.

Durante los ejercicios 2019, 2018 y 2017 se han producido las siguientes operaciones con acciones propias:

	Número de acciones
Acciones en cartera 31-12-2016	**141.229.134**
Adquisiciones	—
Planes de opciones sobre acciones de empleados	(3.518.795)
Amortización de capital	(72.022.480)
Acciones en cartera 31-12-2017	**65.687.859**
Adquisiciones	—
Planes de opciones sobre acciones de empleados	(191.739)
Acciones en cartera 31-12-2018	**65.496.120**
Adquisiciones	14.033.446
Planes de opciones sobre acciones de empleados	(1.966.931)
Acciones en cartera 31-12-2019	**77.562.635**

Durante el ejercicio 2019 se han realizado compras de acciones propias por importe de 99 millones de euros (en los ejercicios 2018 y 2017 no se realizó ninguna compra de acciones propias).

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 27).

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 27).

La Compañía mantiene un instrumento financiero derivado liquidable por diferencias sobre un nominal equivalente a 48 millones de acciones de Telefónica a 31 de diciembre de 2019 (22 millones de acciones a 31 de diciembre de 2018), que se encuentra registrado en el epígrafe de "Pasivos financieros corrientes" del estado de situación financiera consolidado.

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 2019, 2018 y 2017 en este epígrafe del estado de situación financiera consolidado es el siguiente:

Millones de euros	Saldo al 31/12/2018	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 31/12/2019
Telefônica Brasil, S.A.	4.604	(3)	—	(374)	307	(85)	(7)	4.442
Telefónica Deutschland Holding, A.G.	2.873	—	—	(247)	(75)	—	(7)	2.544
Colombia Telecomunicaciones, S.A., ESP	523	(1)	—	—	11	4	(11)	526
Telefónica Centroamericana Inversiones, S.L.	316	—	(414)	—	196	7	1	106
Telxius Telecom, S.A.	677	—	—	(87)	86	7	(2)	681
Resto de sociedades	40	—	—	(2)	(3)	—	(2)	33
Total	**9.033**	**(4)**	**(414)**	**(710)**	**522**	**(67)**	**(28)**	**8.332**

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
Telefônica 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
Total	**9.698**	**139**	**1**	**(906)**	**619**	**(558)**	**40**	**9.033**

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
Telefônica 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
Total	**10.228**	**1.320**	**(671)**	**(583)**	**246**	**(824)**	**(18)**	**9.698**

En "Adquisiciones de minoritarios y bajas de sociedades" de 2019 se incluye el impacto de la venta de Telefónica Móviles Guatemala, Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá, que asciende a 114, 112 y 188 millones de euros, respectivamente (véase Nota 2). El "Resultado del ejercicio" de Telefónica Centroamericana Inversiones, S.L. se ha visto afectado por la plusvalía atribuible a los minoritarios derivado de dichas ventas.

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 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).

Las cifras de ingresos, OIBDA, Resultado operativo, 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	**2019**	**2018**	**2017**
Ventas y prestación de servicios	1.410	1.468	1.462
OIBDA	558	556	482
Amortizaciones	(386)	(385)	(357)
Resultado operativo	172	171	125
Inversión en activos fijos	309	192	796
Activo inmovilizado	1.904	1.950	2.221
Total activos asignables	3.296	3.073	3.246
Total pasivos asignables	1.825	1.615	1.790

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

Millones de euros			
Telefónica Brasil	**2019**	**2018**	**2017**
Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones	4.231	3.599	3.710
Flujo de efectivo neto procedente de actividades de inversión	(1.900)	(2.012)	(2.285)
Flujo de efectivo neto procedente de actividades de financiación	(2.230)	(1.660)	(1.653)
	101	**(73)**	**(228)**

Millones de euros			
Telefónica Alemania	**2019**	**2018**	**2017**
Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones	2.249	1.898	1.942
Flujo de efectivo neto procedente de actividades de inversión	(1.194)	(1.137)	(1.223)
Flujo de efectivo neto procedente de actividades de financiación	(997)	(569)	(706)
	58	**192**	**13**

Millones de euros			
Colombia Telecomunicaciones	**2019**	**2018**	**2017**
Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones	237	344	324
Flujo de efectivo neto procedente de actividades de inversión	15	(167)	(684)
Flujo de efectivo neto procedente de actividades de financiación	(169)	(229)	407
	83	**(52)**	**47**

Nota 18. Pasivos financieros

El desglose de los pasivos financieros a 31 de diciembre de 2019, así como el calendario de vencimiento de los mismos, es el siguiente:

Millones de euros	Corriente	No corriente						
Vencimientos	2020	2021	2022	2023	2024	Posterior	Total no corriente	Total
Obligaciones y bonos	5.826	4.876	5.152	2.369	1.048	23.365	36.810	42.636
Pagarés y Papel Comercial	1.635	—	—	140	263	320	723	2.358
Total emisiones	**7.461**	**4.876**	**5.152**	**2.509**	**1.311**	**23.685**	**37.533**	**44.994**
Préstamos y otras deudas	1.091	447	380	423	547	1.600	3.397	4.488
Instrumentos derivados (Nota 19)	524	199	228	101	132	1.698	2.358	2.882
Total	**9.076**	**5.522**	**5.760**	**3.033**	**1.990**	**26.983**	**43.288**	**52.364**

La estimación de pagos de intereses futuros a 31 de diciembre de 2019 de estos pasivos financieros es la siguiente: 1.503 millones de euros en 2020, 1.282 millones de euros en 2021, 1.153 millones de euros en 2022, 984 millones de euros en 2023, 889 millones de euros en 2024, y 9.436 millones de euros en ejercicios posteriores a 2024. 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 2019.

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 1.441 millones de euros, y no corrientes, por importe de 3.389 millones de euros (es decir, aquellos con valor razonable positivo).

Durante los ejercicios 2018 y 2019 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 28). A 31 de diciembre de 2019 el importe correspondiente pendiente de pago, registrado en el epígrafe "Préstamos y otras deudas", asciende a 220 millones de euros (210 millones de euros a 31 de diciembre de 2018). Los pagos aplazados por este concepto realizados durante el ejercicio ascienden a 380 millones de euros (428 millones de euros en 2018).

El desglose de estos pasivos financieros por categorías al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

31 de diciembre de 2019	Valor razonable por resultados			Jerarquía de valoración					
Millones de euros	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)	Pasivos a coste amortizado	Total valor contable	Total valor razonable
Emisiones	—	—	—	—	—	—	44.994	44.994	49.474
Préstamos y otras deudas	—	—	—	—	—	—	4.488	4.488	4.511
Instrumentos derivados	961	—	1.921	59	2.823	—	—	2.882	2.882
Total pasivos financieros	**961**	**—**	**1.921**	**59**	**2.823**	**—**	**49.482**	**52.364**	**56.867**

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
Total pasivos financieros	**870**	**—**	**1.647**	**71**	**2.446**	**—**	**52.185**	**54.702**	**55.973**

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 2019, cierta financiación tomada por sociedades del Grupo Telefónica en Latinoamérica (en Brasil, Perú y El Salvador) 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 2019 y 2018 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 2019 y 2018:

Millones de euros	Saldo al 31/12/2018	Flujos de efectivo procedente de actividades de financiación		Diferencias de conversión y diferencias de cambio	Actualizaciones /Cambios de valor razonable	Otros movimientos	Saldo al 31/12/2019
		Impacto primera aplicación NIIF16	Cobros	Pagos				
Emisiones de obligaciones y bonos	41.176	—	4.186	(3.653)	427	494	6	42.636
Pagarés y papel comercial	2.454	—	412	(512)	1	1	2	2.358
Préstamos y otras deudas	8.555	(151)	1.138	(6.076)	55	25	942	4.488

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

Obligaciones y bonos

A 31 de diciembre de 2019 el importe nominal de las obligaciones y bonos en circulación es de 40.668 millones de euros (39.709 millones de euros a cierre del ejercicio 2018). 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.

Telefónica, S.A. tiene una garantía completa e incondicional sobre las emisiones realizadas por TelefónicaEmisiones, S.A.U., TelefónicaFinanzas México, S.A. de C.V., TelefónicaEurope, B.V. y TelefónicaParticipaciones, 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:

- TelefónicaEurope, B.V. mantenía a 31 de diciembre de 2019 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 2019 era de 1.390 millones de euros emitiendo a un tipo medio en el ejercicio 2019 del -0,28% (1.666 millones de euros emitiendo a un tipo medio en el ejercicio 2018 del -0,23%).

- Telefónica, S.A. mantenía a 31 de diciembre de 2019 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 2019 asciende a 75 millones de euros (181 millones de euros en 2018).

El 25 de abril de 2019, Telefónica Germany GmbH & Co. OHG realizó una emisión de instrumentos de deuda en el mercado local (*schuldscheindarlehen* y *namensschuldverschreingbung*) por un importe agregado de 360 millones de euros a distintos plazos hasta el año 2029.

Préstamos y otras deudas financieras

El tipo de interés medio de los préstamos y otras deudas vigente al 31 de diciembre de 2019, ha sido de 1,52% (1,70% en 2018). 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 2019 y 2018 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 2019:

Descripción	Limite 31/12/2019 (millones)	Divisa	Saldo dispuesto 31/12/2019 (equivalente millones de euros)	Fecha firma	Fecha vencimiento	Disposiciones 2019 (millones de euros)	Amortizaciones 2019 (millones de euros)
Telefónica, S.A.							
Crédito bilateral [1]	300	EUR	—	14/05/2019	14/05/2024	—	—
Préstamo bilateral [2]	—	EUR	—	26/06/2014	01/04/2019	—	(1.000)
Préstamo bilateral	—	EUR	—	24/10/2016	19/03/2019	—	(150)
Préstamo bilateral	—	EUR	—	20/12/2017	22/07/2019	—	(385)
Préstamo bilateral	—	EUR	200	11/07/2019	14/08/2026	200	—
Préstamo bilateral [3]	—	EUR	—	28/12/2017	22/10/2019	—	(100)
Préstamo bilateral [4]	—	EUR	—	24/11/2017	30/10/2019	—	(100)
Préstamo bilateral	150	EUR	—	08/11/2019	31/03/2030	—	—
Préstamo bilateral [5]	—	EUR	—	23/02/2016	23/12/2019	—	(100)
Préstamo bilateral	200	EUR	—	04/12/2019	04/06/2027	—	—
Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P.							
Préstamo bilateral [6]	—	COP	—	05/01/2018	16/12/2019	—	(142)
Telefónica Europe B.V.							
Financiación estructurada [7]	—	EUR	—	28/11/2016	16/12/2019	—	(1.500)
Telxius Telecom S.A.U.							
Préstamo bilateral	—	EUR	150	29/11/2019	29/11/2021	150	—
Telefónica Germany GmbH & Co. OHG							
Sindicado [8]	750	EUR	—	17/12/2019	17/12/2024	—	—
Financiación BEI (Tramo 1)	300	EUR	—	18/12/2019	18/12/2028	—	—

(1) El contrato vence en 2024 con dos opciones de extensión anual a petición de Telefónica, hasta un vencimiento máximo en 2026.
(2) El 18 de febrero de 2019 y el 1 de abril de 2019 Telefónica, S.A. amortizó anticipadamente 500 millones de euros respectivamente, del préstamo bilateral de 1.000 millones de euros firmado el 26 de junio de 2014 cuyo vencimiento original era el 26 de junio de 2019.
(3) El 22 de octubre de 2019, Telefónica, S.A. amortizó anticipadamente el préstamo bilateral de 100 millones de euros cuyo vencimiento original era el 22 de octubre de 2020.
(4) El 30 de octubre de 2019, Telefónica, S.A. amortizó anticipadamente el préstamo bilateral de 100 millones de euros cuyo vencimiento original era el 30 de enero de 2026.
(5) El 23 de diciembre de 2019, Telefónica, S.A. amortizó anticipadamente el préstamo bilateral de 100 millones de euros cuyo vencimiento original era el 23 de febrero 2021.
(6) El 30 de mayo de 2019, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. amortizó anticipadamente 380.000 millones de COP y el 16 de diciembre de 2019 153.000 millones de COP, del préstamo bilateral de 533.000 millones de COP firmado el 5 de enero de 2018 y cuyo vencimiento original era 5 de enero de 2025.
(7) El 16 de agosto de 2019, Telefónica Europe B.V. amortizó anticipadamente 750 millones de euros, el 15 de noviembre de 2019 450 millones de euros y el 16 de diciembre de 2019 300 millones de euros de la financiación estructurada firmada el 28 de noviembre de 2016 y cuyo vencimiento original era 28 de noviembre de 2024.
(8) El 17 de diciembre de 2019, Telefónica Germany GmbH & Co. OHG formalizó un contrato de financiación sindicado por un importe agregado de 750 millones de euros, que reemplaza al contrato de financiación sindicado por importe de 750 millones de euros firmado el 22 de marzo de 2016 y cuyo vencimiento original era el 22 de marzo de 2023. El nuevo contrato vence en 2024, con dos opciones de extensión anual a petición de Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, hasta un vencimiento máximo en 2026.

Al 31 de diciembre de 2019 el Grupo Telefónica presentaba disponibilidades de financiación de diversa índole por un importe aproximado de 13.679 millones de euros (12.219 millones de euros al 31 de diciembre de 2018), de los que 12.789 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 2019 y 2018, así como su contravalor en euros, es el siguiente:

	Saldo vivo (en millones)			
	Divisa		Euros	
Divisa	**31/12/2019**	**31/12/2018**	**31/12/2019**	**31/12/2018**
Euros	2.484	5.114	2.484	5.114
Dólares estadounidenses	1.522	2.413	1.355	2.106
Reales brasileños	1.527	2.964	337	668
Pesos colombianos	166.616	1.031.005	45	277
Libras esterlinas	100	100	117	112
Nuevos Soles peruanos	54	525	14	136
Otras divisas			136	142
Total Grupo			**4.488**	**8.555**

Nota 19. 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 2019, la deuda financiera neta en divisas latinoamericanas era equivalente a, aproximadamente, 4.077 millones de euros (4.209 millones de euros en 2018). 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 2019, la deuda financiera neta en dólares de Telefónica para cubrir dicho componente ascendía al equivalente de 244 millones de euros (458 millones de euros en 2018).

A 31 de diciembre de 2019, la deuda financiera neta denominada en libras asciende a 3.938 millones de euros equivalentes (3.566 millones de euros a 31 de diciembre de 2018) al objeto de cumplir con la política de mantener la deuda denominada en libras en un nivel en torno a 2 veces el ratio de OIBDA sobre deuda financiera neta. .

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 2019 se obtuvieron resultados negativos netos por la gestión del tipo de cambio (sin considerar el efecto de la corrección monetaria) por un total de 413 millones de euros (963 millones de euros en 2018), principalmente por la conversión del bolívar soberano de 7.608 VES/USD al 31 de diciembre de 2018 a 68.448 VES/USD al 31 de diciembre de 2019 (véase Nota 2), que ha supuesto unas diferencias negativas de cambio por 426 millones de euros (954 millones de euros en 2018).

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 2020 la posición en divisa con impacto en cuenta de resultados existente a cierre de 2019; 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 2020 e igual a la existente a cierre de 2019. 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
Todas las divisas vs EUR	**10%**	**3**	**(615)**
USD	10%	2	(114)
Divisas Europeas vs EUR	10%	1	(375)
Divisas Latam vs USD	10%	—	(126)
Todas las divisas vs EUR	**(10%)**	**(3)**	**615**
USD	(10%)	(2)	114
Divisas Europeas vs EUR	(10%)	(1)	375
Divisas Latam vs USD	(10%)	—	126

La posición monetaria del Grupo en Venezuela al 31 de diciembre de 2019 es una posición pasiva neta por importe de 7.122.859 millones de bolívares equivalentes a -93 millones de euros (1.375.524 millones de bolivares a 31 de diciembre de 2018 equivalentes a -158 millones de euros). La posición neta expuesta durante 2019 ha sido pasiva, lo que ha supuesto un ingreso financiero por importe de 492 millones de euros por el efecto de la corrección monetaria por inflación durante el año (1.173 millones de euros en 2018).

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:

a) Fija el tipo de interés de la financiación de la deuda que está indexada a un tipo de interés variable.

b) Acota la variabilidad del tipo de interés de la deuda indexada a un tipo de interés variable.

c) 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 2019, los tipos de corto plazo con mayor volumen de deuda de Telefónica expuesta a ellos han sido, fundamentalmente, el Euribor, la tasa SELIC brasileña, el Libor del dólar y la libra y el UDI mexicano (inflación). En términos nominales, a 31 de diciembre de 2019 el 74,6% de la deuda financiera neta más compromisos de Telefónica tenía su tipo fijado por un periodo superior a un año comparado con el 73,6% en 2018. Del 25,4% restante (deuda neta a flotante o a tipo fijo con vencimiento menor a un año) 1,1 puntos porcentuales tenían el tipo de interés acotado por un plazo superior a un año, mientras que a 31 de diciembre de 2018 estaba acotado 0,9 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 24) durante el año ha sido descontada al valor actual basándose en la curva para instrumentos de muy alta calidad crediticia. La bajada de los tipos ha supuesto un aumento del valor de dichos pasivos. Este mayor valor de los pasivos se ha visto compensado, en gran parte, con un mayor valor de los derivados de cobertura económica asociados a dichas posiciones.

En el acumulado del año, los gastos financieros netos (1.832 millones de euros) empeoran en 877 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 en 2018 y el impacto de la adopción de la norma NIIF 16.

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 2019, 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 2019, 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	(87)	(642)
-100pb	85	642

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 los 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 27), 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 Incentivos a Largo Plazo destinado a Directivos del Grupo Telefónica y consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A. El Plan tiene una duración total de cinco años y se divide en tres ciclos de tres años de duración cada uno de ellos e independientes entre sí. El primer y segundo ciclo se iniciaron en enero de 2018 y 2019 respectivamente (véase Nota 27). Adicionalmente la Junta de 2018 aprobó un Plan Global de compra incentivada de acciones de Telefónica, S.A.

para los empleados del Grupo Telefónica que ha sido implementado durante el 2019 y previsiblemente entregará a sus partícipes en el ejercicio 2021.

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 2019 podrán destinarse a la cobertura de los nuevos planes. El valor de liquidación de las acciones en autocartera podría verse modificado al alza o a 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 seis 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 2019, el vencimiento medio de la deuda financiera neta (37.744 millones de euros) era de 10,50 años (incluyendo las líneas de crédito disponibles y comprometidas).

A 31 de diciembre de 2019, los vencimientos previstos para 2020 de los pasivos financieros (Nota 18) y de la deuda por arrendamientos (Nota 20) ascienden a 9.076 y 1.600 millones de euros, respectivamente. 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 2020; 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 12.789 millones de euros a 31 de diciembre de 2019), 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 2019, véase la Nota 18 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 2019, las compañías latinoamericanas del Grupo Telefónica tienen un volumen de deuda financiera neta, no garantizada por la matriz, que asciende a 1.253 millones de euros, un 3,3% 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 2019 se recibieron 1.901 millones de euros desde las compañías latinoamericanas del Grupo Telefónica, de los que 1.180 millones de euros fueron en concepto de dividendos. Así mismo, se registra una entrada de fondos adicional por importe de 721 millones de euros, principalmente, por las desinversiones llevadas a cabo en Centroamérica.

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. 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, 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 2019 estos avales han ascendido a aproximadamente 5.774 millones de euros (5.328 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

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 2019, el importe nominal de derivados vivos contratados con contrapartidas externas ascendía 128.654 millones de euros equivalentes, un 7% inferior sobre las cifras presentadas en 2018 (138.102 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, y el sistema Calypso, ambos 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, depos, 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 liquidas 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 CDSs 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 inefectividad, Telefónica evaluará si sigue existiendo una relación económica o si la razón de cobertura designada es la apropiada. Las posibles fuentes de inefectividad 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 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 2019, 2018 y 2017 es el siguiente:

Millones de euros	2019	2018	2017
Ingresos por intereses	291	234	638
Dividendos recibidos	15	15	16
Otros ingresos financieros	120	826	17
Subtotal	**426**	**1.075**	**671**
Variaciones en valor razonable de derivados de activo a valor razonable con cambios en resultados	353	202	35
Variaciones en valor razonable de derivados de pasivo a valor razonable con cambios en resultados	(376)	(190)	(97)
Variaciones en valor razonable de instrumentos de deuda y otros activos a valor razonable con cambios en resultados	(3)	(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.	n.a.	(33)
(Pérdida)/Ganancia por derivados de cobertura de valor razonable	604	(223)	(150)
Ganancia/(pérdida) por el ajuste a los elementos cubiertos en coberturas de valor razonable	(540)	271	194
Subtotal	**38**	**50**	**(51)**
Gastos por intereses	(1.903)	(1.715)	(2.137)
Ineficacia de coberturas de flujos de efectivo	(20)	(29)	(10)
Actualización financiera de provisiones y otros pasivos	(334)	(410)	(453)
Otros gastos financieros	(160)	(203)	(310)
Subtotal	**(2.417)**	**(2.357)**	**(2.910)**
Resultado financiero neto excluidas diferencias de cambio y corrección monetaria	**(1.953)**	**(1.232)**	**(2.290)**

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 +166 millones de euros en 2019 (+68 millones de euros y -162 millones de euros en 2018 y 2017, respectivamente).

Otros ingresos financieros de 2018 incluye 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 12).

El impacto de la hiperinflación sobre la posición monetaria neta para las compañías del Grupo en Argentina ascendió a 42 millones de euros (67 millones de euros en 2018) y está registrado en el epígrafe de Ingresos Financieros de la cuenta de resultados consolidada.

Evolución de derivados

El movimiento de la posición neta de derivados durante los ejercicios 2019 y 2018 es el siguiente:

Millones de euros	Movimiento 2019	Movimiento 2018
Saldo inicial de activo/(pasivo)	**1.181**	**505**
Pagos de financiación	148	52
Cobros de financiación	(153)	(209)
(Cobros)/pagos de intereses	(238)	(126)
Otros (cobros)/pagos	5	(28)
Ajustes a valor razonable contra otro resultado global	357	999
Movimientos con contrapartida en cuenta de resultados	646	2
Diferencias de conversión	(49)	(70)
Otros movimientos	51	56
Saldo final de activo/(pasivo)	**1.948**	**1.181**

La variación en 2019 supone un incremento de 767 millones de euros de activo (incremento de 676 millones de euros en 2018) debido fundamentalmente a la bajada de tipos de interés del dólar y euro y a la evolución del tipo de cambio del dólar con respecto al euro. Estas variaciones se ven compensadas mayoritariamente por un impacto similar y en

sentido contrario en la contabilidad de coberturas de las diferentes emisiones y préstamos en divisa dólar y euros del Grupo Telefónica.

En el ejercicio 2018, teniendo en consideración la NIIF 9, se optó por modificar la presentación de 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, las cuales pasaron a reflejarse 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.

La deuda financiera neta a 31 de diciembre de 2019 incluye un valor positivo neto por la cartera de derivados por importe de 1.948 millones de euros (véase Nota 2). Dicha cifra incluye un valor positivo de 839 millones de euros por las coberturas (permutas financieras de divisa) que convierten deuda financiera en moneda extranjera a deuda en divisa local (un valor positivo de 535 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

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 2019.

El desglose de los instrumentos de cobertura y otros derivados del Grupo al 31 de diciembre de 2019 y 2018, así como su valor razonable a dicha fecha y el calendario esperado de vencimientos es el siguiente:

31 de Diciembre de 2019

	Valor nocional (*)					Valor razonable (**)				
Millones de euros	2020	2021	2022	Posterior	Total	Activo no corriente	Activo corriente	Pasivo no corriente	Pasivo corriente	Total
Instrumentos derivados de cobertura contable	**(662)**	**2.827**	**1.446**	**7.041**	**10.652**	**(2.676)**	**(1.104)**	**1.667**	**254**	**(1.859)**
Riesgo de tipo de interés	**677**	**(199)**	**818**	**(1.605)**	**(309)**	**(584)**	**(289)**	**41**	**38**	**(794)**
Cobertura de flujos de caja	482	—	1.403	884	2.769	(8)	(4)	29	38	55
Cobertura de valor razonable	195	(199)	(585)	(2.489)	(3.078)	(576)	(285)	12	—	(849)
Riesgo de tipo de cambio	**(2.331)**	**1.038**	**400**	**6.033**	**5.140**	**(1.489)**	**(389)**	**1.339**	**148**	**(391)**
Cobertura de flujos de caja	1.587	1.102	686	6.033	9.408	(1.325)	(348)	1.337	37	(299)
Cobertura de valor razonable	693	—	(286)	—	407	(164)	(21)	—	15	(170)
Cobertura de una inversión neta en un negocio en el extranjero	(4.611)	(64)	—	—	(4.675)	—	(20)	2	96	78
Riesgo de tipo de interés y tipo de cambio	**992**	**1.988**	**228**	**2.613**	**5.821**	**(603)**	**(426)**	**287**	**68**	**(674)**
Cobertura de flujos de caja	1.006	2.004	230	2.648	5.888	(549)	(409)	287	65	(606)
Cobertura de valor razonable	(14)	(16)	(2)	(35)	(67)	(54)	(17)	—	3	(68)
Instrumentos derivados de no cobertura contable	**(3.798)**	**(349)**	**(774)**	**(1.799)**	**(6.720)**	**(713)**	**(337)**	**691**	**270**	**(89)**
Otros derivados de tipo de interés	(1.501)	(473)	(774)	(1.799)	(4.547)	(713)	(316)	688	146	(195)
Otros derivados de tipo de cambio	(2.484)	—	—	—	(2.484)	—	(21)	—	113	92
Otros derivados	187	124	—	—	311	—	—	3	11	14
Total instrumentos derivados	**(4.460)**	**2.478**	**672**	**5.242**	**3.932**	**(3.389)**	**(1.441)**	**2.358**	**524**	**(1.948)**
Instrumentos no derivados de cobertura contable (***)	**—**	**59**	**234**	**720**	**1.013**	**—**	**—**	**1.043**	**—**	**1.043**
Riesgo de tipo de cambio	**—**	**59**	**234**	**720**	**1.013**	**—**	**—**	**1.043**	**—**	**1.043**
Cobertura de valor razonable	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Cobertura de una inversión neta en un negocio en el extranjero	—	59	234	720	1.013	—	—	1.043	—	1.043

(*) 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, 251 millones de euros corresponden a "Préstamos y otras deudas" y 792 millones de euros a "Obligaciones y bonos" (véase Nota 18).

31 de Diciembre de 2018

Millones de euros	Valor nocional (*)					Valor razonable (**)				
	2019	2020	2021	Posterior	Total	Activo no corriente	Activo corriente	Pasivo no corriente	Pasivo corriente	Total
Instrumentos derivados de cobertura contable	**(4.443)**	**4.743**	**2.799**	**7.471**	**10.570**	**(1.950)**	**(660)**	**1.447**	**200**	**(963)**
Riesgo de tipo de interés	**(686)**	**1.746**	**(299)**	**(86)**	**675**	**(398)**	**(186)**	**270**	**9**	**(305)**
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)
Riesgo de tipo de cambio	**(4.718)**	**2.219**	**1.102**	**5.980**	**4.583**	**(835)**	**(183)**	**939**	**70**	**(9)**
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)
Riesgo de tipo de interés y tipo de cambio	**961**	**778**	**1.996**	**1.577**	**5.312**	**(717)**	**(291)**	**238**	**121**	**(649)**
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)
Instrumentos derivados de no cobertura contable	**(4.318)**	**(321)**	**(531)**	**(2.551)**	**(7.721)**	**(826)**	**(262)**	**840**	**30**	**(218)**
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
Total instrumentos derivados	**(8.761)**	**4.422**	**2.268**	**4.920**	**2.849**	**(2.776)**	**(922)**	**2.287**	**230**	**(1.181)**
Instrumentos no derivados de cobertura contable (***)	**—**	**56**	**56**	**858**	**970**	**—**	**—**	**996**	**—**	**996**
Riesgo de tipo de cambio	**—**	**56**	**56**	**858**	**970**	**—**	**—**	**996**	**—**	**996**
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 18).

El desglose de partidas cubiertas por coberturas de valor razonable a 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

31 de Diciembre de 2019

	Importe en libros de la partida cubierta				Importe acumulado ajustado por cobertura de valor razonable en la partida cubierta (*)				
Millones de euros	**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**	**Del cual: importe correspondiente a partidas cubiertas que han dejado de ajustarse por PyG**
Activo	**—**	**474**	**3**	**477**	**—**	**1**	**—**	**1**	**—**
Activos financieros y otros activos no corrientes	—	151	—	151	—	—	—	—	—
Cuentas a cobrar y otros activos corrientes	—	323	—	323	—	1	—	1	—
Otros activos financieros corrientes	—	—	3	3	—	—	—	—	—
Pasivo	**3.929**	**1.956**	**5.703**	**11.588**	**819**	**(6)**	**774**	**1.587**	**152**
Pasivos financieros no corrientes	3.858	1.176	5.512	10.546	817	—	750	1.567	125
Cuentas a pagar y otros pasivos no corrientes	—	99	—	99	—	—	—	—	—
Pasivos financieros corrientes	71	9	191	271	2	—	24	26	6
Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes	—	672	—	672	—	(6)	—	(6)	21

(*) 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.

31 de Diciembre de 2018

Millones de euros	Importe en libros de la partida cubierta				Importe acumulado ajustado por cobertura de valor razonable en la partida cubierta (*)				
	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	Del cual: importe correspondiente a partidas cubiertas que han dejado de ajustarse por PyG
Activo	**—**	**371**	**—**	**371**	**—**	**(29)**	**—**	**(29)**	**—**
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	—
Pasivo	**2.445**	**1.111**	**6.429**	**9.985**	**236**	**(11)**	**(141)**	**84**	**197**
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.

Los movimientos en patrimonio neto por coberturas a 31 de diciembre de 2019 y 2018, son los siguientes:

	Derivados				No derivados			
	Ganancias (pérdidas) de coberturas de flujo de efectivo							
Millones de euros	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	Cobertura de una inversión neta en un negocio en el extranjero	Total bruto	Efecto fiscal	Total coberturas en patrimonio neto
Saldo al 31/12/18	**(295)**	**(348)**	**(78)**	**1.535**	**(5)**	**809**	**(249)**	**560**
Cambios en el valor razonable reconocidos en patrimonio neto	(5)	572	67	(260)	(1)	373	(100)	273
Transferencia al valor inicial de la partida cubierta	2	(4)	(7)	—	—	(9)	3	(6)
Transferencia al resultado del periodo - flujos de efectivo que no se espera que ocurran	26	—	—	—	—	26	—	26
Transferencia al resultado del periodo - partida cubierta afecta a resultados	124	(371)	(295)	73	—	(469)	118	(351)
Diferencias de conversión	—	(1)	—	1	—	—	—	—
Otros movimientos	—	(4)	3	—	—	(1)	1	—
Saldo al 31/12/19	**(148)**	**(156)**	**(310)**	**1.349**	**(6)**	**729**	**(227)**	**502**
Importe que permanece en patrimonio neto para coberturas en vigor	(12)	(188)	(216)	1.349	(6)	927		
Importe que permanece en patrimonio neto de las relaciones de cobertura para las que deja de aplicarse la contabilidad de coberturas	(136)	32	(94)	—	—	(198)		
Saldo al 31/12/19	**(148)**	**(156)**	**(310)**	**1.349**	**(6)**	**729**		

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 +166 millones de euros (+68 millones de euros en 2018), véase desglose de "Resultado financiero neto excluidas diferencias de cambio y corrección monetaria" en esta nota, y de diferencias de cambio por importe de 369 millones de euros (+645 millones de euros en 2018).

	Derivados				No derivados			
	Ganancias (pérdidas) de coberturas de flujo de efectivo							
Millones de euros	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	Cobertura de una inversión neta en un negocio en el extranjero	Total bruto	Efecto fiscal	Total coberturas en patrimonio neto
Saldo al 31/12/17	**(394)**	**(357)**	**(179)**	**1.502**	**—**	**572**	**(188)**	**384**
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)
Saldo al 31/12/18	**(295)**	**(348)**	**(78)**	**1.535**	**(5)**	**809**	**(249)**	**560**
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)		
Saldo al 31/12/18	**(295)**	**(348)**	**(78)**	**1.535**	**(5)**	**809**		

Los movimientos en patrimonio neto por costes de cobertura en 2019 y 2018 son los siguientes:

	Riesgo de tipo de cambio			
	Puntos forwards/CBS			
Millones de euros	Partida cubierta relacionada con un periodo de tiempo	Total bruto	Efecto fiscal	Total coste de coberturas en patrimonio neto
Saldo al 12/31/17	**—**	**—**	**—**	**—**
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)
Saldo al 31/12/18	**49**	**49**	**(12)**	**37**
Cambios en el valor razonable reconocidos en patrimonio neto	(14)	(14)	4	(10)
Transferencia al resultado del periodo - partida cubierta afecta a resultados	(4)	(4)	1	(3)
Saldo al 31/12/19	**31**	**31**	**(7)**	**24**

Los detalles de la ineficacia de coberturas contables con impacto en resultados de 2019 y 2018 son los siguientes:

Ejercicio 2019

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
Riesgo tipo de interés	**315**	**336**	**(21)**
Cobertura de flujos de caja	(129)	(108)	(21)
Cobertura de valor razonable	444	444	—
Riesgo tipo de cambio	**242**	**238**	**4**
Cobertura de flujos de caja	551	547	4
Cobertura de una inversión neta en un negocio en el extranjero	(309)	(309)	—
Riesgo tipo de interés y tipo de cambio	**191**	**194**	**(3)**
Cobertura de flujos de caja	191	194	(3)
Total	**748**	**768**	**(20)**

Ejercicio 2018

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
Riesgo tipo de interés	**(53)**	**(53)**	**—**
Cobertura de flujos de caja	(27)	(27)	—
Cobertura de valor razonable	(26)	(26)	—
Riesgo tipo de cambio	**622**	**651**	**(29)**
Cobertura de flujos de caja	605	634	(29)
Cobertura de una inversión neta en un negocio en el extranjero	17	17	—
Riesgo tipo de interés y tipo de cambio	**377**	**377**	**—**
Cobertura de flujos de caja	377	377	—
Total	**946**	**975**	**(29)**

Nota 20. Deudas por arrendamientos

El movimiento de las deudas por arrendamiento del ejercicio 2019 es el siguiente:

Millones de euros	Deudas por arrendamiento
Saldo al 31/12/2018	—
Impactos primera aplicación por cambios contables NIIF 16 (Nota 2)	7.705
Altas	1.474
Pagos de principal e intereses	(1.654)
Pagos de principal (Nota 28)	(1.518)
Pagos de intereses (Nota 28)	(185)
Menos: pagos de compañías mantenidas para la venta y vendidas durante el ejercicio	49
Bajas	(261)
Bajas de sociedades	(121)
Intereses devengados	199
Diferencias de conversión	23
Traspasos y otros	(139)
Saldo al 31/12/2019	**7.226**

Dentro de las altas se incluye el efecto de ventas con arrendamiento posterior de activos fijos, que asciende a 190 millones de euros (véase Nota 2). El beneficio registrado en 2019 por transacciones de venta con arrendamiento posterior asciende a 313 millones de euros.

En "Traspasos y otros" se incluye los traspasos al epígrafe de "Pasivos asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta" de las deudas por arrendamientos correspondientes Telefónica de Costa Rica por importe de 127 millones de euros (véase Nota 30).

Las "Bajas de sociedades" corresponden a la venta de Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá, con un impacto de 74 y 47 millones de euros, respectivamente.

Existen arrendamientos comprometidos no iniciados a 31 de diciembre de 2019 por importe de 63 millones de euros.

El calendario de vencimiento de las deudas por arrendamientos a 31 de diciembre de 2019 es el siguiente:

Millones de euros

	Corriente	No corriente						
Vencimientos	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**Posterior**	**Total no corriente**	**Total**
Deudas por arrendamientos	1.600	1.312	943	892	577	1.902	5.626	7.226

Nota 21. 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 2019 y 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Cuentas a pagar	**1.553**	**856**
Cuentas a pagar por compras o prestación de servicios	86	87
Proveedores de inmovilizado	—	9
Cuentas a pagar por adquisición de espectro	1.362	662
Otras cuentas a pagar	105	98
Otros pasivos no corrientes	**1.375**	**1.034**
Pasivos contractuales (Nota 23)	851	613
Ingresos diferidos	336	283
Administraciones públicas acreedoras	188	138
Total	**2.928**	**1.890**

En junio de 2019 Telefónica Alemania resultó adjudicataria de un total de 90 MHz de espectro por un importe total de 1.425 millones de euros (véase Nota 6). La Compañía, al igual que el resto de operadores participantes en la subasta, alcanzó un acuerdo de diferimiento del pago, que se realizará en plazos anuales sin intereses hasta el año 2030, en lugar de un pago total inicial (véase Anexo VI). En diciembre de 2019 se realizó un primer pago por importe de 87 millones de euros (véase Nota 28). El valor actual de la deuda pendiente de pago a 31 de diciembre de 2019 asciende a 1.272 millones de euros, de los que 1.186 millones de euros tienen un vencimiento superior a doce meses.

Adicionalmente, el epígrafe "Deudas por adquisición de espectro" recoge la parte pendiente de pago de la adquisición en 2010 de la licencia de uso de espectro en México, por importe de 37 millones de euros equivalentes (530 millones de euros a 31 de diciembre de 2018, véanse Notas 2 y 22), así como la parte pendiente de pago de la compra de espectro en España en 2018, por importe de 90 millones de euros (102 millones de euros a 31 de diciembre de 2018, véase Nota 6).

Los pagos de licencias financiadas de los ejercicios 2019 y 2018 ascendieron a 146 y 44 millones de euros, respectivamente (véase Nota 28).

"Ingresos diferidos" recoge subvenciones por importe de 150 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (97 millones de euros a 31 de diciembre de 2018) de los cuales 69 millones de euros corresponden al efecto financiero resultante del pago a plazos sin coste explícito en relación con la mencionada subasta de espectro de Telefónica Alemania.

Nota 22. Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes

El desglose del epígrafe "Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes" a 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Cuentas a pagar	**13.307**	**13.868**
Cuentas a pagar por compras o prestación de servicios	8.095	8.457
Proveedores de inmovilizado	3.019	3.237
Cuentas a pagar por adquisición de espectro	196	251
Otras cuentas a pagar	1.081	1.092
Dividendos pendientes de pago	282	311
Cuentas a pagar con empresas asociadas y negocios conjuntos (Nota 10)	634	520
Otros pasivos corrientes	**1.596**	**1.617**
Pasivos contractuales (Nota 23)	1.283	1.335
Ingresos diferidos	120	106
Anticipos recibidos	193	176
Total	**14.903**	**15.485**

En "Deudas por adquisición de espectro" a 31 de diciembre de 2019 se recoge la parte pendiente de pago y vencimiento inferior a doces meses de la adquisición en 2019 de la licencia de uso de espectro en Alemania (véase Nota 21), que asciende a 86 millones de euros. Adicionalmente, este epígrafe recoge la parte pendiente de pago a corto plazo de la compra de espectro en México en 2010 por importe de 64 millones de euros (79 millones de euros a 31 de diciembre de 2018, véanse Notas 2 y 21). A 31 de diciembre de 2018 recogía también 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).

El apartado correspondiente a "Ingresos diferidos" recoge a 31 de diciembre de 2019 subvenciones por importe de 15 millones de euros (16 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

La composición del saldo de "Otras deudas" corrientes a 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018 es la siguiente:

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Remuneraciones pendientes de pago	603	611
Otras deudas no comerciales de carácter no financiero	478	481
Total	**1.081**	**1.092**

"Otras deudas no comerciales de carácter no financiero" a 31 de diciembre de 2018 incluía 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 (1 millón de euros a 31 de diciembre de 2019).

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:

	2019	2018
Días		
Periodo medio de pago a proveedores	**53**	**49**
Ratio de las operaciones pagadas	55	50
Ratio de las operaciones pendientes de pago	38	44
Millones de euros		
Total pagos realizados	7.337	6.770
Total pagos pendientes	1.152	1.190

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 2019 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 2019 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 2019, 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 53 días (49 días en 2018).

Nota 23. Desgloses de activos y pasivos contractuales, y de gastos diferidos

El movimiento de los activos contractuales en 2019 y 2018 es el siguiente:

Millones de euros	Saldo al 31/12/2018	Altas	Bajas	Traspasos	Diferencias de conversión y corrección monetaria	Otros movimientos	Saldo al 31/12/2019
Activos contractuales no corrientes (Nota 12)	**108**	**204**	**(7)**	**(172)**	**5**	**—**	**138**
Activos contractuales	114	204	(7)	(173)	5	1	144
Correcciones por deterioro	(6)	—	—	1	—	(1)	(6)
Activos contractuales corrientes (Nota 14)	**341**	**662**	**(816)**	**156**	**9**	**(1)**	**351**
Activos contractuales	364	677	(824)	157	9	(2)	381
Correcciones por deterioro	(23)	(15)	8	(1)	—	1	(30)
Total	**449**	**866**	**(823)**	**(16)**	**14**	**(1)**	**489**

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
Activos contractuales no corrientes (Nota 12)	**—**	**68**	**153**	**(2)**	**(110)**	**(1)**	**108**
Activos contractuales	—	71	156	(2)	(110)	(1)	114
Correcciones por deterioro	—	(3)	(3)	—	—	—	(6)
Activos contractuales corrientes (Nota 14)	**—**	**332**	**761**	**(856)**	**113**	**(9)**	**341**
Activos contractuales	—	354	764	(857)	113	(10)	364
Correcciones por deterioro	—	(22)	(3)	1	—	1	(23)
Total	**—**	**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 trasfieren 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 2019 y 2018 es el siguiente:

Millones de euros	Saldo al 31/12/2018	Altas	Bajas	Traspasos	Diferencias de conversión y corrección monetaria	Otros movimientos	Saldo al 31/12/2019
Gastos diferidos no corrientes (Nota 12)	**191**	**413**	**(3)**	**(381)**	**—**	**1**	**221**
Por obtención de contratos	178	368	(3)	(353)	1	—	191
Por cumplimiento de contratos	13	45	—	(28)	(1)	1	30
Correcciones por deterioro	—	—	—	—	—	—	—
Gastos diferidos corrientes (Nota 14)	**566**	**473**	**(796)**	**379**	**5**	**(2)**	**625**
Por obtención de contratos	541	428	(752)	351	6	(1)	573
Por cumplimiento de contratos	25	45	(44)	28	(1)	(1)	52
Correcciones por deterioro	—	—	—	—	—	—	—
Total	**757**	**886**	**(799)**	**(2)**	**5**	**(1)**	**846**

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
Gastos diferidos no corrientes (Nota 12)	—	**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	—	—	—	—	—	—	—
Gastos diferidos corrientes (Nota 14)	—	**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	—	—	—	—	—	—	—
Total	**—**	**712**	**803**	**(747)**	**(1)**	**(10)**	**757**

El movimiento de los pasivos contractuales de contratos de clientes del 2019 y 2018 es el siguiente:

Millones de euros	Saldo al 31/12/2018	Altas	Bajas	Traspasos	Diferencias de conversión y corrección monetaria	Otros movimientos	Saldo al 31/12/ 2019
Pasivos contractuales no corrientes (Nota 21)	613	409	(7)	(180)	16	—	851
Pasivos contractuales corrientes (Nota 22)	1.335	7.516	(7.747)	165	18	(4)	1.283
Total	**1.948**	**7.925**	**(7.754)**	**(15)**	**34**	**(4)**	**2.134**

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 21)	—	106	558	(295)	240	4	613
Pasivos contractuales corrientes (Nota 22)	—	98	7.561	(7.631)	1.317	(10)	1.335
Total	**—**	**204**	**8.119**	**(7.926)**	**1.557**	**(6)**	**1.948**

Las bajas en 2019 incluyen el importe de las bajas de pasivos de ejercicios anteriores (601 millones de euros) y el importe correspondiente a bajas de pasivos del ejercicio en curso.

Dentro de "traspasos" en 2018, se incluye fundamentalmente el importe reclasificado desde el epígrafe de Ingresos diferidos (véanse Notas 21 y 22) 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 2019 es el siguiente:

Millones de euros	2020	2021	2022	Posterior	Total
Pasivos contractuales cuotas de activación	190	6	3	14	213
Pasivos contractuales venta de tarjetas prepago	541	—	—	—	541
Pasivos contractuales servicios	322	31	6	21	380
Pasivos contractuales venta de terminales	26	2	—	—	28
Pasivos contractuales venta de otros equipos	2	—	—	8	10
Pasivos contractuales derechos irrevocables de uso	54	48	45	372	519
Otros pasivos contractuales	148	120	115	60	443
Vencimiento de obligaciones de desempeño pendientes	**1.283**	**207**	**169**	**475**	**2.134**

Nota 24. Provisiones

Los importes de las provisiones en los ejercicios 2019 y 2018 han sido los siguientes:

	31/12/2019			31/12/2018		
Millones de euros	**Corto plazo**	**Largo plazo**	**Total**	**Corto plazo**	**Largo plazo**	**Total**
Prestaciones a empleados	**1.110**	**5.789**	**6.899**	**886**	**4.499**	**5.385**
Planes de terminación	486	729	1.215	441	805	1.246
Planes post-empleo de prestación definida	11	565	576	9	389	398
Otras prestaciones	613	4.495	5.108	436	3.305	3.741
Desmantelamiento de activos	**96**	**847**	**943**	**125**	**784**	**909**
Otras provisiones	**466**	**1.850**	**2.316**	**901**	**2.237**	**3.138**
Total	**1.672**	**8.486**	**10.158**	**1.912**	**7.520**	**9.432**

a) Prestaciones a empleados

En 2019 el Grupo ha dotado provisiones por importe de 2.170 millones de euros (461 millones de euros en 2018). De este importe, 1.732 millones de euros corresponden a Telefónica España, principalmente por el Plan de Suspensión Individual de 2019 de Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U. y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U. que se explica en "Otras prestaciones". La distribución por segmentos de los gastos de reestructuración es la siguiente (impactos en resultado operativo):

Millones de Euros	**2019**	**2018**
Telefónica España	1.732	297
Telefónica Reino Unido	31	—
Telefónica Brasil	—	46
Telefónica Alemania	22	84
Telefónica Hispam Norte	39	18
Telefónica Hispam Sur	201	50
Otras compañías	145	(34)
Total	**2.170**	**461**

Planes de terminación

El movimiento de las provisiones por planes de terminación durante los ejercicios 2019 y 2018 ha sido el siguiente:

Millones de euros	**Total**
Provisión planes de terminación 31-12-2017	**1.797**
Altas	140
Bajas/aplicaciones	(579)
Traspasos	(109)
Diferencias de conversión, ajustes por hiperinflación y actualización financiera	(3)
Provisión planes de terminación 31-12-2018	**1.246**
Altas	452
Bajas/aplicaciones	(496)
Diferencias de conversión, ajustes por hiperinflación y actualización financiera	11
Otros	2
Provisión planes de terminación 31-12-2019	**1.215**

En el epígrafe de Traspasos de 2018 se incluía 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 30).

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 2019 y 2018 ascienden a 28 y 46 millones de euros, respectivamente. La provisión clasificada a corto plazo a 31 de diciembre de 2019 asciende a 12 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 2019 y 2018 ascienden a 528 y 797 millones de euros, respectivamente. La provisión clasificada a corto plazo a 31 de diciembre de 2019 asciende a 217 millones de euros.

Para calcular los importes a provisionar al cierre de los ejercicios 2019 y 2018, 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 los planes de terminación de Telefónica España al 31 de diciembre de 2019 ha sido del 0,22%, siendo el plazo medio de dichos planes de 1,5 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 2019 se ha realizado una dotación adicional por importe de 8 millones de euros (19 millones de euros adicionales en 2018).

El importe de la provisión a 31 de diciembre de 2019 asciende a 24 millones de euros (48 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

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:

31/12/2019

Millones de euros	Reino unido	Alemania	Brasil	Hispam Norte	Hispam Sur	Otros	Total
Obligación	1.858	304	982	72	6	17	3.239
Activo	(1.839)	(93)	(1.038)	—	—	(12)	(2.982)
Provisión neta antes de limitación de activos	19	211	(56)	72	6	5	257
Limitación de activos	—	—	262	—	—	—	262
Total	**19**	**211**	**206**	**72**	**6**	**5**	**519**
Provisión neta	19	218	255	72	6	6	576
Activos netos	—	7	49	—	—	1	57

31/12/2018

Millones de euros	Reino Unido	Alemania	Brasil	Hispam Norte	Hispam 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
Total	**(22)**	**149**	**150**	**68**	**6**	**6**	**357**
Provisión neta	4	157	153	72	6	6	398
Activos netos	26	8	3	4	—	—	41

El movimiento del valor presente de las obligaciones durante los ejercicios 2019 y 2018 es el siguiente:

Millones de euros	España (Antares)	Reino Unido	Alemania	Brasil	Hispam Norte	Hispam Sur	Otros	Total
Valor presente de la obligación a 31/12/17	**490**	**1.828**	**235**	**734**	**72**	**8**	**16**	**3.383**
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)
Traspasos	(466)	—	—	—	—	—	—	(466)
Otros movimientos	—	(2)	—	—	—	—	—	(2)
Valor presente de la obligación a 31/12/18	**—**	**1.548**	**239**	**749**	**68**	**6**	**18**	**2.628**
Diferencias de conversión	—	86	—	(21)	1	(2)	—	64
Coste de los servicios corrientes	—	—	11	4	(2)	—	1	14
Coste por intereses	—	44	5	67	9	2	—	127
Pérdidas y ganancias actuariales	—	226	53	233	4	—	(1)	515
Beneficios pagados	—	(46)	(4)	(50)	(4)	—	(1)	(105)
Reducciones del plan	—	—	—	—	1	—	—	1
Otros movimientos	—	—	—	—	(5)	—	—	(5)
Valor presente de la obligación a 31/12/19	**—**	**1.858**	**304**	**982**	**72**	**6**	**17**	**3.239**

Asimismo, el movimiento del valor de mercado de los activos asociados a dichos planes durante los ejercicios 2019 y 2018 es el siguiente:

Millones de euros	Reino Unido	Alemania	Brasil	Otros	Total
Valor de mercado de los activos a 31/12/17	**1.651**	**84**	**835**	**9**	**2.579**
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
Valor de mercado de los activos a 31/12/18	**1.570**	**90**	**848**	**12**	**2.520**
Diferencias de conversión	86	—	(22)	—	64
Ingresos por intereses	46	2	76	—	124
Pérdidas y ganancias actuariales	157	2	181	—	340
Contribuciones de la empresa	27	—	—	—	27
Contribuciones de los participantes	—	3	—	—	3
Beneficios pagados	(46)	(2)	(44)	—	(92)
Otros movimientos	(1)	(2)	(1)	—	(4)
Valor de mercado de los activos a 31/12/19	**1.839**	**93**	**1.038**	**12**	**2.982**

Antares

En el epígrafe de Traspasos de 2018 se incluyó la reclasificación de las provisiones correspondientes a los siguientes planes post-empleo de prestación definida originarios de Telefónica de España, que fueron externalizados entre los años 1997 y 2002, de acuerdo con la legislación vigente en ese momento, mediante pólizas de seguros suscritas con la sociedad Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.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). La provisión por este concepto a 31 de diciembre de 2018 ascendía a 206 millones de euros.

- 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 ascendía a 260 millones de euros.

Dichas provisiones fueron reclasificadas al epígrafe de "Pasivos asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta" del estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2018. Los activos financieros a largo plazo destinados a cubrir las obligaciones de ambos planes de prestación definida, por importe de 634 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 (véase Nota 12), fueron reclasificados al epígrafe de "Activos no corrientes mantenidos para la venta" del estado de situación financiera (véase Nota 30).

El 14 de febrero de 2019, una vez obtenidas las aprobaciones regulatorias pertinentes, se perfeccionó la venta de Antares a una sociedad del Grupo Catalana Occidente (véase Nota 2). Tras la venta, estos planes se mantienen externalizados, quedando fuera del perímetro de consolidación del Grupo Telefónica a partir de la fecha de venta tanto las obligaciones como los activos financieros destinados a cubrirlas. El Grupo no mantiene obligación legal ni implícita de realizar contribuciones adicionales a estos planes más allá del pago de las primas anuales de regularización.

El plazo medio de los planes a 31 de diciembre de 2018 era de 7,42 años. Las principales hipótesis actuariales que se utilizaron en la valoración a dicha fecha fueron las siguientes:

	Supervivencia	ITP
Tasa de descuento	1,32%	1,29%
Tasa esperada de incremento salarial	0%-0,5%	—
Tabla de mortalidad	PERM/F 2000P combinadas con OM77	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 2019 y 2018 era de 4.422 y 4.456, respectivamente. A 31 de diciembre de 2019 la duración media estimada del Plan es de 22 años.

Las principales hipótesis actuariales utilizadas para la valoración del Plan son las siguientes:

	31/12/2019	31/12/2018
Tasa nominal de incremento en pagos de pensiones	2,90%	3,05%
Tasa de descuento	2,05%	2,85%
Inflación esperada	2,95%	3,20%
Tabla de mortalidad	95% S2NA, CMI 2018 1% 7 y adición inicial de 0,25%	95% S2NA, CMI 2017 1% 7,5

El valor de mercado de los activos del Plan es el siguiente:

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Instrumentos de crédito	1.710	1.570
Equivalentes de efectivo	129	—
Total	**1.839**	**1.570**

A 31 de diciembre de 2019, 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%)	115
Inflación esperada (aumento de 0,25%)	110
Esperanza de vida (incremento de 1 año)	48

Planes de pensiones de Telefônica Brasil

Telefônica Brasil patrocina los siguientes planes de beneficios post-empleo:

Planes	Entidad gestora	Patrocinador
Planes de salud		
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, TGLog y TIS
Planes de prestación social		
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, TGLog y TIS

En 2019 Sistel aprobó la distribución de parte del superávit del plan PBS-A, mediante devolución a las compañías patrocinadoras y mejora de beneficios para los beneficiarios. La devolución reconocida a favor de la Compañía ascendió a 48 millones de euros, con contrapartida en Otro resultado global. El cobro se realizará en 36 plazos mensuales, habiéndose recibido el primero en diciembre de 2019. Tras esta distribución, los activos de PBS-A aún superan el valor actuarial de las obligaciones a 31 de diciembre de 2018 y 2019.

Las principales hipótesis actuariales que se han utilizado en la valoración de estos planes son las siguientes:

	31/12/2019	31/12/2018
Tasa de descuento	6,65% - 7,54%	8,96% - 9,27%
Tasa nominal de incremento salarial	5,47%	5,67%
Inflación esperada	3,80%	4,00%
Coste del seguro de salud	6,91%	7,12%
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	537	515	560
Planes de salud	446	411	485
Total obligación	**983**	**926**	**1.045**

	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	537	537	537
Planes de salud	446	527	381
Total obligación	**983**	**1.064**	**918**

Otras prestaciones a empleados

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. Adicionalmente, en septiembre de 2019 Telefónica España suscribió el II Convenio Colectivo de Empresas Vinculadas que contempla, entre otros aspectos, un "Plan de Suspensión Individual" totalmente voluntario para el año 2019, con las mismas condiciones que el anterior.

Estos planes están basados en el mutuo acuerdo de empresa y trabajador, e implican 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 2019 asciende a 4.961 millones de euros (3.588 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

La tasa de actualización utilizada para descontar estas provisiones al 31 de diciembre de 2019 ha sido del 0,46%, siendo el plazo medio del Plan de 4,7 años.

Sensibilidad de la valoración

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:

-100 pbs		+100 pbs	
Impacto en valoración	Impacto en resultados	Impacto en valoración	Impacto en resultados
(253)	(253)	235	235

Si la tasa de descuento se incrementase en 100 pbs, la valoración de los pasivos por los compromisos se reduciría en 235 millones de euros, con un impacto positivo en resultados de 235 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 253 millones de euros, con un impacto negativo en resultados de 253 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 19).

b) Provisiones para desmantelamiento de activos

El movimiento de las provisiones para desmantelamiento de activos durante los ejercicios 2019 y 2018 es el siguiente:

	Millones de euros
Desmantelamiento de activos al 31 de diciembre de 2017	**973**
Altas y actualización financiera	96
Bajas/aplicaciones	(83)
Diferencias de conversión y otros	(77)
Desmantelamiento de activos al 31 de diciembre de 2018	**909**
Altas y actualización financiera	178
Bajas/aplicaciones	(97)
Diferencias de conversión y otros	(47)
Desmantelamiento de activos al 31 de diciembre de 2019	**943**

El detalle por segmentos de las provisiones para desmantelamiento de activos de los ejercicios 2019 y 2018 es el siguiente:

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Telefónica España	6	7
Telefónica Alemania	421	421
Telefónica Brasil	141	152
Telefónica Reino Unido	89	85
Telefónica Hispam Norte	51	26
Telefónica Hispam Sur	69	76
Otras compañías	166	142
Total	**943**	**909**

c) Otras provisiones

El movimiento de las provisiones agrupadas bajo esta clasificación durante los ejercicios 2019 y 2018 es el siguiente:

	Millones de euros
Otras provisiones al 31 de diciembre de 2017	**3.883**
Altas y actualización financiera	911
Bajas/aplicaciones	(1.276)
Traspasos	(89)
Diferencias de conversión y otros	(291)
Otras provisiones al 31 de diciembre de 2018	**3.138**
Reclasificación Interpretación CINIIF 23	(856)
Altas y actualización financiera	946
Bajas/aplicaciones	(841)
Traspasos	19
Diferencias de conversión y otros	(90)
Otras provisiones al 31 de diciembre de 2019	**2.316**

En el epígrafe de Traspasos de 2018 se incluía 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 30).

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 2019 y 2018:

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Procedimientos tributarios	348	440
Procesos regulatorios	253	230
Reclamaciones de carácter laboral	121	176
Demandas civiles	176	226
Total	**898**	**1.072**

Adicionalmente, Telefónica Brasil mantiene provisiones por pasivos contingentes, registradas de acuerdo con NIIF 3 a la fecha de adquisición de Vivo Participaçoes en 2011 y de GVT en 2015, cuyo importe a 31 de diciembre de 2019 asciende a 184 millones de euros (186 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

El desglose por naturaleza del riesgo de las provisiones por procedimientos tributarios se muestra a continuación:

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Tributos federales	127	119
Tributos estatales	103	205
Tributos municipales	8	8
FUST	110	108
Total	**348**	**440**

El movimiento de estas provisiones en 2019 y 2018 se muestra a continuación:

	Millones de euros
Saldo a 31 de diciembre de 2017	**902**
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)
Saldo a 31 de diciembre de 2018	**440**
Reclasificación entrada en vigor CINIIF 23	(16)
Movimientos con efecto en la cuenta de resultados	7
Bajas por pagos	(83)
Actualización monetaria	6
Diferencias de conversión	(6)
Saldo a 31 de diciembre de 2019	**348**

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 5.768 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (8.136 millones de euros a 31 de diciembre de 2018). Tras la aplicación de la interpretación CINIIF 23 (véase Nota 3.n), el importe agregado a 31 de diciembre de 2019 no incluye las contingencias posibles derivadas de procedimientos relacionados con impuestos sobre beneficios (impuesto federal), que se describen en la Nota 25.

Entre las contingencias posibles relacionadas con impuestos estatales destacan las relacionadas con el impuesto ICMS (véase Nota 25). Asimismo, Telefónica Brasil tiene abiertos distintos procedimientos relacionados con el Fundo de Universalização de Serviços de Telecomunicações (FUST, véase Nota 29).

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 2019, la provisión registrada por estos conceptos asciende a 253 millones de euros (230 millones de euros a 31 de diciembre de 2018). 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 1.247 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (1.379 millones de euros a 31 de diciembre de 2018), entre los que se incluye la sanción de ANATEL por incumplimientos del Reglamento de Telefonía Fija (véase Nota 29.a).

Asimismo, el entendimiento de la dirección del Grupo y de sus asesores jurídicos es que existen contingencias posibles derivadas de procesos civiles por importe de 772 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (787 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

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 2019 y 2018:

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Procedimientos tributarios	443	435
Reclamaciones de carácter laboral	70	118
Procedimientos civiles	232	262
Procesos regulatorios	58	47
Embargos judiciales	8	19
Total	**811**	**881**
Corrientes (Nota 15)	61	71
No corrientes (Nota 12)	750	810

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 25). A 31 de diciembre de 2018 la provisión por este concepto ascendía a 439 millones de euros. A 1 de enero de 2019, este importe ha sido reclasificado al epígrafe de Administraciones Públicas acreedoras del estado de situación financiera consolidado (véase Nota 25), tras la aplicación de la Interpretación CINIIF 23 (véanse Notas 2 y 3.n).

Telefónica, S.A.

A 31 de diciembre de 2018 el importe provisionado correspondiente al fondo de comercio amortizado fiscalmente ascendía a 283 millones de euros (véase Nota 25). A 1 de enero de 2019, este importe ha sido reclasificado al epígrafe de Pasivos por impuestos diferidos del estado de situación financiera consolidado (véase Nota 25), tras la aplicación de la Interpretación CINIIF 23 (véanse notas 2 y 3.n).

Nota 25. 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 2019 es de 42 (44 sociedades a 31 de diciembre de 2018).

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 2019 y 2018 es el siguiente:

Millones de euros	Activos por impuestos diferidos	Pasivos por impuestos diferidos
Saldo al 31 de diciembre de 2018	**7.631**	**2.674**
Reclasificación entrada en vigor CINIIF 23	—	313
Altas	1.070	586
Bajas	(1.123)	(323)
Traspasos	(882)	(250)
Diferencias de conversión y ajustes por hiperinflación	(33)	(87)
Movimientos de sociedades y otros	19	(5)
Saldo al 31 de diciembre de 2019	**6.682**	**2.908**

Millones de euros	Activos por impuestos diferidos	Pasivos por impuestos diferidos
Saldo al 31 de diciembre de 2017	**7.820**	**2.145**
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
Saldo al 31 de diciembre de 2018	**7.631**	**2.674**

Principales movimientos registrados en 2019

Telefónica México ha registrado una reversión de activos por impuestos diferidos con contrapartida en Impuesto sobre beneficios, por importe de 454 millones de euros, en base a las nuevas estimaciones sobre el calendario de recuperación de estos activos.

Telefónica Brasil activó impuestos diferidos por importe de 122 millones de euros, principalmente generados en el ejercicio, y registró bajas por importe de 127 millones de euros. Asimismo, Telefónica Brasil registró altas de pasivos por impuestos diferidos por importe de 304 millones de euros, principalmente por la amortización fiscal del fondo de comercio.

Las altas de activos por impuestos diferidos recogieron activaciones de créditos fiscales por importe de 81 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 2019.

En 2019 se registraron altas de activos por impuestos diferidos por importe de 492 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 24). Asimismo, las bajas de activos por impuestos diferidos en 2019 recogieron el efecto de la materialización de provisiones por importe de 207 millones de euros.

En 2019, se han registrado altas de créditos fiscales por deducciones por importe de 95 millones de euros en España.

Por otro lado, y de acuerdo con la disposición transitoria 16ª del RDL 3/2016, que obliga a la integración 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 209 millones de euros de pasivos por impuestos diferidos para reconocer una mayor cuota a pagar con Hacienda Pública.

Como se explica más adelante, la Resolución parcialmente estimatoria del Tribunal Económico-Administrativo Central (TEAC) correspondiente a los ejercicios 2008 a 2011, dio lugar a la devolución de impuestos satisfechos en exceso en dichos ejercicios por importe de 702 millones de euros, registrados en el movimiento de traspasos de activos por impuestos diferidos.

Se han reclasificado 313 millones de euros al epígrafe de Pasivos por Impuestos Diferidos del estado de situación financiera consolidado tras la aplicación de la Interpretación CINIIF 23 (véanse Notas 3.n y 24), correspondiente principalmente al saldo a 1 de enero de 2019 de la provisión por el fondo de comercio amortizado fiscalmente por la compra de Vivo (véase "Deducibilidad fiscal del fondo de comercio financiero en España" más adelante en esta misma nota). El importe provisionado correspondiente a 2019 asciende a 69 millones de euros.

El movimiento de impuestos diferidos registrado directamente en patrimonio en 2019 ascendió a 2 millones de euros de altas (posición neta de más pasivos) y 12 millones de euros de bajas (posición neta de más pasivos).

Asimismo el importe reconocido a 31 de diciembre de 2019 en pasivos por impuestos diferidos asociados a inversiones en filiales asciende a 157 millones de euros (307 millones de euros a 31 de diciembre de 2018). El importe de los pasivos por impuestos diferidos no reconocidos, asociados a inversiones en filiales es de 285 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (129 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

Principales movimientos registrados en 2018

En 2018 se activaron créditos fiscales por bases imponibles negativas por importe de 791 millones de euros, y se revirtieron 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, que afectaban al plazo temporal en el que el Grupo esperaba 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 activó 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 activó 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 registró 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 ajustaron por inflación (ver Nota 3.a). El ajuste por inflación no es deducible según la legislación fiscal en vigor en Venezuela, lo que generó impuestos diferidos por las diferencias entre el valor contable y fiscal de los activos netos. Este impuesto diferido no supuso 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 supuso 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 24). Asimismo, las bajas de activos por impuestos diferidos en 2018 recogieron 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 supuso 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).

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. Bajo las hipótesis asumidas la estimación de realización de los activos y pasivos por impuestos diferidos reconocidos en el estado de situación financiera consolidado en 2019 y 2018 es la siguiente:

Millones de euros			
31/12/2019	Total	Menos de 1 año	Más de 1 año
Activos por impuestos diferidos	6.682	747	5.935
Pasivos por impuestos diferidos	2.908	(17)	2.925

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

Los activos por impuestos diferidos a menos de un año proceden principalmente del Grupo Fiscal en España (525 millones de euros en 2019 y 1.461 millones de euros en 2018).

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	31/12/2019	31/12/2018
Créditos fiscales por bases imponibles negativas	2.884	3.828
Deducciones activadas pendientes de utilización	1.459	1.422
Diferencias temporarias de activo	2.339	2.381
Total activos por impuestos diferidos	**6.682**	**7.631**

Créditos fiscales por bases imponibles negativas

El movimiento en 2019 y 2018 de los créditos fiscales por bases imponibles negativas en el Grupo Telefónica es el siguiente:

Localización geográfica (millones de euros)	Saldo a 31/12/2018	Creación	Reversión	Cambios de perímetro	Diferencias de conversión, traspasos y otros	Saldo a 31/12/2019
España	**2.272**	—	(16)	—	(836)	**1.420**
Alemania	**580**	192	(77)	—	—	**695**
Latinoamérica	**976**	25	(202)	—	(30)	**769**
Otros países	**—**	—	—	—	—	**—**
Total créditos fiscales por bases imponibles	**3.828**	**217**	**(295)**	**—**	**(866)**	**2.884**

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**
Latinoamérica	**799**	292	(69)	—	(46)	**976**
Otros países	**5**	—	(4)	—	(1)	**—**
Total créditos fiscales por bases imponibles	**2.776**	**1.268**	**(161)**	**—**	**(55)**	**3.828**

Las bases imponibles negativas que se encuentran pendientes de aplicar por el grupo fiscal en España al 31 de diciembre de 2019 ascienden a 7.738 millones de euros:

Millones de euros	Total	Menos de 1 año	Más de 1 año
Bases Imponibles Negativas grupo fiscal	**4.736**	219	4.517
Bases Imponibles Negativas Pre-Consolidación	**3.002**	—	3.002

El total de créditos fiscales por bases imponibles en España registrados en el estado de situación financiera al 31 de diciembre 2019 asciende a 1.420 millones de euros (2.272 millones de euros a 31 de diciembre de 2018). El total de créditos fiscales por bases imponibles negativas no registrados en España asciende a 513 millones de euros. Estos créditos fiscales no tienen vencimiento.

A 31 de diciembre de 2019, las compañías del Grupo en Alemania tienen activados 695 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 6.396 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 a 31 de diciembre del 2019 ascienden a 769 millones de euros. El total de créditos fiscales por bases

imponibles no registradas por estas compañías asciende a 382 millones de euros.

Deducciones

El Grupo tiene registrados al cierre del ejercicio 2019 un importe de 1.459 millones de euros de créditos por deducciones del grupo fiscal en España, generadas fundamentalmente por actividad exportadora, I+D+i, doble imposición y donativos a entidades sin fines de lucro.

En 2019, se han activado créditos fiscales por deducciones por importe de 95 millones de euros. En 2018 se dieron 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.

Diferencias temporarias de activo y pasivo

Los orígenes de los impuestos diferidos por diferencias temporarias registrados a 31 de diciembre de 2019 y 2018, se muestran en el siguiente cuadro:

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Fondo de comercio y activos intangibles	323	724
Inmovilizado material	520	742
Obligaciones con el personal	1.730	1.397
Provisiones	832	895
Inversiones en filiales, asociadas y otras participaciones	6	6
Existencias y cuentas por cobrar	273	254
Derechos de uso	15	—
Deudas por arrendamientos	796	—
Otros conceptos	615	572
Total activos por impuestos diferidos por diferencias temporarias	**5.110**	**4.590**
Compensación entre activos y pasivos por impuestos diferidos	(2.771)	(2.209)
Total activos por impuestos diferidos reconocidos en el estado de situación financiera	**2.339**	**2.381**

Millones de euros	31/12/2019	31/12/2018
Fondo de comercio y activos intangibles	2.115	1.981
Inmovilizado material	1.203	1.307
Obligaciones con el personal	7	19
Provisiones	385	19
Inversiones en filiales, asociadas y otras participaciones	414	780
Existencias y cuentas por cobrar	197	185
Derechos de uso	800	—
Otros conceptos	558	592
Total pasivos por impuestos diferidos por diferencias temporarias	**5.679**	**4.883**
Compensación entre activos y pasivos por impuestos diferidos	(2.771)	(2.209)
Total pasivos por impuestos diferidos reconocidos en el estado de situación financiera	**2.908**	**2.674**

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 19).

Administraciones Públicas

Los saldos mantenidos a corto plazo por el Grupo con las Administraciones Públicas al 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018 son los siguientes:

Millones de euros	Saldo al 31/12/2019	Saldo al 31/12/2018
Administraciones Públicas acreedoras		
Retenciones efectuadas	161	98
Hacienda Pública acreedora por impuestos indirectos	817	781
Seguridad Social	137	123
Hacienda Pública acreedora por impuesto sobre beneficios corriente	1.073	580
Otros	372	465
Total	**2.560**	**2.047**

Millones de euros	Saldo al 31/12/2019	Saldo al 31/12/2018
Administraciones Públicas deudoras		
Hacienda Pública deudora por impuestos indirectos	941	1.073
Hacienda Pública deudora por impuesto sobre beneficios corriente	507	456
Otros	113	147
Total	**1.561**	**1.676**

"Hacienda Pública deudora por impuestos indirectos" a 31 de diciembre de 2019 incluye 452 millones de euros correspondientes al crédito pendiente de compensación por la devolución de pagos por PIS/COFINS explicada en la Nota 12 (568 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

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 2019, 2018 y 2017.

Millones de euros	2019	2018	2017
Resultado contable antes de impuestos	**2.718**	**5.571**	**4.597**
Gastos por impuesto según tipo estatutario vigente en cada país	722	1.544	1.310
Diferencias permanentes	(223)	133	(186)
Variación del gasto por impuesto diferido por modificación de tipos impositivos	8	6	19
(Activación)/reversión de créditos fiscales por deducciones y bonificaciones	(44)	371	(79)
(Activación)/reversión de bases imponibles negativas	118	(1.067)	(123)
(Incremento)/minoración gasto impuesto por diferencias temporarias	484	569	157
Otros conceptos	(11)	65	121
Gasto por impuesto sobre beneficios	**1.054**	**1.621**	**1.219**
Desglose gasto corriente/diferido			
Gasto por impuesto corriente	1.108	1.122	968
Gasto por impuesto diferido	(54)	499	251
Total gasto por impuesto sobre beneficios	**1.054**	**1.621**	**1.219**

La reversión de activos por impuestos diferidos con contrapartida en Impuesto sobre beneficios de Telefónica México, a la que se hace referencia en el apartado "Principales movimientos registrados en 2019" del movimiento de impuestos diferidos, se recoge en los epígrafes "(Activación)/ reversión de bases imponibles negativas" por importe de 183 millones de euros e "(Incremento)/minoración gasto impuesto por diferencias temporarias" por importe de 271 millones de euros.

"Otros conceptos" en 2019 incluye un menor gasto por impuesto sobre beneficios de 201 millones de euros correspondientes a los intereses indemnizatorios asociados a la Resolución del Tribunal Económico-Administrativo Central (véase apartado "Inspecciones del Grupo Fiscal en España" más adelante en esta misma Nota). Además, incluye un gasto de 154 millones de euros de Telefónica del Perú (véase apartado "Litigios fiscales en Telefónica del Perú" más adelante en esta misma nota).

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, 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 se redujo del 5% al 1% para los ejercicios 2011 a 2015. El efecto de la medida fue 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 2019, ha sido de 1.552 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.

Asimismo, existen dudas en los Tribunales españoles sobre la calificación del incentivo como una deducción y su mantenimiento en el caso de transmisión posterior.

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, que 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. Esta Sentencia ha sido recurrida ante el Tribunal de Justicia. La tercera decisión continúa todavía pendiente de Sentencia en primera instancia.

No obstante lo anterior, la Dependencia de Control Tributario y Aduanero de la Agencia Tributaria en ejecución de la obligación establecida en la Decisión de la Comisión Europea (UE) 2015/314, ha recuperado en marzo de 2019 la amortización de fondos de comercio por la adquisición indirecta de participaciones en compañías no residentes de los años 2005 a 2015, y en noviembre del mismo año ha iniciado el procedimiento de recuperación de los años 2016 a 2018. La efectiva recuperación de las ayudas es provisional, pendiente de los resultados definitivos de los recursos planteados contra las tres decisiones. El resultado de la liquidación, una vez compensados créditos fiscales pendientes de aplicar por el Grupo (bases imponibles negativas y deducciones) ha supuesto un pago de 1,4 millones de euros.

Sin perjuicio de que la compañía entiende que le es de aplicación el principio de confianza legítima en relación con este incentivo fiscal, en relación al fondo de comercio amortizado fiscalmente por la compra de algunas sociedades para las que se pone en duda la aplicabilidad del principio de confianza legítima, principalmente VIVO, el Grupo ha decidido seguir provisionando el importe amortizado fiscalmente, por un total de 352 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (283 millones de euros a 31 de diciembre de 2018).

Inspecciones del grupo fiscal en España

En julio de 2019 se iniciaron nuevas actuaciones de inspección de varias de las compañías pertenecientes al Grupo Fiscal 24/90, del cual Telefónica, S.A. es la Sociedad dominante. Los conceptos y periodos que están siendo objeto de comprobación son el impuesto sobre sociedades para los ejercicios 2014 a 2017 y el Impuesto sobre el Valor Añadido, retenciones e ingresos sobre rendimientos del trabajo personal, sobre capital mobiliario e inmobiliario y sobre rendimiento de no residentes para el período comprendido entre junio y diciembre de 2015 y los ejercicios 2016 a 2018.

En relación con la inspección del Impuesto sobre sociedades de los ejercicios 2008 a 2011, el 23 de enero de 2019 le fue notificada a Telefónica la 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 citada inspección.

En este sentido, el 15 de marzo de 2019 se notificó a Telefónica el acuerdo de ejecución de la citada Resolución, y se procedió a la devolución de un importe de 702 millones de euros de impuestos satisfechos en exceso en dichos ejercicios, que la Compañía recibió en el mismo mes. No obstante, la Compañía, no estando de acuerdo con la citada liquidación, interpuso recurso ante el Tribunal Económico-Administrativo Central, que ha sido resuelto el 13 de junio de 2019, y ha dado lugar a una nueva devolución de la que 201 millones, son intereses indemnizatorios a favor de la Compañía, registrados como menor gasto por impuesto sobre beneficios del ejercicio 2019. El cobro se materializó en el mes de julio.

En relación con las actuaciones inspectoras del Impuesto sobre sociedades de los ejercicios 2005 a 2007 y 2008 a 2011 que finalizaron en los años 2012 y 2015 respectivamente, y tras los procedimientos que se siguieron tras la finalización de las citadas actuaciones, la Compañía, al no estar de acuerdo con los criterios de utilización de bases imponibles negativas y deducciones, recurrió, y está a la espera de Sentencia en ambos procedimientos en la Audiencia Nacional.

Como consecuencia del proceso de inspección en curso y de los ejercicios pendientes de inspeccionar, no se estima que exista una necesidad de registrar pasivos adicionales en los estados financieros consolidados.

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 15.460 millones de reales brasileños (aproximadamente 3.416 millones de euros a tipo de cambio de 31 de diciembre de 2019, véase Nota 24). 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 a los impuestos federales por importe total de 9.895 millones de reales brasileños *a 31 de diciembre de 2019* (aproximadamente 2.186 millones de euros a tipo de cambio de esa fecha), 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).

En relación con estas reclamaciones fiscales, en el mes de julio de 2019 Telefónica del Perú recibió notificación de dos sentencias de la Corte Suprema sobre sendos recursos contencioso administrativos de los ejercicios 2000 y 2001. Estas sentencias, sin embargo, no resolvían de forma definitiva algunos de los asuntos principales sobre los que tratan ambos litigios al declararse la nulidad parcial de las sentencias previas, debiendo, por lo tanto, algunos asuntos regresar de nuevo a la Corte Superior, instancia inferior, para volver a ser juzgados.

No obstante, en la medida que hubo algunos ajustes sobre los cuales las sentencias sí se pronunciaban de forma definitiva (de forma positiva para la Compañía en relación con la deducibilidad del alquiler de espacios públicos y negativa en el caso de la deducibilidad de determinadas cargas financieras), la Compañía registró en 2019 una provisión adicional, con un impacto en Impuesto sobre beneficios de 2019 de 580 millones de soles peruanos (154 millones de euros).

Adicionalmente, en enero de 2020 Telefónica del Perú ha recibido notificación del Tribunal Supremo de Sentencia en casación en relación con la provisión de insolvencias, anulando, al igual que para el ejercicio 1998, la sentencia de segunda instancia sobre los años 2000 y 2001 y, devolviendo el expediente al Tribunal de instancia para que vuelva a juzgar sobre el asunto.

Por lo tanto, todas las liquidaciones efectuadas por la SUNAT correspondientes a dichos ejercicios 2000 y 2001 se encuentran pendientes de la resolución definitiva de la fase judicial.

Con relación a estos expedientes judiciales, el Grupo y sus asesores legales consideran que siguen existiendo sólidos argumentos jurídicos que fundamentan su posición, tanto en relación con las provisiones de insolvencias como en relación a los intereses de demora en fase administrativa y la compensación de saldos a favor de los ejercicios 1998 y 1999.

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, provisión que, a 31 de diciembre de 2019, incluyendo los intereses devengados y la provisión adicional registrada en 2019, asciende a 2.355 millones de soles peruanos (633 millones de euros a tipo de cambio de 31 de diciembre de 2019, véase Nota 24).

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 del año 2014.

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 doce últimos ejercicios en Alemania.
- Los siete 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 y Costa Rica.
- Desde 2016 el periodo de prescripción es de seis años en Venezuela.
- Los tres últimos ejercicios en Chile, Ecuador, El Salvador y Estados Unidos.

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 26. Ingresos y gastos

Ventas y prestaciones de servicios

El desglose de las ventas y prestaciones de servicios de los ejercicios 2019, 2018 y 2017 se muestra a continuación:

Millones de euros	2019	2018	2017
Prestaciones de servicios	42.264	43.085	47.175
Ventas	6.158	5.608	4.833
Total	**48.422**	**48.693**	**52.008**

Las ventas de mercaderías incluyen principalmente la venta de terminales móviles.

Otros ingresos

El desglose del epígrafe "Otros ingresos" es el siguiente:

Millones de euros	2019	2018	2017
Trabajos efectuados por el Grupo para su inmovilizado	890	815	863
Beneficio por venta de sociedades	677	21	3
Beneficio en enajenación de otros activos	612	241	176
Subvenciones	22	22	23
Otros ingresos operativos	641	523	424
Total	**2.842**	**1.622**	**1.489**

El Beneficio por venta de sociedades en 2019 incluye principalmente el resultado por las ventas de Antares, Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá (véase Nota 2). En 2018 incluía principalmente el resultado por la venta de Tokbox Inc (véase Anexo I). Asimismo, en 2019 incluye la plusvalía por la venta de Data Centers por importe de 213 millones de euros (véase Nota 2).

El epígrafe "Beneficio en enajenación de otros activos" incluye beneficios por venta de torres de telefonía por importe de 176 millones de euros, 53 millones de euros y 7 millones de euros en los ejercicios 2019, 2018 y 2017, respectivamente. Asimismo, en 2019 incluye un resultado positivo de 95 millones de euros correspondiente a la devolución de licencias de Telefónica México con pagos aplazados que han sido exonerados (véase Nota 2).

La línea de "Otros ingresos operativos" en 2019 incluye 103 millones de euros correspondientes al importe recibido por la venta irrevocable de los derechos de crédito futuros que pudieran surgir como resultado de la resolución favorable de una serie de reclamaciones y litigios de diversa naturaleza que Telefónica tenía interpuestos a la fecha del contrato de venta, y que se encuentran actualmente pendientes de resolución. Asimismo, el contrato incluye la venta de los derechos de créditos futuros que pudieran surgir como resultado de las reclamaciones que se efectúen en un plazo de cuatro años desde la fecha del acuerdo por un importe adicional ya cobrado de 51 millones de euros, de los que, a 31 de diciembre de 2019, 31 millones de euros se encontraban pendientes de imputación a la cuenta de resultados. El acuerdo no prevé la devolución total o parcial, directa o indirecta, del importe recibido, con independencia del éxito futuro de dichas reclamaciones. La contraprestación recibida como resultado de esta operación de cesión de los derechos de crédito futuros es inferior al 10% del nominal subyacente de las reclamaciones actuales.

"Otros ingresos operativos" en 2018 incluía 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	2019	2018	2017
Arrendamientos incluidos en "Otros gastos" [1]	123	1.071	1.069
Publicidad	892	1.029	1.211
Otros servicios exteriores	10.478	10.398	10.445
Tributos	995	365	1.285
Variación de provisiones de tráfico	939	748	863
Pérdidas procedentes del inmovilizado y enajenación de activos	187	35	44
Pérdidas por deterioro de fondos de comercio (Nota 7)	206	350	—
Otros gastos operativos	624	403	509
Total	**14.444**	**14.399**	**15.426**

[1] Tras la entrada en vigor de NIIF 16, se incluye solo los arrendamientos de corto plazo y los que tienen por objeto activos de bajo valor o intangibles (véanse Notas 2 y 9).

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 tuvieron un impacto de 789 millones de euros en 2018, minorando el epígrafe de "Tributos" (véase Nota 12).

El epígrafe "Pérdidas procedentes del inmovilizado y enajenación de activos" en 2019 incluye una pérdida por deterioro de activos intangibles de Telefónica México por importe de 123 millones de euros (véase Nota 2) por la devolución de licencias de uso de espectro.

"Otros gastos operativos" incluye en 2019 el impacto de la transformación del modelo operacional de Telefónica México en determinados contratos de servicios preexistentes, por importe de 167 millones de euros (véase Nota 2).

Calendario esperado de pagos

El calendario esperado de pagos en concepto de compromisos por contrataciones y compras (no cancelables sin coste de penalización) se detalla a continuación:

Millones de euros	Compromisos por contrataciones y compras
Menos de 1 año	4.590
De 1 a 3 años	4.590
De 3 a 5 años	1.265
Más de 5 años	1.030
Total	**11.475**

Los compromisos de pagos por arrendamientos a corto plazo y arrendamientos de bajo valor ascienden a 50 millones de euros a 31 de diciembre de 2019. Asimismo, a 31 de diciembre de 2019 el Grupo tiene compromisos de cobros por arrendamientos por 18 millones de euros.

Plantilla

A continuación, se detalla el número medio de empleados del Grupo Telefónica por segmentos (véase Nota 4) en los ejercicios 2019, 2018 y 2017, así como la plantilla final al 31 de diciembre de cada año.

	Ejercicio 2019		Ejercicio 2018		Ejercicio 2017	
	Medio	Final	Medio	Final	Medio	Final
Telefónica España	25.132	22.869	26.712	25.305	28.084	27.291
Telefónica Reino Unido	6.940	6.861	6.732	7.188	6.776	6.687
Telefónica Alemania	8.034	7.955	8.366	8.203	8.653	8.535
Telefónica Brasil	33.147	33.905	34.068	33.499	33.991	34.125
Telefónica Hispam Norte	11.108	10.604	12.254	12.156	12.620	12.354
Telefónica Hispam Sur	24.142	23.085	24.883	24.673	25.378	25.095
Otras compañías	8.844	8.540	8.838	9.114	9.869	8.631
Total	**117.347**	**113.819**	**121.853**	**120.138**	**125.371**	**122.718**

De la plantilla final a 31 de diciembre de 2019 el 37,97% aproximadamente son mujeres (37,72% a 31 de diciembre de 2018).

A 31 de diciembre de 2019, el número de empleados con discapacidad asciende a 1.081 (955 personas a 31 de diciembre de 2018) de las que 222 personas son en España (217 personas en 2018).

Amortizaciones

El detalle del epígrafe "Amortizaciones" de la cuenta de resultados es el siguiente:

Millones de euros	2019	2018	2017
Inmovilizado material (Nota 8)	5.613	5.751	5.953
Intangibles (Nota 6)	3.248	3.298	3.443
Derechos de uso (Nota 9)	1.721	n.a.	n.a.
Total	**10.582**	**9.049**	**9.396**

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 17) 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 17) 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	2019	2018	2017
Resultado atribuido a los accionistas ordinarios de la Sociedad dominante	1.142	3.331	3.132
Ajuste por imputación al ejercicio del cupón correspondiente a las obligaciones perpetuas subordinadas	(379)	(540)	(374)
Efecto fiscal	97	138	97
Ajuste por el gasto financiero del componente de deuda de las obligaciones necesariamente convertibles	—	—	1
Total resultado, a efectos del resultado básico y diluido por acción atribuido a los accionistas ordinarios de la Sociedad dominante	**860**	**2.929**	**2.856**

Número de acciones (cifras en miles)	2019	2018	2017
Media ponderada de acciones ordinarias en circulación durante el periodo, a efectos del resultado básico por acción (no incluye acciones en autocartera)	5.119.138	5.126.575	5.110.188
Ajuste por obligaciones necesariamente convertibles	—	—	—
Número de acciones ajustado a efectos del resultado básico por acción (no incluye acciones en autocartera)	5.119.138	5.126.575	5.110.188
Planes de derechos sobre acciones de Telefónica, S.A.	4.766	663	—
Media ponderada de acciones ordinarias en circulación a efectos del resultado diluido por acción (no incluye acciones en autocartera)	5.123.904	5.127.238	5.110.188

Así, el resultado básico y diluido por acción atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante es como sigue:

Importes en euros	2019	2018	2017
Resultado básico por acción	0,17	0,57	0,56
Resultado diluido por acción	0,17	0,57	0,56

Nota 27. 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.

Para los primeros dos ciclos 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. con respecto a los TSRs de un grupo de comparación de compañías del sector de telecomunicaciones ponderados según su relevancia para Telefónica, y (ii) en un 50%, de la generación de caja libre del Grupo (*Free Cash Flow*, "FCF").

En el siguiente ciclo 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 tiene 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 inició 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 2019 quedan vivas 7.756.796, con el siguiente desglose:

Primer ciclo	Nº acciones asignadas	Acciones vivas al 31-12-2019	Valor razonable unitario (euros)
Objetivo TSR	4.233.498	3.878.398	4,52
Objetivo FCF	4.233.498	3.878.398	6,46

En 2019 se ha iniciado el segundo ciclo del plan, que finalizará el 31 de diciembre de 2021, con entrega en 2022 de las acciones que en su caso correspondan. El número máximo de acciones asignadas en este segundo ciclo es de 9.471.489, de las que a 31 de diciembre de 2019 quedan vivas 9.034.668, con el siguiente desglose:

Segundo ciclo	Nº acciones asignadas	Acciones vivas al 31-12-2019	Valor razonable unitario (euros)
Objetivo TSR	4.735.744,5	4.517.334	4,44
Objetivo FCF	4.735.744,5	4.517.334	6,14

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 plan tiene también una duración total de cinco años y se divide en tres ciclos. Como el Performance Share Plan descrito anteriormente, para los dos primeros ciclos 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 inició 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 2019 quedan vivas 759.500, con el siguiente desglose:

Primer ciclo	Nº acciones asignadas	Acciones vivas al 31-12-2019	Valor razonable unitario (euros)
Objetivo TSR	393.750	379.750	4,52
Objetivo FCF	393.750	379.750	6,46

En 2019 se ha iniciado el segundo ciclo del plan, que finalizará el 31 de diciembre de 2021, con entrega en 2022 de las acciones que en su caso correspondan. El número máximo de acciones asignadas en este segundo ciclo es de 812.000, de las que a 31 de diciembre de 2019 quedan vivas 803.250, con el siguiente desglose:

Segundo ciclo	Nº acciones asignadas	Acciones vivas al 31-12-2019	Valor razonable unitario (euros)
Objetivo TSR	406.000	401.625	4,44
Objetivo FCF	406.000	401.625	6,14

Plan global de compra incentivada de acciones de Telefónica, S.A. para empleados

La Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A. celebrada el 8 de junio de 2018 aprobó la puesta en marcha de un nuevo plan global de compra incentivada de acciones de Telefónica, S.A. dirigido a los empleados del Grupo. A través de este Plan, se ofrece a los empleados la posibilidad de adquirir acciones de Telefónica, S.A., durante un periodo de doce meses, con el compromiso de la Compañía de entregar a los participantes en el mismo, gratuitamente, un determinado número de acciones, siempre que se cumplan determinados requisitos. El importe máximo que cada empleado puede destinar al mismo es de 1.800 euros. Los empleados que permanezcan en el Grupo Telefónica y mantengan las acciones durante un año adicional tras el periodo de compra (periodo de mantenimiento), adquieren el derecho a recibir una acción gratuita por cada dos acciones adquiridas y conservadas hasta el fin del período de mantenimiento. En todo caso, el número máximo de acciones adicionales a entregar no podrá exceder: i) del resultado de dividir el importe asignado al plan que, como máximo asciende a 30 millones de euros, entre el precio al que se hayan comprado las acciones adquiridas en ejecución de cada uno de los acuerdos de inversión; ii) ni del 0,1% del capital social de la Compañía a la fecha de aprobación del Plan por la Junta General de Accionistas.

El periodo de compra se inició en agosto de 2019. A 31 de diciembre de 2019 el número de empleados adheridos al plan asciende a 17.265

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 "Perfomance 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.

Nota 28. 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	2019	2018	2017
Cobros de explotación	**57.699**	**58.815**	**63.456**
Pagos de explotación	**(41.224)**	**(42.891)**	**(46.929)**
Pagos a proveedores	(35.450)	(37.044)	(40.508)
Pagos de personal	(4.934)	(5.072)	(5.725)
Pagos por compromisos	(840)	(775)	(696)
Pagos netos de intereses y otros gastos financieros netos de los cobros de dividendos	**(1.725)**	**(1.636)**	**(1.726)**
Pagos por intereses y otros gastos financieros	(1.754)	(1.664)	(1.755)
Cobros de dividendos	29	28	29
Cobros/(pagos) por impuestos	**272**	**(865)**	**(1.005)**
Flujo de efectivo neto procedente de las operaciones	**15.022**	**13.423**	**13.796**

El flujo de efectivo neto procedente de las operaciones se ha visto afectado en 2019 por la adopción de NIIF 16 (véase Nota 2). El principal impacto se refiere al registro dentro del "flujo de efectivo neto procedente de actividades de financiación" de los pagos de principal por los contratos de arrendamiento, por importe de 1.518 millones de euros (véase Nota 20), así como el registro de los intereses relacionados con dichos contratos dentro del epígrafe "pagos netos de intereses y otros gastos financieros netos de los cobros de dividendos" por importe de 185 millones de euros (véase Nota 20). Hasta la entrada en vigor de NIIF 16, los pagos por contratos de arrendamientos operativos se registraban dentro de Pagos de explotación. Los pagos de arrendamientos de bajo valor y corto plazo continúan registrándose dentro de Pagos de explotación (véase Nota 9).

El epígrafe de "cobros/(pagos) por impuestos" en 2019 incluye la devolución de 702 millones de euros de impuestos satisfechos en exceso en ejercicios anteriores, así como el cobro de los correspondientes intereses indemnizatorios por importe de 201 millones de euros (véase Nota 25).

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	2019	2018	2017
Cobros por desinversiones materiales e intangibles	751	192	148
Pagos por inversiones materiales e intangibles	(8.410)	(8.777)	(9.140)
(Pagos)/cobros por inversiones materiales e intangibles	**(7.659)**	**(8.585)**	**(8.992)**

Los pagos por licencias de espectro no financiadas ascendieron en 2019 a 158 millones de euros, principalmente por el pago de Telefónica México por importe de 130 millones de euros.

Los pagos por licencias de espectro no financiadas 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).

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	2019	2018	2017
Venta de Telefónica Telecomunicaciones Públicas, S.A.U.	—	—	28
Venta de Axonix Ltd y Telefónica Digital Inc.	—	29	—
Venta de Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A. (Nota 2)	151	—	—
Venta de Telefónica Móviles Guatemala, S.A. (Nota 2)	270	—	—
Venta de Telefonía Celular de Nicaragua, S.A. (Nota 2)	342	—	—
Venta de Telefónica Móviles Panamá, S.A. (Nota 2)	519	—	—
Venta Data Centers (Nota 2)	515	—	—
Impuesto de Telefónica Centroamérica Inversiones, S.L. asociado a las ventas de las operadoras de Guatemala, Nicaragua y Panamá	(83)	—	—
Otros	9	—	12
Cobros por desinversiones en empresas, netos de efectivo y equivalentes enajenados	**1.723**	**29**	**40**
Adquisición del control de filiales de Coltel (Nota 5)	—	—	(85)
Adquisición de Minodes GmbH	—	—	(9)
Adquisición de Co-Trade GmbH	—	—	(20)
Otros	(12)	(3)	(14)
Pagos por inversiones en empresas, netos de efectivo y equivalentes adquiridos	**(12)**	**(3)**	**(128)**

El detalle de los "cobros/pagos procedentes de inversiones financieras no incluidas en equivalentes de efectivo" es el siguiente:

Millones de euros	2019	2018	2017
Venta de acciones de China Unicom (Hong Kong) Limited (véase Nota 12)	—	—	72
Inversiones de Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A.	3	78	49
Venta de Shortcut I GmbH & Co. KG	—	21	—
Garantías colaterales sobre derivados	1.793	806	72
Depósitos judiciales	11	—	—
Otros	28	99	103
Cobros procedentes de inversiones financieras no incluidas en equivalentes de efectivo	**1.835**	**1.004**	**296**
Depósitos judiciales	(33)	(54)	(75)
Depósitos bancarios a largo plazo	—	—	(150)
Garantías colaterales sobre derivados	(947)	(754)	(781)
Derivados de coberturas de Telefónica, S.A.	(12)	—	—
Compra de acciones de Prisa por Telefónica, S.A.	(15)	—	—
Otros	(125)	(157)	(100)
Pagos por inversiones financieras no incluidas en equivalentes de efectivo	**(1.132)**	**(965)**	**(1.106)**

Los "pagos/cobros netos por colocaciones de excedentes de tesorería no incluidos en equivalentes de efectivo" en 2019 se correspondieron principalmente con las colocaciones realizadas por Telefónica, S.A. y Telefónica Móviles Argentina, S.A. y en 2018 se 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	2019	2018	2017
Pago por dividendo realizado por Telefónica, S.A. (*)	(2.056)	(2.048)	(1.904)
Pago por dividendo realizado por Telefônica Brasil, S.A.	(352)	(245)	(290)
Pago por dividendo realizado por Telefónica Deutschland Holding, A.G.	(247)	(238)	(229)
Pago por dividendo realizado por Telefónica Centroamérica Inversiones, S.L.	—	(28)	(23)
Pago por dividendo realizado por Telxius Telecom, S.A. y Pontel Participaciones, S.L.	(86)	(231)	—
Otros	(1)	(4)	(13)
Pagos por dividendos (véase Nota 17)	**(2.742)**	**(2.794)**	**(2.459)**
Cobros por ampliación de capital	**—**	**—**	**2**
Venta del 40% de Telxius Telecom, S.A. a Taurus Bidco S.à.r.l. (Nota 5)	—	—	1.275
Cobro venta del 16,65% de Pontel Participaciones, S.L. (Nota 2)	—	379	—
Operaciones realizadas por Telefónica, S.A. (véase Nota 17)	(86)	—	—
Compra acciones por Coltel al Area Metropolitana de Barranquilla por la participación en Metrotel	(4)	—	—
Devolución de prima de Telefónica Centroamérica Inversiones, S.L. relacionada con venta de Guatemala, Nicaragua y Panamá	(414)	—	—
Otros	—	—	(6)
(Pagos)/cobros por acciones propias y otras operaciones con accionistas y con intereses minoritarios	**(504)**	**379**	**1.269**
Emisiones de obligaciones perpetuas subordinadas (Nota 17)	1.800	2.250	1.000
Recompra de obligaciones perpetuas subordinadas (Nota 17)	(935)	(1.779)	—
Amortización de obligaciones perpetuas subordinadas (Nota 17)	(118)	(473)	—
Pago del cupón correspondiente a emisiones de obligaciones perpetuas subordinadas e impacto de recompra de hibridos (véase Nota 17)	(357)	(559)	(354)
Operaciones con otros tenedores de instrumentos de patrimonio	**390**	**(561)**	**646**

(*) Este importe difiere de lo indicado en la Nota 17 por las retenciones aplicadas a ciertos accionistas según legislación vigente.

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, de pagos de principal de deuda por arrendamientos y de los pagos de explotación e inversiones materiales e intangibles financiados" es el siguiente:

Millones de euros	2019	2018	2017
Emisión bajo el programa EMTN en Telefónica Emisiones, S.A.U. (véase Anexo III) (*)	2.500	2.000	3.517
Emisión bajo el programa SHELF en Telefónica Emisiones, S.A.U. (véase Anexo III) (*)	1.113	1.746	3.335
Emisión de obligaciones por Telefônica Brasil, S.A.(*)	—	—	756
Emisión de obligaciones por O2 Telefónica Deutschland Finanzierungs, GmbH (Anexo III)	—	600	—
Emisión de obligaciones por Telefónica del Perú, S.A.A.(*)	457	—	—
Otros	116	(57)	782
Emisiones de obligaciones y bonos, y otras deudas	**4.186**	**4.289**	**8.390**
Disposición financiación estructurada (véase Nota 18)	—	750	750
Disposición préstamos bilaterales de Telefónica, S.A. (véase Nota 18)	200	585	—
Disposición sindicado 750 millones de euros por Telefónica Germany GmbH	—	—	650
Disposición sindicado Telxius Telecom, S.A. (véase Nota 18)	—	289	—
Disposición préstamo bilateral Telxius Telecom, S.A. (véase Nota 18)	150	—	—
Emisión de liquidaciones de derivados de cobertura	153	209	575
Otros	1.199	2.140	2.869
Cobros por préstamos, créditos y pagarés (véase Anexo V)	**1.702**	**3.973**	**4.844**
Amortización de obligaciones y bonos, y otras deudas	**(3.653)**	**(4.654)**	**(6.687)**
Amortización sindicado 2.500 millones de euros por Telefónica, S.A.	—	—	(550)
Amortización sindicado 750 millones de euros por Telefónica Germany GmbH	—	—	(700)
Amortización préstamos bilateral por Telefónica, S.A. (véase Nota 18)	(1.835)	(800)	—
Amortización de financiación estructurada por Telefónica Europe B.V.	(1.500)	—	—
Amortización de liquidaciones de derivados de cobertura	(148)	(52)	(179)
Otros	(2.873)	(3.188)	(5.282)
Pagos por amortización de préstamos, créditos y pagarés (véase Anexo V)	**(6.356)**	**(4.040)**	**(6.711)**
Pagos de principal de deuda por arrendamientos (Nota 20)	**(1.518)**	**—**	**—**
Pagos por inversiones en licencias de uso de espectro financiadas (Nota 21)	(59)	(44)	(329)
Pagos por inversiones en licencias de uso de espectro financiadas sin interés explícito (Notas 2 y 21)	(87)	—	—
Pagos a proveedores con acuerdos de extensión de plazos de pago (Nota 18)	(380)	(428)	(717)
Pagos de explotación e inversiones materiales e intangibles financiados	**(526)**	**(472)**	**(1.046)**

(*) 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 29. 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 2019, 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 2019, se destacan los siguientes (los litigios de carácter fiscal se detallan en la Nota 25):

Reclamación contra la Decisión de la Agencia Nacional de Telecomunicações ("ANATEL") en relación a la inclusión en el Fundo 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 Telefonico Fixo 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 dúplica.

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 dúplica.

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 ejercitó 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 acumuló una primera pretensión declarativa, consistente en que se declarase la deslealtad por publicidad engañosa con respecto a la subida de precios; y una segunda pretensión de cesación, consistente en que se condenase 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 contenía, asimismo, una tercera solicitud, consistente en que se condenase a Telefónica de España a devolver a los clientes que hubieran optado por mantener el servicio contratado las cantidades cobradas en exceso como consecuencia de la subida, incrementadas con los intereses legales.

La demanda fue 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. La sentencia es firme.

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 presentó 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 presentó 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.

El 26 de marzo de 2019, el Juzgado de Primera Instancia aprobó la liquidación que ENTEL había presentado por importe de 1.689 millones de pesos argentinos (aproximadamente 35 millones de euros). TASA ha recurrido ante la Corte de Apelaciones.

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 (la 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 505 millones de

reales a 31 de diciembre de 2019 (aproximadamente 112 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.

Sin conciliación a fecha de los presentes estados financieros, el procedimiento sigue su curso.

Arbitraje CIADI Telefónica, S.A. vs República de Colombia

En virtud del arbitraje local promovido por Colombia contra Colombia Telecomunicaciones ("ColTel"), el 25 de julio de 2017 el tribunal local de arbitraje impuso a ColTel la obligación de pagar la cantidad de 470 millones de euros, en concepto de compensación económica por la reversión de activos de voz de la concesión otorgada entre 1994 y 2013.

El 29 de agosto de 2017, se ejecutó un aumento de capital en ColTel para atender el pago del laudo, en virtud del cual Telefónica, S.A. suscribió y desembolsó un importe equivalente al 67,5% del importe del laudo (317 millones de euros) y el Gobierno Colombiano suscribió el importe equivalente al 32,5% restante (153 millones de euros).

El 1 de febrero de 2018, Telefónica, S.A. presentó solicitud de Arbitraje ante el CIADI contra Colombia, siendo registrada formalmente el 20 de febrero de 2018.

La constitución del Tribunal se produjo el 26 de febrero de 2019, siendo el Presidente D. José Emilio Nunes Pinto, y los otros dos árbitros, D. Horacio A. Grigera Naón, designado por Telefónica, S.A. y D. Yves Derains, por Colombia.

Colombia presentó Excepciones Preliminares sobre Jurisdicción el 5 de agosto de 2019. Telefónica, S.A. respondió a las mismas en el Memorial de la Demandante, el 23 de septiembre de 2019, en el que además solicitó se condenase a Colombia al pago de una indemnización por los daños ocasionados a Telefónica, S.A.

El 23 de octubre de 2019 Colombia presentó su escrito de Excepciones Complementarias a la jurisdicción del Tribunal junto con una solicitud de Bifurcación, a la que contestó Telefónica, S.A. el 29 de noviembre de 2019.

El 24 de enero de 2020, el Tribunal ha desestimado la solicitud de Bifurcación presentada por Colombia, ordenando la continuación del procedimiento. La demanda de Telefónica, S.A., permanece pendiente en cuanto al fondo del asunto.

b) Otras contingencias

Actualmente, el Grupo Telefónica coopera con autoridades gubernamentales (en su caso, conduciendo las investigaciones internas correspondientes) a propósito de solicitudes de información potencialmente relacionadas, de forma directa o indirecta, con posibles infracciones de las leyes contra la corrupción. Telefónica considera que cualquier potencial sanción en el marco de estas solicitudes específicas, 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 ha sido modificado el 16 de mayo de 2014, el 8 de noviembre de 2016, el 11 de mayo de 2018 y el 28 de noviembre de 2019. 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. Los compromisos de volumen mínimo que Telefónica debe cumplir han decrecido significativamente a partir de 1 de enero de 2017 para Brasil y España. Adicionalmente, a partir del 1 de enero de 2019 se produce una nueva disminución del compromiso de volumen mínimo, en este caso sólo para España.

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 acuerdo modificatorio formalizado con el Grupo Atento el 11 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 continúa calculándose cada año 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 ciertos servicios de telecomunicaciones de Telefónica.

Acuerdo Marco de Inversión entre los accionistas de Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP - Enajenación de acciones

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 podía, 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. Este derecho expiró el 22 de marzo de 2019.

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.

La vigencia del Programa de Enajenación de las acciones de la Nación era de un año a partir del 13 de julio de 2018. La Nación podía prorrogar el termino hasta por un año más, suspenderlo o terminarlo anticipadamente. La Nación no prorrogó la vigencia del Programa de Enajenación.

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.

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 entre Telefónica (a través de su filial Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.) y la Liga/Mediapro

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, tiene el derecho a decidir, diseñar y desarrollar los contenidos, que tienen a partir de la temporada 2019-2020 el sello Movistar.

Asimismo, el 28 de junio de 2018, 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.

El 11 de enero de 2019 se firmó el contrato definitivo sobre el Lote 6.

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 consolidados, no se han completado tales condiciones.

Acuerdo para la venta de Telefónica de Costa Rica

El 20 de febrero de 2019 Telefónica, S.A. acordó con Millicom International Cellular, S.A. la venta de la totalidad del capital social de Telefónica de Costa Rica TC, S.A., compañía que presta servicios de telefonía fija y móvil en Costa Rica, por un importe (*enterprise value*) de 570 millones de dólares, aproximadamente 503 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 consolidados, no se han completado tales condiciones.

Acuerdo para la compra del 50% del negocio de alarmas de Prosegur en España

El 17 de septiembre de 2019, Telefónica, S.A. alcanzó un acuerdo con Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. ("Prosegur") para la compra de una participación del 50% en su negocio de alarmas en España, con el objetivo de desarrollar dicho negocio mediante la combinación de las capacidades complementarias de ambas compañías.

La operación supone una valoración por el 50% del negocio de alarmas de Prosegur en España de 300 millones de euros, sujeto a determinados ajustes sobre deuda, capital circulante y clientes existentes en el momento del cierre de la operación. El cierre de la operación está sujeto a la aprobación por parte de las autoridades correspondientes. De acuerdo con lo establecido en el mencionado acuerdo, a opción de Telefónica, el precio podría pagarse, en todo o en parte, en acciones propias en autocartera.

Contrato Mayorista de Acceso Inalámbrico con AT&T México

El 21 de noviembre de 2019 Pegaso PCS, S.A. de C.V. ("Telefónica México") y AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V. ("AT&T México") celebraron un Contrato Mayorista de Acceso Inalámbrico ("Contrato Mayorista"), cuyo objeto es la provisión a Telefónica México del servicio de acceso a la red de acceso de AT&T México en las tecnologías 3G y 4G, así como cualquier tecnología disponible a futuro en México.

El Contrato Mayorista tiene una duración de al menos ocho años, renovable por sucesivos periodos adicionales de tres años. Dicho Contrato Mayorista establece una migración gradual del tráfico de Telefónica México a la red de acceso de AT&T México durante los primeros tres años del contrato.

Conforme se lleve a cabo dicha migración, Telefónica México apagará la infraestructura de transmisión de los sitios de Telefónica México y, en consecuencia, se dejará de utilizar el espectro concesionado y utilizado hasta ahora para operar por Telefónica México.

Se estima que el nuevo modelo operacional de Telefónica México genere unas eficiencias operativas y financieras con un impacto positivo anual en flujo de caja de aproximadamente 230 millones de euros a partir del tercer año y una reducción de la deuda neta en el entorno de 500 millones de euros.

Acuerdo para Compartir Infraestructura de Red entre Telefônica Brasil (VIVO) y TIM

El 19 de diciembre de 2019 Telefônica Brasil S.A. firmó con TIM S.A. dos contratos para compartir infraestructura de red móvil 2G, 3G y 4G. Ambas compañías reiteran que preservarán su autonomía comercial y de gestión de clientes, independientemente de cualquier acuerdo para compartir las infraestructuras.

Los acuerdos tratan de los siguientes temas:

1. **Consolidación de una red única de tecnología 2G**: implementada en áreas donde las operadoras están presentes, de manera que la operadora reminiscente proporcione servicios de conectividad móvil 2G para la base de clientes de Vivo y TIM, resultando en el apagado de sites superpuestos con la consiguiente reducción de costes y optimización del uso del espectro.

2. **Single Grid**: cubre solamente las ciudades con menos de 30 mil habitantes con objetivo de crear una red única de 4G y 3G en las ciudades donde apenas una operadora está presente (expansión de cobertura) y donde ambas ya prestan servicios (consolidación de redes).

Ambos contratos están sujetos a la previa aprobación por el regulador de telecomunicaciones "*Agência Nacional de Telecomunicações*" - ANATEL y y la autoridad de competencia "*Conselho Administrativo de Defesa Económica*" - CADE.

Contratos de prestación de servicios de IT con Nabiax

Como se describe en la Nota 2, el día 8 de mayo de 2019 Telefónica, S.A. suscribió un acuerdo para la venta de una cartera de once Data Centers localizados en siete jurisdicciones a una sociedad controlada por Asterion Industrial Partners SGEIC, SA. (en la actualidad, Nabiax SA).

Al mismo tiempo que la venta se suscribieron con Nabiax contratos para la prestación de servicios de IT al Grupo Telefónica, que le permiten a su vez seguir prestando servicios de IT a sus clientes en cumplimiento de sus compromisos previos. Los acuerdos de prestación de servicios alcanzados tienen un plazo de vigencia inicial de diez años e incluyen compromisos de consumo mínimo en términos de capacidad. Tales compromisos están en línea con los volúmenes de consumo esperados del Grupo, mientras que los precios están sujetos a mecanismos de revisión en función de la inflación y de la realidad de mercado.

d) Aspectos medioambientales

Contamos con una estrategia ambiental global y actuamos a diferentes niveles, siempre alineados con nuestra estrategia de negocio. 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 globales, en el marco de nuestro Plan de Negocio Responsable. Los objetivos de reducción de emisiones de carbono forman parte de la retribución variable de todos los empleados de la Compañía, incluyendo al Consejo de Administración. El medioambiente se ha convertido en un eje estratégico de la empresa.

A finales de 2018 publicamos el Marco de Financiación Sostenible de Telefónica (Telefónica SDG Framework. November 2018) bajo el cual la Compañía ha emitido ya dos bonos verdes, a principios de 2019 el primer Bono Verde del sector de las telecomunicaciones a nivel mundial y en enero del 2020 el primer Bono Verde Hibrido del sector.

El Bono Verde de 2019, por importe de 1.000 millones de euros y a un plazo de cinco años (véase Anexo III), 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 de la red de 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.

El Bono Verde híbrido de enero 2020 (véase Nota 31) fue por importe de 500 millones de euros y sin fecha de vencimiento. El bono tuvo una sobresuscripción de más de 4 veces, y cuenta con el cupón de híbrido más bajo de la historia de Telefónica. 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 y a impulsar la autogeneración de energía renovable. Contribuyen así a la estrategia de descarbonización de Telefónica y sus nuevos objetivos, alineados con el mayor grado de ambición de ayudar a limitar el aumento de la temperatura global a 1,5°C.

e) Remuneración de auditores

Los servicios contratados a los auditores cumplen con los requisitos de independencia recogidos en la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas en España, así como con las reglas de la Securities and Exchange Commision ("SEC") y las del Public Company Accounting Oversight Board (PCAOB), ambos de los Estados Unidos de América.

La remuneración por parte del Grupo a las distintas sociedades integradas en la red internacional PwC, a la que pertenece PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., (en adelante "PwC Auditores, S.L.") firma auditora de Telefónica, S.A. durante los ejercicios 2019 y 2018, ha ascendido a 18,72 y 19,11 millones de euros respectivamente.

Estos importes presentan el siguiente desglose:

	2019		
Millones de euros	PwC Auditores, S.L.	Otras sociedades de la red PwC	Total
Servicios de auditoría	6,92	10,62	17,54
Servicios relacionados con la auditoría	0,73	0,45	1,18
Servicios fiscales	—	—	—
Otro tipo de servicios (consultoría, auditoría, etc.)	—	—	—
Total	**7,65**	**11,07**	**18,72**

	2018		
Millones de euros	PwC Auditores, S.L.	Otras sociedades de la red PwC	Total
Servicios de auditoría	6,98	11,06	18,04
Servicios relacionados con la auditoría	0,78	0,29	1,07
Servicios fiscales	—	—	—
Otro tipo de servicios (consultoría, auditoría, etc.)	—	—	—
Total	**7,76**	**11,35**	**19,11**

El epígrafe "Servicios de auditoría" incluye los honorarios correspondientes a la auditoría de las cuentas anuales individuales y consolidadas de Telefónica, S.A., y de otras sociedades que forman parte de su Grupo, así como la revisión de los estados financieros intermedios. Estos honorarios también incorporan la auditoría integrada de los estados financieros de aquellas entidades obligadas actualmente a registrar el informe anual 20-F ante la "SEC" de los Estados Unidos de América, incluyendo, por tanto, la auditoría sobre la efectividad del control interno sobre la información financiera de acuerdo con la Sección 404 del Sarbanes-Oxley Act de 2002. Igualmente, se incluyen los trabajos de auditoría que están relacionados con requisitos legales o regulatorios que necesariamente debe realizar el auditor de cuentas en su condición de tal.

Los principales conceptos incluidos en el epígrafe "Servicios relacionados con la auditoría" corresponden a trabajos relacionados con la revisión de la información requerida por las autoridades regulatorias, la emisión de informes de procedimientos acordados sobre información financiera que no sean solicitados por organismos legales o regulatorios, la emisión de comfort letters, el informe de aseguramiento razonable sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF), la revisión de los Informes de Responsabilidad Social Corporativa emitidos en el Grupo y la verificación limitada del Estado de Información no Financiera - Eficiencia y confianza de Telefónica, S.A.

Durante 2019 y 2018, el Grupo no ha contratado al auditor principal Servicios Fiscales ni otro tipo de servicios distintos a los servicios de auditoría o a los servicios relacionados con la auditoría.

Los servicios contratados por el Grupo a la sociedad PwC Auditores, S.L., durante los ejercicios 2019 y 2018 han sido: la auditoría de las cuentas anuales individuales y consolidadas, la revisión de estados financieros intermedios, la auditoría integrada de los estados financieros a efectos del registro del informe anual 20-F ante la "SEC" de los Estados Unidos de América y la auditoría sobre la efectividad del control interno sobre la información financiera de acuerdo con la Sección 404 del Sarbanes-Oxley Act de 2002, la emisión de comfort letters, procedimientos acordados de información financiera, la revisión de informes de Responsabilidad Social Corporativa y la verificación limitada del Estado de Información no Financiera- Eficiencia y confianza.

Por último, otras firmas de auditoría distintas a las integradas en la red internacional de PwC, han prestado servicios al Grupo por un total de 13,97 millones de euros en el ejercicio 2019 (22,14 millones de euros en 2018), de los cuales 0,36 millones de euros se corresponden con servicios de auditoría en el ejercicio 2019 (0,35 millones de euros en 2018).

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 19), 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 2019, el importe total de la retribución devengada por los Consejeros de Telefónica, en su condición de tales, ha sido de 2.874.401 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 2019, 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, renunció 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 2020 es igual a la percibida en los cuatro años anteriores (esto es, 2019, 2018, 2017 y 2016) que fue fijada en su condición de Consejero Delegado, habiendo permanecido invariable tras su nombramiento como Presidente en el 2016. 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 2020 es idéntica a la percibida en el año 2019.

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 2019, 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 30. 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 2019 y a 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

2019

Millones de euros	Activos no corrientes mantenidos para la venta	Pasivos asociados a activos no corrientes mantenidos para la venta
Telefónica Móviles El Salvador	327	136
Telefónica de Costa Rica	439	244
Otros activos	52	—
Total	**818**	**380**

2018

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	—
Total	**1.492**	**837**

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. A 31 de diciembre de 2019, la venta de Telefónica Móviles El Salvador esta sujeta a las pertinentes condiciones regulatorias, mientras que el cierre de la venta de Telefónica Móviles Guatemala tuvo lugar en dicha fecha (véase Nota 2).

El 20 de febrero de 2019, Telefónica alcanzó un acuerdo para la venta de Telefónica de Costa Rica, de Telefónica Móviles Panamá y Telefonía Celular de Nicaragua. A 31 de diciembre de 2019, la venta de Telefónica de Costa Rica esta sujeta a las pertinentes condiciones regulatorias. Las transmisiones de Telefonía Celular de Nicaragua, S.A. y de Telefónica Móviles Panamá, S.A. tuvieron lugar, una vez obtenidas las aprobaciones regulatorias, el 16 de mayo de 2019 y el 29 de agosto de 2019, respectivamente (véase Nota 2).

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 fueron reclasificados como activos no corrientes mantenidos para la venta y sus pasivos como pasivos asociados con activos no corrientes mantenidos para la venta. La transmisión tuvo lugar el 14 de febrero de 2019, una vez obtenidas las aprobaciones regulatorias (véase Nota 2).

El detalle de los activos no corrientes mantenidos para la venta y pasivos asociados de Telefónica de Costa Rica y Telefónica Móviles El Salvador a 31 de diciembre de 2019 es el siguiente:

2019		
Millones de euros	**T.Costa Rica**	**T. El Salvador**
Activos no corrientes	**352**	**279**
Intangibles	72	34
Fondo de comercio	—	63
Inmovilizado material	100	124
Derechos de uso	139	53
Activos financieros y otros activos no corrientes	13	3
Activos por impuestos diferidos	28	2
Activos corrientes	**87**	**48**
Existencias	9	4
Cuentas a cobrar y otros activos corrientes	61	31
Administraciones públicas deudoras	4	2
Otros activos financieros corrientes	—	2
Efectivo y equivalentes de efectivo	13	9
Pasivos no corrientes	**166**	**69**
Pasivos financieros no corrientes	—	13
Deudas no corrientes por arrendamientos	104	35
Cuentas a pagar y otros pasivos no corrientes	—	1
Pasivos por impuestos diferidos	58	15
Provisiones a largo plazo	4	5
Pasivos corrientes	**78**	**67**
Pasivos financieros corrientes	—	23
Deudas corrientes por arrendamientos	19	11
Cuentas a pagar y otros pasivos corrientes	47	32
Administraciones públicas acreedoras	12	1

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 fue el siguiente:

2018			
Millones de euros	**Antares**	**T. Guatemala**	**T. El Salvador**
Activos no corrientes	**635**	**326**	**184**
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
Activos corrientes	**158**	**50**	**50**
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
Pasivos no corrientes	**656**	**45**	**11**
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
Pasivos corrientes	**5**	**60**	**60**
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 31. Acontecimientos posteriores

Desde el 31 de diciembre de 2019 y hasta la fecha de formulación de los presentes estados financieros consolidados, se han producido en el Grupo Telefónica los siguientes acontecimientos.

- El 14 de enero de 2020, Telefónica Germany GmbH & Co. OHG firmó el segundo tramo del préstamo con el Banco europeo de inversión por 150 millones de euros con vencimiento máximo en 2029.

- El 20 de enero de 2020, Telefónica Emisiones, S.A.U. amortizó obligaciones por importe de 1.200 millones de euros las cuales fueron emitidas el 19 de octubre de 2012. Estas obligaciones contaban con la garantía de Telefónica, S.A.

- El 3 de febrero de 2020, Telefónica Emisiones, S.A.U., realizó al amparo de su Programa de emisión de deuda *Guarantee Euro Programme for the Issuance of Debt Instruments* (Programa EMTN), una emisión de bonos en el euromercado con la garantía de Telefónica, S.A. por un importe de 1.000 millones de euros. Esta emisión, con vencimiento el 3 de febrero de 2030, tiene un cupón anual del 0,664% y un precio de emisión a la par (100%).

- En febrero de 2020, Telefónica Europe, B.V. anunció varias operaciones sobre su capital híbrido:

  - (a) una nueva emisión por importe de 500 millones de euros, garantizada por Telefónica, S.A. Los fondos netos de la nueva emisión se dirigirán a inversiones verdes, servirán principalmente para financiar proyectos destinados a incrementar la eficiencia energética mediante la transformación de la red de cobre a fibra óptica en España y para financiar la auto-generación de energía renovable. El desembolso tuvo lugar el 5 de febrero de 2020;

  - (b) una oferta de recompra sobre dos instrumentos híbridos, uno en libras y otro en euros, con fechas de primera amortización en noviembre de 2020 y septiembre de 2021, respectivamente. Telefónica Europe, B.V. aceptó la compra en efectivo de todos los instrumentos híbridos que acudieron a la oferta, recomprando un importe nominal agregado de 128 millones de libras esterlinas y 232 millones de euros, respectivamente. La recompra se liquidó el 6 de febrero de 2020;

  - (c) tras la liquidación de la oferta y subsiguiente amortización de los instrumentos híbridos recomprados, de conformidad con los términos y condiciones de los mismos, anunció el 11 de febrero de 2020 el ejercicio de la opción de amortización anticipada de los restantes híbridos en circulación de ambas series (112 millones de euros equivalentes); y

  - (d) el 13 de febrero de 2020 anunció el ejercicio de la opción de amortización de los 244 millones de euros en circulación del híbrido emitido en marzo de 2014.

- El 17 de febrero de 2020, Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP anunció el ejercicio de la opción de amortización de los 500 millones de dólares estadounidenses en circulación del híbrido emitido en marzo de 2015.

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 2019 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
Telefónica España					
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. Proveedora 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 de Contenidos, S.A.U. Organización y explotación de negocios relacionados con servicios multimedia	España	EUR	226	100%	Telefónica, S.A.
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.

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
Telefónica Reino Unido					
Telefónica O2 Holdings Ltd. Sociedad holding	Reino Unido	GBP	9	100%	Telefónica, S.A. (99,99%) Telefónica Capital S.A. (0,01%)
MmO2 plc Sociedad holding	Reino Unido	GBP	20	100%	O2 Secretaries Ltd. (0,1%) Telefónica O2 Holding Ltd. (99,9%)
O2 Holdings Ltd Sociedad holding	Reino Unido	GBP	12	100%	Telefónica O2 Holding Ltd.
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 Telecomunications Compartición de infraestructuras	Reino Unido	GBP	—	50%	O2 Networks Ltd. (40%) O2 Cedar Ltd (10%)
Telefónica Alemania					
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
O2 Telefónica Deutschland Finanzierungs GmbH Gestión integrada de tesorería, asesoramiento y apoyo financiero a compañías del Grupo	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
Telefónica Brasil					
Telefônica 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 Telecomunicaçoes Participaçoes, 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%	Telefônica Brasil, S.A.

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
Telefónica Hispam Norte					
Telefónica Venezolana, C.A. Operadora de comunicaciones móviles	Venezuela	VES	603.582	100%	Latin America Cellular Holdings, S.L. (97,36%) Comtel Comunicaciones Telefónicas, S.A. (2,56%) Telefónica, S.A. (0,08%)
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	67,49%	Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP (37,79%) Metropolitana de Telecomunicaciones S.A E.S.P (29,70%)
Metropolitana de Telecomunicaciones S.A E.S.P Operadora de servicios de comunicaciones	Colombia	COP	50.212	67,48%	Colombia Telecomunicaciones, S.A. ESP (38,75%) Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P (28,73%)
Operaciones Tecnológicas y Comerciales S.A.S Operadora de servicios de comunicaciones	Colombia	COP	2.330	67,49%	Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. E.S.P (27,00%) Metropolitana de Telecomunicaciones S.A E.S.P (40,49%)
Telefónica Móviles México, S.A. de C.V. Sociedad holding	México	MXN	119.701	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica Centroamérica Inversiones ,S.L. Prestación de servicios de comunicaciones	España	EUR	1	60%	Telefónica, S.A.
Otecel, S.A. Prestación de servicios de comunicaciones móviles	Ecuador	USD	183	100%	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L.
Telefónica Hispam Sur					
Telefónica de Argentina, S.A. Prestación de servicios de telecomunicaciones	Argentina	ARS	36.263	100%	Telefónica Móviles Argentina, S.A. (83,45%) Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. (14,61%) Telefónica, S.A. (1,27%) Telefónica International Holding, B.V. (0,67%)
Telefónica Móviles Argentina, S.A. Prestación de servicios de telecomunicaciones	Argentina	ARS	6.795	100%	Telefónica, S.A. (73,20%) Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. (25,28%) Telefónica International Holding, B.V. (1,52%)
Telefónica Móviles Chile, S.A. Sociedad operadora de servicios de comunicaciones móviles	Chile	CLP	1.329.872	100%	Inversiones Telefónica Internacional Holding S.A. (98,93%) Telefónica, S.A. (1,07%)
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.

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
Otras sociedades					
O2 International Holdings Ltd. Sociedad holding	Reino Unido	GBP	—	100%	O2 (Europe) Ltd.
O2 (Netherlands) Holdings BV . Sociedad holding	Paises Bajos	EUR	—	100%	O2 International Holdings 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.
Sao Paulo Telecomunicaçoes Participaçoes Ltda Sociedad holding	Brasil	BRL	14.804	100%	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. (60,6%) Telefónica, S.A. (39,4%)
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.
Inmosites, S.A.U. Compra y alquiler de inmuebles relacionado con el negocio de infraestructuras de telecomunicaciones	España	EUR	7	50,01%	Telxius Telecom, S.A.
Telxius Cable América, S.A. Proveedor de servicios de comunicación de gran ancho de banda	Uruguay	USD	507	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%)
Telxius Cable Panamá, S.A. Instalación y operación de redes de telecomunicaciones a mayoristas	Panamá	USD	17	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%)

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
Otras sociedades (Cont.)					
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 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. (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 Brasil Participaçoes, 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 Participaçoes, Ltda.
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 América, S.A. (49,01%) 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.
Telxius Torres Perú S.A.C. Prestación de servicios de telecomunicaciones	Perú	PEN	104	50,01%	Telxius Torres Latam, S.L.U.
Telxius Torres Chile Holding, S.A. Sociedad holding	Chile	EUR	8	50,01%	Telxius Torres Latam, S.L.U. (50%) Telxius Torres España, S.L.U. (0,01%)
Telxius Torres Chile, S.A. Prestación de servicios de telecomunicaciones	Chile	CLP	23.594	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 Argentina, S.A. Prestación de servicios de telecomunicaciones	Argentina	ARS	1.549	50,01%	Telxius Torres Latam, S.L.U. (47,51%) Telxius Telecom, S.A. (2,50%)
Latin American Cellular Holdings, S.L. Sociedad holding	España	EUR	—	100%	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L.

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
Otras sociedades (Cont.)					
Telefónica International Wholesale Services II, S.L. Proveedor de servicios internacionales	España	EUR	1	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica USA, Inc. Prestación de servicios de telecomunicaciones	E.E.U.U.	USD	202	100%	Telefónica International Wholesale Services II, S.L.
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	26	100%	Telefónica, S.A
Telefónica Open Future , S.L Desarrollo de actividades y servicios en el área de telecomunicaciones.	España	EUR	4	100%	Telefónica Digital España, S.L.
Telefónica Digital Ltd. Desarrollo de actividades y servicios en el área de telecomunicaciones	Reino Unido	GBP	58	100%	Telefónica Digital España, S.L.
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	29.899	100%	Wayra Investigacion y Desarrollo, S.L.
Wayra Brasil Aceleradora de Projetos Ltda. Administración de fondos en sociedades de participación	Brasil	BRL	49	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	173	100%	Wayra Investigacion y Desarrollo, S.L.
Wayra Argentina, S.A. Identificación y desarrollo del talento en el campo de las TIC.	Argentina	ARS	282	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	2.088	100%	Wayra Investigacion y Desarrollo, S.L.
Proyecto Wayra, C.A. Actividades comerciales, industriales y mercantiles	Venezuela	VES	5.138	100%	Telefónica Venezolana, C.A.
Wayra Perú Aceleradora de Proyectos, S.A.C. Desarrollo de proyectos empresariales con base tecnológica innovadora	Perú	PEN	27	100%	Wayra Investigacion 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	11	100%	Telefónica Latinoamérica Holding, S.L. (99,99%) Telefónica International Holding, B.V. (0,01%)

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
Otras sociedades (Cont.)					
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 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.
Telefônica Infraestructura e Segurança Brasil Ltda. Servicios y sistemas de seguridad	Brasil	BRL	—	100%	Terra Networks Brasil, S.A.
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.

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
Otras sociedades (Cont.)					
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.
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%) Telefônica Brasil, S.A. (50%)
Telefónica Serviços Empresariais do BRASIL, Ltda. Prestación de servicios de gestión y administración	Brasil	BRL	48	99,99%	Telefónica Servicios Globales, S.L.U.
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 Soluciones de Criptografía, S.A. Ingeniería, invesitigación y desarrollo	España	EUR	—	100%	Telefónica, S.A.
Telefónica Chile Holdings, S.L. Sociedad Holding	Chile	CLP	—	100%	Telefónica, S.A.

Denominación y objeto social	País	Moneda	Capital	% Grupo Telefónica	Sociedad tenedora
Otras sociedades mantenidas para la venta					
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 de Costa Rica TC, S.A. Comunicaciones móviles	Costa Rica	CRC	199.892	100%	Telefónica, S.A.
Sociedades registradas por puesta en equivalencia					
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	—	37,5%	Telefónica Digital España, S.L.
Internet para todos S.A.C Prestación de servicios de telecomunicaciones	Perú	PEN	—	37%	Telefónica del Perú, S.A.A.

Principales variaciones del perímetro de consolidación en el ejercicio 2019

Adquisición de compañías

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha de incorporación	% Participación
Otras sociedades			
Telefónica Soluciones de Criptografía, S.A. Ingeniería, invesitigación y desarrollo	España	28/2/2019	100%

Constitución de compañías

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha de incorporación	% Participación
Otras sociedades			
Inmosites, S.A.U. Compra y alquiler de inmuebles relacionado con el negocio de infraestructuras de telecomunicaciones	España	31/12/2019	50,01%

Compañías enajenadas

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha de desconsolidación	% Vendido
Hispam Norte			
Telefónica Móviles Guatemala, S.A. Prestación de servicios de comunicaciones móviles, telefonía fija y servicios de radiobúsqueda	Guatemala	31/1/2019	60%
Telefonía Celular de Nicaragua, S.A. Servicios de telefonía móvil	Nicaragua	31/5/2019	60%
Telefónica Móviles Panamá, S.A. Servicios de telefonía móvil	Panamá	31/8/2019	60%
Otras sociedades			
Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A. Seguros de vida, pensiones y enfermedad	España	28/2/2019	100%
Telefónica Gestión Logística, S.A.C Prestación de servicios logísticos integrales	Perú	30/4/2019	100%

Principales variaciones del perímetro de consolidación en el ejercicio 2018

Constitución de nuevas compañías

Sociedad/Segmento/Subgrupo	País	Fecha de incorporación	% Participación
Otras sociedades			
Telxius 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 de desconsolidación	% Vendido
Telefónica España			
Centro de Asistencia Telefónica, S.A. Prestación de servicios relacionados con bases de datos	España	31/12/2018	100%
Telefónica Alemania			
Shortcut I GmbH & Co. KG Desarrollo de proyectos empresariales con base tecnológica innovadora	Alemania	31/10/2018	69,22%
Otras sociedades			
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
Telefónica Alemania			
Co-Trade GmbH Prestación de servicios tecnológicos	Alemania	31/07/2018	Telefónica Germany Retail Gmbh
Otras sociedades			
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 de desconsolidación	% Participación
Otras sociedades			
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
Otras sociedades			
Pontel Participaciones, S.L. Venta a Grupo Pontegadea	España	31/07/2018	83,35%

Anexo II: Retribución al Consejo y a la Alta Dirección

TELEFÓNICA, S.A.

(Importes en euros)

Consejeros	Sueldo[1]	Remuneración fija[2]	Dietas[3]	Retribución variable a corto plazo[4]	Remuneración por pertenencia a Comisiones del Consejo5	Otros conceptos[6]	Total
D. José María Álvarez-Pallete López	1.923.100	—	—	3.447.734	—	5.836	5.376.670
D. Isidro Fainé Casas	—	200.000	—	—	80.000	—	280.000
D. José María Abril Pérez	—	200.000	9.000	—	91.200	—	300.200
D. José Javier Echenique Landiríbar	—	120.000	25.000	—	113.600	—	258.600
D. Ángel Vilá Boix	1.600.000	—	—	2.390.400	—	18.367	4.008.767
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	—	120.000	9.000	—	11.200	—	140.200
D. Peter Erskine	—	120.000	17.000	—	113.600	—	250.600
Dª Sabina Fluxà Thienemann	—	120.000	8.000	—	11.200	—	139.200
Dª Carmen García de Andrés	—	120.000	19.000	—	22.400	—	161.400
Dª María Luisa García Blanco	—	120.000	16.000	—	22.400	—	158.400
D. Jordi Gual Solé	—	120.000	19.000	—	22.400	—	161.400
D. Peter Löscher	—	120.000	14.000	—	33.600	—	167.600
D. Ignacio Moreno Martínez	—	120.000	30.000	—	44.800	—	194.800
Dª Verónica Pascual Boé[7]	—	—	—	—	—	—	—
D. Francisco Javier de Paz Mancho	—	120.000	35.000	—	124.800	—	279.800
D. Francisco José Riberas Mera	—	120.000	—	—	—	—	120.000
Dª Claudia Sender Ramírez[7]	—	—	—	—	—	—	—

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 periodo de plazo igual o inferior a un año, correspondiente al ejercicio 2019 y que se abonará en el ejercicio 2020. Por lo que se refiere al bonus correspondiente al 2018, y que se abonó en el 2019, el Consejero Ejecutivo D. José María Álvarez-Pallete López percibió 3.478.888 euros y el Consejero Ejecutivo D. Ángel Vilá Boix percibió 2.412.000 euros.
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 Dª Verónica Pacual Boé y Dª Claudia Sender Ramírez fueron nombradas Consejeras de la Compañía el 18 de diciembre de 2019.

Asimismo, D. Luiz Fernando Furlán y D. Wang Xiaochu cesaron en sus cargos de Consejeros el 18 de diciembre de 2019, reflejándose a continuación la retribución por ellos devengada (y percibida) en 2019 hasta la referida fecha.

Consejeros	Sueldo[1]	Remuneración fija[2]	Dietas[3]	Retribución variable a corto plazo[4]	Remuneración por pertenencia a Comisiones del Consejo[5]	Otros conceptos[6]	Total
D. Luiz Fernando Furlán	—	120.000	11.000	—	11.200	—	142.200
D. Wang Xiaochu	—	120.000	—	—	—	—	120.000

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[1]	Remuneración fija[2]	Dietas[3]	Retribución variable a corto plazo[4]	Remuneración por pertenencia a Comisiones del Consejo[5]	Otros conceptos[6]	Total
D. José María Álvarez-Pallete López	—	—	—	—	—	—	—
D. Isidro Fainé Casas	—	—	—	—	—	—	—
D. José María Abril Pérez	—	—	—	—	—	—	—
D. José Javier Echenique Landiríbar	—	155.602	—	—	—	—	155.602
D. Ángel Vilá Boix	—	—	—	—	—	—	—
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	—	—	—	—	—	—	—
D. Peter Erskine	—	20.000	—	—	—	—	20.000
Dª Sabina Fluxà Thienemann	—	—	—	—	—	—	—
Dª Carmen García de Andrés	—	—	—	—	—	—	—
Dª Maria Luisa García Blanco	—	—	—	—	—	—	—
D. Jordi Gual Solé	—	—	—	—	—	—	—
D. Peter Löscher	—	—	—	—	—	—	—
D. Ignacio Moreno Martínez	—	—	—	—	—	—	—
Dª Verónica Pascual Boé	—	—	—	—	—	—	—
D. Francisco Javier de Paz Mancho	—	305.344	—	—	—	—	305.344
D. Francisco José Riberas Mera	—	—	—	—	—	—	—
Dª Claudia Sender Ramírez	—	—	—	—	—	—	—

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.
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 2019 y que se abonará en el ejercicio 2020 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. Luiz Fernando Furlán y D. Wang Xiaochu cesaron en sus cargos de Consejeros el 18 de diciembre de 2019, reflejándose a continuación la retribución por ellos devengada (y percibida) en 2019 hasta la referida fecha.

Consejeros	Sueldo[1]	Remuneración fija[2]	Dietas[3]	Retribución variable a corto plazo[4]	Remuneración por pertenencia a Comisiones del Consejo[5]	Otros conceptos[6]	Total
D. Luiz Fernando Furlán	—	85.767	—	—	—	—	85.767
D. Wang Xiaochu	—	—	—	—	—	—	—

1 a 6: Las definiciones de estos conceptos son las incluidas en la tabla anterior.

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 2019, 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 2019
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	Aportación a Planes de Pensiones	Aportación al Plan de Previsión Social[1]	Aportaciones al Seguro Unit link-Exceso Plan de Pensiones[2]
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 Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (tras la fusión por absorción de Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A.U. por Plus Ultra) 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 2019 han sido los siguientes:

PRIMAS DE SEGURO DE VIDA

(Importes en euros)

Consejeros	Primas de seguro de vida
D. José María Álvarez-Pallete López	27.509
D. Ángel Vilá Boix	13.799

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 2019:

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 (2018-2021; 2019-2022; 2020-2023), aprobado por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 8 de junio de 2018. El periodo de

medición de objetivos del Primer Ciclo se inició el 1 de enero de 2018 y finalizará el 31 de diciembre de 2020. En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará en el año 2021. El periodo de medición de objetivos del Segundo Ciclo se inició el 1 de enero de 2019 y finalizará el 31 de diciembre de 2021. En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará en el año 2022. El periodo de medición de objetivos del tercer y último ciclo ha comenzado el 1 de enero de 2020 y finalizará el 31 de diciembre de 2022. En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará en el año 2023. En relación con este tercer y último ciclo, se hace constar que, a fecha de formulación de estos Estados Financieros 2019, aún no se ha realizado la asignación de acciones.

Se hace constar, a continuación, el número máximo de acciones asignadas a entregar en caso de cumplimiento máximo del objetivo de TSR ("*TotalShareholder Return*") y FCF ("*Free Cash Flow*") fijado para el primer y el segundo ciclo del Plan. Como ya se ha señalado, a fecha de formulación de estos Estados Financieros 2019 aún no se ha realizado la asignación de acciones correspondientes al tercer ciclo del Plan.

PSP – Primer ciclo / 2018-2021

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 / 2019-2022 (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 Participaçoes.

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, para cada ciclo, el Consejo de Administración a propuesta de Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, determina una escala de logro que incluye un umbral mínimo del 90% de cumplimiento, 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 del 100% de cumplimiento, 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 2019 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 2019, 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 2019 integraban la Alta Dirección[1] de la Compañía, excluidos los que forman parte integrante del Consejo de Administración, han devengado durante el ejercicio 2019 un importe total de 10.397.648 euros.

Además, y en cuanto a los sistemas de ahorro a largo plazo, las aportaciones realizadas por parte del Grupo Telefónica durante el año 2019 al Plan de Previsión Social descrito en la nota de "Ingresos y gastos" en lo que se refiere a estos Directivos ascienden a 1.148.944 euros; las aportaciones correspondientes al Plan de Pensiones ascienden a 26.885 euros; y las aportaciones al Seguro Unit link-Exceso Plan de Pensiones ascienden a 143.063 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 125.987 euros.

Por otra parte, y por lo que se refiere a planes de retribución basados en acciones, durante el ejercicio 2019 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 (2018-2021; 2019-2022; 2020-2023), aprobado por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 8 de junio de 2018. El periodo de medición de objetivos del Primer Ciclo se inició el 1 de enero de 2018 y finalizará el 31 de diciembre de 2020. El número máximo de acciones asignadas a entregar en 2021 en caso de cumplimiento máximo del objetivo de TSR ("Total Shareholder Return") y FCF ("Free Cash Flow"), fijado para el Primer Ciclo (2018-2021) al conjunto de los Directivos integrados en la Alta Dirección de la Compañía fue de 612.570.

El periodo de medición de objetivos del Segundo Ciclo se inició el 1 de enero de 2019 y finalizará el 31 de diciembre de 2021. El número máximo de acciones asignadas a entregar en 2022 en caso de cumplimiento máximo del objetivo de TSR ("Total Shareholder Return") y FCF ("Free Cash Flow"), fijado para el Segundo Ciclo (2019-2022) al conjunto de los Directivos integrados en la Alta Dirección de la Compañía ha sido de 679.691.

[1]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.

En los importes arriba consignados se incluye la retribución percibida por D. Mariano de Beer, que desempeñó el cargo de Director General Comercial Digital - *Chief Commercial Digital Officer* (CCDO) de Telefónica, S.A. hasta el día 27 de noviembre de 2019.

Anexo III: Detalle de obligaciones y bonos

El detalle de las obligaciones y bonos en circulación al 31 de diciembre de 2019 y sus principales características son las siguientes (expresado en millones de euros):

Telefónica y sociedades instrumentales

			Vencimiento (Nominal)						
Obligaciones y Bonos	**Divisa**	**% Tipo de interés**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**Posterior**	**Total**
T.EUROPE BV SEP_00 BONO GLOBAL D	USD	8,250%	—	—	—	—	—	1.092	1.092
TEBV FEB_03 EMTN TRAMO B FIJO	EUR	5,875%	—	—	—	—	—	500	500
Telefónica Europe, B.V.			**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**1.592**	**1.592**
EMTN O2 GBP	GBP	5,375%	—	—	—	—	—	587	587
TELEF. EMISIONES JUN. 06 TRAMO D	USD	7,045%	—	—	—	—	—	1.781	1.781
TELEF. EMISIONES ENERO 07 A	EUR	1 x EURIBOR6M +0,83%	—	55	—	—	—	—	55
TELEF. EMISIONES MAYO 2014	EUR	2,242%	—	—	1.250	—	—	—	1.250
EMTN GBP 09/12/2022 650 GBP	GBP	5,289%	—	—	764	—	—	—	764
TELEF. EMISIONES ABR 2010	USD	5,134%	1.247	—	—	—	—	—	1.247
EMTN GBP 08/10/2029 400 GBP	GBP	5,445%	—	—	—	—	—	470	470
TELEF. EMISIONES FEB 2011	USD	5,462%	—	1.336	—	—	—	—	1.336
TELEF. EMISIONES FEB 2012	GBP	5,597%	822	—	—	—	—	—	822
TELEF. EMISIONES OCT 2012	EUR	4,710%	1.200	—	—	—	—	—	1.200
TELEF. EMISIONES DIC 2012	CHF	3,450%	—	—	138	—	—	—	138
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%	—	—	—	668	—	—	668
TELEF. EMISIONES OCT 2014	EUR	2,932%	—	—	—	—	—	800	800
TELEF. EMISIONES OCT 2013	CHF	2,595%	207	—	—	—	—	—	207
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
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%	—	—	—	—	—	1.336	1.336

Telefónica y sociedades instrumentales (cont.)

			Vencimiento						
Obligaciones y Bonos	**Divisa**	**% Tipo de interés**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**Posterior**	**Total**
TELEF. EMISIONES MARZO 2017	USD	5,213%	—	—	—	—	—	1.781	1.781
TELEF. EMISIONES MARZO 2017	EUR	2,318%	—	—	—	—	—	200	200
TELEF. EMISIONES ABRIL 2017	USD	4,900%	—	—	—	—	—	178	178
TELEF. EMISIONES ABRIL 2017	USD	5,213%	—	—	—	—	—	445	445
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%	—	—	—	—	—	1.113	1.113
TELEF. EMISIONES MARZO 2018	USD	4,665%	—	—	—	—	—	668	668
TELEF. EMISIONES SEPTIEMBRE 2018	EUR	1,495%	—	—	—	—	—	1.000	1.000
TELEF. EMISIONES FEBRERO 2019 B.VERDE	EUR	1,069%	—	—	—	—	1.000	—	1.000
TELEF. EMISIONES MARZO 2019	EUR	1,788%	—	—	—	—	—	1.000	1.000
TELEF. EMISIONES MARZO 2019	USD	5,520%	—	—	—	—	—	1.113	1.113
TELEF. EMISIONES JULIO 2019	EUR	1,957%	—	—	—	—	—	500	500
Telefónica Emisiones, S.A.U.			**4.726**	**3.391**	**3.619**	**2.168**	**1.000**	**19.222**	**34.126**
Bono Convertible MAR 2016 (*)	EUR	—	—	600	—	—	—	—	600
Telefónica Participaciones		—	—	**600**	**—**	**—**	**—**	**—**	**600**
Total Telefónica, S.A. y Sociedades Instrumentales			**4.726**	**3.991**	**3.619**	**2.168**	**1.000**	**20.814**	**36.318**

(*) 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

			Vencimiento						
Obligaciones y Bonos	**Divisa**	**% Tipo de interés**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**Posterior**	**Total**
Bono T	CLP	4,900%	11	23	—	23	—	—	57
Bono 144A	USD	3,875%	—	—	445	—	—	—	445
Telefónica Chile, S.A.			**11**	**23**	**445**	**23**	**—**	**—**	**502**
Bono F	UF	3,600%	—	—	—	101	—	—	101
Bono G	UF	2,200%	67	—	—	—	—	—	67
Bono I	UF	1,950%	67	—	—	—	—	—	67
Bono K	CLP	4,900%	—	112	—	—	—	—	112
Telefónica Móviles Chile, S.A.			**134**	**112**	**—**	**101**	**—**	**—**	**347**
T. Finanzas Mex emisión 0710 FIJ	MXN	8,070%	94	—	—	—	—	—	94
Telefónica Finanzas México, S.A.			**94**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**94**

Operadoras extranjeras (cont.)

			Vencimiento						
Obligaciones y Bonos	**Divisa**	**% Tipo de interés**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**Posterior**	**Total**
Bonos 4to. Programa T. Perú (19° Serie A)	N. SOL	VAC + 3,625%	—	—	—	—	—	23	23
Bonos 4to. Programa T. Perú (19° Serie B)	N. SOL	VAC + 2,875%	—	—	—	—	—	18	18
Bonos 4to. Programa T. Perú (37° Serie A)	N. SOL	VAC + 3,125%	—	—	—	—	—	18	18
Bonos 4to. Programa T. Perú (19° Serie C)	N. SOL	VAC + 3,1875%	—	—	—	—	—	7	7
Bonos 5to. Programa T. Perú (22° Serie Ac)	N. SOL	VAC + 3,500%	—	9	—	—	—	—	9
Bonos 6to. Programa T. Perú (17° Serie A)	N. SOL	VAC + 3,09375%	—	—	—	—	—	17	17
Bonos 6to. Programa T. Perú (11° Serie A)	N. SOL	6,656%	—	—	—	70	—	—	70
Bonos 6to. Programa T. Perú (11° Serie B)	N. SOL	6,188%	—	—	—	—	32	—	32
Bonos 6to. Programa T. Perú (12° Serie A)	N. SOL	5,063%	30	—	—	—	—	—	30
Bonos 6to. Programa T. Perú (13° Serie A)	N. SOL	5,500%	—	—	38	—	—	—	38
Bonos 6to. Programa T. Perú (14° Serie A)	N. SOL	5,344%	—	—	27	—	—	—	27
Bonos 6to. Programa T. Perú (15° Serie A)	N. SOL	5,469%	—	—	—	—	36	—	36
Bonos 6to. Programa T. Perú (16° Serie A)	N. SOL	5,500%	—	—	—	—	—	28	28
Bonos 6to. Programa T. Perú (12° Serie B)	N. SOL	4,188%	—	19	—	—	—	—	19
Bons 1er. Programa Privado T. Perú (1° Serie A)	N. SOL	7,281%	—	—	—	—	—	21	21
Bonos 1er. Programa Emisión Internacional (1° Serie A)	N. SOL	7,375%	—	—	—	—	—	457	457
Telefónica del Perú, S.A.			**30**	**28**	**65**	**70**	**68**	**589**	**850**
Bonos no convertibles	BRL	1,0825 XCDI	—	222	222	—	—	—	444
Bonos no convertibles	BRL	1,0 XCDI + 0,24%	222	—	—	—	—	—	222
Bonos no convertibles (Telemig) I	BRL	IPCA + 0,5%	—	—	—	—	—	—	—
Bonos no convertibles (Telemig) II	BRL	IPCA + 0,5%	1	1	—	—	—	—	2
Bonos no convertibles (Telemig) III	BRL	IPCA + 0,5%	2	2	—	—	—	—	4
Telefônica Brasil, S.A.			**225**	**225**	**222**	**—**	**—**	**—**	**672**
BONO R144-A	USD	5,375%	—	—	650	—	—	—	650
BONO A5	COP	6,650%	—	—	—	—	94	—	94
BONO C10	COP	IPC + 3,39%	—	—	—	—	—	41	41
Colombia Telecomunicaciones, S.A, ESP			**—**	**—**	**650**	**—**	**94**	**41**	**785**
Bono	EUR	2,375%	—	500	—	—	—	—	500
Bono	EUR	1,750%	—	—	—	—	—	600	600
O2 Telefónica Deutschland Finanzierungs, GmbH			**—**	**500**	**—**	**—**	**—**	**600**	**1.100**
Total Emisiones Otras Operadoras			**494**	**888**	**1.382**	**194**	**162**	**1.230**	**4.350**
Total obligaciones y bonos en circulación			**5.220**	**4.879**	**5.001**	**2.362**	**1.162**	**22.044**	**40.668**

Las principales emisiones de obligaciones y bonos realizadas por el Grupo durante el ejercicio 2019 han sido las siguientes:

			Nominal (millones)			
Concepto	Fecha emisión	Fecha de vencimiento	Divisa	Euros	Moneda de emisión	Cupón
Telefónica Emisiones, S.A.U.						
Bono EMTN	05/02/2019	05/02/2024	1.000	1.000	EUR	1,069%
Bono SHELF	01/03/2019	01/03/2049	1.250	1.113	USD	5,520%
Bono EMTN	12/03/2019	12/03/2029	1.000	1.000	EUR	1,788%
Bono EMTN	01/07/2019	01/07/2039	500	500	EUR	1,957%
Telefónica del Perú, S.A.A.						
Bono	10/04/2019	10/04/2027	1.700	457	PEN	7,375%
Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P.						
Bono	29/05/2019	29/05/2024	347.590	94	COP	6,650%
Bono	29/05/2019	29/05/2029	152.410	41	COP	IPC + 3,390%

Anexo IV: Detalle de instrumentos financieros

El desglose de los instrumentos financieros contratados por el Grupo (nocional) por tipos de divisa y tipos de interés al 31 de diciembre de 2019 es el siguiente:

								Valor Contable		
Millones de Euros	2020	2021	2022	2023	2024	Posteriores	Nocional	Deuda Subyacente	Derivados Asociados	TOTAL
Euro	**(4.684)**	**6.878**	**4.222**	**3.185**	**1.939**	**22.022**	**33.562**	**21.898**	**12.052**	**33.950**
Tipo variable	1.672	3.097	1.089	1.987	519	2.623	10.987	1.266	9.769	11.035
Diferencial	(0,34%)	(0,18%)	(0,03%)	0,05%	0,22%	0,08%	(0,07%)	—	—	—
Tipo fijo	(6.356)	3.781	3.133	1.198	1.420	19.399	22.575	20.632	2.283	22.915
Tipo de interés	(2,79%)	1,98%	1,49%	2,67%	1,83%	1,61%	2,97%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Otras divisas europeas										
Instrumentos en CZK	**(67)**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(67)**	**1**	**(68)**	**(67)**
Tipo variable	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	(67)	—	—	—	—	—	(67)	1	(68)	(67)
Tipo de interés	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Instrumentos en GBP	**2.585**	**28**	**235**	**—**	**—**	**1.057**	**3.905**	**2.022**	**1.934**	**3.956**
Tipo variable	(518)	141	493	(117)	(255)	470	214	(1)	214	213
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	3.103	(113)	(258)	—	255	587	3.574	1.906	1.720	3.626
Tipo de interés	1,61%	0,72%	(1,71%)	—	1,11%	5,38%	2,47%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	117	—	—	117	117	—	117
Instrumentos en CHF	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**369**	**(369)**	**—**
Tipo variable	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	—	—	—	—	—	—	—	369	(369)	—
Tipo de interés	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
América										
Instrumentos en USD	**(491)**	**(1.763)**	**663**	**134**	**—**	**1.782**	**325**	**20.104**	**(19.707)**	**397**
Tipo variable	57	(1.770)	681	134	—	1.781	883	410	(196)	214
Diferencial	2,22%	(0,08%)	0,07%	1,12%	—	—	0,52%	—	—	—
Tipo fijo	(548)	7	(18)	—	—	1	(558)	19.694	(19.511)	183
Tipo de interés	(1,42%)	344,56%	(184,98%)	—	—	—	(11,60%)	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

								Valor Contable		
Millones de Euros	2020	2021	2022	2023	2024	Posteriores	Nocional	Deuda Subyacente	Derivados Asociados	TOTAL
Instrumentos en UYU	**28**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**28**	**(15)**	**34**	**19**
Tipo variable	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	28	—	—	—	—	—	28	(15)	34	19
Tipo de interés	(0,01%)	—	—	—	—	—	(0,01%)	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Instrumentos en ARS	**(74)**	**8**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(66)**	**(58)**	**—**	**(58)**
Tipo variable	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	(74)	8	—	—	—	—	(66)	(58)	—	(58)
Tipo de interés	33,69%	45,54%	—	—	—	—	32,33%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Instrumentos en BRL	**898**	**424**	**223**	**—**	**—**	**69**	**1.614**	**(250)**	**1.888**	**1.638**
Tipo variable	(1.218)	192	221	—	—	(26)	(831)	(752)	(65)	(817)
Diferencial	—	—	—	—	—	(0,34%)	(0,01%)	—	—	—
Tipo fijo	2.116	232	2	—	—	95	2.445	502	1.953	2.455
Tipo de interés	4,08%	4,69%	6,82%	—	—	(0,08%)	3,97%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Instrumentos en CLP	**96**	**298**	**286**	**161**	**—**	**(3)**	**838**	**(427)**	**1.255**	**828**
Tipo variable	(21)	3	289	113	—	—	384	—	378	378
Diferencial	(0,34%)	26,86 %	(0,80%)	1,46%	—	—	0,05%	—	—	—
Tipo fijo	117	295	(3)	48	—	(3)	454	(427)	877	450
Tipo de interés	4,24%	3,72%	5,07%	3,79%	—	1,41%	3,87%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Instrumentos en UFC	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**256**	**(256)**	**—**
Tipo variable	—	—	—	—	—	—	—	256	(256)	—
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo de interés	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Instrumentos en PEN	**126**	**52**	**64**	**70**	**69**	**507**	**888**	**635**	**282**	**917**
Tipo variable	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	126	52	64	70	69	507	888	635	282	917
Tipo de interés	6,49%	3,46%	5,43%	6,66%	5,81%	7,27%	6,64%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Instrumentos en VAC	**—**	**9**	**—**	**—**	**—**	**83**	**92**	**92**	**—**	**92**
Tipo variable	—	9	—	—	—	83	92	92	—	92
Diferencial	—	3,50 %	—	—	—	3,21%	3,24%	—	—	—
Tipo fijo	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo de interés	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Instrumentos en COP	**819**	**36**	**—**	**—**	**94**	**—**	**949**	**47**	**950**	**997**
Tipo variable	28	—	—	—	—	(41)	(13)	28	—	28
Diferencial	1,59%	—	—	—	—	3,39%	7,23%	—	—	—
Tipo fijo	791	36	—	—	94	41	962	19	950	969
Tipo de interés	5,15%	4,75%	—	—	6,65%	8,09%	5,40%	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

								Valor Contable		
Millones de Euros	2020	2021	2022	2023	2024	Posteriores	Nocional	Deuda Subyacente	Derivados Asociados	TOTAL
Instrumentos en VEB	**(4)**	**1**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(3)**	**(2)**	**—**	**(2)**
Tipo variable	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	(4)	1	—	—	—	—	(3)	(2)	—	(2)
Tipo de interés	0,01%	16,63%	—	—	—	—	(2,52%)	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Instrumentos en MXN	**44**	**26**	**(16)**	**(19)**	**(19)**	**(86)**	**(70)**	**(75)**	**57**	**(18)**
Tipo variable	(29)	(30)	(63)	(65)	(65)	(290)	(542)	348	(518)	(170)
Diferencial	(0,02%)	(0,10%)	—	—	—	—	(0,01%)	—	—	—
Tipo fijo	73	56	47	46	46	204	472	(423)	575	152
Tipo de interés	5,77 %	4,22 %	3,69 %	3,71%	3,71%	3,71 %	4,09 %	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Asia										
Instrumentos en JPY	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(8)**	**—**	**(8)**
Tipo variable	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Diferencial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo fijo	—	—	—	—	—	—	—	(8)	—	(8)
Tipo de interés	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Tipo acotado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
TOTAL							**41.995**	**44.589**	**(1.948)**	**42.641**
Tipo variable							**11.174**	**1.647**	**9.326**	**10.973**
Tipo fijo							**30.704**	**42.825**	**(11.336)**	**31.489**
Tipo acotado							**117**	**117**	**—**	**117**
Opciones y Otros (*)							**—**	**—**	**62**	**62**

(*) 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 2019:

Detalle de los interest rate swaps

Millones de euros	Vencimientos							
No cobertura	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**Posteriores**	**Total**	**Valor Razonable**
EUR								**(87)**
Fijo a fijo	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**3**
Pata a recibir	—	(100)	(75)	—	—	—	(175)	(135)
Tipo de interés medio	—	—	—	—	—	—	—	—
Pata a pagar	—	100	75	—	—	—	175	138
Tipo de interés medio	—	1,18%	0,55%	—	—	—	0,70%	—
Fijo a flotante	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(800)**
Pata a recibir	(8.907)	(7.120)	(3.968)	(3.674)	(2.093)	(4.310)	(30.072)	(19.002)
Tipo de interés medio	1,40%	1,65%	1,03%	1,52%	0,80%	0,74%	1,29%	—
Pata a pagar	8.907	7.120	3.968	3.674	2.093	4.310	30.072	18.202
Diferencial medio	0,36%	0,51%	1,00%	0,37%	0,24%	—	0,42%	—
Flotante a fijo	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**710**
Pata a recibir	(3.560)	(3.460)	(359)	(1.997)	(1.170)	(3.072)	(13.618)	(13.597)
Diferencial medio	2,11%	0,02%	—	—	—	—	0,56%	—
Pata a pagar	3.560	3.460	359	1.997	1.170	3.072	13.618	14.307
Tipo de interés medio	2,59%	1,95%	1,30%	1,02%	1,89%	0,89%	1,72%	—
USD								**(5)**
Fijo a flotante	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(13)**
Pata a recibir	(303)	(303)	(570)	(303)	(151)	—	(1.630)	(433)
Tipo de interés medio	1,52%	1,61%	1,73%	1,74%	3,55%	—	—	—
Pata a pagar	303	303	570	303	151	—	1.630	420
Diferencial medio	1,61%	1,68%	0,92%	1,77%	—	—	—	—
Flotante a fijo	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**8**
Pata a recibir	—	—	(267)	—	(151)	—	(418)	(420)
Diferencial medio	—	—	—	—	—	—	—	—
Pata a pagar	—	—	267	—	151	—	418	428
Tipo de interés medio	—	—	1,93%	—	2,52%	—	—	—
GBP								**(33)**
Fijo a flotante	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(44)**
Pata a recibir	(23)	(258)	(634)	—	—	—	(915)	(961)
Tipo de interés medio	2,36%	1,76%	3,00%	—	—	—	—	—
Pata a pagar	23	258	634	—	—	—	915	917
Diferencial medio	—	—	—	—	—	—	—	—
Flotante a fijo	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**11**
Pata a recibir	(70)	(176)	(200)	—	—	—	(446)	(448)
Diferencial medio	—	—	—	—	—	—	—	—
Pata a pagar	70	176	200	—	—	—	446	459
Tipo de interés medio	0,73%	2,56%	1,84%	—	—	—	—	—

Detalle de los interest rate swaps

Millones de euros	Vencimientos							
Cobertura	2020	2021	2022	2023	2024	Posteriores	Total	Valor Razonable
EUR								**1.211**
Fijo a flotante	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(93)**
Pata a recibir	—	(500)	—	(800)	—	(400)	(1.700)	(1.788)
Tipo de interés medio	—	1,25%	—	1,50%	—	0,59%	1,22%	—
Pata a pagar	—	500	—	800	—	400	1.700	1.695
Diferencial medio	—	—	—	—	—	—	—	—
Flotante a fijo	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**1.304**
Pata a recibir	(4.547)	(1.102)	(192)	—	—	(7.832)	(13.673)	(11.865)
Diferencial medio	0,08%	0,03%	—	—	—	—	0,03%	—
Pata a pagar	4.547	1.102	192	—	—	7.832	13.673	13.169
Tipo de interés medio	2,11%	1,92%	0,12%	—	—	1,10%	1,49%	—
USD								**(1.956)**
Fijo a flotante	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(1.956)**
Pata a recibir	(1.900)	(1.612)	(1.319)	(781)	(79)	(9.562)	(15.253)	(16.212)
Tipo de interés medio	3,02%	3,44%	1,83%	1,85%	2,36%	3,23%	3,03%	—
Pata a pagar	1.900	1.612	1.319	781	79	9.562	15.253	14.256
Diferencial medio	0,22%	—	—	—	—	—	0,03%	—
MXN								**(2)**
Fijo a flotante	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(4)**
Pata a recibir	(142)	—	—	—	—	—	(142)	(146)
Tipo de interés medio	7,90%	—	—	—	—	—	7,90%	—
Pata a pagar	142	—	—	—	—	—	142	142
Diferencial medio	0,41%	—	—	—	—	—	0,41%	—
Flotante a fijo	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**2**
Pata a recibir	(142)	—	—	—	—	—	(142)	(142)
Diferencial medio	0,41%	—	—	—	—	—	0,41%	—
Pata a pagar	142	—	—	—	—	—	142	144
Tipo de interés medio	6,67%	—	—	—	—	—	6,67%	—

Millones de euros	Vencimientos							
Cobertura	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**Posteriores**	**Total**	**Valor Razonable**
GBP								**(171)**
Fijo a flotante	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(171)**
Pata a recibir	(822)	—	(587)	—	—	(470)	(1.879)	(2.047)
Tipo de interés medio	1,87%	—	3,51%	—	—	3,42%	2,77%	—
Pata a pagar	822	—	587	—	—	470	1.879	1.876
Diferencial medio	—	—	—	—	—	—	—	—
CLP								**6**
Fijo a flotante	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(1)**
Pata a recibir	(6)	(3)	(3)	(3)	—	—	(15)	(2)
Tipo de interés medio	4,90%	4,90%	4,90%	4,90%	—	—	0,98%	—
Pata a pagar	6	3	3	3	—	—	15	1
Diferencial medio	1,27%	1,27%	1,27%	1,27%	—	—	0,25%	—
Flotante a fijo	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**7**
Pata a recibir	(24)	(118)	—	(28)	—	—	(170)	(166)
Diferencial medio	—	—	—	—	—	—	—	—
Pata a pagar	24	118	—	28	—	—	170	173
Tipo de interés medio	3,31%	3,26%	—	2,99%	—	—	3,22%	—
CHF								**(9)**
Fijo a flotante	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(9)**
Pata a recibir	(207)	—	(138)	—	—	—	(345)	(354)
Tipo de interés medio	0,95%	—	0,75%	—	—	—	0,87%	—
Pata a pagar	207	—	138	—	—	—	345	345
Diferencial medio	—	—	—	—	—	—	—	—
COP								**2**
Flotante a fijo	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**2**
Pata a recibir	—	—	—	—	—	(41)	(41)	—
Diferencial medio	—	—	—	—	—	3,39%	3,39%	—
Pata a pagar	—	—	—	—	—	41	41	2
Tipo de interés medio	—	—	—	—	—	8,09%	8,09%	—

Las opciones de tipo de interés por vencimientos son las siguientes:

Opciones de tipo de interés	Vencimientos					
Millones de euros	2020	2021	2022	2023	2024	Posteriores
Collars						
Nocional comprado	—	—	881	—	—	—
Strike Cap	—	—	4,92	—	—	—
Strike Floor	—	—	4,15	—	—	—
Caps						
Nocional comprado	—	—	—	—	—	—
Strike	—	—	—	—	—	—
Nocional vendido	—	—	881	—	—	—
Strike	—	—	5,53	—	—	—
Floors						
Nocional comprado	—	—	881	—	—	—
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		2020	2021	2022	2023	2024	Posteriores	Total
Currency swaps								
Recibo	ARS	—	—	—	—	—	—	—
Pago	ARS	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	BRL	82	—	—	—	—	—	82
Pago	BRL	(215)	(64)	—	—	—	—	(279)
Recibo	CLP	—	—	286	83	—	—	369
Pago	CLP	(119)	(118)	(571)	(221)	—	—	(1.029)
Recibo	COP	—	—	—	—	—	—	—
Pago	COP	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	CZK	—	—	—	—	—	—	—
Pago	CZK	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	EUR	1.241	64	—	—	—	89	1.394
Pago	EUR	(3.031)	(3.104)	(875)	(668)	(80)	(7.844)	(15.602)
Recibo	GBP	1.292	—	587	—	—	—	1.879
Pago	GBP	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	JPY	—	—	—	—	—	—	—
Pago	JPY	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	MXN	—	—	—	—	—	—	—
Pago	MXN	(46)	(46)	(46)	(46)	(46)	(206)	(436)
Recibo	PEN	—	—	—	—	—	—	—
Pago	PEN	—	—	—	—	1	—	1
Recibo	UFC	135	—	—	202	—	—	337
Pago	UFC	—	—	—	(101)	—	—	(101)
Recibo	USD	1.741	3.527	1.096	842	79	7.781	15.066
Pago	USD	(1.135)	—	(445)	—	(1)	—	(1.581)
Recibo	UDI	65	65	65	65	65	290	615
Pago	UDI	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	CHF	207	—	138	—	—	—	345
Pago	CHF	—	—	—	—	—	—	—
TOTAL		**217**	**324**	**235**	**156**	**18**	**110**	**1.060**

(*) 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 (0,80) , EUR/USD (1,17), USD/COP (2.911,47) y EUR/CHF (1,22).

Millones de euros		2020	2021	2022	2023	2024	Posteriores	Total
Forwards								
Recibo	ARS	—	—	—	—	—	—	—
Pago	ARS	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	BRL	63	—	—	—	—	—	63
Pago	BRL	(1.762)	—	—	—	—	—	(1.762)
Recibo	CLP	2	—	—	—	—	—	2
Pago	CLP	(539)	(22)	—	—	—	—	(561)
Recibo	COP	86	—	—	—	—	—	86
Pago	COP	(977)	(3)	—	—	—	—	(980)
Recibo	CZK	67	—	—	—	—	—	67
Pago	CZK	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	EUR	8.383	—	—	—	—	—	8.383
Pago	EUR	(1.124)	—	—	—	—	—	(1.124)
Recibo	GBP	86	—	—	—	—	—	86
Pago	GBP	(4.193)	—	—	—	—	—	(4.193)
Recibo	MXN	32	—	—	—	—	—	32
Pago	MXN	(214)	—	—	—	—	—	(214)
Recibo	PEN	4	—	—	—	—	—	4
Pago	PEN	(287)	—	—	—	—	—	(287)
Recibo	UFC	—	—	—	—	—	—	—
Pago	UFC	—	—	—	—	—	—	—
Recibo	USD	2.587	25	—	—	—	—	2.612
Pago	USD	(2.333)	—	—	—	—	—	(2.333)
Recibo	UYU	—	—	—	—	—	—	—
Pago	UYU	(34)	—	—	—	—	—	(34)
TOTAL		**(153)**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**(153)**

(*) 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 (0,88) , EUR/USD (1,11), USD/COP (3.289,51) y EUR/BRL (4,62).

Anexo V: Deudas con entidades de crédito

El desglose de las principales operaciones de financiación con entidades de crédito al cierre de los ejercicios 2019 y 2018 en valores nominales es el siguiente:

			Nominal (millones de euros)			
Compañía del Grupo/Descripción	**Límite vigente** (millones)	**Divisa**	**31/12/2019**	**31/12/2018**	**Fecha de firma**	**Fecha vencimiento**
Telefónica, S.A						
Financiación estructurada (*)	59	USD	53	93	03/05/2011	30/07/2021
Financiación estructurada (*)	316	USD	282	379	22/02/2013	31/01/2023
Financiación estructurada (*)	273	USD	243	314	01/08/2013	31/10/2023
Préstamo bilateral [1]	—	EUR	—	1.000	26/06/2014	01/04/2019
Financiación estructurada (*)	503	USD	448	516	11/12/2015	11/03/2026
Financiación estructurada (*)	341	EUR	341	401	11/12/2015	11/03/2026
Préstamo bilateral [2]	—	EUR	—	100	23/02/2016	23/12/2019
Préstamo bilateral	—	EUR	—	150	24/10/2016	19/03/2019
Crédito	380	EUR	—	271	27/12/2002	27/12/2022
Préstamo bilateral [3]	—	EUR	—	100	24/11/2017	30/10/2019
Préstamo bilateral [4]	—	EUR	—	100	28/12/2017	22/10/2019
Préstamo bilateral	—	EUR	—	385	20/12/2017	22/07/2019
Crédito	100	GBP	117	112	23/05/2013	01/03/2022
Crédito bilateral [5]	300	EUR	—	—	14/05/2019	14/05/2024
Préstamo bilateral	—	EUR	200	—	11/07/2019	14/08/2026
Préstamo bilateral	150	EUR	—	—	08/11/2019	31/03/2030
Préstamo bilateral	200	EUR	—	—	04/12/2019	04/06/2027
Telefónica Germany GmbH & Co. OHG						
Financiación BEI	—	EUR	408	450	13/06/2016	13/06/2025
Sindicado [6]	750	EUR	—	—	17/12/2019	17/12/2024
Financiación BEI (Tramo 1)	300	EUR	—	—	18/12/2019	18/12/2028
Telefónica Europe, B.V.						
Financiación estructurada [7]	—	EUR	—	1.500	28/11/2016	16/12/2019
Telxius Telecom, S.A.						
Sindicado	300	EUR	300	300	01/12/2017	01/12/2023
Préstamo bilateral	—	EUR	150	—	29/11/2019	29/11/2021
Colombia Telecomunicaciones, S.A. E.S.P.						
Préstamo bilateral [8]	—	COP	—	143	05/01/2018	16/12/2019

[1] El 18 de febrero de 2019 y el 1 de abril de 2019 Telefónica, S.A.amortizó anticipadamente 500 millones de euros respectivamente, del préstamo bilateral de 1.000 millones de euros firmado el 26 de junio de 2014 cuyo vencimiento original era el 26 de junio de 2019.
[2] El 23 de diciembre de 2019, Telefónica, S.A. amortizó anticipadamente el préstamo bilateral de 100 millones de euros cuyo vencimiento original era el 23 de febrero 2021.
[3] El 30 de octubre de 2019, Telefónica, S.A. amortizó anticipadamente el préstamo bilateral de 100 millones de euros cuyo vencimiento original era el 30 de enero de 2026.
[4] El 22 de octubre de 2019, Telefónica, S.A. amortizó anticipadamente el préstamo bilateral de 100 millones de euros cuyo vencimiento original era el 22 de octubre de 2020.
[5] El contrato vence en 2024 con dos opciones de extensión anual a petición de Telefónica, hasta un vencimiento máximo en 2026.
[6] El 17 de diciembre de 2019, Telefónica Germany GmbH & Co. OHG formalizó un contrato de financiación sindicado por un importe agregado de 750 millones de euros, que reemplaza al contrato de financiación sindicado por importe de 750 millones de euros firmado el 22 de marzo de 2016 y cuyo vencimiento original era el 22 de marzo de 2023. El nuevo contrato vence en 2024, con dos opciones de extensión anual a petición de Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, hasta un vencimiento máximo en 2026.
[7] El 16 de agosto de 2019, Telefónica Europe B.V. amortizó anticipadamente 750 millones de euros, el 15 de noviembre de 2019 450 millones de euros y el 16 de diciembre de 2019 300 millones de euros de la financiación estructurada firmada el 28 de noviembre de 2016 y cuyo vencimiento original era 28 de noviembre de 2024.
[8] El 30 de mayo de 2019, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. amortizó anticipadamente 380.000 millones de COP y el 16 de diciembre de 2019 153.000 millones de COP, del préstamo bilateral de 533.000 millones de COP firmado el 5 de enero de 2018 y cuyo vencimiento original era 5 de enero de 2025.
(*) 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 regulación"). 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 ingles). 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 normas del Servicio Universal y propiciar un entorno más equilibrado (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 con el 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 provisiones recogidas en el nuevo Código son tan extensas y complejas, que el impacto final del mismo dependerá en gran medida de la interpretación a nivel nacional que se haga de las mismas 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 posición de dominio por parte de algún operador. A estos operadores se les seguirá considerando que poseen un poder significativo de mercado (PSM) y deberán enfrentarse a obligaciones regulatorias 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 BEREC 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 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). El 29 de noviembre de 2019, la Comisión publicó su primera revisión completa del Mercado de roaming, donde se ponía de manifiesto que las medidas regulatorias sobre precios minoristas y mayoristas seguirán siendo necesarias. Por ello, a lo largo de 2020 la Comisión deberá tomar aquellas medidas, incluidas las legislativas, para asegurar que los

europeos puedan seguir disfrutando del roaming sin cargos en los próximos años y del correcto funcionamiento del mercado mayorista.

- **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 Contenidos**:
  - El 28 de noviembre de 2018 fue publicada en el Boletín Oficial de la UE la **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 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 Comisión Europea (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 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.
  - La Directiva 2019/789 del Parlamento Europeo y del Consejo (antigua Directiva de Cable y Satélite 93/83/CEE), que fue aprobada el 17 de abril de 2019, recoge las normas sobre el ejercicio de los derechos de autor y derechos afines aplicables a determinadas transmisiones en línea de los organismos de radiodifusión y a las retransmisiones de programas de radio y televisión. 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.
  - **La Directiva 2019/790 de Copyright en el Mercado Único Digital,** que fue aprobada el 17 de abril de 2019, recoge una serie de normas, 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 17 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 de 2018, introduce sanciones administrativas de hasta el 4% del volumen de negocio global anual del ejercicio financiero anterior 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 RGPD.

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 del ejercicio financiero anterior 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. Las negociaciones de cara al nuevo Reglamento continuarán en 2020.

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. El 23 de octubre de 2019, la CE publicó su Informe sobre la tercera revisión anual sobre el funcionamiento del Privacy Shield. 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 resalta una serie de mejoras ocurridas en el último año como el nombramiento de órganos de supervisión (ej.: Privacy Shield Ombudsperson). El 19 de diciembre de 2019, el Abogado General del Tribunal de Justicia de la Unión Europea adoptó sus Conclusiones preliminares sobre la validez de las cláusulas contractuales tipo (*Standard Contractual Clauses*). El Abogado General concluye que la Decisión 2010/87/CE sobre las cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos personales a procesadores establecidos en terceros países es válida ya que existen mecanismos suficientemente sólidos que permitan garantizar que las transferencias basadas en las cláusulas contractuales tipo sean suspendidas o prohibidas en caso de incumplimiento de dichas cláusulas o de la imposibilidad de cumplirlas. Además, el Abogado General planteó "ciertas dudas" sobre la conformidad de la Decisión de Privacy Shield con el RGPD. Las Conclusiones del Abogado General no son vinculantes para el Tribunal. Sin embargo, en la mayoría de los casos, la sentencia del Tribunal de Justicia sigue la interpretación del Abogado General. La sentencia final se espera para febrero/marzo de 2020.

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 CE 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 CE 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 julio de 2019, la CNMC realizó una nueva ronda de análisis del mercado de terminación en redes fijas, alcanzado las mismas conclusiones que en el análisis anterior y 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.

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 aprobados son los siguientes: desde agosto de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019, será 0,0643 €/min.; desde el 1 de enero 2020 hasta el 31 de diciembre 2020, 0,0593 €/min.; y a partir del 1 de enero de 2021 el precio propuesto es 0,0545 €/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 esté en vigor durante, al menos, cinco 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).

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 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. Esta disposición se encuentra recurrida por Telefónica.

El Ministerio de Economía y Empresa ha propuesto designar a Telefónica de España como operador obligado para los elementos del servicio universal de acceso a la red y servicio telefónico, así como la provisión de la oferta de teléfonos de

uso público, por un período de tres y dos años respectivamente, a contar desde el 1 de enero de 2020.

Espectro
En España, se espera que comience la subasta de la banda 700MHz correspondiente al "segundo dividendo digital" durante 2020 y es probable que el espectro, actualmente en uso por parte del Ministerio de Defensa en la banda 3,4-3,6GHz, se licitará a lo largo de 2020 (hasta un máximo de 40MHz).

Adicionalmente, Telefónica está pendiente de prorrogar sus concesiones administrativas tanto en la banda de 3,4-3,6GHz (2x20MHz) como en la banda de 2,1GHz (2x5MHz + 5MHz). En ambos casos, la duración inicial prevista es hasta abril de 2020 con la posibilidad de prórroga de 10 años adicionales (hasta 2030). El pasado 31 de diciembre de 2019, Telefónica ha completado el despliegue de nodos LTE como consecuencia de la obligación regulada por la Orden Ministerial de 29 de octubre de 2018 que aprobó el Plan para proporcionar cobertura que permita el acceso a servicios de banda ancha a velocidad de 30 Mbps o superior. Esta obligación aplica a operadores como Telefónica a mantener sus licencias en la banda de 800 MHz, y sobre el que se realizará seguimiento administrativo durante los próximos cinco años en lo que respecta a las condiciones de carga de los citados nodos.

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 descongestionadas 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 19 de marzo de 2019 comenzó la subasta para otorgar las frecuencias de la banda 2 GHz que expiran a finales de 2020 y finales de 2025 y las frecuencias de las bandas de 3,4 a 3,7 GHz. Además del Grupo Telefónica en Alemania, se admitieron a la subasta Vodafone GmbH, Telekom Deutschland GmbH y Drillisch Netz AG, parte del Grupo 1&1 Drillisch. La subasta finalizó el 12 de junio de 2019. En la banda 2 GHz, el Grupo Telefónica en Alemania adquirió un bloque emparejado de 5 MHz para ser explotado a partir de 2021 y un bloque emparejado de 5 MHz para ser explotado a partir de 2026, así como siete bloques no emparejados de 10 MHz cada uno a 3,6 GHz. El espectro subastado se extenderá hasta finales de 2040.

En cuanto a los pagos, el Grupo Telefónica en Alemania, al igual que el resto de los participantes en la subasta, alcanzó un acuerdo con la República Federal Alemana el 5 de septiembre de 2019, en el marco de un pacto nacional de comunicaciones móviles, sobre facilidades de pago en forma de aplazamientos y cuotas. Como contrapartida, el Grupo Telefónica en Alemania se comprometió a construir 333 emplazamientos adicionales de comunicaciones móviles en puntos blancos para finales de 2021; además, el 99% de los hogares de todo el país se abastecerán de LTE a finales de 2020 y cada estado federal a finales de 2021.

Los recursos interpuestos por Telefónica en el marco de la mencionada subasta contra las Decisiones I y II de ANR alemana (BNetzA) sobre los métodos de adjudicación de las frecuencias y contra las Decisiones III y IV sobre las condiciones de uso de las frecuencias y las reglas de la subasta están en curso, bien en primera instancia o bien en apelación.

El 21 de noviembre de 2019, BNetzA ha iniciado un procedimiento de solicitud para la asignación de espectro para la banda ancha local en el rango de 3,7 a 3,8 GHz, en particular para aplicaciones de 5G.

Concepto global de comunicaciones móviles para 2019

El 17 de noviembre de 2019, el gobierno alemán implementó esta decisión adoptando una "estrategia de comunicaciones móviles" destinada a lograr una rápida cobertura nacional. El documento de estrategia incluye, entre otras cosas, la simplificación y aceleración de los procedimientos de aprobación, un aumento del número de lugares utilizables, un programa de subsidios de radio móvil para las zonas rurales y el establecimiento de una empresa de infraestructura de radio móvil para apoyar y acelerar la expansión de la red.

Fusión de Telefónica y E-Plus

El 18 de diciembre de 2019, Telefónica Deutschland y 1&1 Drillisch suscribieron un acuerdo, aprobado por BNetza el día 29 de enero de 2020, mediante el que se acuerda el arrendamiento a 1&1 Drillisch de 2x 10 MHz, en la banda de 2,6 GHz, hasta finales de 2025 que expira esta licencia. A cambio, Telefónica Deutschland recibirá una cuota anual. Con este acuerdo, Telefónica Deutschland cumplirá con otro compromiso acordado con la CE, en el contexto de la fusión de Telefónica Deutschland y E-Plus.

El 22 de febrero de 2019, la CE inició un procedimiento formal contra el Grupo Telefónica Deutschland por la implementación del compromiso de conceder servicios mayoristas 4G resultantes de la fusión de Telefónica/E-Plus mediante la emisión de un pliego de cargos. Telefónica Deutschland presentó sus observaciones al pliego de cargos el 26 de abril de 2019.

Fusión de Vodafone y Unitymedia

El 18 de julio de 2019, la CE aprobó la adquisición prevista por parte de Vodafone de las operaciones de Liberty Global en Alemania, la República Checa, Hungría y Rumanía. Esto incluye, en particular, la operación de las redes de cable de Liberty Global en estos países. Dado que la CE planteó problemas de competencia en marzo de 2019, en particular en el caso de Alemania, la aprobación está condicionada a la plena aplicación de un paquete de compromisos presentados por Vodafone. Los compromisos también incluyen un acuerdo entre Telefónica Deutschland y Vodafone para el acceso a la red de cable de Vodafone y Unitymedia en Alemania. Así pues, el acuerdo también ha sido autorizado por la CE y ha entrado en vigor.

Revisiones del mercado

Precios de terminación en redes móviles (PTM)

El último PTM aprobado de 0,95 céntimos de euro por minuto expiró el 30 de noviembre de 2019. Los PTM aplicables a partir del 1 de diciembre de 2019 y hasta 30 de noviembre de 2012 son 0,90 céntimos de euro por minuto. A partir esa fecha y hasta el 30 de noviembre de 2021, serán de 0,78 céntimos de euro por minuto. A partir del 1 de diciembre de 2021 serán de 0,70 céntimos de euro por minuto.

Tarifas de terminación en red fija (TTF)

En una resolución de fecha 28 de junio de 2019, BNetzA fijó las TTF con carácter retroactivo para el año 2019 en 0,08 céntimos de euro por minuto. Para el año 2020 la tasa es de 0,06 céntimos de euro por minuto y para el año 2021 de 0,05 céntimos de euro por minuto.

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 en 2020.

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 0,479 ppm. Desde el 1 de abril de 2020 y hasta el 31 de marzo de 2021, dicha tasa bajará hasta los 0,471 ppm, sujeta a la tasa de inflación.

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 - 3,8 GHz en el segundo trimestre de 2020.

Por otra parte, en octubre de 2019, el gobierno inglés anunció su apoyo a una propuesta de la industria de llevar la cobertura 4G al 95% del Reino Unido para 2025, a través de una red rural compartida.

Brasil

Marco legislativo general

La prestación de servicios de telecomunicación se rige por la Ley General de Telecomunicaciones, que entró en vigor en julio de 1997. La Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) es la principal autoridad reguladora del sector de las telecomunicaciones. El 4 de octubre de 2019, se publicó la Ley 13.879/2019, mediante la que se introducen cambios significativos en el marco de las telecomunicaciones.

La legislación brasileña sobre competencia se articula 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). Adicionalmente, 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.

Licencias

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”.

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. El 4 de octubre de 2019, se publicó la Ley 13.879/2019 (resultante del PLC 79/2016). Esta Ley introduce cambios en el marco regulatorio de las telecomunicaciones y se espera que tenga un impacto significativo en esta industria, al permitir a los operadores de concesiones de línea fija migrar de un régimen de concesión por un tiempo limitado (es decir, en el que activos subyacentes revierten al gobierno al final de la concesión) al régimen de autorización. De acuerdo con la regulación, será ANATEL quién se encargue de estimar las ganancias obtenidas por los operadores como resultado de la migración de un régimen a otro. El importe de estas ganancias debe convertirse en proyectos relacionados con la banda ancha, los cuales están aún por definir por ANATEL. Por otro lado, si un operador elige no migrar, se plantea un escenario alternativo consistente en la renovación de los contratos actuales más allá de 2025. Adicionalmente, en diciembre de 2019, se abrió una consulta pública para contratar a una agencia consultora que de soporte a ANATEL a formular las reglas que deben ser seguidas por los operadores que desean migrar desde concesión al régimen de autorización. Todavía existe un largo proceso para llevar a cabo una migración efectiva de un modelo a otro, que puede traducirse en un período de entre 12 y 18 meses. Hasta que ANATEL regule las condiciones y los criterios de valoración para la migración, no se pueden estimar las hipotéticas obligaciones de inversión que ANATEL podría proponer a las concesionarias, incluido Telefónica Brasil.

A 31 de diciembre de 2019, el valor residual estimado de los activos considerados reversibles fue 8.260 millones de reales brasileños (aproximadamente 1.825 millones de euros bajo el tipo de cambio aplicable a dicha fecha) 8.622 millones de reales brasileños a 31 de diciembre de 2018 (aproximadamente 1.943 millones de euros bajo el tipo de cambio aplicable a dicha fecha.

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

En general, las autorizaciones de espectro actuales son válidas por 15 años y solo se pueden renovar una vez. Aunque la Ley 13.879 / 2019 recientemente aprobada admite sucesivas renovaciones del espectro, no se puede garantizar que las nuevas condiciones se apliquen a las licencias existentes. ANATEL puede interpretar que las nuevas condiciones de renovación son válidas solo para autorizaciones emitidas a partir de ahora. La Agencia también puede determinar procesos obligatorios de "reagrupamiento" en ciertas bandas de espectro y rechazar solicitudes de renovación. Un proceso de reorganización puede reducir la cantidad de espectro disponible para cada operador, dependiendo de la configuración de los nuevos bloques.

En concreto, las licencias de espectro en la banda de 850 MHz caducarán entre 2020 y 2028. Si no se permite una renovación, sería necesario competir por nuevas licencias en una subasta de espectro. Además, la cobertura de nuestros servicios móviles se vería significativamente afectada. En ciertas regiones, nuestros servicios pueden no estar disponibles.

Por otro lado, en relación a las bandas de espectro 2,5Ghz/ 450MHz, otorgadas mediante licencia en determinadas ciudades, el regulador emitió una decisión en junio de 2019, la cual ha sido recurrida por Telefónica, que permite el uso de una solución satelital para cumplir con las compromisos existentes y las obligaciones de aumentar la velocidad de conexión y proponiendo la eliminación de las frecuencias autorizadas de 451 MHz a 458 MHz y 461 MHz a 468 MHz en los casos en los que los operadores pertinentes no hayan utilizado esas

frecuencias dentro del plazo establecido en el aviso de subasta correspondiente. Telefónica no presto servicio en la banda de 450 MHz en el plazo correspondiente, ya que Los equipos y terminales pertinentes no estaban disponibles en ese momento. Si las impugnaciones presentadas contra esta decisión no prosperasen, Telefónica podría perder su derecho a explotar la citada banda.

En 2014, Telefónica Brasil adquirió una licencia de uso en la banda de 700 MHz. De acuerdo con el documento de licitación, las adjudicatarias 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. Se detectaron y resolvieron algunos problemas de interferencia a lo largo de 2019. Actualmente, el espectro de 700MHz se puede usar para la cobertura SMP en todo el país.

El 6 de febrero de 2020, el regulador brasileño Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) ha publicado una propuesta relativa a la subasta de 5G, que se incorporará a consulta pública. Se prevé que la subasta tenga lugar a finales de 2020 o 2021. Las frecuencias que se subastarán son 20 MHz de la banda de 700 MHz para los bloques nacionales, 90 MHz de la banda de 2,3 GHz para los bloques regionales, 400 MHz de 3,5 GHz para los bloques nacionales y regionales y 3.200 MHz de 26 GHz para los bloques nacionales y regionales.

Finalmente, la renovación de espectro en la banda de 850MHz, en Río de Janeiro (2020) y Brasilia (2021), se encuentra pendiente.

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 2020 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: 0,01863; (ii) Región 2: 0,02128; y (iii) Región 3: 0,04342.

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.

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, el 28 de noviembre de 2019 esta impugnación fue resuelta a favor de Telefónica.

En México, Telefónica México aceptó los términos y condiciones, establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT") para la renovación de la licencia de 1900 MHz, que expiró en 2018. Sin perjuicio de lo anterior, el 21 de noviembre de 2019, Pegaso PCS, S.A. de C.V. notificó al Ifetel la renuncia a sus concesiones de espectro con la devolución total de la banda 2500 MHz y parcial de espectro por parte de Telefónica, de la banda de 1900 MHz, de entre 10 y 20 MHz en las regiones 2, 3, 4, 6, 7, 8 y 9 en el año 2019.

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 2020, las cuales se establecieron para el caso del Agente Económico Preponderante (Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.- Telcel-) en 0,025771 pesos por minuto, mientras que para no preponderantes será de 0, 099287 pesos por minuto. Estas tarifas fueron calculadas utilizando el mismo método que para los años anteriores pero se adecuaron las variables en el modelo de costos. Tanto esta decisión como la que fijó las tarifas aplicables a los ejercicios 2018 y 2019 fueron impugnadas por Telefónica.

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 Nº18168 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 Nº 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 Nº 211 de 1973, cuyo texto actual fue fijado en el Decreto con fuerza de ley Nº 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 Nº 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 Telefonica 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.

En Chile, la ejecución de la sentencia de la Corte Suprema ordena a Telefónica Móviles Chile ("TMCH") a desprenderse de una parte de espectro adquirido en 2014 (20 MHz) dentro de la banda de 700 MHz. La decisión del tribunal permite a TMCH elegir la banda de espectro a enajenar de 20 MHz. Esta decisión debe ser cumplida antes del 17 de octubre de 2021 y por ello, en noviembre de 2019, TMCH presentó a SUBTEL y al TDLC las normas de licitación propuestas para la venta directa de 10 MHz en la banda de 1900 MHz ya que, esta decisión debe ser cumplida antes del 17 de octubre de 2021. Los 10 MHz restantes fueron devueltos a SUBTEL mediante la renuncia de dos concesiones en la banda de 3500 MHz (en el sur del país) las cuales no estaban en uso.

El 5 de diciembre de 2019, el TDLC notificó la resolución 59 a través de la cual modificó el cap de 60 MHz, estableciendo caps porcentuales por macrobandas. En contra de dicha resolución se presentaron recursos de reclamación de algunos operadores y Conadecus, los que deberán ser resueltos por la Corte Suprema.

Adicionalmente, en relación con la banda 3,5 GHz, SUBTEL emitió el 21 de junio de 2018 una decisión sobre las bandas de espectro 3,4-3,8 GHz 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), que fueron devueltos a SUBTEL a través del mecanismo de renuncia de la concesión, como se señaló anteriormente. El 3 de octubre de 2018, SUBTEL modificó la anterior citada resolución y resolvió liberar parte de ese espectro para proveer servicios fijos inalámbricos.

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 venció el 18 de febrero de 2019. A la fecha se encuentra pendiente la resolución del TDLC.

El 14 de enero de 2020, SUBTEL lanzó una consulta pública sobre la próxima subasta, para la recepción de comentarios hasta el 14 de febrero de 2020. SUBTEL tiene la intención de subastar concesiones por un plazo de 30 años en cuatro bandas: 20MHz estará disponible en la banda de 700MHz, 30MHz en la banda de AWS, 150 MHz en la banda de 3.5 GHz y 800 MHz en la banda de 28GHz.

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. El nuevo decreto tarifario para el período 2019-2024, que entra en vigencia retroactiva en mayo 2019, aún está en revisión de la Contraloría General de la República y supone una caída de 65% respecto al valor previo para alcanzar un valor de 1,3 CLP por minuto en horario normal.

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.

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 Nº 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 Nº 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 Nº 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" Nº 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 Nº 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 Nº 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 Nº 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 Nº 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 TelefoníaFija 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 existen diferentes organismos encargados de la toma de decisiones en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), entre ellos están el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), la Agencia Nacional del Espectro (ANE), la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Mediante la Ley 1341 del 30 de julio de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 se moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias y se crea un regulador único, con el propósito de incentivar la inversión en el sector y enfocarla en conectividad, generar mayor calidad y mayores servicios, así como unificar el marco regulatorio y fortalecer la televisión y radio públicas, dando un paso en la búsqueda de un sector más amplio que involucre el uso y apropiación de las TIC en todos los asuntos empresariales.

Asimismo, el artículo 10 de la Ley 1341 de 2009 establece el régimen de habilitación general para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, esta habilitación se entiende surtida formalmente, cuando el interesado se inscribe en el registro de TIC, dispuesto por el artículo 15 de la misma Ley. Con la reforma de dicha Ley introducida por la Ley 1978 de 2019, se incluye el servicio de televisión por suscripción como provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y, en virtud de lo dispuesto en el régimen de transición de esta última norma, los operadores que a la fecha de su publicación contaban con contratos de concesión para prestación de televisión, podrán acogerse a la habilitación general y prestar los servicios en un ambiente de neutralidad tecnológica. Además, se mantiene la condición de servicios públicos a cargo del Estado para los servicios de telecomunicaciones.

Igualmente, según el artículo 11 de la Ley 1341 de 2009, el uso del espectro requiere permiso previo, expreso y otorgado por el MinTIC. A partir de 2019, se amplía la vigencia del permiso del uso de espectro y su renovación de 10 a 20 años, y se dispone que el otorgamiento o renovación del permiso para utilizar un segmento del espectro radioeléctrico dará lugar al pago, a favor del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a cargo del titular del permiso. Esta contraprestación podrá pagarse parcialmente, hasta un 60% del monto total, mediante la ejecución de obligaciones de hacer, para ampliar la calidad, capacidad y cobertura del servicio, que beneficie a población pobre y vulnerable, o en zonas apartadas, en escuelas públicas ubicadas en zonas rurales y otras instituciones oficiales como centros de salud y bibliotecas públicas, así como prestar redes de emergencias.

Además, conforme lo dispuesto en el artículo 23 de la citada Ley 1341 de 2009 reformada en 2019, los operadores se encuentran habilitados, de manera general, para proveer redes y servicios de telecomunicaciones, en los que se incluye la prestación de Telefonía Móvil Celular, Telefonía Fija y servicios de acceso a internet. Por último, a partir del 26 de julio de 2019, en virtud del acogimiento al régimen de habilitación general y de lo dispuesto por el artículo 68 de la l citada Ley 1341 de 2009 reformada en 2019, se incluye en la prestación de servicios de telecomunicaciones el servicio de televisión por suscripción.

Por otro lado, 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.

Licencias

Los permisos de uso del espectro son los siguientes: A través de la resolución 597 de 2014 por la que se renovó el permiso para el uso del espectro en las bandas 835.020 MHz a 844.980 MHz, 846.510 MHz a 848.970, 880.020 a 889.980 MHz, 891.510 MHz a 893.970 MHz, 1870 MHz a 1877,5 MHz y 1950 MHz a 1957,5, hasta el 28 de marzo de 2024.

Con Resolución 2105 de 2011, le fue asignado a la Empresa el permiso para prestar servicios móviles con 15 MHz de espectro en la banda 1900 MHz adjudicados de acuerdo con las condiciones del proceso previsto en la Resolución 1157 de 2011. Con esta asignación, la Empresa cuenta con un total de 55 MHz de espectro para prestar servicios móviles distribuidos de la siguiente manera: 30 MHz en la banda en 1900 y 25 MHz en la banda 850.La duración del permiso otorgado en 2011, para el uso de 15 MHz en la banda 1900 es de 10 años contados a partir del 20 de octubre de 2011, prorrogables conforme con la Ley.

Del mismo modo, en el proceso de subasta de 4G, la Empresa obtuvo 30 MHz de espectro en la banda de 1710 MHz a 1755 MHz pareada con 2110 MHz a 2.155 MHz, recurso que quedó asignado mediante Resolución 2625 de 2013, con una vigencia de 10 años, confirmada mediante Resolución 4121 del 25 de octubre de 2013. La duración de esta licencia es de 10 años, prorrogables conforme con la Ley.

De acuerdo a la ley 1978 de 2019, o de modernización TIC, se amplió el periodo de duración de las licencias de uso del espectro en hasta 20 años. Así mismo esta ley establece que la contraprestación por el uso del espectro podrá pagarse parcialmente, hasta un 60% de la cantidad total, con la condición de ampliar la calidad, capacidad y cobertura del servicio en beneficio de población con escasos recursos, población que viva en zonas apartadas, para el uso de las escuelas públicas ubicadas en zonas rurales, para otras instituciones oficiales como pueden ser los centros de salud, bibliotecas públicas, así como prestar servicio para redes de emergencias.

En diciembre de 2019, el Ministerio TIC lanzó un proceso de subasta en las bandas de 700 MHz, 1900 MHz y 2500 MHz. Si

bien Telefónica participó en dicho proceso, decidió no adquirir permisos para el uso de espectro en dichas bandas, por el elevado costo del espectro y de las obligaciones asociadas al mismo.

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 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 pesos colombianos por minuto y 4,3 millones pesos colombianos/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 pesos colombianos por minuto y 9,8 millones pesos colombianos/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 2019 la CRC expidió resolución 5827, modificando la remuneración del Roaming Automático Nacional (RAN) y la metodología para remunerar servicio OMV. En RAN, el tráfico entrante en voz cursado con ese servicio será remunerado por el Proveedor de Red de Origen (el que hace uso de la instalación) al Proveedor de Red Visitada (Propietario de la red) por el valor de cargo de acceso móvil y no por cargo de RAN. Esto sólo aplica cuando el Proveedor de Red de Origen ha desplegado en conjunto 3 o menos sectores en tecnologías 2G o 3G.

En OMV, el valor del ingreso promedio (IPROM) en voz y datos sobre el cual se aplica el descuento pasa a ser calculado como el mínimo entre ingreso promedio por minuto (ARPM) de los últimos dos trimestres anteriores al del reporte de la información de ingresos y tráfico.

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.

Con la reforma en 2019 de Ley 1341 de 2009, se incluye el servicio de televisión por suscripción como provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y, en virtud de lo dispuesto en el régimen de transición, los operadores que, a la fecha de expedición de la esa última ley, contaban con contratos de concesión para prestación de televisión, pueden acogerse a la habilitación general y prestar los servicios en un ambiente de neutralidad tecnológica.

En ese sentido, la contraprestación por la provisión del servicio de televisión por suscripción se incorpora al régimen general de contraprestaciones establecido por la Ley por la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones a partir del 26 de julio de 2019, como fecha en la cual quedó formalizado el acogimiento al régimen de habilitación general.

Perú

Marco legislativo general

En Perú, la prestación de servicios de telecomunicaciones se rige por la Ley de Telecomunicaciones, su Reglamento General 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 Nº 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 Nº 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.

En noviembre de 2019, el Ejecutivo aprobó el Control Previo de Operaciones de Concentraciones Empresariales, aplicable para aquellas fusiones adquisiciones, constitución de empresas en común (*joint ventures*) o la adquisición de activos productivos de agentes económicos que produzcan efectos que restrinjan

la competencia en el territorio nacional. La norma entrará en vigencia en el mes de agosto de 2020.

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.

La renovación de concesiones de servicio telefónico fijo, vigentes por el momento hasta 2027, fueron denegadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones tras solicitud presentada en diciembre de 2013. Asimismo, se ha solicitado la renovación de la banda de 1900 MHz para todo Perú (excepto Lima y Callao), que expiró en 2018, y de otros servicios de telecomunicaciones. Relativo a estas solicitudes de renovación aún no hay decisión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aunque las concesiones se mantienen vigentes mientras los procedimientos están 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 2019 para servicios móviles y otros usos seleccionados en cada país.

EUROPA	Frecuencia	Ancho de banda (MHz)	Año de vencimiento
España	800 MHz	20	2031
	900 MHz	29,6	2030
	1800 MHz	40	2030
	1900 MHz (TDD)	5	2020 (1)
	2100 MHz	29,6	2020 (1)
	2600 MHz	40	2030
	2600 MHz	20 (2)	2030
	2600 MHz (TDD)	10 (3)	2030
	3,5 GHz	40	2020 (1)
	3,7 GHz (TDD)	50	2038
Reino Unido	800 MHz	20	Indefinido (4)
	900 MHz	34,8	Indefinido
	1800 MHz	11,6	Indefinido
	1900 MHz (TDD)	5	Indefinido
	2100 MHz	20	Indefinido
	2300 MHz (TDD)	40	Indefinido (4)
	3,5 GHz (TDD)	40	Indefinido (4)
Alemania	700 MHz	20	2033
	800 MHz	20	2025
	900 MHz	20	2033
	1800 MHz	20	2033
	1800 MHz	20	2025
	1900 MHz (TDD)	5	2025
	1900 MHz (TDD)	5	2020
	2000 MHz (TDD)	14,2	2025
	2100 MHz	39,6	2020
	2100 MHz	29,7	2025
	2600 MHz	60	2025
	2600 MHz (TDD)	20	2025
	3,5 GHz (TDD)	70	2040

(1) Vigencia inicial hasta 2020, con posibilidad de extender la concesión hasta el 18 de abril de 2030.
(2) Licencias regionales en Madrid y Melilla.
(3) Licencia nacional excluyendo dos regiones (Madrid y Melilla).
(4) Vigencia inicial de 20 años.

BRASIL	Frecuencia	Ancho de banda (MHz)	Año de vencimiento
Brasil (1)(2)	450 MHz	14 (3)	2027
	700 MHz	20	2029
	850 MHz	25 (4)	2020-2028 (5)
	900 MHz	5 (6)	2020-2023 (7)
	1800 MHz	20-50 (8)	2020-2023 (7)
	2100 MHz	20-30 (11)	2023
	2500 MHz	40 (9)	2027-2031 (10)

(1) Fecha de vencimiento considerada a partir de una vigencia inicial de 15 años, contemplándose otros 15 años de extensión en todas las licencias.
(2) Códigos regionales incluidos en el Apéndice 1.
(3) Estado de SP (ciudades con CN 13 a 19), MG y Nordeste (AL, CE, PB, PE, PI, RN y SE).
(4) Excepto en las regiones 2', 4', 6', 7', 7'' y 10.
(5) Licencias regionales vencen en diferentes fechas. Este plazo de vencimiento corresponde al segundo plazo de 15 años.
(6) Sólo en las regiones 3, 4, 4', 5, 6, 7, 8 y 9. Excluidos en las regiones 1, 2, 2', 5', 6', 7', 7'' y 10.
(7) Licencias regionales: fechas de vencimiento y renovación dependen de cada región.
(8) 20 MHz es el ancho de banda más común, pero es superior en determinadas regiones (hasta 50MHz).
(9) Licencia nacional de 40MHz, más Banda P (20 MHz) en determinadas áreas.
(10) Banda X vencerá en 2027 y Banda P en 2031.
(11) 30MHz en determinadas regiones.

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
	2600 MHz	30	2035 (1)
	3.5 GHz	50	Indefinido (2)
Chile	700 MHz	20	2045
	850 MHz	25	Indefinido
	1900 MHz	30	2032/2033 (3)
	2600 MHz	40	2043
	2600 MHz (TDD)	12	2038 (4)
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(5)	850 MHz (Reg. 1, 2, 3, 4)	20	2020/2022 (6)
	850 MHz (Monterrey y alrededores)	1,92	2020
	1900 MHz (Reg. 1)	40	2020
	1900 MHz (Reg. 2)	50	2019/2022 (7)
	1900 MHz (Reg. 3)	60	2019/2020 (8)
	1900 MHz (Reg. 4)	50	2019/2020 (9)
	1900 MHz (Reg. 5)	50	2021
	1900 MHz (Reg. 6)	60	2019/2021 (10)
	1900 MHz (Reg. 7)	60	2019/2020 (11)
	1900 MHz (Reg. 8 - Guerrero, Oaxaca, Puebla, Tlaxcala y Veracruz)	60	2019/2022 (12)
	1900 MHz (Reg. 9 - Mexico D.F.)	70	2019/2021 (13)
	2600 MHz	40	2019 (14)
Perú	450 MHz	10	2028

	700 MHz	30	2036
	850 MHz	25	2030 (15)
	900 MHz (Lima y Callao)	10	2028
	900 MHz (Resto de provincias)	16	2028
	1700 MHz/2100 MHz	40	2033
	1900 MHz (Lima y Callao)	25	2030
	1900 MHz (Resto de provincias)	25	2018 (16)
	3,5 GHz	50	2027
Uruguay	700 MHz	30	2037
	850 MHz	25	2024
	1900 MHz	20	2022/2024 (17)
	1900 MHz	40	2033
	2600 MHz	40	2045
Venezuela	850 MHz	25	2022
	1900 MHz	50	2022
	1700 MHz/2100 MHz	20	2022
	2600 MHz	40	2029
	3.5 GHz	50	2026
Costa Rica	850 MHz	10,6	2026
	1800 MHz	30	2026
	1800 MHz	20	2032
	2100 MHz	20	2026
	2100 MHz	20	2032
El Salvador	850 MHz	25	2038
	1900 MHz	30	2041

(1) Licencia cubriendo el 65% de la población.
(2) Sólo en 37 localidades.
(3) 20 MHz vencen en noviembre de 2032; 10 MHz en abril de 2033. Procesos en curso para devolver 10MHz en 2021 como resultado de la propuesta de SUBTEL (autoridad regulatoria chilena) para cumplir con la decisión de la Corte Suprema de junio de 2018 que obliga a los operadores a devolver determinada cantidad de espectro equivalente a la adquirida en la subasta de la banda 700MHz de junio de 2014.
(4) Sólo en Región Metropolitana.
(5) Códigos regionales incluidos en el Apéndice 2.
(6) 20 MHz vencen en 2020 en Regiones 1, 3 y 4. En Región 2 vencen 20 MHz en 2022.
(7) 20 MHz vencen en 31.12.2019; 40 MHz vencen en 31.06.2022.
(8) 20 MHz vencen en 31.12.2019; 40 MHz vencen en 31.12.2020.
(9) 10 MHz vencen en 31.12.2019; 40 MHz vencen en 31.12.2020.
(10) 10 MHz vencen en 31.12.2019; 50 MHz vencen en 31.12.2021.
(11) 10 MHz vencen en 31.12.2019; 50 MHz vencen en 31.12.2020.
(12) 10 MHz vencen en 31.12.2019; 50 MHz vencen en 30.06.2022.
(13) 10 MHz vencen en 31.12.2019; 60 MHz vencen en 31.12.2021.
(14) 40 MHz vencen en 31.12.2019.
*Las concesiones indicadas en los puntos (6) a (14) han sido objeto de renuncia por Pegaso PCS, SA DE CV, adelantándose su plazo de vencimiento a las fechas indicadas. Esta renuncia fue notificada a IFETEL el 21 de noviembre de 2019.
(15) Provincias de Lima y Callao: Fecha de vencimiento en marzo de 2030; resto de provincias en diciembre de 2030.
(16) Bajo revisión. Extensión solicitada el 30 de mayo de 2016. De conformidad con la normativa, la licencia mantiene su vigencia hasta que el Ministerio de Transporte y Comunicaciones lo decida.
(17) 10 MHz vencen en 2022; 10 MHz vencen en 2024.

Telefónica busca utilizar su espectro de la forma más eficiente, implementando LTE y LTE-Advanced cuando sea posible.

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 la red de transporte de acceso.

APÉNDICE 1

CONCESIONES DE ESPECTRO DE BRASIL: LEYENDA 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
7''	MS - Municipios del sector 22 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, Canápolis, Capinópolis, Carmo do Paranaíba, Carneirinhos, Centralina, Comendador Gomes, Conceição das Alagoas, Córrego Danta, Cruzeiro da Fortaleza, Delta, Frutal, Gurinhatã, Ibiraci, Igaratinga, Iguatama, Indianópolis, Ipiaçú, 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 los municipios integrantes del sector 22
22	MS - Municipio de Paranaíba
23	MT
24	TO y GO - excepto los Municipios integrantes del sector 25
25	GO - Municipios 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

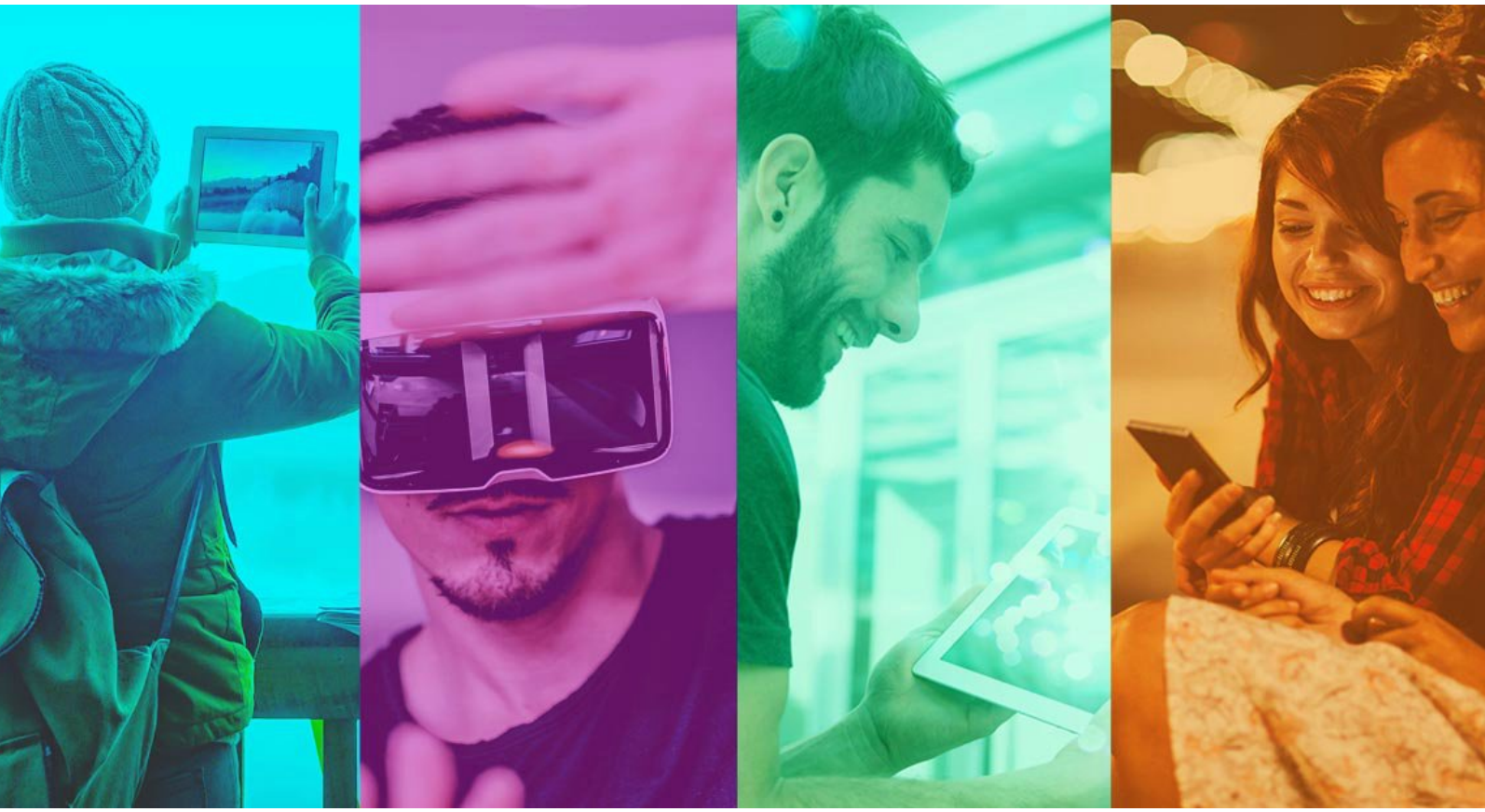
APÉNDICE 2

Concesiones 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

Telefónica

INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

2019



Índice

CAPÍTULO 1. ESTRATEGIA Y EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS

VISIÓN ESTRATÉGICA 8
1.1. Contexto 8
1.2. Misión, propósito, visión 9
1.3. Materialidad 10
1.3.1. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés
1.3.2. Aspectos materiales de nuestra actividad
1.3.3. Diálogo continuo
1.4. Estrategia de Telefónica: crecimiento, eficiencia y confianza 15
1.5. Organización de Telefónica 16
1.6. Principales magnitudes y presencia 17
1.6.1 Con sólidos resultados financieros
1.6.2. Evolución de la acción en 2019
1.6.3. Avanzando hacia un mundo más sostenible
1.6.4. Nuestras marcas
EVOLUCIÓN DE NUESTROS NEGOCIOS 22
1.7. Modelo de crecimiento: conectividad inclusiva y servicios digitales 22
1.8. Evolución de nuestros negocios 24
1.8.1. Principales aspectos del ejercicio 2019
1.8.2. Resultados consolidados 2019/2018
1.8.3. Análisis de los resultados
1.8.4. Resultados por segmentos 2019/2018
1.9. Innovación 57
1.9.1. Innovación Interna (*Core Innovation*)
1.9.2. Innovación Abierta
1.9.3. Innovación Sostenible

CAPÍTULO 2. EFICIENCIA Y CONFIANZA - ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

EFICIENCIA 62
2.1. Modelo de eficiencia de Telefónica 62
2.2. Gobernanza de la Sostenibilidad 64
2.3. Digitalización y Medioambiente 65
2.3.1. Gestión ambiental
2.3.2. Energía y cambio climático
2.3.3. Economía circular
2.3.4. Digitalización y servicios Ecosmart
2.3.5. Hitos 2019 y retos 2020
2.3.6. Principales indicadores

2.4. Las Personas en la Transformación Digital 84
2.4.1. Diversidad e inclusión, nuestro punto de partida
2.4.2. Desarrollo de capacidades digitales para el futuro
2.4.3. La atracción del mejor talento: la única forma de asegurar el futuro
2.4.4. Nuevas formas de trabajo para una nueva Telefónica
2.4.5. Compromiso y motivación de nuestras personas
2.4.6. Hitos 2019 y retos 2020

CONFIANZA 91
2.5. Bienestar del empleado 91
2.5.1 Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva
2.5.2. Brecha salarial y remuneraciones medias
2.5.3. El diálogo social como puente entre trabajadores y empresa
2.5.4. Equilibrio de la vida personal y laboral
2.5.5. Seguridad y salud del empleado
2.5.6. Sistemas de gestión: prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales
2.5.7. Formación y representación de los empleados
2.5.8. *Engagement* con nuestros proveedores
2.5.9. Cultura que vela por la salud mental y el bienestar completo
2.5.10. Indicadores de seguridad y salud laboral
2.5.11. Principales Indicadores
2.6. Clientes 148
2.6.1. La confianza como base de la relación con nuestros clientes
2.6.2. Hitos 2019 y retos 2020
2.7. Confianza Digital 152
2.7.1. Estrategia
2.7.2. Privacidad
2.7.3. Seguridad
2.7.4. Inteligencia Artificial
2.7.5. Uso responsable de la Tecnología
2.7.6. Control interno
2.7.7. Formación y concienciación
2.7.8. Relación con los grupos de interés
2.7.9. Hitos 2019 y retos 2020
2.8. Ética y Cumplimiento 171
2.8.1. Gobernanza en Ética
2.8.2. Principios de Negocio Responsable y políticas más relevantes
2.8.3. Cumplimiento
2.8.4. Formación
2.8.5. Mecanismos de reclamación y remedio: canales de consulta y denuncia
2.8.6. Control Interno
2.8.7. Neutralidad Política
2.8.8. Comunicación Responsable
2.8.9. Hitos 2019 y retos 2020

2.9. Los proveedores, nuestros aliados 181
2.9.1. Un modelo de compras sostenible
2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos
2.9.3. Promovemos la colaboración y el *engagement*
2.9.4. Hitos 2019 y retos 2020
2.10. Derechos Humanos 190
2.10.1. La gobernanza de Telefónica en materia de derechos humanos
2.10.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia
2.10.3. Evaluaciones de impacto específicas
2.10.4. Hitos 2019 y retos 2020
2.11. Nuestra contribución a las comunidades: Impactos y ODS 198
2.11.1. Evaluación de nuestra contribución e impacto
2.11.2. Comprometidos con conectar a todos sin dejar a nadie atrás e impulsar el desarrollo del mundo digital
2.11.3. Impulsamos el crecimiento económico y la igualdad de oportunidades
2.11.4. Protegiendo el medioambiente y fomentando el desarrollo de sociedades más sostenibles
2.11.5. Nuestra contribución a la educación del futuro
2.12. Anexo 208
2.12.1. Grupos de interés de Telefónica
2.12.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés
2.12.3. Matrices de materialidad - Visión por grupos de interés
2.12.4. Asuntos materiales analizados
2.12.5. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera
2.12.6. Principios para la elaboración del estado de información no financiera
2.12.7. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas
2.12.8. Analistas y rankings
2.12.9. Colaboración con otras asociaciones
2.12.10. Tabla de divulgaciones financieras relacionadas con el clima (TCFD)
2.12.11. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI

CAPÍTULO 3. RIESGOS

RIESGOS E INCERTIDUMBRES A LOS QUE SE ENFRENTA LA COMPAÑÍA 246
3.1. Modelo de Gestión y Control de Riesgos 246
3.1.1. Introducción y marcos de referencia
3.1.2. Gobierno de la Gestión de Riesgos
3.1.3. Tolerancia o Apetito al Riesgo
3.1.4. Proceso de Gestión de Riesgos
3.1.5. Perspectivas del Modelo de Gestión de Riesgos
3.1.6. Digitalización de la Gestión de Riesgos
3.2. Mapa de Riesgos y Perfil de Riesgos 253
3.2.1. Priorización de los Riesgos

3.3. Riesgos e incertidumbres a los que se enfrenta la Compañía 257

CAPITULO 4. INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2019 y Perspectivas para 2020 267
4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo
4.1.2. Mejora continua del Gobierno Corporativo
4.1.3. Cuestiones clave del Consejo de Administración
4.2. Estructura de la propiedad 271
4.2.1. Capital social
4.2.2. Accionistas Significativos
4.2.3. Participación accionarial de los Consejeros
4.3. Junta General de Accionistas 276
4.3.1. Derechos de los accionistas
4.3.2. Diálogo con los accionistas
4.3.3. Principales aspectos de la Junta General de Accionistas 2019
4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración 283
4.4.1. Estructura del Consejo de Administración (dimensión, composición, diversidad, procedimiento de selección de Consejeros)
4.4.2 Equipo directivo
4.5. Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés 312
4.5.1. Operaciones vinculadas
4.5.2. Conflictos de interés
4.6. Remuneraciones 315
4.6.1. Principios de la política de remuneraciones
4.6.2. Lo que hacemos
4.6.3. Proceso de determinación de la política de remuneraciones y Órganos de la Compañía
4.6.4. Trabajos desarrollados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno
4.6.5. Política de Remuneraciones de Telefónica aplicable en 2020
4.6.6. Remuneración de los consejeros ejecutivos en 2020
4.6.7. Remuneración de los consejeros en su condición de tales en 2020
4.6.8. Aplicación de la política de remuneraciones en 2019
4.6.9. Alineación del sistema retributivo con el Perfil de Riesgo
4.6.10. Remuneraciones de lo miembros de la Alta Dirección (no Consejeros)
4.7. Sistema de Control y Gestión de Riesgos 336
4.8. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF) 337
4.8.1. Entorno de control
4.8.2. Evaluación de Riesgos de la Información Financiera
4.8.3. Actividades de Control
4.8.4. Información y Comunicación
4.8.5. Supervisión del funcionamiento del Sistema
4.8.6. Informe del Auditor Externo
4.9. Información adicional de Gobierno Corporativo 348
4.9.1. Anexo Estadístico IAGC

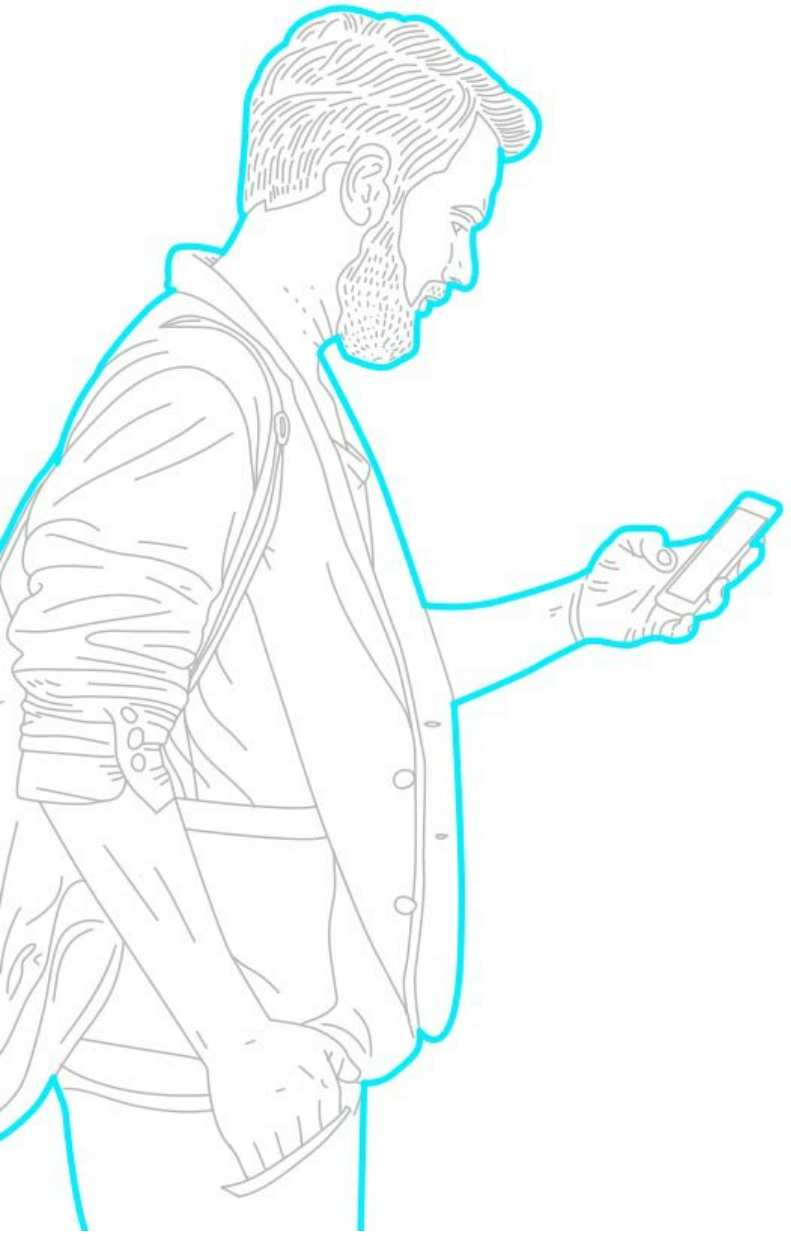
4.9.2. Anexo Estadístico IAR
4.9.3. Otras Informaciones de interés

CAPÍTULO 5. OTRA INFORMACIÓN

5.1. Liquidez y recursos de capital 392
5.2. Acciones propias 394
5.3. Acontecimientos posteriores 395
5.4. Información sobre el período medio de pago de las compañías españolas 396
5.6. Glosario 397

Capítulo 1

Estrategia y evolución de los negocios



Visión Estratégica

1.1. Contexto
1.2. Misión, propósito, visión
1.3. Materialidad
1.4. Estrategia de Telefónica: Crecimiento, eficiencia y confianza
1.5. Organización de Telefónica
1.6. Principales magnitudes y presencia

Crecimiento: evolución de nuestros negocios

1.7. Modelo de crecimiento
1.8. Evolución de nuestros negocios
1.9. Innovación

VISIÓN ESTRATÉGICA

1.1. Contexto GRI 102-15

En el contexto de nuestra industria, nos movemos en un sector muy dinámico con un crecimiento sostenido, con la previsión de que la **'Industria 4.0' genere billones de euros de valor**, un avance imparable y sociedades cada vez más inteligentes gracias a:

- **Una acumulación de tecnología** sin precedentes que cambia la forma de hacer las cosas (los denominados 'espacios inteligentes').
- **Todo y todos conectados** e, incluso, hiperconectados (coches, ciudades, personas, ...).
- **Un crecimiento exponencial de los datos digitales** que describen lo que son y hacen las cosas y las personas. Las nuevas tecnologías, como la Inteligencia Artificial y Cognitiva, nos permitirán predecir su comportamiento.

Al mismo tiempo, se acentúan las desigualdades en el mundo, se multiplican los retos demográficos, laborales y ambientales y crece la preocupación por las noticias falsas, la privacidad... Por primera vez en diez años, los cinco principales riesgos globales en términos de probabilidad de ocurrencia se dan en el frente ambiental. Les siguen los fraudes y robos de datos y los ciberataques (Fuente: Riesgos Globales 2020 - Foro Económico Mundial).

La revolución digital está en el origen de algunos de estos retos e implica importantes dilemas éticos que plantean una responsabilidad ineludible para el sector. Al mismo tiempo, las nuevas tecnologías pueden ayudar a solucionar problemas que hasta ahora no tenían respuesta y procurar un progreso justo e inclusivo.

Estas sociedades han de poder abordar los citados retos económicos, sociales y ambientales y para ello, las personas confían en las compañías.

Así, se plantea una evolución de los modelos actuales hacia un 'capitalismo de stakeholders', en el que el propósito es que las empresas tengan como eje central y transversal la colaboración con todos sus grupos de interés en la creación de valor compartido y sostenido, en línea con lo recogido en el Foro de Davos 2020 (Fuente: Manifiesto de Davos 2020: 'El propósito universal de las empresas en la cuarta revolución industrial') en el marco de la Industria 4.0.

Las empresas de telecomunicaciones, como proveedores universales de conectividad y tecnología, estamos llamadas a jugar un papel clave en esta revolución. Estamos acometiendo una metamorfosis hacia las redes de nueva generación, tanto en sus redes fijas con una transición hacia la fibra, como en sus redes móviles con la evolución hacia el 5G, en un momento además en el que el sector está sometido a un elevado nivel de competencia. Como consecuencia, nos encontramos en un momento en el que el statu quo de nuestra industria está cambiando a un ritmo cada vez más intenso, lo que trae consigo el reto de buscar nuevos modelos que se adapten a las nuevas reglas de juego.

1.2. Misión, propósito, visión GRI 102-14

La misión de Telefónica es hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas.

Esto implica humanizar la tecnología, ponerla al servicio de las personas. Y nos comprometemos a hacerlo de acuerdo con los valores que definen a nuestra 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.
- **Somos retadores.** Ofrecemos soluciones innovadoras, transformamos y simplificamos la vida de las personas. Y no nos conformamos: estamos siempre dispuestos a cambiar para hacerlo mejor.
- **Somos confiables.** Trabajamos de manera honesta, sencilla y comprometida, ofreciendo una conexión segura y de calidad. Seguimos aquí después de casi 100 años adaptándonos a lo que nuestros clientes necesitan.

1.3. Materialidad

1.3.1. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés GRI 102-43, 102-21

En 2019 continuamos con el proceso de transformación y simplificación del Grupo para así poder dar respuesta ágil a los retos a los que nos enfrentamos tanto a nivel económico como social y ambiental.

La complejidad e interrelación de los retos hace que sea imprescindible la conexión y la colaboración con nuestros grupos de interés. Por ello, es preciso contar con un proceso de diálogo que permita conocer y entender a los distintos actores y factores que intervienen, su nivel de relevancia y expectativas, así como buscar espacios comunes donde trabajar conjuntamente para resolver dichos retos.

Con el fin de facilitar ese diálogo e incorporar las demandas de los grupos de interés a la toma de decisiones estratégicas de la Compañía, en 2016 establecimos el Panel de Negocio Responsable. En él están representados nuestros principales grupos, tanto a nivel local como global.

El Panel se articula en dos niveles, logrando así mayor representatividad, flexibilidad y cercanía a nuestros grupos con independencia de la geografía en que se encuentren:

- **Panel Asesor,** compuesto por un número reducido de representantes de cada grupo de interés, donde se produce un debate cualitativo y en profundidad sobre los diferentes aspectos materiales. A finales de 2019 el Panel estaba compuesto por 11 organizaciones (Allianz Global Investors, Bankia, CCOO, eRevalue, Ericsson, Gestamp, KREAB, OCU, UGT, Unicef, WBCSD) representantes de las categorías de grupos de interés: clientes, empleados, socios estratégicos y proveedores, accionistas e inversores. Para más detalle consultar el capítulo 2.12. Anexo.

- **Panel Extendido,** integrado por un número representativo de grupos de interés a nivel local y global, que permite el análisis cuantitativo de temas materiales y de tendencias. En 2019 multiplicamos por cinco la participación del Panel de 2018, logrando así la participación más alta en los cuatro años de vida del panel (más de 100.000 participantes).

Participación de los Grupos de Interés



Peso de los Grupos de Interés



El Panel refuerza la relación que las operadoras tienen en el marco de su gestión diaria con estos grupos en sus respectivos países. Ambas actuaciones están coordinadas y se realimentan entre sí. El capítulo 2.12. Anexo recoge de forma gráfica y detallada las diferentes formas de relación con nuestros grupos de interés. Esto nos permite sentar las bases para trabajar de forma conjunta por la sociedad del mañana.

1.3.2 Aspectos materiales de nuestra actividad

GRI 102-34, 102-44, 102-47

El diálogo con los grupos de interés es la base principal para identificar los aspectos materiales y definir nuestra matriz de materialidad.

Apoyándonos en el Panel de Negocio Responsable y en base a una metodología desarrollada internamente e implementada y validada por Ipsos (compañía multinacional de investigación de mercados), hemos actualizado el ejercicio de materialidad realizado hace cuatro años.

Dicha metodología permite obtener la matriz de materialidad de acuerdo con las directrices marcadas por el estándar de reporte no financiero GRI (*Global Reporting Initiative*) en su versión *G4 Guidelines.* Según estas directrices, el análisis de materialidad debe considerar aspectos que reflejen el impacto de la Compañía en temas económicos, medioambientales y

sociales y cómo esos temas influencian la toma de decisiones con respecto a Telefónica.

La matriz resultante según esta metodología nos permite tener un análisis desde una perspectiva global, pero también a nivel local y por grupo de interés (consultar las matrices por grupo de interés en el apartado 2.12 Anexo). Asimismo, hemos identificado la brecha existente entre la valoración de los grupos de interés y la estrategia de la Compañía: algo que servirá como input en el Plan de Negocio Responsable. Adicionalmente a la matriz de materialidad y gracias al análisis realizado, podemos conocer nuestro desempeño en sostenibilidad, la situación versus la competencia y la reputación de Telefónica por cada grupo de interés y geografía.

El proceso seguido se recoge en las siguientes fases:

A. Mapeo y validación de los grupos de interés a invitar, buscando la representatividad y exhaustividad en cada mercado y grupo de interés. Se completó un mapa de 111.119 participantes en total.

B. Identificación de asuntos materiales a evaluar: Trabajo interno en base a los estándares de referencia como GRI 101: *Foundation* 2016, *Integrated Reporting Council* (IIRC), AA1000AP de AccountAbiliity, la Norma ISO 26000, los Principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Asimismo, consideramos los inputs recibidos de los principales analistas e índices financieros, así como los criterios que toman como referencia factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG por sus siglas en inglés), y las conclusiones derivadas de los paneles celebrados con anterioridad.

Se identificaron 69 asuntos materiales, consolidados en 18 temáticas y 7 dimensiones. Esto ha facilitado la revisión en profundidad del proceso de materialidad, ganando en comprensión y granularidad de los aspectos materiales identificados. (Ver 2.12 Anexo)

C. Consulta a los grupos de interés. Dada la dimensión de la muestra se realizó a través de un cuestionario online, donde se evaluó la importancia que nuestros grupos dan a los 69 asuntos materiales, así como el impacto que la actuación de Telefónica tiene en los comportamientos y decisiones de dichos grupos.

La consulta se realizó a finales de 2019 en 11 países del Grupo: Alemania*, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, España, México, Perú, Reino Unido y Venezuela.

(* En Alemania no se ha podido entrevistar a clientes ni empleados.)

De los más de 111.000 invitados, participaron activamente más de 4.000 personas, lo que supone una tasa de respuesta del 4%. Una tasa relevante dada la modalidad de consulta.

En esta fase se consultó también a 75 altos directivos para identificar *gaps* entre expectativas y estrategia, alineando así la sostenibilidad al negocio.

D. Análisis y validación de datos. Los datos han sido analizados y revisados por Ipsos; realizando posteriormente su validación interna y externa. En el primer caso se han presentado a la Comisión del Consejo de Administración Sostenibilidad y Calidad, así como a todas las áreas a nivel global y local que participaron en la definición del estudio.

La validación externa se realizó a través del Panel Asesor en la sesión celebrada a finales de enero de 2020. Esto nos ha permitido completar con opiniones cualitativas el ejercicio realizado, aspecto especialmente relevante dada el área tan estrecha en la que se mueve la matriz de materialidad resultante. El desempeño percibido de Telefónica -eje horizontal- oscila entre 6,55 y 7,88; mientras que la importancia declarada de los asuntos materiales se mueve entre 7,75 y 9,25. Ambos ejes en una escala de 0-10. Esto constata que todos los asuntos sometidos a la valoración de los grupos de interés son altamente relevantes para Telefónica.

E. Matriz de materialidad. El proceso seguido nos ofrece como resultado una matriz de materialidad desde una perspectiva global, donde también es posible conocer la valoración dada por cada una de las diferentes categorías de grupos de interés en los diferentes países donde operamos.

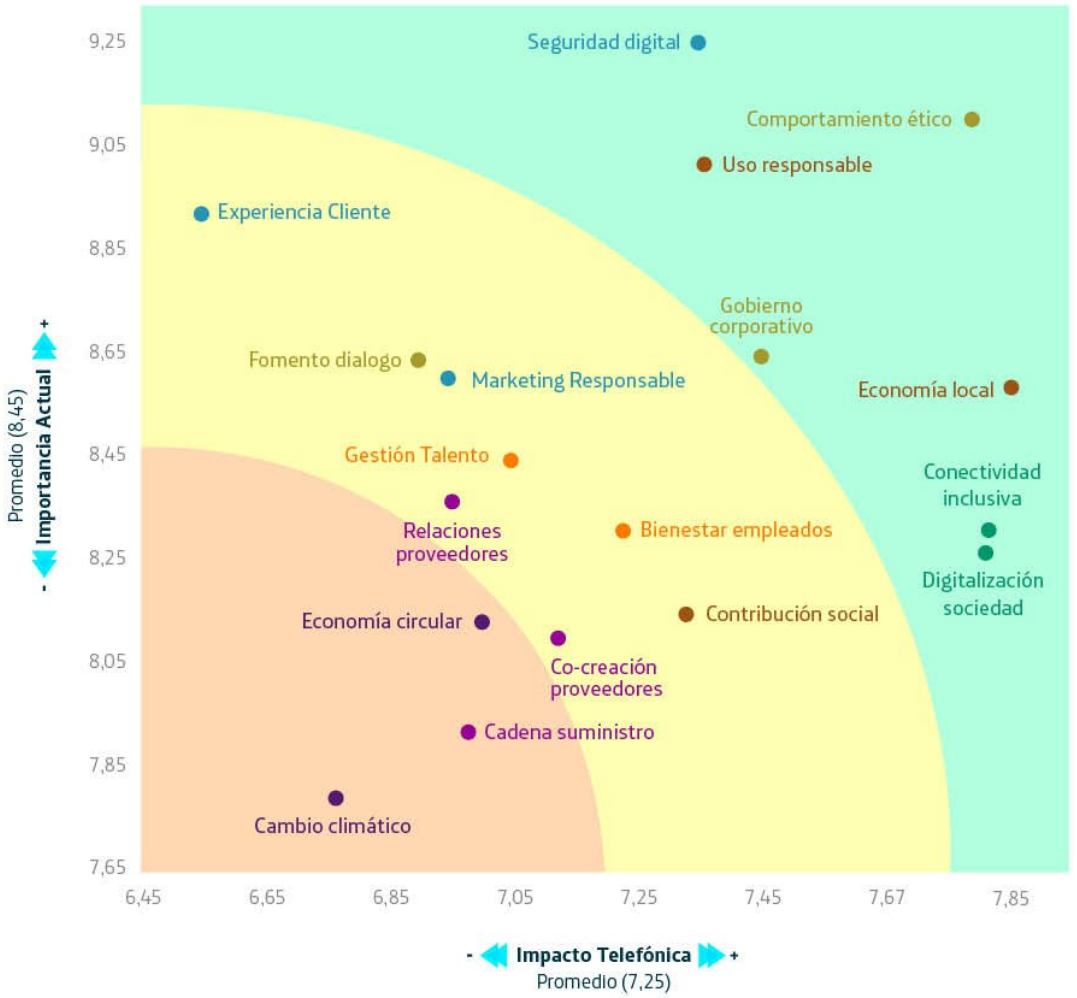
Para obtener resultados representativos se realizaron dos ponderaciones:

- Muestra de cada país, ponderada en función de su contribución a los ingresos totales de la Compañía,
- Muestra de los grupos de interés, ponderados según tres criterios: impacto en el negocio, nivel de relación e influencia del colectivo sobre otros. Este ejercicio se realizó internamente y contó con el soporte metodológico de IPSOS y Ernst & Young.

Como resultado, se obtuvo la siguiente Matriz de Materialidad como principal producto del proceso.

Matriz de materialidad

Consolidado total de grupos de interés y países
(n=4.092)



Relación con el cliente
- Experiencia de Cliente
- Productos y servicios éticos y sostenibles, adecuados a las demandas de los clientes
- Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales

Ética empresarial y Gobierno Corporativo
- Comportamiento ético y responsable
- Gobierno corporativo
- Fomente el dialogo con grupos de interés

Gestión del capital humano
- Gestión adecuada del talento
- Bienestar del empleado

Conectando a toda la sociedad
- Conectividad fiable e inclusiva
- Agente clave en la transición digital de la sociedad

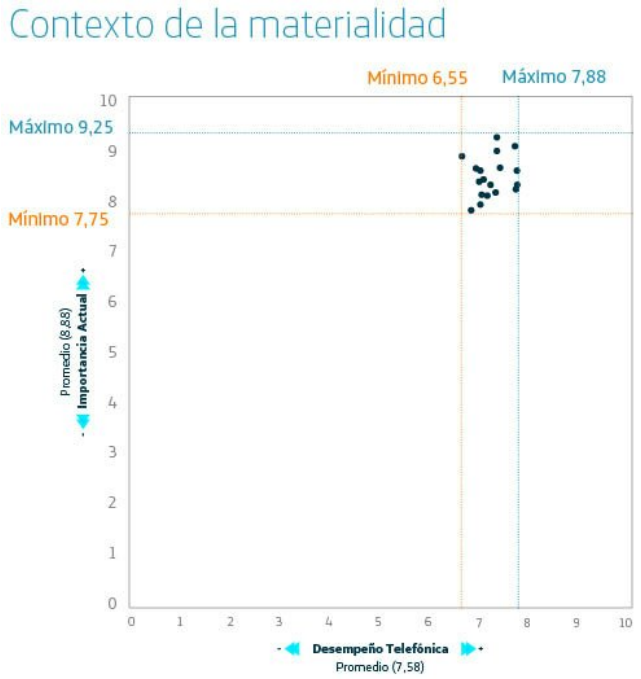
Relación responsable con socios y proveedores
- Establezca relaciones éticas y justas con proveedores
- Promueva la gestión responsable en toda la cadena de suministro
- Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores

Cambio climático y medio ambiente
- Cambio climático
- Economía circular

Impacto en la sociedad
- Contribución a la economía local
- Contribución social
- Uso responsable de la tecnología

F. Principales conclusiones

Tanto la importancia atribuida por los grupos de interés a cada tema material como la influencia que en sus decisiones tiene el desempeño de Telefónica en cada aspecto material, debe señalarse que todos ellos son importantes, concentrándose todos los aspectos materiales en un cuadrante muy reducido.



Importancia: Los temas más importantes para los grupos de interés de Telefónica en su conjunto son:

- Seguridad digital (9,25)
- Comportamiento ético (9,10)
- Uso responsable de la tecnología (9,01)
- Promesa cliente (8,90)

El impacto percibido de Telefónica es de moderado a positivo, superando los 6,55 puntos en todos los temas. Los aspectos más valorados son:

- Economía circular (7,88)
- Conectividad inclusiva (7,85)
- Digitalización de la sociedad (7,84)

La evolución del desempeño de Telefónica se considera estable en comparación con el año pasado, destacando una mejora significativa en el aspecto de cambio climático. En comparación con otras empresas del sector de telecomunicaciones, los consultados piensan que el impacto de Telefónica es similar (alrededor del 60% en la mayoría de los aspectos) o mejor (superior al 35% en todos los aspectos, excepto en Relaciones con el cliente y Relaciones con proveedores).

Este proceso de consulta nos ha permitido medir la reputación de Telefónica con un alcance 360º entre el público informado. La reputación general de la Compañía es buena habiendo obtenido un 7,5 sobre 10. Los empleados (8,17) y la alta dirección (8,0) son los que mejor impresión tienen de la Compañía; mientras que las entidades gubernamentales y organismos reguladores (6,67) junto con los clientes residenciales (6,67) son los más críticos.

1.3.3. Diálogo continuo

En relación con el diálogo continuo, forma parte de la operación cotidiana y se construye a partir de cada una de las interacciones que los grupos de interés tienen a través de distintos canales establecidos para tal fin.

A partir de 2019 incorporamos el principio de impacto al análisis de materialidad y a la relación continua con los grupos de interés. Se ha puesto foco en la monitorización continua de los principales canales de diálogo con los grupos de interés más relevantes, lo que nos permite medir el impacto de nuestra relación y compromiso con ellos. De esta forma es posible establecer planes de acción para dar respuesta a las necesidades, potenciando impactos positivos y mitigando aquellos que sean negativos.

Se destacan a continuación los principales canales de diálogo:

Grupo de interés	Canal de diálogo	KPI de impacto	KPI
Clientes	App Mi Movistar	Usuarios activos a 90 días	28.695.757
	Contact Center Movistar España (1004)	Clientes únicos atendidos (promedio anual)	1.195.931
	Canales Digitales	Total de Clientes (promedio anual)	2.482.074
Empleados	eNPS	% Tasa respuesta	77%
	Workplace	% de usuarios activos mensuales	79%
Socios estratégicos proveedores	Consulta anual a grupos de interés	Nivel de confianza declarado	82%
Accionistas e Inversores Institucionales	Junta General de Accionistas	Número de accionistas asistentes	369
	Actividades de *engagement*	Número de actividades de *engagement*	23 encuentros con accionistas minoritarios 15 roadshows (inversores institucionales) 14 conferencias (inversores institucionales)
		Número de accionistas e inversores institucionales contactados	Aproximadamente 500 accionistas minoritarios Aproximadamente 650 inversores institucionales
Sociedad	Reputación	Cantidad de entrevistas realizadas Reptrak	24200 Entrevistas
	RRSS	Nº Followers de las cuentas exclusivas de @Telefonica (Linkedin, Twitter, Facebook e Instagram)	1,78 millones de followers
Entidades gubernamentales y reguladores	Reuniones instituciones Unión Europea	Cantidad de reuniones (promedio vs. sector)	10 (+ 30%)
Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación	Notas de prensa, Entrevsitas, Convocatorias y atención a medios de comunicación	Gestiones de Comunicación (vs. 2018)	6956 (+ 10%)

1.4. Estrategia de Telefónica: Crecimiento, eficiencia y confianza GRI 102-14

La estrategia de Telefónica para hacer frente a nuestra misión se resume en tres pilares fundamentales que van a dar respuesta a las necesidades de nuestros grupos de interés de forma sostenible en el largo plazo.

Crecimiento. Telefónica tiene en cuenta a personas de todos los estratos sociales y es respetuoso con el entorno. Conscientes de la importancia de las nuevas tecnologías para garantizar un desarrollo económico justo, nos preocupamos de reducir la brecha digital. En paralelo desarrollamos servicios específicos con impacto positivo en el medioambiente que nos permiten aumentar nuestros ingresos, al tiempo que ayudamos a avanzar hacia una economía baja en carbono. Pero no solo eso, el componente sostenible forma ya parte de nuestras redes -alimentadas al 100% en nuestros cuatro mercados principales con electricidad renovable- y también de las soluciones digitales basadas en Big Data e Inteligencia Artificial, garantizando desde el diseño aspectos como la ética y la privacidad.

Eficiencia. Cuando hablamos de eficiencia en Telefónica, la prioridad son los clientes: queremos ofrecerles una experiencia más simple y totalmente digital. La digitalización de nuestros procesos nos permite, al mismo tiempo, generar ahorros. Todo ello soportado por las mejores redes del mercado, en calidad y eficiencia energética (la fibra es un 85% más eficiente que el cobre), libres de legados y preparadas para el 5G.

Confianza. La confianza es el punto clave de cualquier negocio de futuro. Y en nuestro sector se construye priorizando la satisfacción de los clientes y se extiende a los demás grupos de interés. Hemos de demostrar que somos relevantes para todos ellos teniendo en cuenta aspectos como el comportamiento ético, la ciberseguridad (parte diferencial de nuestra relación con el cliente), el uso responsable de la tecnología y el gobierno corporativo.

Con crecimiento, eficiencia y confianza vamos a conseguir dar respuesta a las necesidades de nuestros grupos de interés:

- Ofreciendo a nuestros **clientes** los servicios que necesitan para la transición digital y energética y construyendo con ellos relaciones de largo plazo basadas en la confianza.
- Compartiendo nuestro propósito con nuestros **empleados**, a la vez que les permitimos desarrollar sus capacidades digitales y ayudar a los clientes desde unos valores compartidos.
- Siendo habilitadores clave para el progreso de las **sociedades,** favoreciendo una transición digital justa e inclusiva.
- Creando valor de manera compartida y responsable con nuestros **socios**.
- Dando a nuestros **accionistas** crecimiento y eficiencia a largo plazo.

El triángulo que forman el crecimiento, la eficiencia y la confianza como vértices de un negocio sostenible está detrás de la estrategia de la Compañía que presentamos el 27 de noviembre de 2019 con cinco decisiones estratégicas, foco en nuestros cuatro mercados clave (España, Brasil, Reino Unido y Alemania): la creación de Telefónica Tech para impulsar el crecimiento de los servicios digitales de IoT/Big Data, cloud y ciberseguridad y captar interés inversor; la creación de Telefónica Infra para aflorar el valor de activos de telecomunicaciones; el spin-off operativo de Hispam para unificar gestión, capturar sinergias operativas y atraer inversión y, por último, la reorganización del centro corporativo para adaptarlo a la Nueva Telefónica.

La organización resultante nos permitirá mejorar el servicio a nuestros clientes, además de crecer y aprovechar las escalas y sinergias del Grupo.

1.5. Organización de Telefónica GRI 102-2

La nueva organización de Telefónica, presentada el 27 de noviembre de 2019, persigue responder a la necesidad de ganar agilidad en la implementación de los cambios necesarios para dar un mejor servicio a los clientes y aprovechar las escalas y sinergias del Grupo.

El centro corporativo pasa a focalizarse en aquellas actividades que aportan un valor diferencial al resto de unidades y que nos permiten capturar el valor de la escala, eliminando algunas duplicidades existentes con las estructuras de los países. Asimismo, incrementamos nuestro nivel de ambición en los planes de simplificación y digitalización de las operaciones.



.Telefónica España, Alemania, Reino Unido y Brasil:

Focalización de los recursos en los mercados de más valor, priorizando la inversión para la modernización y despliegue de la Red, así como para la digitalización de la Compañía, que permita mejorar el servicio y la atención a los clientes y capturar eficiencias.

Telefónica Tech:

Unidad que aglutina los negocios digitales con alto potencial de crecimiento y que pretende ser el socio que acompañe a otras compañías en su transformación digital. Inicialmente esta unidad desarrolla tres negocios: Ciberseguridad, Cloud, IoT/Big Data.

En Telefónica Tech se integran las unidades dedicadas actualmente a la prestación de los citados servicios, con el fin de focalizar aún más la gestión y conseguir la escala que permita atraer el talento tecnológico adecuado. Con procesos más ágiles, eficientes y la palanca que puede dar la incorporación de nuevos socios, se quiere acelerar de forma exponencial el crecimiento de estos negocios.

Esta unidad será la que entregue la oferta de valor que los equipos comerciales de cada país ofrecerán a los clientes. También se pretende exportar la propuesta a otros países en los que Telefónica no está presente mediante acuerdos con otras compañías.

Además, esta unidad se podrá expandir en el futuro si aparecen nuevas oportunidades de negocio con dicho potencial. Del mismo modo está abierta a adquisiciones que complementen el portafolio.

Telefónica Infra:

Con el 50,01% de Telxius como primer activo, Telefónica Infra aglutina las participaciones accionariales de Telefónica en vehículos de infraestructuras de comunicaciones, dando servicio a terceros operadores e incorporando socios.

Por medio de Telefónica Infra, Telefónica persigue poner en valor un portafolio único de activos, enfocándose en el desarrollo y monetización de torres, sistemas de antenas distribuidas, *data centers* -incluido EDGE-, proyectos *greenfield* de fibra o cables submarinos, entre otros.

Con una filosofía amplia de acuerdos, Telefónica Infra está abierta a distintos esquemas de participación accionarial (mayoritaria o minoritaria), y a los mejores socios para cada uno de los tipos de activo.

Telefónica Hispam:

Unidad que aglutina los negocios en el resto de países de Latinoamérica, salvo Brasil, con un equipo de gestión específico y diferente al del resto del grupo, que tendrá como objetivo fundamental la atracción de inversores y la obtención de potenciales sinergias con otros agentes de los mercados, con una filosofía de garantizar y maximizar el servicio que ofrece a sus clientes.

Centro Corporativo:

El centro corporativo permitirá maximizar las sinergias entre todas las unidades y cristalizar el valor de la escala de Telefónica.

Para acceder a la información completa sobre los órganos de gobierno y ejecutivos de Telefónica, ver Capítulo 4 Informe Anual de Gobierno Corporativo, subcapítulos 4.1. Principales aspectos de gobierno corporativo en 2019 y perspectivas para 2020, 4.4. Estructura organizativa de los órganos de administración, 4.4.1. Consejo de Administración y 4.4.2. Equipo Directivo.

1.6. Principales magnitudes y presencia GRI-102-5, 102-6, 102-7

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 por lo 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 2019 ofreció sus servicios en 14 países, con 344 millones de accesos en todo el mundo y presencia en 34 países en los que poseemos y operamos nuestra propia red IP global.

2019	Ingresos de operadora (millones de euros)	Accesos en total (miles)
España	12.767	41.838
Alemania	7.399	48.258
Reino Unido	7.109	34.860
Brasil	10.035	93.732
Hispam Norte (Colombia, México, Centroamérica*, Ecuador y Venezuela)	3.795	64.266
Hispam Sur (Argentina, Chile, Perú y Uruguay)	6.384	50.852

* Se excluyen de Centroamérica tras el cierre de su venta: Telefónica Panamá desde el 1 de septiembre de 2019, Telefónica Nicaragua desde el 1 de mayo de 2019 y Telefónica Guatemala desde el 1 de enero de 2019. Las ventas de Telefónica Costa Rica y Telefónica El Salvador están pendientes de aprobación regulatoria.

1.6.1. Con sólidos resultados financieros

	2019	Crecimiento anual orgánico
Ingresos (millones de euros)	48.422	3,2%
OIBDA (millones de euros)	15.119	1,9%
Margen OIBDA	31,2%	-0,4 p.p.
CapEx (millones de euros)	8.784	4,0%
Flujo de caja operativo (OIBDA- CapEx millones de euros)	6.335	0,1%

	2019	Crecimiento anual reportado
Deuda financiera neta (millones de euros)	37.744	-8,1%
Flujo de caja libre (millones de euros)	5.912	20,6%

1.6.2. Evolución de la acción en 2019

Telefónica 2019

Evolución de la acción
(TEF & IBEx-35 & DJ TELCO)



Datos acción

Cierre (€)	6,23
Máximo 52 semanas (€)	7,90
Mínimo 52 semanas (€)	5,86
Volumen medio diario (mill. Acciones; BME)	21,41
Número acciones (millones)	5.192
Capitalización (millones de €)	32.331

Recomendaciones analistas

Comprar	54%
Mantener	40%
Vender	6%

Fuente: Bloomberg.

Precio objetivo

8,33 €/acción

Remuneración / Rentabilidad total al accionista

0,4€/acción en efectivo

- 0,2€ 19 de diciembre 2019
- 0,2€ junio 2020
- Pagados en efectivo en 2019
  - 0,2€ el 20 de junio y 0,2€ el 19 de diciembre

RTA 2019: -10,2%

Presencia en bolsas

Madrid
Nueva York (ADR)
Lima (ADS)

Ratings crediticios

Moody's	Baa3
Fitch	BBB
S&P	BBB

Número de accionistas

1,2 millones

Participaciones significativas

BBVA	5,18%
Caixabank	5,01%
Blackrock	5,21%

Los principales índices europeos y estadounidenses cerraron el año 2019 con ganancias superiores al 20%: EStoxx-50 (+24,8%), S&P-500 (+28,9%). En Europa, el índice de referencia español Ibex-35 volvió a mostrar por tercer año consecutivo un peor comportamiento relativo: +11,8% frente a DAX (+25,5%), CAC-40 (+26,4%), y FTSE-100 (+12,1%). La incertidumbre política y el mal comportamiento del sector bancario en un entorno de tipos cero fueron los principales lastres.

El año estuvo marcado por la escalada de las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, la inestabilidad provocada por la incertidumbre del Brexit y los temores a una recesión ante la desaceleración del crecimiento económico. Sin embargo, a lo largo del año estas incertidumbres se han ido diluyendo, principalmente en la segunda mitad, con las expectativas de acuerdos comerciales entre Estados Unidos y China y entre la Unión Europea y el Reino Unido. Asimismo, la política monetaria expansiva de los principales bancos centrales ha favorecido la vuelta al optimismo en los mercados tras los descensos registrados en 2018. Así, la Reserva Federal, después de las subidas de tipos de 2018 hasta el 2,5%, redujo en tres ocasiones el tipo de interés oficial del dinero en 2019 hasta el 1,75%. Por otro lado, el Banco Central Europeo bajó la tasa de depósitos hasta el -0,5%, reinició el programa de compras de deuda y reafirmó el compromiso de mantener los tipos de interés inalterados en el 0%. Por sectores y en Europa (DJ Stoxx-600 +23,2%) todos han cerrado el año con ganancias, con el sector de Servicios Financieros (+39,2%) y con el de Construcciones y Materiales (+37,3%) liderando las subidas.

En este contexto, el sector de telecomunicaciones volvió a mostrar un comportamiento relativo peor que el mercado (+0.1%) impactado por las expectativas de incremento de la inversión, el impacto de las subastas de espectro, principalmente en Alemania, la falta de crecimiento, el elevado nivel de endeudamiento, el entorno competitivo en algunos mercados como Italia o España y por la regulación. A pesar de ello, las operadoras europeas han seguido profundizando en medidas de digitalización, en la compartición de redes y en la monetización de los activos de infraestructura, mejorando así la eficiencia del capital empleado y aumentando la creación de valor para los accionistas.

La acción de Telefónica cerró 2019 en 6,23 euros por acción, -15,2% en el año, una rentabilidad total para el accionista del -10,2% descontando la distribución de dividendos de 0,40 euros por acción en efectivo. La evolución de la acción de Telefónica se explica por el peor comportamiento relativo del sector y del mercado español, por la depreciación de las divisas latinoamericanas (principalmente el peso argentino) y la libra respecto al euro, el empeoramiento del entorno competitivo en algunos mercados y el nivel de endeudamiento. Si bien, la Compañía ha seguido presentando crecimiento orgánico interanual de ingresos y OIBDA, con un sólido flujo de caja libre que explica fundamentalmente la continua reducción de la deuda financiera neta.

Telefónica cerró el ejercicio 2019 con una capitalización bursátil de 32.331 millones de euros, situándose como la decimoséptima compañía del sector de telecomunicaciones a nivel mundial.

1.6.3. Avanzando hacia un mundo más sostenible GRI 102-4, 204-1

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 2019	Variación interanual
España	57.7%	2,6 pp
Alemania	57.7%	13,4 pp
Reino Unido	74.5%	11,6 pp
Brasil	75.7%	12,4 pp
Argentina	50.8%	8,3 pp
Chile	46.1%	6,6 pp
Perú	37.6%	5,0 pp
México	33.1%	7,1 pp
Colombia	51.0%	11,4 pp
Total	**58.1%**	**11,4 pp**

	Penetración FTTX / Cable sobre Banda Ancha 2019	Variación interanual
España	71,8%	7,8 pp
Alemania (VDSL)	74,9%	5,6 pp
Brasil	72,4%	5,7 pp
Argentina	43,1%	12,1 pp
Chile	60,6%	12,9 pp
Perú	88,5%	11,3 pp
Colombia	28,2%	3 pp
Total	**68,5%**	**7,5 pp**

El *Net Promoter Score* (NPS), implantado el pasado año, nos permite medir el vínculo emocional con nuestros clientes. El NPS a cierre de 2019 fue del 21%.

Cumplimos un ambicioso plan de reducción de emisiones y eficiencia energética:

	2015	2016	2017	2018	2019
% de energía proveniente de fuentes renovables	20,8%	46,8%	47,9%	59,2%	81,6%
Consumo de energía por tráfico (MWh/PB)	409	268	194	148	115
% Evolución de Eficiencia Energética (año base: 2015)	0%	-35%	-53%	-64%	-72%
Emisiones GEI alcance 1+2 (market method) (tCO_2eq)	1.912.188	1.444.833	1.355.418	1.176.656	962.946

Mantenemos el compromiso con la diversidad:

	2016	2017	2018	2019
Mujeres en plantilla	38%	38%	38%	38%
Mujeres directivas	21%	22%	23%	26%

Contribuimos al desarrollo de las comunidades en que estamos presentes:

2019	Ingresos Grupo por país* (millones €)	Empleados Grupo por país	% de proveedores locales	Inversión total realizada en el país* (millones €)	Gastos salariales en el país* (millones €)	Impuestos soportados en el país* (millones €)
Alemania	7.870	8.156	79,4%	2.473	617	284
Argentina	2.142	14.517	88,1%	313	552	264
Brasil	10.056	34.504	96,6%	2.032	1.050	579
Centroamérica	576	507	50,0%	67	48	54
Chile	1.918	4.159	83,3%	315	195	9
Colombia	1.400	5.518	80,4%	310	133	107
Ecuador	477	1.106	72,3%	58	64	85
España	12.804	28.388	79,5%	1.764	4.304	-69
México	1.193	1.882	82,1%	129	157	312
Perú	2.138	5.423	78,9%	308	336	144
Reino Unido	7.070	6.928	81,9%	914	518	221
Uruguay	282	624	76,4%	54	28	43
Venezuela	75	1.771	75,8%	20	11	3

*Conversión a tipos de cambio promedio del ejercicio 2019.

1.6.4. Nuestras marcas GRI 102-2

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 14 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 14 países y presencia en 24.
- **Movistar**: es la marca comercial más internacional. Tiene presencia en 11 países, ocupando la posición 75 del ranking mundial de BrandZ.
- **O2**: marca comercial presente en Alemania, España y Reino Unido. Ocupa la posición 11 del ranking BrandZ en Reino Unido.
- **Vivo**: nuestra marca comercial en Brasil. En 2018 ocupaba la posición 16 del ranking de BrandZ en Brasil. (El dato del 2019 no ha sido publicado aún a fecha de este informe).

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_2 en el Reino Unido.
- **Telxius:** participación mayoritaria en la 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 y Ecuador.
- **Blau:** OMV (Operador Móvil Virtual) bajo la cual opera O_2 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*.

EVOLUCIÓN DE NUESTROS NEGOCIOS

1.7. Modelo de crecimiento: conectividad inclusiva y servicios digitales GRI 102-2

Nuestro modelo de crecimiento se deriva de nuestra visión y estrategia, cimentándose en sus tres pilares (crecimiento, eficiencia y confianza), dentro de los ámbitos de negocio de nuestra Compañía, tanto en la propuesta de valor dirigida a particulares (B2C) como en la dirigida a empresas (B2B).

Partimos de las fortalezas que hemos venido construyendo y que se pueden resumir en la idea de Telefónica como una compañía de plataformas:

- La primera plataforma, que reúne nuestros activos clave y redes de comunicaciones, para ofrecer la mejor conectividad
- La segunda plataforma, que incluye los sistemas de provisión, operación, mantenimiento..., para implementar los nuevos paradigmas más simples y eficientes: virtualización, *softwerización* y *cloudificación*
- La tercera plataforma, que aúna todos nuestros servicios a nuestros clientes, para que se puedan crear las mejores experiencias
- La cuarta plataforma, que centraliza la visión de todos los datos que manejamos en nombre de nuestros clientes

Nuestro modelo de crecimiento nos permite afrontar los retos que vendrán de los cambios que estamos viendo (y que hemos resumido como la Cuarta Revolución Industrial).

En el mundo de servicios a **particulares (B2C)**, nos enfrentamos a un negocio maduro en la mayoría de nuestras operaciones y por tanto debemos transformarnos si queremos crecer. Nuestra visión consiste en el desarrollo de una experiencia de usuario unificada, partiendo de nuestras capacidades transversales en la cuarta plataforma.

Nuestra meta es transformar nuestra relación con nuestros clientes mediante dos ejes vertebradores: el uso de Aura, con la ayuda de sistemas cognitivos basados en Inteligencia Artificial, así como de Novum como punto de acceso a la gestión de nuestras experiencias y servicios. De esta forma, queremos establecer relaciones duraderas y de confianza con nuestros clientes. Cabe mencionar nuestra posición pionera respecto a privacidad y seguridad, ayudando a nuestros clientes a controlar y gestionar mejor sus datos.

Para construir esta experiencia unificada, consideramos cuatro áreas estratégicas basadas en nuestras plataformas digitales para particulares: My Entertainment, My Home, My Things y My Financial Services.

Cabe destacar que ya hemos empezado dicho camino y que, por ejemplo, Smart Wi-Fi (My Home) cuenta ya con 29 millones de usuarios en nueve países o que más de un millón de clientes autogestionan sus servicios de Telefónica mediante Novum en 6 países.

Siendo más relevantes para nuestros clientes lograremos dos metas: (i) ayudarles a gestionar mejor y más eficientemente sus servicios digitales y (ii) generar valor adicional originando nuevos ingresos mientras que incrementamos la retención en nuestros servicios core. Un buen ejemplo de la combinación de ambas metas son nuestras nuevas propuestas flexibles para el segmento residencial con el lanzamiento de O_2 Extras en Reino Unido y los Planes Familia en Colombia.

El mundo de las **empresas (B2B)** dentro de nuestra industria es un mercado que ha venido demostrando un crecimiento sostenido *(Fuente: Gartner, previsiones sobre el mercado TIC)* de en torno al 4% anual a nivel mundial para 2019 y se prevé que continúe en años posteriores. Dentro de este mercado, la palanca principal de este crecimiento es el segmento de Tecnologías de la Información (TI).

Esta realidad nos lleva, de forma similar a otras empresas dentro del sector de las telecomunicaciones, a posicionarnos dentro del segmento de TI para empresas para capturar esta oportunidad de crecimiento. De hecho, este posicionamiento ya nos permite crecer de forma sostenida: 4,4% interanual hasta los 9.455 millones de euros en 2019.

Merecen una mención especial nuestros servicios digitales para B2B como los elementos más dinámicos y con un mayor potencial de crecimiento: Ciberseguridad, Cloud, IoT y Big Data.

- En el 2019 tuvimos un crecimiento anual sostenido por encima del 30% y se esperan unos ingresos adicionales de unos 2.000 millones de euros de aquí al 2022. Ya en 2019 se han mostrado como motores de crecimiento muy dinámicos: Cloud con 697 millones de euros y +18% en 2019 (con los negocios de IaaS y SaaS creciendo por encima del 50% en el año), IoT con 530 millones de euros y +45,4% en 2019 (se alcanzan 24 millones de accesos, repitiendo como líderes, por sexto año consecutivo, en el Cuadrante Mágico de Gartner de servicios IoT gestionados a nivel mundial) y Seguridad con 497 millones de euros y +26,5% en 2019.
- Ganando cuota e importancia en un mercado que crece y que es ya muy relevante. Solo en nuestra huella, estos mercados representarían ya en 2019 unos 69.000 millones *(Fuentes: Gartner, Pivotal IQ, IOT Machina Research)*. Mercados huella Telefónica. con un crecimiento sostenido a doble dígito.

Nuestro objetivo final es mucho más ambicioso: queremos convertirnos en el socio confiable y preferente de nuestros clientes empresariales para ayudarles en su transformación digital y en alcanzar un nuevo nivel de eficiencia. Para ello, debemos crear una propuesta de valor completa desde las comunicaciones y conectividad, nuestro negocio *core* y mayor fortaleza por la que nuestros clientes nos eligen hasta ahora, hasta los servicios de TI y digitales. Para ello, estamos trabajando en completar nuestras capacidades para:

- Crear soluciones personalizadas extremo a extremo. Se trata de tener una propuesta de valor que se pueda personalizar a la medida de nuestros clientes y que ofrezca un servicio extremo a extremo. Para construirlas, es necesario desarrollar las capacidades de integración y servicios profesionales, una tarea crítica que ya estamos acometiendo.

- Convertirnos en el único punto de contacto en TI y comunicaciones *one stop shop*: Tenerla oferta más completa que incluya los mejores productos y servicios tanto propios como de terceros. Para lograrlo, ya estamos desarrollando nuestras capacidades en servicios TI y digitales y estamos colaborando con empresas líderes que enriquezcan nuestra propuesta (por ej. en *cloud*, ofimática...).

Por todo ello, pensamos que el mercado B2B será para nosotros un ingrediente clave en nuestro modelo de crecimiento para los próximos años.

Pensando en el futuro más a largo plazo, este modelo de crecimiento se irá reforzando con la aparición de nuevos escenarios y modelos de negocio (ej. Nuevos modelos de plataformas y B2B2X de la Cuarta Revolución y más cuando se apliquen al 5G o al Edge).

1.8. Evolución de nuestros negocios

1.8.1. Principales aspectos del ejercicio 2019

Telefónica en 2019 ha tenido un crecimiento positivo en ingresos en Telefónica España, Telefónica Brasil con la mayor cuota de mercado móvil desde 2006, Telefónica Reino Unido que continúa creciendo en ingresos y Telefónica Alemania con un fuerte momento comercial y ganancias netas positivas. La eficiencia se traduce en rentabilidad, con Telefónica España y Telefónica Brasil logrando elevados márgenes de resultado operativo, y continuando obteniendo ahorros de digitalización. Telefónica continúa reduciendo su deuda, con una gestión de activos basada en la rentabilidad del capital empleado y mejorando su ratio de Capex/Ingresos. Con todo ello, los ingresos y el Resultado Operativo del Grupo crecen orgánicamente estando alineados con las expectativas.

La variación reportada de los resultados consolidados del 2019 refleja la adopción de la normativa contable NIIF 16 desde el 1 de enero de 2019 (los resultados del 2018 se reportan bajo la anterior NIC-17). La variación orgánica excluye el efecto del cambio contable a NIIF 16 en el 2019 (-123 millones de euros en Resultado Operativo, -1.632 millones de euros en amortización del inmovilizado, -214 millones de euros en gastos financieros netos y -241 millones de euros en el resultado atribuido a los accionistas de la Sociedad Dominante).

Los **accesos totales** de Telefónica alcanzan 344,3 millones a 31 de diciembre de 2019. Los accesos disminuyeron un 3,4% interanual debido fundamentalmente a la venta de Telefónica Móviles Panamá (que se vendió el 29 de agosto de 2019), de Telefonía Celular de Nicaragua (que se vendió el 16 de mayo de 2019) y de Telefónica Móviles Guatemala (que se vendió el 24 de enero de 2019). Sin este efecto, los accesos disminuirían en 1,1% debido a la peor evolución de clientes de prepago en Hispam Sur e Hispam Norte. Durante el año 2019 los servicios de mayor valor continuaron incrementando su peso, así los clientes LTE totalizan 138 millones (+19,9% interanual), con una ganancia neta de 16,6 millones y una penetración del 58,1% (+11,2 p.p. interanual).

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de los dos últimos años a 31 de diciembre:

ACCESOS

Miles de accesos	2018	2019	%Var. reportada	%Var. orgánica [1]
Accesos de telefonía fija [2]	35.273,6	31.285,4	(11,3%)	(10,6%)
Accesos de datos e Internet [3]	22.087,5	21.166,9	(4,2%)	(4,1%)
Banda ancha [4]	21.645,2	20.837,1	(3,7%)	(3,7%)
FTTx/Cable	13.213,1	14.280,9	8,1%	8,1%
Accesos móviles	270.814,9	261.532,9	(3,4%)	(0,4%)
Prepago	147.062,0	131.791,8	(10,4%)	(5,6%)
Contrato	123.752,9	129.741,1	4,8%	5,4%
M2M	19.483,0	23.770,4	22,0%	22,4%
TV de Pago	8.875,4	8.437,1	(4,9%)	(4,8%)
Accesos clientes finales	**337.051,5**	**322.422,2**	**(4,3%)**	**(1,9%)**
Accesos mayoristas	**19.520,0**	**21.912,7**	**12,3%**	**12,3%**
Accesos mayoristas fijos	3.951,5	3.822,8	(3,3%)	(3,3%)
Accesos mayoristas móviles	15.568,5	18.089,9	16,2%	16,2%
Total Accesos	**356.571,5**	**344.334,9**	**(3,4%)**	**(1,1%)**

Notas:
Se excluyen los accesos de Telefónica Guatemala desde el 1 de enero de 2019 (2,8 millones de accesos a 31 de diciembre 2018), de Telefonía Celular de Nicaragua desde el 1 de mayo de 2019 (4,0 millones de accesos a 31 de diciembre 2018) y de Telefónica Móviles Panamá desde el 1 de septiembre de 2019 (1,6 millones de accesos a 31 de diciembre 2018). La tabla incluye accesos de Telefónica Costa Rica (2,2 millones y 2,2 millones a 31 de diciembre del 2018 y del 2019, respectivamente) y Telefónica El Salvador (2,1 millones y 2,1 millones a 31 de diciembre del 2018 y del 2019 respectivamente). Las ventas de Telefónica Costa Rica y Telefónica El Salvador están pendientes a la fecha de este informe anual.
[1] Se refiere a la exclusión del impacto de las ventas de Telefónica Móviles Panamá, Telefonía Celular Nicaragua y Telefónica Móviles Guatemala en 2019. Para excluir el impacto de dichas ventas en el cálculo de las variaciones orgánicas, las cifras comparativas del 2018 excluyen los accesos de estas operadoras.
[2] Incluye los accesos fixed wireless y de voz sobre IP. Los accesos B2B de telefonía fija de España se regularizaron desde marzo de 2018 para reflejar todas las líneas facturadas incluidas en ciertos productos que hasta el momento no se estaban contabilizando en su totalidad. Las cifras de 2018 incluidas en esta sección han sido revisadas a efectos comparativos (+332,2 miles de accesos a 31 de diciembre de 2018).
[3] También denominado accesos de banda ancha fija.
[4] Incluye ADSL, satélite, fibra, cable módem y circuitos de banda ancha.

La siguiente tabla muestra las variaciones orgánicas y reportadas de 2019/2018 y las aportaciones al crecimiento reportado de Telefónica Móviles Panamá (que se vendió el 29 de agosto de 2019), Telefonía Celular de Nicaragua (que se vendió el 16 de mayo de 2019) y Telefónica Móviles Guatemala (que se vendió el 24 de enero de 2019).

			Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)		
	%Var.	%Var. Org.	T. Guatemala	T. Nicaragua	T. Panamá
Accesos de telefonía fija	(11,3%)	(10,6%)	(0,6)	(0,2)	(0,1)
Accesos de datos e internet	(4,2%)	(4,1%)	0,0	0,0	0,0
Banda ancha	(3,7%)	(3,7%)	0,0	0,0	0,0
FTTx/Cable	8,1%	8,1%	0,0	0,0	0,0
Accesos móviles	(3,4%)	(0,4%)	(0,9)	(1,5)	(0,6)
Prepago	(10,4%)	(5,6%)	(1,6)	(2,5)	(1,0)
Contrato	4,8%	5,4%	(0,1)	(0,3)	(0,1)
M2M	22,0%	22,4%	0,0	(0,1)	(0,2)
TV de Pago	(4,9%)	(4,8%)	(0,1)	(0,1)	0,0
Accesos clientes finales	**(4,3%)**	**(1,9%)**	**(0,8)**	**(1,2)**	**(0,5)**
Accesos mayoristas	**12,3%**	**12,3%**	**0,0**	**0,0**	**0,0**
Accesos mayoristas fijos	(3,3%)	(3,3%)	0,0	0,0	0,0
Accesos mayoristas móviles	16,2%	16,2%	0,0	0,0	0,0
Total Accesos	**(3,4%)**	**(1,1%)**	**(0,8)**	**(1,1)**	**(0,5)**

La siguiente tabla muestra la evolución de accesos por segmento:

	Variación interanual	% sobre Total Accesos	
Accesos 2019		2018 (*)	2019
Telefónica España (*)	(0,1%)	11,7%	12,2%
Telefónica Reino Unido	5,7%	9,2%	10,1%
Telefónica Alemania	2,5%	13,2%	14,0%
Telefónica Brasil	(1,6%)	26,7%	27,2%
Telefónica Hispam Norte	(12,6%)	20,6%	18,7%
Telefónica Hispam Sur	(10,6%)	16,0%	14,8%
Otras compañías	18,9%	2,5%	3,1%

(*) Desde marzo de 2018 el cálculo de telefonía fija en Telefónica España han sido revisadas para reflejar todas las líneas facturadas incluidas en ciertos productos que hasta el momento no se estaban contabilizando en su totalidad. Las cifras de 2018 incluidas en esta sección "Principales aspectos del ejercicio" han sido revisadas a efectos comparativos.

Los **accesos móviles** ascienden a 261,5 millones a 31 de diciembre de 2019 y disminuyen un 3,4% frente al mismo periodo de 2018. Excluyendo el impacto de la salida de Telefónica Móviles Panamá, Telefonía Celular Nicaragua y Telefónica Móviles Guatemala, los accesos móviles disminuyeron un 0,4%, debido principalmente a los menores accesos de prepago (explicado por la alta intensidad competitiva en el mercado con ofertas de voz y datos ilimitados, no seguida por Telefónica, con el objetivo de evitar dañar la calidad de su red). Los accesos de prepago disminuyeron en todos los segmentos pero especialmente en Hispam Norte e Hispam Sur. Este decrecimiento se compensa con el crecimiento de los clientes móviles de contrato, que incrementa un 4,8% interanual (+5,4% excluyendo el impacto de la salida de Telefónica Móviles Panamá, Telefonía Celular Nicaragua y Telefónica Móviles Guatemala), cuyo peso sobre el total de accesos móviles continúa aumentando hasta el 49,6% (+3,9 p.p. interanual).

Los **smartphones** continúan creciendo (+2,9% interanual) y se sitúan en 172,6 millones de accesos a 31 de diciembre de 2019, alcanzando una penetración sobre el total de accesos del 73,3% (+5,8 p.p. 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 20,8 millones a 31 de diciembre de 2019, con un descenso interanual del 3,7%. Los accesos de fibra a 31 de diciembre de 2019 se sitúan en 14,3 millones, representando un crecimiento interanual del 8,1%.

Los accesos de **televisión de pago** alcanzan 8,4 millones de clientes a 31 de diciembre de 2019, con una disminución interanual del 4,9%.

Las tablas que se ven 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

	Cuota de mercado móvil [1]	
Telefónica	**2018**	**2019**
España	29,7%	29,7%
Reino Unido	26,3%	26,4%
Alemania	36,7%	36,6%
Brasil	31,9%	32,9%
Argentina	31,4%	29,5%
Chile	29,7%	26,4%
Perú	34,6%	31,4%
Colombia	24,6%	24,0%
Venezuela	40,9%	48,5%
México	21,6%	21,6%
Centroamérica	26,7%	26,8%
Ecuador	29,8%	28,1%
Uruguay	35,9%	36,6%

[1] Estimación interna en ambos años.

	Cuota de BAF [1]	
Telefónica	**2018**	**2019**
España	40,4%	38,4%
Brasil	24,4%	21,6%
Argentina	22,0%	19,2%
Chile	32,9%	28,8%
Perú	71,6%	70,0%
Colombia	18,2%	16,5%

[1] Estimación interna en ambos años.

1.8.2. Resultados consolidados 2019/2018

Esta sección presenta las variaciones de las cuentas de resultados consolidadas del Grupo Telefónica de los ejercicios 2019 y 2018.

Resultados Consolidados	Año finalizado 31 de diciembre				Variación	
	2018		2019		2019 vs 2018	
Millones de euros	Total	% Sobre ingresos	Total	% Sobre ingresos	Total	%
Ventas y prestaciones de servicios	48.693	100%	48.422	100%	(271)	(0,6%)
Otros ingresos	1.622	3,3%	2.842	5,9%	1.220	75,2%
Aprovisionamientos	(14.013)	(28,8%)	(13.635)	(28,2%)	378	(2,7%)
Gastos de personal	(6.332)	(13,0%)	(8.066)	(16,7%)	(1.734)	27,4%
Otros gastos	(14.399)	(29,6%)	(14.444)	(29,8%)	(45)	0,3%
RESULTADO OPERATIVO ANTES DE AMORTIZACIONES (OIBDA)	**15.571**	**32,0%**	**15.119**	**31,2%**	**(452)**	**(2,9%)**
Margen OIBDA	32,0%		31,2%			(0.8 p.p.)
Amortizaciones	(9.049)	(18,6%)	(10.582)	(21,9%)	(1.533)	16,9%
RESULTADO OPERATIVO (OI)	**6.522**	**13,4%**	**4.537**	**9,4%**	**(1.985)**	**(30,4%)**
Margen OI	13,4%		9,4%			(4.0 p.p.)
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	4	0,0%	13	0,0%	9	n.s.
Resultado financiero neto	(955)	(2,0%)	(1.832)	(3,8%)	(877)	91,8%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	**5.571**	**11,4%**	**2.718**	**5,6%**	**(2.853)**	**(51,2%)**
Impuesto sobre beneficios	(1.621)	(3,3%)	(1.054)	(2,2%)	567	(35,0%)
RESULTADO DEL EJERCICIO	**3.950**	**8,1%**	**1.664**	**3,4%**	**(2.286)**	**(57,9%)**
Atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante	3.331	6,8%	1.142	2,4%	(2.189)	(65,7%)
Atribuido a los intereses minoritarios	619	1,3%	522	1,1%	(97)	(15,7%)

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 2019/2018 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 2018 para los dos periodos, excepto para Venezuela (resultados de 2018 y 2019 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 2019, principalmente por la depreciación frente al euro de varias divisas latinoamericanas (en especial el peso argentino y el real brasileño).

  Asimismo se excluye el impacto de los ajustes por hiperinflación en Argentina, revirtiendo los ajustes registrados en ambos ejercicios.

  El efecto de los tipos de cambio e hiperinflación en Argentina resta 3,1 puntos porcentuales al crecimiento de las ventas, 2,2 puntos porcentuales al crecimiento del OIBDA y 3,7 puntos porcentuales al resultado operativo en 2019.

- **Cambios en el perímetro de consolidación:** se excluye el efecto de los cambios en el perímetro de consolidación en 2019 y 2018. En estos años los principales cambios del perímetro de consolidación han sido la salida en diferentes fechas (y por tanto, su exclusión del perimetro de consolidación) derivada de su venta de Antares, Telefónica Móviles Guatemala, Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá en 2019. En 2018 no hubo 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 2018 excluye principalmente los resultados de Antares,

Telefónica Móviles Guatemala, Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá a partir del mismo mes de su venta en 2019 y el impacto del ajuste de las amortizaciones de los data centers vendidos en 2019.

- **Impacto NIIF 16 "Arrendamientos" ("NIIF 16"):** El 1 de enero de 2019 entró en vigor la NIIF 16, que tiene un impacto material en los resultados del Grupo. Para garantizar la comparabilidad con los resultados de 2018, la variación orgánica excluye el efecto de la adopción de la NIIF 16 en los resultados de 2019. La adopción de la NIIF 16 no tiene impacto en la cifra de ventas, si bien ha tenido un impacto en OIBDA de 1.509 millones de euros, aportando 9,7 puntos porcentuales al crecimiento del OIBDA. El impacto en el resultado operativo ha sido negativo en 123 millones de euros.

- **Gastos por reestructuración:** se excluye el impacto en 2019 y 2018 de los gastos de reestructuración principalmente relacionados con el plan voluntario de suspensión de empleo en Telefónica España adoptado bajo el II Convenio Colectivo de empresas vinculadas.

  La distribución por segmentos de los gastos de reestructuración es la siguiente (impactos en OIBDA y Resultado Operativo):

Millones de Euros	2018	2019
Telefónica España	297	1.732
Telefónica Reino Unido	—	31
Telefónica Brasil	46	—
Telefónica Alemania	84	22
Telefónica Hispam Norte	18	39
Telefónica Hispam Sur	50	201
Otras compañías	(34)	145
Total gastos por reestructuración	**461**	**2.170**

- **Adquisición de espectro radioeléctrico:** la variación orgánica de Capex excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico en 2019 y 2018.

  En 2019, estas adquisiciones ascienden a 1.501 millones de euros, de los que 1.425 millones de euros corresponden a Telefónica Alemania, 38 millones de euros a Telefónica Hispam Norte, 7 millones de euros a Telefónica España y 31 millones de euros a Telefónica Hispam Sur.

  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 Hispam Norte, 122 millones de euros a Telefónica España, 21 millones de euros a Telefónica Hispam Sur y 2 millones de euros a Telefónica Brasil.

- **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 2019 se excluye principalmente el resultado positivo obtenido en la venta de Antares (98 millones de euros), de Telefónica Móviles Guatemala, Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá (por un importe total de 365 millones de euros) y de los data centers (213 millones de euros).

  En 2018 se excluye el resultado positivo obtenido en la venta de TelefónicaDigital Ltd. (21 millones de euros) y el resultado negativo obtenido en la venta de Centro de Asistencia Telefónica, S.A. (3 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 2019 se excluye el deterioro del fondo de comercio asignado a Telefónica Argentina, por importe de 206 millones de euros.

  En 2018 se excluye el deterioro del fondo de comercio asignado a Telefónica Móviles México, por importe de 350 millones de euros.

- **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). El impacto positivo en 2018 fue de 789 millones de euros en OIBDA y resultado operativo de TelefónicaBrasil, excluido del cálculo de la variación orgánica.

- **Transformación del modelo operacional de Telefónica México:** se excluye en la variación orgánica el impacto derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México (que supondrá que la infraestructura de transmisión se apague, liberando espectro concesionado) tras el acuerdo alcanzado con AT&T en 2019, lo que ha tenido un impacto negativo en OIBDA y en resultado operativo de 239 y 275 millones de euros, respectivamente.

- **Otros ajustes:** se excluye en la variación orgánica de 2019 el impacto positivo de: (i) la cantidad recibida en 2019 por la venta irrevocable de los derechos de crédito futuros que pudieran surgir como resultado de la resolución favorable de una serie de reclamaciones y litigios de diversa naturaleza que Telefónica tenía interpuestos a la fecha del contrato de venta (103 millones de euros); (ii) el impacto de no amortizar los activos mantenidos para la venta (76 millones de euros en resultado operativo); (iii) el crecimiento reportado de Telefónica Venezolana como consecuencia de la conversión a euros de sus estados financieros tras la publicación por parte del Banco Central de Venezuela en 2019 de los índices de inflación por el período comprendido entre enero de 2016 y diciembre de 2019 (57 millones de euros en ventas, 7 millones de euros en OIBDA y 65 millones de euros en resultado operativo); (iv) el impacto de las provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución (23 millones de euros); y (v) el impacto de la

provisión de determinadas contingencias fiscales y laborales en Telefónica Brasil en 2018 (215 millones de euros).

Las variaciones reportadas y orgánicas 2019/2018 (calculadas conforme a los ajustes arriba descritos) de determinadas partidas de las cuentas de resultados consolidadas, CapEx y OIBDA-Capex se muestran a continuación:

	Variación interanual	
TELEFÓNICA 2019	**% Var. reportada**	**% Var.orgánica**
Ventas y prestaciones de servicios	(0,6%)	3,2%
Otros ingresos	75,2%	37,3%
Aprovisionamientos	(2,7%)	6,2%
Gastos de personal	27,4%	5,0%
Otros gastos	0,3%	4,8%
OIBDA	**(2,9%)**	**1,9%**
Amortizaciones	16,9%	2,0%
Resultado operativo	**(30,4%)**	**1,7%**
CapEx	8,2%	4,0%
OIBDA-CapEx	**(15,0%)**	**0,1%**

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.

	Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)									
TELEFÓNICA 2019	**Efecto tipo de cambio e hiperinflación**	**Cambio de perímetro**	**NIIF 16**	**Venta de empresas**	**Gastos reestructuración**	**Decisión judicial PIS/ COFINS**	**Deterioro de fondo de comercio**	**Adquisición de espectro**	**Transformación T.México**	**Otros ajustes**
Ventas y prestaciones de servicios	(3,1)	(0,8)	—	—	—	—	—	—	—	0,1
Otros ingresos	(1,4)	(0,7)	(11,7)	40,4	—	—	—	—	5,6	6,4
Aprovisionamientos	(2,1)	(0,7)	(6,1)	—	—	—	—	—	—	0,1
Gastos de personal	(6,2)	(1,1)	(0,1)	—	29,4	—	—	—	0,7	(0,0)
Otros gastos	(3,5)	(0,4)	(5,8)	0,1	(0,1)	5,5	(1,0)	—	1,9	(1,0)
OIBDA	**(2,2)**	**(0,9)**	**9,7**	**4,2**	**(11,8)**	**(5,1)**	**0,9**	**—**	**(1,5)**	**1,9**
Amortizaciones	(1,1)	(0,7)	18,0	—	—	—	—	—	0,2	(1,4)
Resultado operativo	**(3,7)**	**(1,2)**	**(1,9)**	**9,9**	**(28,3)**	**(12,1)**	**2,2**	**—**	**(3,8)**	**6,6**
CapEx	(2,7)	(0,7)	(0,0)	—	—	—	—	7,9	—	0,2
OIBDA-CapEx	**(1,7)**	**(1,2)**	**20,3**	**8,7**	**(24,7)**	**(10,6)**	**1,9**	**(8,6)**	**(3,0)**	**3,8**

1.8.3. Análisis de los resultados

Los ingresos alcanzan 48.422 millones de euros en 2019, decreciendo en términos reportados un 0,6% interanual, impactados muy negativamente por el efecto de los tipos de cambio e hiperinflación (-3.1 p.p.) y cambios en el perímetro de consolidación (-0,8 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos crecerían un 3,2% impulsados por los mayores ingresos del servicio (+2,0%) y en menor medida por la mayor venta de terminales (+13,4%).

La estructura de los ingresos refleja la diversificación de la Compañía. La contribución de los siguientes segmentos a los ingresos del Grupo Telefónica del 2019 aumenta respecto al año 2018: Telefónica España que representa 26,4% (+0,3 p.p. comparado con el año 2018), Telefónica Alemania con un 15,3% (+0,2 p.p. comparado a 2018) y Telefónica Reino Unido que representa un 14,7% (+0,7 p.p. respecto a 2018). Los siguientes segmentos reducen su aportación al Grupo Telefónica: Telefónica Brasil que representa un 20,7% (-0,1 p.p. respecto a 2018), Telefónica Hispam Sur que representó un 13,2% (-0,5 p.p. respecto al 2018) y Telefónica Hispam Norte que representa un 7,8% (-0,5 p.p. respecto al 2018).

- Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron en 2019 a 30.692 millones de euros (de los cuales 25.090 millones de euros fueron de ingresos del servicio móvil y 5.602 millones de euros fueron de ingresos de venta de terminales), lo cual supone un decrecimiento de un 0,3% interanual en términos reportados. Este decrecimiento se debe principalmente al impacto del tipo de cambio e

hiperinflación de Argentina (-2,8 p.p.). Excluyendo estos impactos, el crecimiento de los ingresos del negocio móvil sería de un 3,6% gracias al crecimiento de ingresos de Telefónica Hispam Sur, Telefónica Brasil, Telefónica Reino Unido y Telefónica Alemania y a pesar de los impactos regulatorios en algunos segmentos del grupo.

- Los **ingresos del servicio móvil** ascendieron en 2019 a 25.090 millones de euros, decreciendo en términos reportados un 2,3% interanual debido principalmente al impacto del tipo de cambio e hiperinflación de Argentina (-2,8 p.p.). Excluyendo estos impactos, los ingresos del servicio móvil incrementaron un 1,7% impulsados por el mayor consumo de datos.

- Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron en 2019 a 16.568 millones de euros, lo cual supone un decrecimiento de 1,0% interanual en términos reportados principalmente debido al impacto del tipo de cambio e hiperinflación de Argentina (-3,5 p.p.). Excluyendo estos impactos, los ingresos del negocio fijo crecen un 2,4% debido a los mayores ingresos fijos en Telefónica Hispam Sur, que más que compensa la caída de los ingresos fijos en Telefónica Brasil.

Otros ingresos: incluye principalmente los trabajos realizados para el inmovilizado y los resultados por enajenación de activos. En el 2019, los otros ingresos ascendieron a 2.842 millones de euros comparado con 1.622 millones registrados en 2018. En el 2019 se recogen plusvalías por venta de sociedades, principalmente Antares, Telefonía Celular de Nicaragua, Telefónica Móviles Guatemala y Telefónica Móviles Panamá, venta de data centers y la venta de derechos de crédito futuros que pudieran surgir como resultado de la resolución favorable de una serie de reclamaciones y litigios en T. España. En términos orgánicos, se incrementan en un 37,3% debido principalmente a la venta de algunos activos como oficinas centrales y torres.

Gastos totales, que incluyen los gastos de aprovisionamientos, de personal y otros gastos (principalmente servicios exteriores y tributos), ascendieron a 36.145 millones de euros a 31 de diciembre de 2019, incrementando un 4,0% en términos reportados respecto al mismo periodo del año 2018. Esta variación está principalmente impactada por los gastos de reestructuración principalmente relacionados con el plan voluntario de suspensión de empleo invidual en Telefónica España (+5,3 p.p.) y con la decisión judicial relacionada con la exclusión del ICMS de la base del impuesto PIS/COFINS que tuvo un impacto positivo en 2018 (+2,3 p.p.), parcialmente compensado por el efecto NIIF 16 (-4,9 p.p.) y el impacto de tipo cambio e hiperinflación de Argentina (-3,4 p.p.). En términos orgánicos, los gastos totales se incrementarían en un 5,4%. La explicación de los gastos se incluye a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 13.635 millones de euros en 2019 disminuyendo un 2,7% respecto a 2018 en términos reportados, afectados principalmente por la NIIF 16 (-6,1 p.p.) y por la evolución de los tipos de cambio e hiperinflación (-2,1 p.p.). En términos orgánicos, los aprovisionamientos se incrementaron un 6,2% interanual por mayores gastos de terminales de gama alta y los mayores gastos de contenidos de televisión y gastos asociados al incremento del negocio de IT en Telefónica España.

- Los **gastos de personal** alcanzaron 8.066 millones de euros en 2019, incrementándose un 27,4% en términos reportados respecto a 2018, impactados principalmente por los gastos de reestructuración relacionados con el primer plan voluntario de suspensión de empleo en Telefónica España (+29,4 p.p.). En términos orgánicos, los gastos de personal aumentarían un 5,0% interanual como resultado principalmente de la actualización de salarios en Argentina (mayor inflación) y mayores gastos en T. Brasil, asociados al proceso de internalización de actividades en IT/sistemas.

  La plantilla promedio de 2019 decrece un 3,7% interanual, situándose en 117.347 empleados.

- **Otros gastos** alcanzaron 14.444 millones de euros en 2019 incrementando un 0,3% respecto a 2018 en términos reportados. La variación reportada fue parcialmente atribuida a la decisión judicial relacionada con la exclusión del ICMS de la base del impuesto PIS/COFINS en el 2018, con impacto positivo en el 2018 pero no en el 2019 (+5,5 p.p.). Esta evolución fue parcialmente compansada por el efecto de la NIIF 16 (-5,8 p.p.) y por el efecto de los tipos de cambio e hiperinflación en Argentina (-3,5 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos se incrementarían un 4,8% interanual tras registrar mayores gastos de desarrollo de red y sistemas, así como de gestión de clientes.

El OIBDA del 2019 asciende a 15.119 millones de euros, disminuyendo un 2,9% en términos reportados. En términos orgánicos, el crecimiento sería del 1,9%.

A cierre de 2019, las **amortizaciones del inmovilizado** ascienden a 10.582 millones de euros (16,9% interanual en términos reportados) debido fundamentalmente al impacto de la nueva norma NIIF 16 (+18,0 p.p.) y por mayores amortizaciones en Telefónica Brasil, parcialmente compensado por el efecto tipo de cambio e hiperinflación en Argentina (-1,1 puntos porcentuales). En términos orgánicos, las amortizaciones crecen un 2,0%.

El **resultado operativo (OI)** del ejercicio 2019 asciende a 4.537 millones de euros descendiendo un 30,4% en términos reportados impactado principalmente por los gastos por reestructuración por importe de 2.170 millones de euros en el 2019 (-28,3 p.p.), por el efecto negativo de la evolución de los tipos de cambio e hiperinflación (-3,7 p.p.), el impacto por el acuerdo alcanzado entre Telefónica México y AT&T México para la transformación de la Compañía (-3,8 p.p.) y el impacto de la NIIF 16. En términos orgánicos, el resultado operativo crece un 1,7% respecto al año anterior debido a los mayores ingresos y en menor medida debido a los ahorros de la digitalización y simplificación entre otras medidas de control de costes.

El **margen OI** asciende al 9,4% en el 2019, disminuyendo 4,0 p.p. respecto al 2018 en términos reportados.

Las **participaciones en resultados de inversiones puestas en equivalencia** en 2019 alcanzan un resultado positivo de 13 millones de euros (comparado con un resultado positivo de 4 millones de euros en 2018).

Los **gastos financieros netos** de enero-diciembre (1.832 millones de euros) empeoran en 877 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 T. Brasil en 2018 y el impacto de la adopción de la NIIF 16.

El **gasto por impuesto** asciende a 1.054 millones de euros en 2019, lo que supone un menor gasto por 567 millones de euros respecto de 2018, debido principalmente a menores resultados en 2019. El gasto se ve afectado por la reversión de activos por impuestos diferidos en México compensada parcialmente por el efecto de las provisiones por reestructuración.

Resultado de las partidas anteriores, el **resultado del ejercicio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante** alcanza 1.142 millones de euros (3.331 millones de euros en 2018).

El **resultado del ejercicio atribuido a los intereses minoritarios** alcanza los 522 millones de euros, 97 millones de euros menor que en 2018, fundamentalmente por los menores resultados atribuidos a los minoritarios de Telefónica Brasil, compensado parcialmente por los mayores resultados atribuidos a los minoritarios de Telefónica Centroamérica Inversiones derivados principalmente de la plusvalia por las ventas de Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Panamá.

1.8.4. Resultados por segmentos 2019/2018

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	**2018**	**2019**	**%Var. Reportada**
Accesos de telefonía fija [1]	9.361,3	9.024,1	(3,6%)
Accesos de datos e internet [2]	6.129,6	6.034,8	(1,5%)
Banda ancha	6.113,5	6.023,4	(1,5%)
FTTH	3.940,6	4.325,0	9,8%
Accesos móviles	18.384,4	18.916,9	2,9%
Prepago	1.440,1	1.137,2	(21,0%)
Contrato	16.944,3	17.779,6	4,9%
M2M	2.333,2	2.620,8	12,3%
TV de Pago	4.091,3	4.073,8	(0,4%)
Accesos Clientes Finales	**37.966,5**	**38.049,5**	**0,2%**
Accesos Mayoristas	**3.912,9**	**3.788,2**	**(3,2%)**
Total Accesos	**41.879,4**	**41.837,7**	**(0,1%)**

[1] Incluye los accesos fixed wireless y de voz sobre IP. Los accesos B2B de telefonía fija de España se regularizaron desde marzo de 2018 para reflejar todas las líneas facturadas incluidas en ciertos productos que hasta el momento no se estaban contabilizando en su totalidad. Las cifras de 2018 incluidas en esta sección han sido revisadas a efectos comparativos (+332,2 miles de accesos a 31 de diciembre de 2018).
[2] También denominado accesos de banda ancha fija.

Durante el año 2019 la actividad comercial continúa apalancada en los activos diferenciales de la Compañía, con una estrategia multimarca (Movistar, O2, Tuenti) para atender a los distintos segmentos de clientes. A través de la oferta convergente "Movistar Fusión+" y, dentro de la estrategia de "Más por Más", la Compañía continúa evolucionando dicha oferta adaptándola a la demanda incremental de los clientes, destacando el incremento de los datos incluidos en las líneas móviles de los paquetes de Fusión de mayor valor, así como la inclusión del servicio Multiplus, que permite al usuario ver toda la oferta de Movistar+ en una televisión adicional de la casa (este servicio tiene un precio actual por separado de 8 euros mensuales).

Adicionalmente, durante el año 2019, Telefónica presentó innovaciones en su oferta para evolucionar su relación con los clientes y llegar a nuevos segmentos. Así, en línea con esta iniciativa, en junio de 2019 se lanzó la iniciativa **Movistar Priority,** que ofrece una serie de ventajas y beneficios, como por ejemplo un servicio con atención priorizada y personalizada, llevada a cabo por agentes especializados, así como una experiencia diferencial en tienda; la ayuda de un experto tecnológico a través de un servicio profesional para cualquier duda relacionada con los dispositivos conectados a nuestra red así como experiencias exclusivas (acceso a experiencias exclusivas de fútbol, baloncesto, ciclismo, deportes de invierno, ópera, música, exposiciones, eSports...) y descuentos y novedades en equipamiento Movistar.
En junio de 2019 también se lanzó **Internet Segunda Residencia,** una nueva oferta de Banda Ancha Fija destinada a cubrir el acceso a internet en segundas residencias de clientes de Fusión. De este modo, quienes están en el paquete Fusión Total Plus podrán acceder a internet en su segunda residencia por sólo 15 euros al mes. El precio es de 20 euros mensuales para los clientes Fusión Total y de 30 euros al mes para el resto de los clientes de Fusión.

Adicionalmente, en junio de 2019 se lanzó **Movistar+ Lite,** una nueva oferta OTT abierta a no clientes de Movistar, con un precio de 8 euros mensuales con acceso a los contenidos originales de Movistar+ que se ofrecen en los canales #0 y #Vamos, a los eventos deportivos más relevantes que se ofrecen en estos canales, a Movistar Series y Movistar Seriesmanía, y a un catálogo de 300 series y documentales, 270 películas y 60 programas en servicio bajo demanda con contenidos propios y de terceros.

Por último, se diversifica la oferta con nuevos servicios de financiación al consumo con **Movistar Money.** Este servicio se lanzó para los clientes de Movistar en el mes de abril de 2019, entrando asi en el mundo de la financiación para el consumo familiar ofreciendo préstamos de hasta 4.000 euros. Desde mayo se lanzó el servicio **Movistar Car,** un servicio que conecta el coche a la red Wi-Fi para hacerlo más seguro e inteligente y que está disponible para todos los usuarios de telefonía móvil, independientemente de que sean o no clientes Movistar.

Telefónica España gestiona 41,8 millones de **accesos** a 31 de diciembre de 2019 (comparado con 41,9 millones a 31 de diciembre de 2018), con disminución de los accesos fijos (-3,6% interanual) así como de los accesos de prepago

(-21,0% interanual). Sin embargo, se mantiene la buena evolución de los accesos de mayor valor, con crecimiento de los accesos móviles de contrato (+4,9% interanual) y de los accesos de fibra (+9,8% interanual).

La **Oferta Convergente residencial** alcanza un parque de 4,7 millones de clientes con 5,1 millones de líneas móviles adicionales asociadas a dichos clientes a 31 de diciembre de 2019, presentando un crecimiento interanual del 1,0% y 9,7% respectivamente, representando el 88,7% de los clientes de banda ancha fija residencial (+1,1 p.p. interanual) y el 84,1% de los de contrato móvil residencial (+0,2 p.p. interanual). Es importante mencionar que la penetración de servicios de alto valor en la Oferta Convergente continúa aumentando, con un 48,4% de la base de clientes ya disfrutando de fibra ultrarrápida de 600 Mb (+8,9 p.p. interanual) y un 81,6% con TV de pago (+1,2 p.p. interanual). Adicionalmente, el número de líneas móviles por cliente convergente (línea principal más línea adicional que puede ser incluida en la oferta) aumentó un 5,4% a 31 de diciembre de 2019 (lo equivalente a 2,1 líneas móviles de media al 31 de diciembre de 2019 comparado con 2,0 líneas al 31 de diciembre de 2018).

Los **accesos de telefonía fija minorista** disminuyen un 3,6% respecto a 31 de diciembre de 2018, con una pérdida neta de 337 mil accesos en el año 2019.

Los **accesos minoristas de banda ancha fija,** con un parque de 6,0 millones (-1,5% interanual), presentan una pérdida neta de 90 mil accesos en el año 2019.

Los **accesos de fibra** minorista se sitúan en 4,3 millones a 31 de diciembre de 2019 (+9,8% respecto a 31 de diciembre de 2018) y suponen ya el 71,8% de los accesos minorista de banda ancha (+7,3 puntos porcentuales interanual), con una ganancia neta de 384 mil accesos en el año 2019. Por su parte, a 31 de diciembre de 2019, los accesos de fibra ultrarrápida de 600 Mb (con mayor ARPU) ascienden a 2,8 millones de accesos (64,8% de los accesos de fibra). A 31 de diciembre de 2019, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó a 23,1 millones de unidades inmobiliarias, 1,8 millones más que a 31 de diciembre de 2018, y continúa siendo la más extensa de Europa. Adicionalmente, los accesos de fibra mayorista ascienden aproximadamente a 2,2 millones a 31 de diciembre de 2019 (+41,6% respecto a 31 de diciembre de 2018) y suponen el 56,9% de los accesos mayoristas (+18,0 puntos porcentales interanualmente).

La planta total de **accesos móviles** se sitúa en 18,9 millones a 31 de diciembre de 2019, un 2,9% más que a 31 de diciembre de 2018 como resultado del aumento del parque de contrato que más que compensa el menor parque de prepago (-21,0% interanual), reflejando el éxito de la estrategia convergente y el buen comportamiento de la migración de prepago a contrato. El parque de contrato aumenta su ritmo de crecimiento hasta el 4,9% interanual a 31 de diciembre de 2019. La penetración de "smartphones" a 31 de diciembre de 2019 asciende al 81,5% del parque móvil de voz (+1,1 p.p. interanual) y sigue siendo la palanca fundamental del incremento del tráfico de datos (46,0% interanual) por los mayores clientes en portafolios renovados con paquetes de datos superiores.

La cobertura LTE continúa progresando, alcanzando una cobertura aproximada del 98,0% (criterio comparable con la competencia, la suma de los habitantes en ciudades con cobertura LTE) de la población a 31 de diciembre de 2019, aumentando en 0,3 puntos porcentuales comparado con el 31 de diciembre de 2018. Así, los clientes LTE alcanzan los 9,4 millones a 31 de diciembre de 2019, +6,3% respecto a 31 de diciembre de 2018, con una penetración que se sitúa en el 57,7% (+2,6 p.p. interanual).

Los **accesos de televisión de pago** totalizan 4,1 millones a 31 de diciembre de 2019, disminuyendo un 0,4% interanualmente.

Accesos mayoristas totalizan 3,8 millones a 31 de diciembre de 2019, disminuyendo un 3,2% interanualmente debido a la caída del número de accesos mayoristas de cobre, parcialmente compensada por el incremento en los accesos de fibra, cuyo incremento ayudó a mejorar la calidad de nuestra base de accesos de fibra mayorista.

La siguiente tabla muestra los resultados de Telefónica España en los dos últimos años:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA ESPAÑA	**2018**	**2019**	**%Variación reportada**	**%Variación orgánica [1]**
Importe neto de la cifra de negocios	12.706	12.767	0,5%	0,5%
Residencial [1]	**6.689**	**6.658**	**(0,5%)**	**(0,5%)**
Convergente	4.795	4.963	3,5%	3,5%
No Convergente	1.894	1.695	(10,5%)	(10,5%)
Empresas	**3.462**	**3.509**	**1,4%**	**1,3%**
Comunicaciones	2.602	2.508	(3,6%)	(3,7%)
TI	860	1.002	16,5%	16,5%
Otros [2]	**2.169**	**2.227**	**2,7%**	**2,8%**
Otros ingresos	389	635	63,5%	37,8%
Aprovisionamientos	(3.663)	(4.007)	9,4%	9,4%
Gastos de personal	(2.248)	(3.649)	62,3%	(1,1%)
Otros gastos	(2.421)	(2.059)	(14,9%)	(4,8%)
OIBDA	**4.763**	**3.687**	**(22,6%)**	**0,1%**
Amortizaciones	(1.650)	(1.988)	20,4%	4,0%
Resultado Operativo (OI)	**3.113**	**1.699**	**(45,4%)**	**(1,8%)**
CapEx	1.719	1.646	(4,2%)	2,7%
OIBDA-CapEx	3.044	2.041	(33,0%)	(1,2%)

[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 2019/2018:

- **Impacto NIIF 16:** la variación orgánica excluye el efecto de la adopción de la NIIF 16 en 2019, que ha tenido un impacto positivo de 248 millones de euros en OIBDA y negativo en el resultado operativo en 28 millones de euros.
- **Cambio de perímetro**: se excluye en 2018 los resultados de Centro de Asistencia Telefónica (vendida en diciembre de 2018) y el impacto del ajuste de las amortizaciones de los data centers.
- **Gastos por reestructuración:** se excluye el impacto de los gastos de reestructuración principalmente relacionado con el Plan de Suspensión Individual, que ascienden a 1.732 millones de euros y 297 millones de euros en 2019 y 2018, respectivamente.
- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de adquisiciones de espectro en CapEx, que ascendió a 7 millones de euros y 122 millones de euros en 2019 y 2018, respectivamente.
- **Optimización de la red de distribución:** la variación orgánica excluye el impacto de las provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución en 2019 por importe de 23 millones de euros.
- **Plusvalías o minusvalías en venta de compañías:** la variación orgánica excluye en 2019 el resultado obtenido en la venta de los data centers por importe de 27 millones de euros, y en 2018 el resultado negativo obtenido en la venta de Centro de Asistencia Telefónica, S.A. (3 millones de euros).
- **Venta irrevocable de derechos de crédito futuros:** se excluye de 2019 el impacto positivo de la venta irrevocable de los derechos de crédito futuros que pudieran surgir como resultado de la resolución favorable de una serie de reclamaciones y litigios de diversa naturaleza que Telefónica tenía interpuestos a la fecha del contrato de venta, por importe de 103 millones de euros.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2019/2018 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.

	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)						
TELEFÓNICA ESPAÑA 2019	% Var. Reportada	% Var. Orgánica	NIIF 16	Cambio Perímetro	Red de Distribución España	Gastos Reestruc-turación	Resultado en venta de empresas	Espectro	Venta Dere-chos de credito
Ventas y prestaciones de servicios	0,5%	0,5%	—	(0,0)	—	—	—	—	—
Otros ingresos	63,5%	37,8%	(7,9)	(0,0)	—	—	7,0	—	26,5
Aprovisionamientos	9,4%	9,4%	0,0	—	—	—	—	—	—
Gastos de personal	62,3%	(1,1%)	—	(0,6)	—	63,8	—	—	—
Otros gastos	(14,9%)	(4,8%)	(11,5)	0,7	0,9	—	(0,1)	—	—
OIBDA	**(22,6%)**	**0,1%**	**5,2**	**(0,1)**	**(0,5)**	**(30,1)**	**0,6**	**—**	**2,2**
Amortizaciones	20,4%	4,0%	16,7	(0,2)	—	—	—	—	—
Resultado Operativo (OI)	**(45,4%)**	**(1,8%)**	**(0,9)**	**—**	**(0,7)**	**(46,1)**	**1,0**	**—**	**3,3**
CapEx	(4,2%)	2,7%	—	0,0	—	—	—	(6,7)	—
OIBDA-CapEx	**(33,0%)**	**(1,2%)**	**8,1**	**(0,1)**	**(0,7)**	**(47,1)**	**1,0**	**3,8**	**3,4**

Análisis de los resultados

En 2019, los **ingresos** de Telefónica España ascendieron a 12.767 millones de euros con un aumento de 0,5% interanual en términos reportados, como resultado principalmente del crecimiento de los ingresos del servicio (+0,6% interanual) y a pesar de los menores ingresos por venta de terminales (-3,4% interanual).

- Los **ingresos de residencial** (6.658 millones de euros en el año 2019) decrecen un 0,5% interanual en términos reportados, por la caída del 10,5% interanual de los ingresos no relacionados con ofertas convergentes (1.695 millones de euros en 2019), que más que compensan el crecimiento del 3,5% interanual en términos reportados, relacionados con productos convergentes (4.963 millones de euros en 2019), impulsados por el crecimiento del ARPU y por el crecimiento del número de clientes.

- Los **ingresos de empresas** (3.509 millones de euros en el año 2019) crecen un 1,4% interanual en términos reportados, por la buena evolución de los ingresos de tecnología de la información (IT) que crecen un 16,5% interanualmente en términos reportados y más que compensan la caída en los ingresos de comunicaciones (-3,6% interanual en términos reportados).

- **Otros ingresos**, que incluyen ingresos mayoristas, ingresos de filiales y otros ingresos (2.227 millones de euros en el año 2019), crecen un 2,7% en términos reportados, impulsados por el crecimiento de los ingresos de TV mayorista.

El OIBDA en 2019 alcanzó 3.687 millones de euros, con un descenso interanual del 22,6% en términos reportados. En términos orgánicos, el OIBDA vuelve al crecimiento con un 0,1% interanual.

Las **amortizaciones** ascendieron a 1.988 millones de euros en 2019, incrementando un 20,4% interanualmente en términos reportados, principalmente debido al efecto de la NIIF 16. En términos orgánicos, las amortizaciones crecen un 4,0% interanualmente explicado principalmente por mayores inversiones en 2019.

El **Resultado Operativo** ascendió a 1.699 millones de euros en 2019, con un descenso interanual del 45,4% en términos reportados, principalmente impactado por la provisión dotada de 1.732 millones de euros en 2019 correspondiente a los compromisos de pago asociados al "Plan Voluntario de Suspensión de Empleo" llevado a cabo por el Grupo en 2019 (-46,1 p.p.), la provisión para reestructuración de la red de distribución (-0,7 p.p.) y el efecto de la NIIF 16 (-0,9 p.p.), parcialmente compensados por la venta irrevocable de los derechos de crédito que pudieran surgir como resultado de la resolución favorable de una serie de reclamaciones y litigios de diversa naturaleza que Telefónica tenía interpuestos a la fecha del contrato de venta (+3,3 p.p.) y la plusvalía por la venta del centro de datos (+1,0 p.p.). En términos orgánicos, el Resultado Operativo presenta un descenso del 1,8% interanual, principalmente por los mayores gastos de aprovisionamientos (9,4% de crecimiento interanual tanto en términos reportados como en términos orgánicos) asociados al crecimiento de los costes de contenidos y la compra de equipos de tecnología de la información (TI), parcialmente compensados por la caída de los gastos de personal (-1,1% de descenso interanual en términos orgánicos) por los ahorros asociados a la salida de empleados adheridos a los planes de suspensión de empleo, y por la caída de los otros gastos (-4,8% de descenso interanual en términos orgánicos) debido principalmente al menor coste comercial.

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	**2018**	**2019**	**%Var.**
Accesos de telefonía fija [1]	306,9	313,3	2,1%
Accesos de datos e internet [2]	28,1	28,9	2,5%
Banda ancha	28,1	28,9	2,5%
Accesos móviles	25.044,1	25.803,3	3,0%
Prepago	8.742,6	8.436,1	(3,5%)
Contrato	16.301,4	17.367,2	6,5%
M2M	3.578,0	5.118,7	43,1%
Accesos clientes finales	**25.379,1**	**26.145,5**	**3,0%**
Accesos mayoristas	**7.599,2**	**8.714,7**	**14,7%**
Accesos mayoristas móviles	7.599,2	8.714,7	14,7%
Total accesos	**32.978,3**	**34.860,2**	**5,7%**

[1] Incluye los accesos fixed wireless y de voz sobre IP.
[2] También denominado accesos de banda ancha fija.

Durante 2019, a pesar del entorno competitivo, Telefónica Reino Unido se mantuvo como el operador favorito de telecomunicaciones, apoyado en el reconocimiento de la marca O_2, en la fidelidad de los clientes (el operador de menor churn del mercado) y en nuevas e innovadoras propuestas comerciales como los *Custom Plans*, y sus actualizaciones, que proporcionan 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. Telefónica Reino Unido ha lanzado su primera oferta de datos móviles ilimitados, con oportunidades de migración a tarifas de mayor valor. 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 5,7% a nivel interanual y se situó en los 34,9 millones a finales de diciembre de 2019.

La **ganancia neta móvil** ascendió a 759 mil accesos en 2019, apalancada en los **accesos móviles de contrato** que crecieron un 6,5% a nivel interanual y alcanzaron los 17,4 millones de clientes, incrementando su peso hasta el 67,3% sobre la base total móvil.

Los **accesos móviles de prepago** decrecieron un 3,5% interanual hasta los 8,4 millones de clientes, debido a las bajas de 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 87,5%, con un crecimiento de 8,6 puntos porcentuales a nivel interanual. En cuanto a los clientes LTE, estos alcanzan los 15,4 millones con un crecimiento del 14,1% interanual alcanzando un 74,5% 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	2018	2019	%Variación reportada	%Variación orgánica [1]
Importe neto de la cifra de negocios	6.790	7.109	4,7%	3,8%
Negocio móvil	6.390	6.600	3,3%	2,4%
Ingresos de servicio móvil	4.837	4.805	(0,7%)	(1,5%)
Otros ingresos	158	186	18,0%	17,0%
Aprovisionamientos	(2.359)	(2.521)	6,9%	8,6%
Gastos de personal	(445)	(503)	12,9%	5,5%
Otros gastos	(2.279)	(2.157)	(5,3%)	0,6%
OIBDA	**1.865**	**2.114**	**13,4%**	**2,3%**
Amortizaciones	(943)	(1.204)	27,7%	5,1%
Resultado Operativo (OI)	**922**	**910**	**(1,3%)**	**(0,4%)**
CapEx	1.464	914	(37,6%)	3,4%
OIBDA-CapEx	400	1.200	n.s.	1,4%

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 Reino Unido se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2019/2018:

- **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 2018 para los dos años.
- **Impacto NIIF 16:** la variación orgánica excluye el efecto de la adopción de la NIIF 16 en 2019, que ha tenido un impacto positivo de 219 millones de euros y 15 millones de euros en OIBDA y en resultado operativo, respectivamente.
- **Gastos de reestructuración:** se excluye el impacto de gastos de reestructuración en 2019 y 2018 por importe de 31 millones de euros y 48 miles de euros, respectivamente.
- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de adquisiciones de espectro del CapEx en 2018, que ascendió a 588 millones de euros.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2019/2018 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.

	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)			
TELEFÓNICA REINO UNIDO 2019	**% Var. reportada**	**% Var. orgánica**	**Efecto tipo de cambio**	**NIIF 16**	**Gastos reestructuración**	**Adquisición de espectro**
Ventas y prestaciones de servicios	4,7%	3,8%	0,9	—	—	—
Otros ingresos	18,0%	17,0%	1,0	—	—	—
Aprovisionamientos	6,9%	8,6%	0,9	(2,6)	—	—
Gastos de personal	12,9%	5,5%	1,0	—	6,4	—
Otros gastos	(5,3%)	0,6%	0,9	(6,9)	0,1	—
OIBDA	**13,4%**	**2,3%**	**0,9**	**11,8**	**(1,6)**	**—**
Amortizaciones	27,7%	5,1%	0,9	21,7	—	—
Resultado Operativo (OI)	**(1,3%)**	**(0,4%)**	**0,8**	**1,6**	**(3,3)**	**—**
CapEx	(37,6%)	3,4%	0,5	—	—	(40,2)
OIBDA-CapEx	**n.s.**	**1,4%**	**2,1**	**54,8**	**(7,6)**	**n.s.**

n.s.: no significativo.

Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 7.109 millones de euros en 2019 y aumentaron en términos reportados un 4,7%. Excluyendo el impacto de la apreciación de la libra esterlina (+0,9 p.p.), la evolución interanual sería de un 3,8% como consecuencia de los mayores ingresos por venta de terminales (debido a la venta de smartphones de mayor valor) así como los ingresos asociados a programas de M2M.

- Los **ingresos del servicio móvil** ascendieron a 4.805 millones de euros en 2019 y disminuyeron un 0,7% a pesar del efecto a la apreciación de la libra esterlina (+0,9 p.p.). Excluyendo este impacto, los ingresos del negocio móvil decrecieron un 1,5% debido a los menores ingresos fuera de tarifa plana.

El **ARPU** móvil disminuyó un 4,2% interanual en términos reportados a pesar del efecto de la apreciación de la libra esterlina. En términos orgánicos, el ARPU descendió un 5,0% como consecuencia de la reducción de ingresos fuera de tarifa plana.

TELEFÓNICA REINO UNIDO	**2018**	**2019**	**%Var.**	**%Var. ML**
ARPU (EUR)	**15,1**	**14,4**	**(4,2%)**	**(5,0%)**
Prepago	7,1	7,4	4,4%	3,5%
Contrato [1]	24,6	23,7	(3,6%)	(4,4%)
ARPU de datos (EUR)	**9,2**	**9,0**	**(2,7%)**	**(3,5%)**
% Ingresos no-SMS s/ing datos	66,6%	68,5%	1,9 p.p.	2,0 p.p.

[1] Excluye M2M.

El OIBDA alcanzó los 2.114 millones de euros en 2019, aumentando un 13,4% en términos reportados. En términos orgánicos, el OIBDA creció un 2,3% interanual.

Las **amortizaciones** ascendieron a 1.204 millones de euros en 2019, incrementando un 27,7% interanualmente en términos reportados, impactadas por el efecto de la NIIF 16 (que aporta 21.7 p.p.) y de la apreciación de la libra esterlina (que aporta 0,9 p.p.). En términos orgánicos, las amortizaciones crecen un 5,1% interanualmente.

El resultado operativo alcanzó los 910 millones de euros, decreciendo un 1.3% debido al impacto de la reestructuración (-3,3 p.p.), parcialmente compensado por la apreciación de la libra esterlina (+0,8 p.p.) y al efecto de la NIIF 16 (+1,6 p.p.). En términos orgánicos, el resultado operativo cae un 0,4% debido principalmente a los mayores gastos de amortizaciones, parcialmente compensado por los menores costes comerciales.

TELEFÓNICA ALEMANIA

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica Alemania de los dos últimos años a 31 de diciembre:

ACCESOS			
Miles de accesos	**2018**	**2019**	**%Var. reportada**
Accesos de telefonía fija [1]	1.996,0	2.129,5	6,7%
Accesos de datos e internet [2]	2.274,7	2.301,7	1,2%
Banda ancha	2.079,8	2.206,6	6,1%
VDSL	1.441,3	1.652,0	14,6%
Accesos móviles	42.818,8	43.826,8	2,4%
Prepago	20.542,9	20.096,2	(2,2%)
Contrato	22.275,9	23.730,6	6,5%
M2M	1.187,9	1.191,8	0,3%
Accesos Clientes Finales	**47.089,5**	**48.258,0**	**2,5%**
Total Accesos	**47.089,5**	**48.258,0**	**2,5%**

[1] Incluye los accesos fixed wireless y de voz sobre IP.
[2] También denominado accesos de banda ancha fija.

Telefónica Alemania ha lanzado nuevas iniciativas de valor añadido para continuar con la estrategia de crecimiento de ARPU y reducción de churn (tasa de cancelación), como O_2 TV (a partir del 2 de mayo de 2019), O_2 Cloud (a partir del 8 de abril de 2019) y O_2 VDSL nueva tarifa con mayor velocidad (a partir del 7 de marzo de 2019). El portfolio de O_2 Free sigue impulsando el consumo y el crecimiento del ARPU (media de ingresos por usuario) que se han visto favorecidos también por la mejora de la calidad de la Red de la Compañía. Telefónica Alemania ha anunciado también una significativa mejora de accesos a infraestructuras tras la firma con Vodafone y Tele Columbus de acuerdo mayorista de acceso al cable y fibra a largo plazo. Durante 2019, Telefónica Alemania ha invertido en el despliegue de LTE para avanzar en el cumplimiento de las obligaciones de cobertura de red a final del 2020.

La base de **accesos totales** creció un 2,5% a nivel interanual y se situó en los 48,3 millones a 31 de diciembre 2019, explicado principalmente por el aumento del 2,4% en los clientes móviles (43,8 millones de accesos a 31 de diciembre de 2018).

Los **accesos móviles de contrato** crecieron un 6,5% a nivel interanual y alcanzaron los 23,7 millones de accesos a 31 de diciembre 2019, incrementando el peso hasta el 54,1% sobre la base total móvil. La ganancia neta alcanzó 1,5 millones de accesos gracias a la continua tracción de los clientes de O2 Free y una fuerte contribución de segundas marcas. La penetración de smartphones sobre la base móvil total alcanzó el 69,7%, con un crecimiento de 3,7 puntos porcentuales a nivel interanual, impulsado por el crecimiento continuo de los clientes LTE (+33,5% a nivel interanual, alcanzando 24,6 millones de clientes a 31 de diciembre 2019). La penetración del LTE sobre la base móvil total alcanzó el 57,7% a 31 de diciembre de 2019.

Los **accesos móviles de prepago** decrecen un 2,2% interanualmente hasta llegar a los 20,1 millones de accesos a 31 de diciembre 2019 debido a la menor demanda, como resultado de la continuación de ciertos impactos regulatorios introducidos en 2017 (principalmente la necesidad de identificación de las tarjetas SIM prepago), aunque mostrando mejora en la tendencia de las bajas en los últimos meses. La ganancia neta del prepago registró una pérdida de 0,4 millones de accesos a 31 de diciembre de 2019.

Los **accesos de banda ancha minorista** se incrementaron en 127 mil accesos a 31 de diciembre de 2019 alcanzando 2,2 millones de base de clientes, como resultado principalmente de la fuerte demanda de VDSL con una ganancia neta de 211 mil accesos en 2019 (+14,6% a nivel interanual).

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Alemania en los dos últimos años:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA ALEMANIA	**2018**	**2019**	**%Variación reportada**	**%Variación orgánica [1]**
Importe neto de la cifra de negocios	7.320	7.399	1,1%	1,1%
Negocio móvil	**6.539**	**6.647**	**1,6%**	**1,6%**
Ingresos de servicio móvil	5.267	5.301	0,6%	0,6%
Negocio fijo	**767**	**741**	**(3,4%)**	**(3,4%)**
Otros ingresos	177	183	3,6%	3,6%
Aprovisionamientos	(2.459)	(2.372)	(3,5%)	(1,8%)
Gastos de personal	(610)	(592)	(2,9%)	0,0%
Otros gastos	(2.594)	(2.292)	(11,6%)	5,9%
OIBDA	**1.834**	**2.326**	**26,8%**	**(1,1%)**
Amortizaciones	(2.071)	(2.463)	18,9%	(4,8%)
Resultado operativo (OI)	**(237)**	**(137)**	**(42,4%)**	**(52,1%)**
CapEx	966	2.469	n.s.	8,1%
OIBDA-CapEx	868	(143)	c.s.	(10,3%)

[1] Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.
n.s.: no significativo.
c.s.: cambio de signo.

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 2019/2018:

- **Gastos de reestructuración:** se excluyen los gastos de reestructuración asociados con procesos de simplificación en Telefónica Alemania, que ascendieron a 22 millones de euros y 84 millones de euros en 2019 y 2018, respectivamente.

- **Adquisición de espectro radioeléctrico**: la variación orgánica excluye la adquisición de espectro radioeléctrico del CapEx, que en 2019 asciende a 1.425 millones de euros. Durante 2018 no hubo adquisiciones de espectro.

- **Impacto NIIF 16:** la variación orgánica excluye el efecto de la adopción de la NIIF 16 en 2019, que ha tenido un impacto positivo de 478 millones de euros en OIBDA, impactando sin embargo, negativamente el resultado operativo en 13 millones de euros.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2019/2018 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.

	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)		
TELEFÓNICA ALEMANIA 2019	**% Var. reportada**	**% Var. orgánica**	**Gastos de reestructuración**	**Adquisición de espectro**	**NIIF 16**
Ventas y prestaciones de servicios	1,1%	1,1%	—	—	—
Otros ingresos	3,6%	3,6%	—	—	—
Aprovisionamientos	(3,5%)	(1,8%)	—	—	(1,7)
Gastos de personal	(2,9%)	0,0%	(2,2)	—	(0,7)
Otros gastos	(11,6%)	5,9%	(0,8)	—	(16,6)
OIBDA	**26,8%**	**(1,1%)**	**1,9**	**—**	**26,1**
Amortizaciones	18,9%	(4,8%)	—	—	23,7
Resultado Operativo (OI)	**(42,4%)**	**(52,1%)**	**(14,4)**	**—**	**5,6**
CapEx	n.s.	8,1%	—	n.s.	—
OIBDA-CapEx	**c.s.**	**(10,3%)**	**3,9**	**c.s.**	**55,1**

c.s.: cambio de signo.
n.s.: no significativo.

Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 7.399 millones de euros en 2019, con un crecimiento interanual del 1,1% debido a una fuerte demanda de consumo de terminales así como el buen comportamiento del portafolio O_2 Free.

- Los **ingresos del servicio móvil** se situaron en 5.301 millones de euros en 2019, creciendo un 0,6% interanual apoyados en la buena evolución del segmento residencial (minorista y segundas marcas asociadas) y en la mejora en el ARPU del portafolio O2 Free. Los ingresos de datos decrecieron un 4,3% y representan el 57,5% de los ingresos del servicio móvil en 2019, con un crecimiento interanual de 2,0 puntos porcentuales.
- Los **ingresos fijos** alcanzaron 741 millones de euros en 2019, disminuyendo un 3,4% a nivel interanual reflejando principalmente el desmantelamiento previsto de la infraestructura antigua.

El **ARPU móvil** se situó en 10,0 euros a 31 de diciembre de 2019 (-0,2% a nivel interanual) mientras que el ARPU de contrato totaliza 14,3 euros (-4,0% interanual) como resultado de un mayor peso de las segundas marcas asociadas sobre la base de clientes. El ARPU de datos fue de 5,9 euros (3,5% interanual).

TELEFÓNICA ALEMANIA	**2018**	**2019**	**%Var.**
ARPU (EUR)	**10,0**	**10,0**	**(0,2%)**
Prepago	5,8	6,0	3,2%
Contrato [1]	14,9	14,3	(4,0%)
ARPU de datos (EUR)	**5,7**	**5,9**	**3,5%**
% Ingresos no-SMS s/ing datos	84,9%	90,3%	5,4 p.p.

[1] Excluye M2M.

El OIBDA alcanzó los 2.326 millones de euros en 2019, incrementando un 26,8% en términos reportados. En términos orgánicos, el OIBDA decrece un 1,1% interanual .

Las **amortizaciones** ascendieron a 2.463 millones de euros en 2019, incrementando un 18,9% interanualmente en términos reportados, debido a la implementación del NIIF 16 (+23,7 p.p.). En términos orgánicos, las amortizaciones caen un 4,8% interanualmente.

El **Resultado Operativo (OI)** se situó en -137 millones de euros en 2019 (-237 millones de euros en el 2018), como consecuencia de mayores ingresos vs 2018 y menores gastos debido al impacto de la NIIF 16. En términos orgánicos, el Resultado Operativo mejoró interanualmente por las menores amortizaciones, a pesar de la menor contribución proveniente de las sinergias, la mayor inversión asociada al programa de transformación digital y la mayor inversión para el posicionamiento de mercado de la marca O_2 en comparación con 2018.

TELEFÓNICA BRASIL

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos en Telefónica Brasil los dos últimos años a 31 de diciembre:

ACCESOS			
Miles de accesos	**2018**	**2019**	**%Var. reportada**
Accesos de telefonía fija [1]	13.004,6	10.817,0	(16,8%)
Accesos de datos e internet [2]	7.564,7	7.009,2	(7,3%)
Banda ancha	7.485,2	6.938,9	(7,3%)
FTTx/Cable	4.991,1	5.022,8	0,6%
Accesos móviles	73.151,3	74.573,1	1,9%
Prepago	32.754,4	31.408,0	(4,1%)
Contrato	40.396,9	43.165,1	6,9%
M2M	8.203,3	10.089,8	23,0%
TV de Pago	1.566,6	1.319,7	(15,8%)
Accesos clientes finales	**95.287,2**	**93.718,9**	**(1,6%)**
Accesos mayoristas	**14,8**	**13,4**	**(9,9%)**
Total accesos	**95.302,0**	**93.732,3**	**(1,6%)**

[1] Incluye los accesos fixed wireless y de voz sobre IP.
[2] También denominado accesos de banda ancha fija.

Telefónica Brasil cierra el año 2019 manteniendo el liderazgo en los segmentos de mayor valor móvil (mayor cuota de mercado en contrato; fuente: ANATEL), lo que ha permitido a la operadora capturar crecimiento consistente de los ingresos en ese mercado. En el negocio fijo se continúa poniendo el foco en el crecimiento en tecnologías estratégicas, como la fibra, lo que igualmente permite capturar clientes de valor en el negocio de Televisión de por Protocolo de Internet (IPTV por sus siglas en inglés) para compensar la caída del negocio fijo tradicional.

Telefónica Brasil alcanzó 93,7 millones de **accesos** a 31 de diciembre de 2019, un 1,6% inferior a diciembre de 2018. Este decrecimiento está impactado por la caída de la base de prepago (afectado por la lenta recuperación macroeconómica y la migración hacia contrato) y de voz fija (migración a móvil incentivada por ofertas de voz ilimitada en todo el mercado). Adicionalmente cabe mencionar la caída de los clientes de menor valor de la Banda Ancha con la discontinuación de la tecnología Direct-to-Home (DTH).

Sin embargo, mejora la base de clientes de alto valor, sostenido en una mayor participación de los clientes de pospago, los Ultra Broadband y los clientes de IPTV.

En el **negocio móvil**, la estrategia sigue enfocada en ganar y mantener clientes de alto valor alcanzando una cuota de mercado de contrato de 39,4% a 31 de diciembre de 2019 (fuente: ANATEL). Telefónica Brasil mantiene el liderazgo en los accesos totales con una cuota de mercado de accesos del 32,9% a 31 de diciembre de 2019 (fuente: ANATEL). El crecimiento de los clientes de contrato (+6,9% interanual) compensa sustancialmente la caída de los clientes prepago en senda de recuperación (-4,1% interanual). Las ofertas se orientan en ampliar las franquicias, incluyendo más datos y aplicaciones, en ofrecer más Servicios de Valor Añadido (SVA's) frente a la voz, así como en ofrecer planes con roaming internacional a cambio de una subida en el precio de las tarifas siguiendo así una estrategia de más por más.

La oferta a los clientes de valor se enfoca en los Planes Familia que se completan con capacidad de acceso a servicios Over-The-Top (OTT) como, por ejemplo, Netflix o VIVO Música. Todo ello apoyado en fomentar la interacción con el cliente a través del asistente virtual AURA en la aplicación Meu VIVO.

En el **negocio fijo**, la Compañía mantiene su foco estratégico en el despliegue de fibra, alcanzando 21,1 millones de unidades inmobiliarias pasadas con acceso Fiber to the X (FTTx) a 31 de diciembre de 2019. La Compañía está implantando modelos alternativos de despliegue para acelerar la expansión de la fibra con menor intensidad en capex y reducir el "*time to market*" a través de un acuerdo con American Tower cpara compartir su infraestrutura de red y lanzando un modelo de franquicias bajo la marca Terra. Telefónica Brasil alcanza 2,5 millones de hogares conectados con fibra, creciendo un 30,8%. Este crecimiento no compensa la caída de los otros accesos de banda ancha, como el ADSL, lo que sitúa los accesos minoristas de banda ancha en 6,9 millones de accesos a 31 de diciembre de 2019, decreciendo un 7,3% interanual. Los accesos tradicionales decrecen un 16,8% debido a la sustitución fijo-móvil antes comentada. Los clientes de TV de pago a 31 de diciembre de 2019 alcanzaron 1,3 millones, disminuyendo un 15,8% interanualmente debido a una actividad comercial más selectiva y basada en captación de valor que se refleja en un crecimiento de los accesos de IPTV del 23,4%, representando ya un 54,1% del total de accesos de TV de Pago.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de TelefónicaBrasil del año 2019 en comparación con el año 2018:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA BRASIL	**2018**	**2019**	**%Variación reportada**	**%Variación orgánica [1]**
Importe neto de la cifra de negocios	10.126	10.035	(0,9%)	1,9%
Negocio Móvil	**6.372**	**6.498**	**2,0%**	**4,8%**
Ingresos de servicio móvil	5.924	5.886	(0,6%)	2,1%
Negocio Fijo	**3.754**	**3.537**	**(5,8%)**	**(3,2%)**
Otros ingresos	312	427	37,0%	36,0%
Aprovisionamientos	(2.039)	(1.686)	(17,3%)	4,4%
Gastos de personal	(1.080)	(1.028)	(4,9%)	3,1%
Otros gastos	(3.008)	(3.486)	15,9%	1,1%
OIBDA	**4.311**	**4.262**	**(1,1%)**	**3,7%**
Amortizaciones	(1.990)	(2.516)	26,4%	8,0%
Resultado Operativo (OI)	**2.321**	**1.746**	**(24,8%)**	**(1,0%)**
CapEx	1.910	2.005	4,9%	7,9%
OIBDA-CapEx	2.401	2.257	(6,0%)	(0,6%)

[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 TelefónicaBrasil, se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2019/2018:

- **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 2018 para los dos años.
- **Impacto NIIF 16:** la variación orgánica excluye el efecto de la adopción de la NIIF 16 en 2019, que ha tenido un impacto positivo de 431 millones de euros y 4 millones de euros en OIBDA y en resultado operativo, respectivamente.
- **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 2019 no ha habido costes asociados.
- **Contingencias:** se excluye el impacto de la provisión de determinadas contingencias en 2018 en Telefónica Brasil por importe de 215 millones de euros.
- **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 y en el resultado operativo) 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.
- **Plusvalías o minusvalías en venta de compañías:** la variación orgánica excluye en 2019 el resultado obtenido en la venta del data center por importe de 15 millones de euros.
- **Adquisición de espectro radioeléctrico:** se excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico del CapEx (2 millones de euros en 2018). Durante 2019 no hubo adquisiciones de espectro.
- **Cambios en el perímetro de consolidación:** se excluye en 2018 el impacto del ajuste de las amortizaciones del data center vendido en 2019.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2019/2018 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:

	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)							
TELEFÓNICA BRASIL 2019	**% Var. reportada**	**% Var. orgánica**	**Efecto tipo de cambio**	**NIIF 16**	**Gastos de reestructuración**	**Contingencias**	**Venta de empresas**	**Adquisición de espectro**	**Cambio perímetro**	**Decisión judicial PIS/COFINS**
Ventas y prestaciones de servicios	(0,9%)	1,9%	(2,7)	—	—	—	—	—	—	—
Otros ingresos	37,0%	36,0%	(3,8)	—	—	—	4,8	—	—	—
Aprovisionamientos	(17,3%)	4,4%	(2,8)	(18,9)	—	—	—	—	—	—
Gastos de personal	(4,9%)	3,1%	(2,6)	—	(4,3)	(0,9)	—	—	—	—
Otros gastos	15,9%	1,1%	(3,3)	(1,5)	—	(6,9)	—	—	—	26,2
OIBDA	**(1,1%)**	**3,7%**	**(2,5)**	**10,0**	**1,1**	**5,0**	**0,3**	**—**	**—**	**(18,3)**
Amortizaciones	26,4%	8,0%	(2,9)	21,4	—	—	—	—	(0,1)	—
Resultado Operativo (OI)	**(24,8%)**	**(1,0%)**	**(2,1)**	**0,2**	**2,0**	**9,3**	**0,6**	**—**	**—**	**(34,0)**
CapEx	4,9%	7,9%	(2,9)	—	—	—	—	(0,1)	—	—
OIBDA-CapEx	**(6,0%)**	**(0,6%)**	**(2,1)**	**18,0**	**1,9**	**9,0**	**0,6**	**0,1**	**(0,1)**	**(32,9)**

Análisis de los resultados

Los **ingresos** del año 2019 ascendieron a 10.035 millones de euros y decrecen 0,9% en términos reportados afectados principalmente por la depreciación del real brasileño (-2,7 p.p.). En términos orgánicos, la variación interanual positiva de 1,9% se explica principalmente por la buena evolución del negocio móvil (+4,8% interanual), a pesar del impacto regulatorio negativo por la bajada de la tarifa de interconexión. Los ingresos del negocio fijo, también afectados negativamente por el impacto regulatorio, decrecen un 3,2% en términos orgánicos.

- Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron a 6.498 millones de euros en el año 2019, con crecimiento del 2,0% en términos reportados debido principalmente a la buena evolución de los ingresos de terminales (+36,9% interanual), compensando el impacto de la depreciación del real brasileño (-2,8 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos del negocio móvil se incrementaron un 4,8%, impulsados por la evolución positiva de la venta de terminales (+40,7% interanual en términos orgánicos). Este crecimiento se debió al impulso de esta línea de negocio y sus accesorios, asociada a los clientes de mayor valor, con foco en smartphones. Los ingresos del servicio decrecen un 0,6% interanual debido principalmente a la depreciación del real brasileño (-2,8 p.p.). En términos organicos, los ingresos del servicio móvil incrementaron un 2,1% interanual gracias al mayor peso de los clientes de contrato y al mayor uso de datos y otros servicios sobre la conectividad que compensan tanto la bajada de tarifas de interconexión, así como la caída de los ingresos de prepago asociada a la caída del parque.

- Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 3.537 millones de euros decreciendo un 5,8% en términos reportados debido principalmente al impacto de la depreciación del real brasileño (-2,6 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos disminuyen un 3,2% explicado por la caída de los ingresos de voz y acceso, fruto del menor tráfico de voz debido a la sustitución fijo-móvil y por el impacto regulatorio de la bajada de las tarifas de voz minorista fijo-móvil y fijo-fijo. Esta caída neutraliza el crecimiento de los ingresos de banda ancha y nuevos servicios que presentan un aumento del 9,4% interanual orgánico apoyado en el crecimiento de los ingresos de fibra, con un mayor Promedio de Ingresos por Usuario (ARPU por sus siglas en inglés).

El **ARPU** móvil presenta un crecimiento interanual del 0,4% en términos reportados compensándose la depreciación del real brasileño. En términos orgánicos, el ARPU móvil creció un 2,2% interanual apoyado en reajustes de tarifas y en el crecimiento de datos que permite compensar el impacto negativo de la reducción de las tarifas de interconexión.

TELEFÓNICA BRASIL	2018	2019	%Var.	%Var. Moneda Local
ARPU móvil (EUR)	**6,4**	**6,4**	**0,4%**	**2,2%**
Prepago	2,8	2,9	0,4%	3,2%
Contrato [1]	11,9	11,6	(2,5%)	(1,0%)
ARPU de datos (EUR)	**4,9**	**5,1**	**4,6%**	**6,1%**
% Ingresos no-SMS s/ing datos	94,2%	95,3%	1,1 p.p.	1,1 p.p.

[1] Excluye M2M.

El OIBDA se sitúa en 4.262 millones de euros en el año 2019, reduciéndose un 1,1% en términos reportados (+3,7% interanual en términos orgánicos).

Las **amortizaciones** ascendieron a 2.516 millones de euros en 2019, incrementando un 26,4% interanualmente en términos reportados, impactadas por el efecto de la NIIF 16 (aporta 21,4 p.p.) y por el impacto de la depreciación del real brasileño (-2,9 p.p.). En términos orgánicos, las amortizaciones crecen un 8,0% interanualmente por las mayores inversiones en Telefónica Brasil.

El **Resultado Operativo** se sitúo en 1.746 millones de euros en el año 2019, reduciéndose un 24,8% en términos reportados. Esta variación se debió principalmente a la exclusión del ICMS de la base del impuesto PIS/COFINS, que tuvo un impacto positivo en el 2018 pero no en el 2019 (-34,0 p.p.). La depreciación del real brasileño y el impacto de la NIIF 16 impactaron -2,1 p.p. y +0,2 p.p. al crecimiento interanual respectivamente.

En términos orgánicos, el Resultado Operativo descendió un 1,0% debido al incremento de amortizaciones, mayor costes de personal y aprovisionamientos que compensan la mejora en los ingresos de contrato, fibra e IPTV, la eficiencia en costes y los ahorros por la digitalización, destando principalmente:

Los gastos de aprovisionamientos alcanzaron 1.686 millones de euros en el año 2019, decreciendo un 17,3% en términos reportados, principalmente por el impacto de la NIIF 16 (-18,9 p.p.) y por el impacto de la depreciación del real brasileño (-2,8 p.p.). En términos orgánicos, los aprovisionamientos se incrementarían un 4,4% debido a las mayores compras de terminales asociadas a los mayores ingresos de venta de terminales que compensan el impacto positivo de la reducción de las tarifas de interconexión y el menor gasto de contenidos de TV.

Los gastos de personal alcanzaron 1.028 millones de euros en el año 2019, decreciendo 4,9% en términos reportados, principalmente por los gastos de reestructuración (-4,3 p.p.), el impacto de la depreciación del real brasileño (-2,6 p.p.) y contingencias (-0,9 p.p.). En términos orgánicos, los gastos de personal crecen un 3,1% interanual, debido al proceso de internalización de actividades en IT/sistemas vinculados a proyectos de inversión estratégicos y de transformación.

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	2018	2019	%Variación reportada	%Variación orgánica
Accesos de telefonía fija [1]	3.169,8	2.538,6	(19,9%)	(11,6%)
Accesos de datos e internet [2]	1.337,1	1.292,4	(3,3%)	(2,9%)
Banda ancha	1.305,6	1.264,5	(3,1%)	(3,1%)
FTTx/Cable	303,7	329,2	8,4%	8,4%
Accesos móviles	68.041,1	59.572,5	(12,4%)	(0,6%)
Prepago	58.010,4	49.895,3	(14,0%)	(1,3%)
Contrato	10.030,7	9.677,2	(3,5%)	3,5%
M2M	1.922,8	1.874,2	(2,5%)	0,5%
TV de Pago	1.007,6	862,2	(14,4%)	(13,2%)
Accesos Clientes Finales	**73.555,6**	**64.265,7**	**(12,6%)**	**(1,3%)**
Total Accesos	**73.556,1**	**64.266,2**	**(12,6%)**	**(1,3%)**

Notas:
- Se excluyen los accesos de Telefónica Móviles Guatemala (2,8 millones de accesos al 31 de diciembre de 2018) desde el 1 de enero de 2019, de Telefonía Celular de Nicaragua (4,0 millones de accesos al 31 de diciembre de 2018) desde el 1 de mayo de 2019 y de Telefónica Móviles Panamá (1,6 millones de accesos al 31 de diciembre de 2018) desde el 1 de septiembre de 2019. Las tablas incluyen accesos de Telefónica Costa Rica (2,2 millones y 2,2 millones de accesos al 31 de diciembre de 2018 y 2019 respectivamente) y Telefónica El Salvador (2,1 millones y 2,1 millones de accesos al 31 de diciembre de 2018 y 2019 respectivamente). Las ventas de Telefónica Costa Rica y Telefónica El Salvador están pendientes a la fecha de este Informe Anual.
[1] Incluye los accesos fixed wireless y de voz sobre IP.
[2] También denominado accesos de banda ancha fija.

La siguiente tabla muestra las variaciones orgánicas y reportadas de 2019/2018 y las aportaciones al crecimiento reportado de Telefónica Móviles Panamá (que se vendió el 29 de agosto de 2019), Telefonía Celular de Nicaragua (que se vendió el 16 de mayo de 2019) y TelefónicaMóviles Guatemala (que se vendió el 24 de enero de 2019), cuyos impactos se han excluido para calcular las variaciones orgánicas.

Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)

	%Variación	%Var. orgánica	T. Guatemala	T. Nicaragua	T. Panamá
Accesos de telefonía fija	(19,9%)	(11,6%)	(6,8)	(1,9)	(0,7)
Accesos de datos e internet	(3,3%)	(2,9%)	(0,3)	(0,1)	(0,1)
Banda ancha	(3,1%)	(3,1%)	0,0	0,0	0,0
FTTx/Cable	8,4%	8,4%	0,0	0,0	0,0
Accesos móviles	(12,4%)	(0,6%)	(3,8)	(5,8)	(2,4)
Prepago	(14,0%)	(1,3%)	(4,1)	(6,3)	(2,5)
Contrato	(3,5%)	3,5%	(1,8)	(3,1)	(1,8)
M2M	(2,5%)	0,5%	(0,5)	(0,8)	(1,7)
TV de Pago	(14,4%)	(13,2%)	(0,5)	(0,9)	0,0
Accesos Clientes Finales	**(12,6%)**	**(1,3%)**	**(3,8)**	**(5,5)**	**(2,2)**
Total Accesos	**(12,6%)**	**(1,3%)**	**(3,8)**	**(5,5)**	**(2,2)**

Los **accesos totales** de Telefónica Hispam Norte alcanzaron 64,3 millones al 31 de diciembre de 2019 (-12,6% interanual en términos reportados; -1,3% en términos orgánicos). Las ventas de TelefónicaCosta Rica (2,2 millones y 2,2 millones de

accesos al 31 de diciembre de 2018 y 2019 respectivamente) y TelefónicaEl Salvador (2,1 millones y 2,1 millones de accesos al 31 de diciembre de 2018 y 2019 respectivamente) están pendientes a la fecha de este Informe Anual.

Los **accesos móviles** totalizan 59,6 millones de clientes y caen un 12,4% interanual afectado por la venta de Telefónica Móviles Guatemala, Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá que restan 3,8 p.p., 5,8 p.p. y 2,4 p.p. a la variación interanual respectivamente. En términos orgánicos los accesos caen un 0,6% asociado principalmente a los menores clientes prepago.

- Los accesos de **contrato** caen un 3,5% interanual en términos reportados afectados por la venta de Telefónica Móviles Guatemala, Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá que restan 1,8 p.p., 3,1 p.p. y 1,8 p.p. a la variación interanual respectivamente. En términos orgánicos, los accesos crecen un 3,5% debido a los buenos resultados en Costa Rica (+33,2%); Colombia (+6,3%) y México (+4,0%) del enfoque en atraer clientes de alto valor.

- Los accesos de **prepago** disminuyeron un 14,0% interanual afectado por la venta de Telefónica Móviles Guatemala, Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá que restan 4,1 p.p, 6,3 p.p. y 2,5 p.p. a la variación interanual respectivamente. En términos orgánicos caen un 1,3% interanual, con una pérdida neta de 654 mil accesos en 2019, principalmente por la limpieza de parque de clientes inactivos en México (-0,3 millones de accesos), parcialmente compensado por Colombia (+122 mil de accesos).

- La base de **smartphones** decreció un 3,1% interanual a 31 de diciembre de 2019 afectado por la venta de Telefónica Móviles Guatemala, Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá. Excluyendo este impacto la base de smartphones crecería un 10,2%, alcanzando los 31,0 millones de accesos (-1,0 millones comparado con diciembre de 2018; +2,9 millones de accesos en términos comparables). La penetración de los smartphones sobre accesos móviles del 53,9% (+5,2 p.p. interanual; +5,1 p.p. en términos orgánicos), con incrementos en todas los paises en el segmento: Colombia (+10,0% interanual en términos orgánicos), México (+10,5% en términos orgánicos), Venezuela (+9,1% en términos orgánicos), Ecuador (+5,1% en términos orgánicos) y Centroamérica (+14,4% interanual en términos orgánicos). Al mismo tiempo, los accesos con terminales 4G aumentan un 20.2%, alcanzando 23,4 millones de accesos al 31 de diciembre de 2019.

Los accesos del **negocio fijo tradicional** se sitúan en 2,5 millones en el 2019 (-19,9% interanual en términos reportados; -11,6% en términos orgánicos) con una pérdida neta de 631 mil de accesos, asociada a la erosión del negocio fijo tradicional. El impacto de la venta de Telefónica Móviles Guatemala, Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá en los accesos del negocio fijo tradicional fue limitada, ya que estas operaciones son principalmente operadoras móviles.

- Los accesos de **banda ancha** alcanzan los 1,3 millones en el 2019 (-3,1% interanual). La penetración de accesos de banda ancha fija sobre accesos del negocio tradicional se sitúa en el 49,8% (+8,6 p.p. interanuales; +4,4 p.p. en términos orgánicos), con foco en el despliegue de Ultra Broadband (UBB) en la región alcanzando los 1,7 millones de unidades inmobiliarias y 0,3 millones de accesos conectados (+8,4% interanual). La penetración de los accesos UBB sobre accesos de banda ancha fija se sitúa en el 26% (+2,8 p.p. interanual).

Los accesos de **TV de pago** se sitúan en 0,9 millones a 31 de diciembre de 2019, disminuyendo un 14,4% (-13,2% en términos orgánicos) como resultado de la pérdida neta en 2019: Venezuela (-121 mil accesos) y Colombia (-20 mil accesos, impactado negativamente por el menor numero de accesos con tecnología Direct-To-Home (DTH)).

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Hispam Norte en los dos últimos años:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA HISPAM NORTE	**2018**	**2019**	**%Variación reportada**	**%Variación orgánica [1]**
Importe neto de la cifra de negocios	4.075	3.795	(6,9%)	(0,8%)
Negocio Móvil	**3.343**	**3.085**	**(7,7%)**	**(1,2%)**
Ingresos de servicio móvil	2.744	2.488	(9,3%)	(2,2%)
Negocio Fijo	**732**	**706**	**(3,5%)**	**0,4%**
Otros ingresos	229	436	90,4%	119,1%
Aprovisionamientos	(1.349)	(1.229)	(8,9%)	10,4%
Gastos de personal	(352)	(405)	14,9%	2,0%
Otros gastos	(1.810)	(1.767)	(2,4%)	9,2%
OIBDA	**793**	**830**	**4,7%**	**(3,1%)**
Amortizaciones	(967)	(981)	1,4%	(1,0%)
Resultado Operativo (OI)	**(174)**	**(151)**	**(13,5%)**	**(17,9%)**
CapEx	668	580	(13,3%)	11,6%
OIBDA-CapEx	125	251	100,5%	(15,5%)

[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 Hispam Norte se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2019/2018:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio**: se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio constantes promedio de 2018 para los dos periodos, excepto para Venezuela (resultados de 2018 y 2019 convertidos al tipo de cambio sintético al cierre de cada año).
- **Gastos por reestructuración**: se excluye el impacto en OIBDA y en resultado operativo de gastos de reestructuración en 2019 y 2018 por importe de 39 millones de euros y 18 millones de euros, respectivamente.
- **Cambios en el perímetro de consolidación**: se excluye en 2018 los resultados de Telefónica Móviles Guatemala, Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá, y el impacto del ajuste de las amortizaciones del data center vendido en 2019.
- **Adquisición de espectro**: se excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico del CapEx en 2019 y 2018, por importe de 38 millones de euros (principalmente en México y El Salvador) y 135 millones de euros (principalmente en México), respectivamente.
- **Impacto NIIF 16:** la variación orgánica excluye el efecto de la adopción de la NIIF 16 en 2019, que ha tenido un impacto positivo de 94 millones de euros en OIBDA y negativo en el resultado operativo en 92 millones de euros.
- **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 2019 no se han registrado deterioros del fondo de comercio en este segmento.
- **Plusvalías o minusvalías en venta de compañías:** la variación orgánica excluye en 2019 el resultado obtenido en la venta de data centers por importe de 17 millones de euros.
- **Transformación del modelo operacional de Telefónica México:** se excluye en la variación orgánica el impacto derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México (que supondrá que la infraestructura de transmisión se apague, liberando espectro concesionado) tras el acuerdo alcanzado con AT&T en 2019, lo que ha tenido un impacto negativo en OIBDA y en resultado operativo de 239 millones de euros y 275 millones de euros, respectivamente.
- **Amortizaciones Centroamerica**: se excluye el impacto positivo de no amortizar los activos mantenidos para la venta (76 millones de euros en resultado operativo)
- **Actualización de los índices de inflación por el BCV:** se excluye el crecimiento reportado de Telefónica

Venezolana, como consecuencia de la conversión a euros de sus estados financieros tras la publicación por parte del Banco Central de Venezuela de los índices de inflación por el periodo comprendido entre enero de 2016 y diciembre de 2019 (61 millones en ventas, 7 millones de euros en OIBDA y 65 millones de euros en resultado operativo).

La siguiente tabla muestra las variaciones 2019/2018 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:

	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)									
TELEFÓNICA HISPAM NORTE 2019	**% Variación reportada**	**% Variación orgánica**	**Efecto tipo de cambio**	**Gastos reestruc-turación**	**Cambio de perímetro**	**Adquisición de espectro**	**NIIF 16**	**Deterioro de fondo de comercio**	**Resultado venta de empresas**	**Transfor-mación México**	**Amortiza ciones CAM**	**Índice BCV**
Ventas y prestaciones de servicios	(6,9%)	(0,8%)	0,9	—	(8,6)	—	—	—	—	—	—	1,5
Otros ingresos	90,4%	119,1%	1,7	—	(5,6)	—	(64,9)	—	7,1	39,6	—	0,1
Aprovisionamientos	(8,9%)	10,4%	1,4	—	(9,0)	—	(11,7)	—	—	—	—	0,9
Gastos de personal	14,9%	2,0%	1,8	6,1	(8,8)	—	—	—	—	11,9	—	2,2
Otros gastos	(2,4%)	9,2%	2,4	—	(4,7)	—	(4,7)	(19,4)	—	15,2	—	1,9
OIBDA	**4,7%**	**(3,1%)**	**(3,2)**	**(2,7)**	**(15,9)**	**—**	**11,9**	**44,2**	**2,1**	**(28,6)**	**—**	**0,9**
Amortizaciones	1,4%	(1,0%)	0,5	—	(6,3)	—	19,3	—	—	2,3	(7,5)	(6,0)
Resultado Operativo (OI)	**(13,5%)**	**(17,9%)**	**17,5**	**12,4**	**37,3**	**—**	**52,8**	**n.s.**	**(9,3)**	**n.s.**	**(41,7)**	**(37,4)**
CapEx	(13,3%)	11,6%	(0,6)	—	(8,8)	(14,8)	**—**	—	—	—	—	2,7
OIBDA-CapEx	**100,5%**	**(15,5%)**	**(17,4)**	**(17,3)**	**(53,9)**	**79,3**	**75,6**	**n.s.**	**13,0**	**n.s.**	**—**	**(8,4)**

n.s.: no significativo.

Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 3.795 millones de euros en 2019 decreciendo un 6,9% interanual en términos reportados. Este decrecimiento se ve impactado principalmente por el efecto de los cambios en el perímetro de consolidación, que resta 8,6 puntos porcentuales. Sin embargo, este decrecimiento se ha visto compensado parcialmente por el impacto derivado de la actualización de los índices de inflación en Venezuela que suma 1,5 puntos porcentuales y el efecto del tipo de cambio que suma 0,9 puntos porcentuales. En términos orgánicos, los ingresos decrecerían un 0,8%, debido al descenso de los ingresos de acceso y voz y compensados parcialmente por el incremento de la venta de terminales, además de los ingresos de banda ancha, los nuevos servicios y los ingresos de televisión.

- Los **ingresos de servicio móvil** ascendieron a 2.488 millones de euros en 2019, decreciendo un 9,3% interanual en términos reportados. Este decrecimiento se ve impactado principalmente por el efecto de los cambios en el perímetro de consolidación, que resta 11,0 puntos porcentuales, compensado parcialmente por el impacto derivado de la actualización de los índices de inflación en Venezuela, que suma 2,0 puntos porcentuales, y por el tipo de cambio, que aporta 1,6 puntos porcentuales a la variación interanual. En términos orgánicos, los ingresos decrecerían un 2,2% interanual. El comportamiento de los ingresos del servicio móvil por país fue el siguiente:

- En Colombia, los ingresos del servicio móvil ascienden a 730 millones de euros en 2019, decreciendo un 3,9% en términos reportados, afectados principalmente por el tipo de cambio que resta 5,1 puntos porcentuales. Excluyendo este impacto, los ingresos crecieron un 1,2% gracias a la buena evolución de pospago B2C (*business to consumer*), servicios TI (Tecnología de la Información) móvil y roaming nacional que más que compensan la erosión del Promedio de Ingresos por Usuario (ARPU por sus siglas en inglés) en prepago y en pospago B2B (business to business).

- En México, los ingresos del servicio móvil ascendieron a 918 millones de euros en 2019, creciendo un 3,3% interanual en términos reportados. Este crecimiento se ve favorecido principalmente por el tipo de cambio que aporta 5,2 puntos porcentuales al crecimiento. Excluyendo este impacto, los ingresos decrecen un 1,9%, por menor negocio mayorista asociado al servicio de roaming nacional compensado parcialmente por el mejor comportamiento de los ingresos de contrato móvil.

- Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 706 millones de euros en 2019, decreciendo un 3,5% interanual en términos reportados, debido al efecto del tipo de cambio que resta 2,7 puntos porcentuales a la variación interanual y al efecto de los cambios en el perímetro de consolidación, que reduce el crecimiento en 1,9 puntos porcentuales. Este decrecimiento fue parcialmente compensado por el impacto derivado de la actualización de los índices de inflación en Venezuela que suma 0,7 puntos porcentuales a la variación interanual. Aislando estos efectos, los ingresos crecerían un 0,4%, impulsados por el crecimiento de los ingresos de banda ancha y nuevos servicios y los ingresos de televisión, que más que compensan el descenso de los ingresos de acceso y voz de Colombia.

El OIBDA se situó en 830 millones de euros en 2019, creciendo un 4,7% en términos reportados (-3,1% en términos orgánicos debido a los impactos de la tabla).

Las **amortizaciones** se situaron en 981 millones de euros en el 2019, creciendo un 1,4% en términos reportados (-1,0% en términos orgánicos).

El **Resultado Operativo** se situó en -151 millones de euros en 2019 (-174 millones de euros en 2018). Esta mejora se debe al deterioro del fondo de comercio de Telefónica México registrado en 2018. Por otro lado, el Resultado Operativo está afectado negativamente por el acuerdo alcanzado con AT&T en Telefónica México en relación a la transformación del modelo operacional en la operadora. En términos orgánicos, el Resultado Operativo decrece un 17,9%, muy afectado por el pago del canon de espectro en Telefónica México, mayores gastos de terminales, red y sistemas y menores ingresos, a pesar de la leve mejora de las amortizaciones en el periodo. Este incremento de gastos se explica por:

- mayores gastos de aprovisionamientos debido a los mayores gastos de interconexión en todas las operaciones salvo Telefónica Ecuador, unido a los mayores costes de terminales asociado principalmente a la fidelización de clientes en Telefónica México y Telefónica Colombia, parcialmente compensado por la disminución de la misma en Telefónica Ecuador;

- mayores gastos de personal en todas los países del segmento salvo en Telefónica México; y

- mayores gastos de red en todas las operaciones, especialmente en Telefónica Colombia, por la ampliación de las redes fijas y móviles que compensan los ahorros mostrados en Ecuador.

A continuación, información adicional por país:

- Colombia: El Resultado Operativo se situó en 172 millones de euros en 2019, creciendo un 0,6% en términos reportados principalmente por la buena evolución de los ingresos de terminales y la plusvalía por la venta de torres, fuertemente compensado por el efecto de la NIIF 16 que resta 47,1 puntos porcentuales a la variación interanual y por la evolución del tipo de cambio (que resta 7,8 puntos porcentuales a la variación interanual).

- México: El Resultado Operativo se situó en -613 millones de euros en 2019 (-133 millones de euros en el 2018), impactado fundamentalmente por la transformación del modelo operacional tras el acuerdo alcanzado con ATT, mayor gasto por canon de espectro y mayores amortizaciones.

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	**2018**	**2019**	**%Var.**
Accesos de telefonía fija [1]	7.435,2	6.462,9	(13,1%)
Accesos de datos e internet [2]	4.669,7	4.428,5	(5,2%)
Banda ancha	4.549,5	4.303,4	(5,4%)
FTTx/Cable	2.490,8	2.920,4	17,2%
Accesos móviles	42.575,1	37.758,5	(11,3%)
Prepago	25.571,6	20.818,9	(18,6%)
Contrato	17.003,5	16.939,7	(0,4%)
M2M	1.457,7	1.793,3	23,0%
TV de Pago	2.209,9	2.181,4	(1,3%)
Accesos Clientes Finales	**56.889,9**	**50.831,3**	**(10,6%)**
Total Accesos	**56.913,1**	**50.852,1**	**(10,6%)**

[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 50,9 millones a 31 de diciembre de 2019 (-10,6% interanual).

Los **accesos móviles** totalizan 37,8 millones de clientes a 31 de diciembre de 2019 cayendo un 11,3% interanualmente, principalmente por una menor base de clientes prepago.

- Los accesos de **contrato** descendieron un 0,4% interanualmente, explicado principalmente por menor desempeño de Telefónica Argentina (-2,3%) que es compensado parcialmente por Telefónica Chile (+2,8%), Telefónica Uruguay (+1.3%) y en menor medida por Telefónica Perú (+0,1%), +5,7% interanual excluyendo la limpieza de parque de clientes inactivos en 2019.

- Los accesos de **prepago** descendieron un 18,6% interanualmente con una pérdida neta de 4,8 millones de accesos en el año, con caídas en todas los países del segmento: Telefónica Argentina (-1,9 millones de accesos), Telefónica Perú (-1,8 millones de accesos), Telefónica Chile (-1,0 millones de accesos) y en menor medida Telefónica Uruguay (-14,5 mil accesos). Esta evolución se debe principalmente a la intensa competitividad del mercado por la tendencia general de migraciones de clientes de prepago hacia contrato y el foco continuado del Grupo en atraer clientes de alto valor.

- La base de **smartphones** descendió un 2,4% interanualmente a 31 de diciembre de 2019, alcanzando 20,9 millones de accesos, impactado parcialmente por la desconexión de clientes inactivos en los primeros meses de 2019. La penetración de los smartphones ascendió a un 58,7% en el año 2019 (+6,1 p.p. interanual), creciendo en todas las operaciones del segmento, destacando Telefónica Argentina (+8,0 p.p. interanual). Adicionalmente, los terminales 4G crecieron un 2,9% hasta alcanzar los 16,4 millones para diciembre 2019.

Los accesos del **negocio fijo tradicional** alcanzaron 6,5 millones a 31 de diciembre de 2019 (-13,1% interanual) con pérdida neta de 1,0 millones de accesos, motivado por la erosión del negocio tradicional fijo.

Los accesos de **banda ancha** alcanzan los 4,3 millones a 31 de diciembre de 2019 (-5,4% interanual), principalmente por Telefónica Argentina (-11,5% interanual) y Telefónica Chile (-7,9% interanual) compensado parcialmente por el crecimiento de Telefónica Perú (+0,8% interanual), debido principalmente a que los 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 67% (+5,4 p.p. interanual) enfocado en el despliegue de Ultra Broadband (UBB) en la región, alcanzando 9,8 millones de unidades inmobiliarias y 2,9 millones de accesos conectados (+17% interanualmente). La penetración de accesos de UBB sobre accesos de banda ancha alcanza el 68% (+13 p.p. interanual).

Los accesos de **televisión** alcanzan 2,2 millones (-1,3% interanual) registrando una pérdida neta de 29 mil accesos principalmente debido a la mayor caída del Direct-To Home (DTH) que no es compensada por el crecimiento del IPTV/Cable.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Hispam Sur en los dos últimos años:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA HISPAM SUR	**2018**	**2019**	**%Variación reportada**	**%Variación orgánica [1]**
Importe neto de la cifra de negocios	6.677	6.384	(4,4%)	15,3%
Negocio Móvil	**3.965**	**3.674**	**(7,3%)**	**13,7%**
Ingresos de servicio móvil	3.115	2.796	(10,2%)	11,4%
Negocio Fijo	**2.712**	**2.707**	**(0,2%)**	**17,2%**
Otros ingresos	148	225	51,9%	69,4%
Aprovisionamientos	(2.051)	(1.804)	(12,0%)	11,2%
Gastos de personal	(943)	(1.057)	12,1%	24,7%
Otros gastos	(2.112)	(2.350)	11,3%	21,0%
OIBDA	**1.719**	**1.398**	**(18,7%)**	**12,6%**
Amortizaciones	(1.167)	(1.279)	9,6%	2,0%
Resultado Operativo (OI)	**552**	**119**	**(78,5%)**	**24,5%**
CapEx	1.116	965	(13,6%)	0,2%
OIBDA-CapEx	603	433	(28,1%)	32,0%

[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 2019/2018:

- **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 2018 para los dos periodos. Asimismo, se excluye el impacto del ajuste por hiperinflación en Argentina en 2019 y 2018.
- **Gastos por reestructuración**: se excluye el impacto de gastos de reestructuración en 2019 y 2018 por importe de 201 y 50 millones de euros en OIBDA y resultado operativo, respectivamente.
- **Plusvalías o minusvalías en venta de compañías:** la variación orgánica excluye en 2019 el resultado obtenido en la venta de los data centers por importe de 29 millones de euros.
- **Adquisición de espectro**: se excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico en 2019 y 2018 por importe de 31 millones de euros (en Uruguay y Argentina) y 21 millones de euros (en Argentina), respectivamente.
- **Cambios en el perímetro de consolidación**: se excluye en 2018 el impacto del ajuste de las amortizaciones de los data center vendidos en 2019.
- **Deterioro de fondos de comercio**: en la variación orgánica se excluye el resultado negativo procedente del deterioro del fondo de comercio. En 2019 se excluye el deterioro del fondo de comercio asignado a Telefónica Argentina, por importe de 206 millones de euros. En 2018 no se registraron deterioros del fondo de comercio en este segmento.
- **Impacto NIIF 16:** la variación orgánica excluye el efecto de la adopción de la NIIF 16 en 2019, que ha tenido un impacto positivo de 123 millones de euros en OIBDA y negativo en el resultado operativo en 34 millones de euros.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2019/2018 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:

	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)						
TELEFÓNICA HISPAM SUR 2019	% Variación reportada	% Variación orgánica	Efecto tipo de cambio e hiperinflación	Gastos reestructuración	Venta de empresas	Adquisición de espectro	Cambio de perímetro	Deterioro de fondo de comercio	NIIF 16
Ventas y prestaciones de servicios	(4,4%)	15,3%	(20,4)	—	—	—	—	—	—
Otros ingresos	51,9%	69,4%	(15,5)	—	29,4	—	—	—	(34,1)
Aprovisionamientos	(12,0%)	11,2%	(15,5)	—	—	—	—	—	(7,8)
Gastos de personal	12,1%	24,7%	(40,0)	27,1	—	—	—	—	—
Otros gastos	11,3%	21,0%	(20,4)	—	0,5	—	0,1	9,8	(0,6)
OIBDA	**(18,7%)**	**12,6%**	**(14,9)**	**(14,9)**	**1,9**	**—**	**(0,1)**	**(12,0)**	**7,2**
Amortizaciones	9,6%	2,0%	(5,5)	—	—	—	—	—	13,5
Resultado Operativo (OI)	**(78,5%)**	**24,5%**	**(34,7)**	**(46,3)**	**6,0**	**—**	**—**	**(37,3)**	**(6,1)**
CapEx	(13,6%)	0,2%	(15,3)	—	—	1,5	—	—	—
OIBDA-CapEx	**(28,1%)**	**32,0%**	**(14,2)**	**(42,4)**	**5,5**	**(2,8)**	**(0,2)**	**(34,2)**	**20,5**

Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 6.384 millones de euros en 2019 decreciendo un 4,4% interanual en términos reportados. Este decrecimiento se ve afectado principalmente por los tipos de cambio e hiperinflación en Argentina que restan 20,4 puntos porcentuales a la variación interanual. En términos orgánicos, los ingresos crecerían un 15,3% interanual debido al buen comportamiento de los ingresos móviles y fijos, a la adecuación de las tarifas en Argentina y al incremento de la venta de terminales, a pesar de las bajadas de tarifas de interconexión y la difícil situación social en países como Chile.

- Los **ingresos de servicio móvil** ascendieron a 2.796 millones de euros en 2019, decreciendo un 10,2% interanual en términos reportados. Este decrecimiento se ve afectado negativamente por el efecto de los tipos de cambio y la hiperinflación de Argentina que restan 22,3 puntos porcentuales a la variación interanual. Excluyendo este impacto, los ingresos crecerían un 11,4%. El comportamiento de los ingresos del servicio móvil por país fue el siguiente:

  - En Argentina, los ingresos del servicio móvil ascendieron a 1.122 millones de euros en 2019, decreciendo un 11,7% interanual en términos reportados. Este crecimiento se ve afectado principalmente por el tipo de cambio y la hiperinflación que restan 48,0 puntos porcentuales al crecimiento interanual. Excluyendo estos efectos, los ingresos crecieron un 36,3% debido a la adecuación de tarifas en todos los negocios y apoyado por el crecimiento en la venta de terminales.

  - En Chile, los ingresos del servicio móvil ascendieron a 792 millones de euros en 2019 y decrecieron un 12,4% interanual en términos reportados, afectados por el efecto tipo de cambio que resta 3,3 puntos. Excluyendo este efecto, los ingresos decrecieron un 9,1% afectados por la alta agresividad comercial del mercado, por la regulación y la difícil situación social, y solo compensados parcialmente por los mayores ingresos de banda ancha y nuevos servicios.

  - En Perú, los ingresos del servicio móvil ascendieron a 693 millones de euros en 2019, y decrecieron un 7,3% interanual en términos reportados a pesar del efecto del tipo de cambio que aporta 3,4 puntos porcentuales. Excluyendo este efecto, los ingresos decrecen un 10,7% afectados por la alta agresividad competitiva en el mercado que presiona en precios a la baja, y por la reducción de las tarifas reguladas que impactaron en ingresos mayoristas.

- Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 2.707 millones de euros en 2019, decreciendo un 0,2% interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto de los tipos de cambio y la hiperinflación de Argentina que restan 18,1 puntos porcentuales, estos ingresos crecerían un 17,2% interanual, impulsados por el crecimiento de los ingresos de banda ancha fija en todas las operadoras, 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 1.398 millones de euros en 2019 decreciendo un 18,7% en términos reportados (+12,6% en términos orgánicos).

Las **amortizaciones** se situaron en 1.279 millones de euros en el 2019, creciendo un 9,6% interanual en términos reportados (+2,0% en términos orgánicos).

El **Resultado Operativo** se situó en 119 millones de euros en 2019 decreciendo un 78,5% en términos reportados, afectado principalmente por la reestructuración (-46,3 p.p.), el impacto del deterioro del fondo de comercio en Argentina (-37,3 p.p.) y los tipos de cambio y la hiperinflación de Argentina que (- 34,7 p.p.). En términos orgánicos, el resulatdo operativo crece un 24,5%, debido al crecimiento de los ingresos comentado anteriormente, compensados en parte por los mayores gastos de terminales, red y sistemas (mitigados en parte por la implementación de ciertas medidas de control de costes) y los mayores gastos de amortizaciones en el periodo. Este incremento de gastos se explica por:

- mayores gastos de aprovisionamientos debido al incremento de los gastos de terminales asociados a la fidelización de clientes parcialmente compensados por menores gastos de interconexión en todas las operaciones salvo Argentina.
- mayores gastos de personal impulsados por el aumento de la inflación en Argentina y Uruguay, que fueron parcialmente compensados con los ahorros en Chile y Perú asociados a planes de reestructuración.
- mayores gastos de red por los mayores costes en Argentina y Uruguay, afectados por la inflación, que son parcialmente compensados por las eficiencias mostradas en las operaciones de Chile. Perú mantiene el nivel de gastos.

A continuación, información adicional por país:

- Argentina: El resultado operativo se situó en 100 millones de euros en 2019, decreciendo un 63,2% en términos reportados, afectado por el tipo de cambio e hiperinflación que reducen el crecimiento interanual en 63,8 puntos porcentuales, parcialmente compensado por el efecto NIIF 16 que aporta 1,1 puntos porcentuales. La variación interanual se ve afectada negativamente por mayores amortizaciones en el periodo, parcialmente compensado por el buen comportamiento de los ingresos de servicio y terminales.
- Chile: El resultado operativo se situó en 244 millones de euros en 2019, decreciendo un 0,3% en términos reportados afectado por el tipo de cambio que reduce la variación interanual en 3,9 puntos porcentuales y por el efecto NIIF 16 que reduce 2,6 puntos porcentuales el crecimiento interanual, parcialmente compensado por la reducción de las amortizaciones.
- Perú: El resultado operativo se situó en -71 millones de euros en 2019 (-21 millones de euros en 2018), impactado por el efecto NIIF 16 y el efecto del tipo de cambio Este resultado operativo se vió beneficiado por la eliminación del subsidio, la captura de eficiencias relacionadas con la digitalización y personal y la reducción de las amortizaciones en el periodo.

1.9. Innovación

La innovación forma parte del ADN de Telefónica desde su comienzo. Entendemos que la capacidad de anticiparse al futuro, de comprender las necesidades de la Compañía y de trabajar para seguir siendo pioneros en el mundo digital es fundamental. Para lograrlo nos basamos en la innovación de creación interna y en aquella innovación desarrollada externamente por terceros en los cuales invertimos o con quienes colaboramos estrechamente.

Desde las áreas de innovación, el 80% de nuestro trabajo se enfoca en identificar oportunidades futuras para nuestro negocio y, el 20% restante, en buscar nuevos espacios donde la Compañía pueda reinventarse a través de modelos disruptivos. De esta manera, aseguramos nuestra capacidad de anticiparnos a las necesidades, tanto en el desarrollo de nuestros servicios y plataformas propias, como en la búsqueda de nuevas oportunidades aún desconocidas.

PRINCIPALES INDICADORES DE INNOVACIÓN

	2017	2018	2019
Inversión en I+D+i (millones de euros)	5.970	6.114	5.602
Inversión I+D+i / ingresos (%)	11,5%	12,6%	11,6%
Inversión en I+D (millones de euros)	862	947	866
Inversión I+D / ingresos (%)	1,7%	1,9%	1,8%
Incremento/descenso anual inversión I+D (%)	-4,8%	9,9%	-8,6%
Portfolio de derechos de propiedad industrial	643	601	477
Patentes registradas	32	22	27

Nuevos activos generados en 2019	Ámbito territorial
27 Patentes	21 patentes europeas
	2 patentes españolas
	4 patentes internacionales PCT
3 Diseños industriales	EUIPO - Oficina de propiedad Intelectual de la Unión Europea

Además, y de forma transversal a la innovación interna y a la desarrollada a través de nuestro ecosistema de colaboradores, impulsamos soluciones sostenibles. Gracias a ello, nuestro objetivo principal es generar un impacto positivo en el desarrollo social y económico de las regiones en las que operamos, así como proteger nuestro entorno natural, además de generar a la vez un modelo de negocio rentable para la Compañía.

1.9.1. Innovación Interna (Core Innovation)

Desde Telefónica nos esforzamos en innovar para ofrecer a nuestros clientes cada vez mejores soluciones, a la vez que también exploramos nuevas tecnologías, proyectos y negocios que nos provean de capacidades para reinventarnos.

Una parte relevante de estas actividades de innovación se realizan por equipos de desarrollo e investigación del área de *Core Innovation*. Su misión se centra en mejorar nuestra competitividad a través de la innovación sobre los activos, plataformas y servicios propios de Telefónica, como son la conectividad, los datos, o las plataformas de vídeo. Asimismo, *Core Innovation* trabaja en el desarrollo de nuevos productos y en la investigación experimental y aplicada. En el desarrollo de sus funciones, y con el objetivo de impulsar las nuevas tecnologías, esta unidad colabora con otras organizaciones externas y con universidades tanto a nivel nacional como internacional.

El modelo de trabajo de *Core Innovation* se basa principalmente en la utilización de la metodología *Lean Startup*. Esta permite acelerar el proceso de innovación y diseño haciéndolo más eficiente, y manteniendo a lo largo del mismo un claro enfoque en el cliente.

El proceso se divide en cuatro fases sobre las que se trabaja hasta llegar al lanzamiento comercial, en las que se deben ir superando diferentes hitos que determinan la continuidad del proyecto o su descarte.



Otro de los principales pilares de la innovación desarrollada internamente es la creación de una cultura de intra-emprendimiento e innovación. Para ello, a través del programa global de 'IN_Prendedores', *Core Innovation* financia y dota de recursos a las mejores ideas y proyectos que empleados de la Compañía presentan ante diferentes retos que se les plantean periódicamente.

Innovación en conectividad

La conectividad es uno de los principales pilares de nuestro negocio. A través de la innovación buscamos desarrollar tecnologías e infraestructuras cada vez más flexibles, eficientes y capaces de cubrir las nuevas necesidades derivadas de la transformación digital.

Podemos destacar que, después de varios años de investigación y desarrollo, en mayo de 2019 lanzamos junto a Facebook, BID Invest y CAF, **Internet para Todos** (IpT), un operador de infraestructura móvil rural en Perú. Su enfoque es dar acceso de Internet móvil en zonas rurales o de difícil acceso tanto a Telefónica como a otros operadores móviles que estén dispuestos a usar sus servicios. Con un fuerte enfoque en la innovación para proporcionar un servicio sostenible, IpT aprovechará la tecnología de los globos aerostáticos (Loon) para llegar a áreas inalcanzables, complementando así su red de cobertura terrestre.

Además, durante este año hemos seguido impulsando el estudio de las tecnologías de *Edge Computing*. El objetivo es transformar nuestras centrales de comunicación en centros de procesamiento de datos, a través del despliegue de servidores y de la digitalización. Se han puesto en marcha pilotos pre-comerciales de servicios como el almacenamiento en el *edge*, la producción de remota de contenidos o la distribución de contenidos de realidad virtual.

Por último, hay que destacar que, junto a la Comisión Europea y la industria TIC, estamos trabajando en seguir impulsando la iniciativa 5G *Infrastructure Public-Private Partnership* (5G PPP). De este modo preparamos nuestras infraestructuras para el futuro, construyendo una red multi-servicio de alta capacidad, ultrarrápida, programable, flexible, escalable y abierta, capaz de ofrecer las prestaciones que demandarán los nuevos servicios de una manera económicamente sostenible y eficiente.

Innovación en nuevos productos y soluciones

Más allá de la conectividad, Telefónica se ha posicionado como un actor clave en el mundo digital, innovando en el desarrollo de nuevos productos y servicios digitales.

Entre las diferentes líneas de actividad desarrolladas destacamos:

- El desarrollo de soluciones basadas en el *Big Data* y la analítica de información.
- La exploración de nuevas experiencias de vídeo y los posibles negocios que se pueden generar a partir de estas, con el objetivo de aportar valor a nuestros canales y plataformas de vídeo. Para ello estamos trabajando en descubrir nuevas mejoras en la producción, distribución y consumo de vídeo, y explorando formatos y plataformas digitales alternativas.
- La innovación en servicios avanzados de marketing digital cognitivo para negocios, aplicando Inteligencia Artificial a los procesos de venta que permitan personalizar la relación con los clientes.
- Soluciones basadas en *blockchain*, materia en la que Telefónica se está posicionando como empresa pionera y referente.

Además, aprovechando nuestras infraestructuras de telecomunicaciones, comenzamos a probar soluciones derivadas del uso del 5G. De esta forma surge el autobús autónomo 5G o el primer demostrador de televisión 4K en movilidad en España.

Es importante destacar también que el 5G, junto al desarrollo del *Edge Computing*, supondrá un gran avance en el ámbito del *gaming online*. Así se consigue que los servidores estén a solo cuatro milisegundos del usuario, y será posible aumentar sustancialmente el número de juegos que pueden ejecutarse sin una consola, favoreciendo la aparición de proveedores de *gaming* en nuestras plataformas.

Innovación disruptiva, aplicada y experimental

Disponemos de equipos de investigadores y de innovación que trabajan permanentemente analizando las posibilidades futuras de la tecnología de cara al futuro. De estas actividades han salido, entre otras, las unidades de negocio de Internet de las Cosas (IoT) o de Inteligencia Artificial, que se han ido convirtiendo en áreas estratégicas para el desarrollo de nuestro negocio.

Es importante destacar los trabajos que se están realizando en el estudio de la conducta humana, basados en la información obtenida de los datos móviles y los proyectos de investigación sobre Inteligencia Artificial que buscan analizar comportamientos abusivos en redes sociales. También se colabora con universidades, proveedores y organismos internacionales en áreas como redes, el futuro de Internet o el aprendizaje automático.

Telefónica Alpha

Telefónica Alpha es la primera '**Long term Innovation factory**' de Europa. Lanzamos esta filial de innovación en 2016 con el objetivo de crear **proyectos rompedores en tecnología** para encontrar soluciones radicales que ayuden a crear **un impacto positivo** en la sociedad o el planeta. Alpha trabaja en **proyectos de largo plazo**, muy ambiciosos técnicamente, y que podrán tener un impacto en millones de personas, y ayudará a resolver algunos de los grandes retos asociados a la salud.

1.9.2. Innovación Abierta

El área de Innovación Abierta de Telefónica se estructura en las unidades Telefónica Open Future, Wayra y Telefónica Innovation Ventures como programas globales y abiertos diseñados para conectar a emprendedores, *startups*, inversores y organizaciones públicas y privadas de todo el mundo.



El objetivo principal es desarrollar y potenciar el talento y el emprendimiento tecnológico-digital en los ecosistemas locales de los países en los que nos encontramos presentes, e incorporar a la Compañía la innovación de las *startups* a las que apoya. Para ello se impulsa el crecimiento de ideas, proyectos y empresas, a la vez que se detecta el talento en cualquiera de sus fases de madurez.

Nuestros *Hubs* suponen un acceso único para las *startups* a grandes socios corporativos, inversores, gobiernos, instituciones públicas y emprendedores relevantes. Además, disponer de socios públicos y privados nos permite impulsar el ecosistema de emprendimiento global ampliando nuestra oferta de servicios, y ofreciendo la posibilidad de acceder a eventos, competiciones o rondas de financiación a los emprendedores de nuestro ecosistema.

PRINCIPALES INDICADORES INNOVACIÓN ABIERTA

	2019
*Startup*s en cartera / activas	Más de 500
Startups trabajando con Telefónica	Más de 100
Países en los que está presente	15 de tres continentes
Hubs de Wayra	7
Espacios de Open Future	46
Centros de *scouting* de Telefónica Innovation Ventures	2 (Silicon Valley y España)
Startups invertidas por Telefónica Innovation Ventures	12

En definitiva, los programas de Innovación Abierta son una interfaz completa y única entre emprendedores y nuestra red de socios: grandes empresas, gobiernos y otros agentes relevantes, además de colaborar con las *startups* de nuestro ecosistema para aportar nuevas eficiencias para el Grupo o nuevas soluciones para nuestros clientes.

Ecosistema emprendedor

Telefónica Open Future

Desde Open Future apoyamos a las *startups* locales en fase de maduración en conjunto con alianzas estratégicas con socios públicos y privados.

En concreto, junto a nuestros socios hemos creado los **Open Future Hubs** que ofrecen espacio de trabajo, *mentoring*, acceso a ofertas exclusivas de socios comerciales, etcétera. Cualquier compañía que no tenga aún un producto mínimo viable o genere negocio es una potencial candidata para entrar en este programa.

Actualmente contamos con 46 **Hubs en nueve países de dos continentes.**

Wayra

Wayra cuenta con *Hubs* en Europa y Latinoamérica, teniendo operaciones en varios países. En Europa contamos con *Hubs* en España (Madrid y Barcelona), Reino Unido y Alemania, mientras que en Latinoamérica contamos con tres *Hubs* en Brasil, Colombia -desde donde también se coordina nuestra presencia en México y Venezuela-, y Argentina -desde donde también se coordina nuestra operación en Chile y Perú-.

Nuestro objetivo es acompañar y apoyar a emprendedores a alcanzar una escala global y conectar a innovadores con las unidades de negocio de Telefónica para generar oportunidades conjuntas.

En 2018 se realizó el relanzamiento del programa Wayra con el foco puesto en acelerar e invertir en empresas tecnológicas, más maduras y que encajen bien con los proyectos estratégicos de la propia Telefónica en campos como Big Data, Inteligencia Artificial, Internet de las Cosas, ciberseguridad o *Fintech*. Desde entonces, Wayra opta por *startups* que encajen más en estos puntos estratégicos para Telefónica y tengan mayores *tickets* de inversión, apalancándonos en terceros.

También desde Wayra se han impulsado los '*Activation Programme*', que permiten la generación de APIs para facilitar el acceso a las plataformas de Telefónica a socios, *startups* y desarrolladores. Las *startups* que participan en estos programas de activación cuentan con acceso exclusivo y gratuito a nuestras plataformas y soporte técnico especializado para el desarrollo de sus soluciones. Sin embargo, la propuesta de esta iniciativa no es sólo apoyar a la *startup* desde el punto de vista técnico, sino también ofrecer oportunidades de desarrollo de negocio de sus soluciones con nuestros clientes, así como oportunidades de inversión desde Wayra.

Actualmente existen dos programas en curso: el *IoT Activation Programme* y el *Blockchain Activation Programme*, lanzado en 2019.

Fondos de innovación - Innovation Ventures

Telefónica Innovation Ventures (TIV) es el vehículo de '*Corporate Venture Capital*' para invertir y construir alianzas estratégicas que nos permitan liderar los grandes retos que afronta nuestra industria, desarrollando nuevos negocios alineados con la estrategia global de la empresa.

Estos fondos invierten directamente en *startups* tecnológicas y también, participando como *limited partner*, a través de una red de fondos de capital riesgo líderes en mercados claves para el Grupo. Actualmente el portfolio de Innovation Ventures está compuesto por *startups* invertidas directamente e indirectamente a través de otros fondos de capital riesgo.

En 2019 se han realizado dos inversiones directas en compañías estratégicas para Telefónica. Una de ellas en el ámbito de las redes de telecomunicación abiertas y virtualizadas de nueva generación y otra en el ámbito de *blockchain* para agilizar y hacer más eficientes los pagos entre operadoras de telecomunicaciones.

Además, también en 2019, la red de fondos de capital riesgo se ha fortalecido con la entrada de Telefónica Innovation Ventures (TIV) como *Limited Partner* en tres fondos de capital riesgo cuyo foco es la inversión en *startups* de alta tecnología en EE.UU., Israel y Brasil.

TIV tiene oficinas de búsqueda y análisis de *startups* en Silicon Valley y Madrid y cuenta como mercados foco de inversión Europa, Brasil, EEUU e Israel.

1.9.3. Innovación Sostenible

En Telefónica abordamos la sostenibilidad como un proceso transversal a toda la innovación que busca la **transformación social y medioambiental**, teniendo en cuenta los grandes retos globales que existen, con el objetivo de impulsar avances que **contribuyan a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible** definidos por Naciones Unidas en la Agenda 2030.

Las principales temáticas que se trabajan desde esta visión cubren problemáticas asociadas con:

- La inclusión digital, asegurando que llevamos la conectividad a todos sin dejar a nadie atrás.
- El desarrollo de sociedades más humanas mediante soluciones que mejoran la calidad de vida de las personas.
- El desarrollo de nuevos productos que reducen la generación de emisiones y residuos y mejoran las eficiencias energéticas tanto internas como de nuestros clientes.



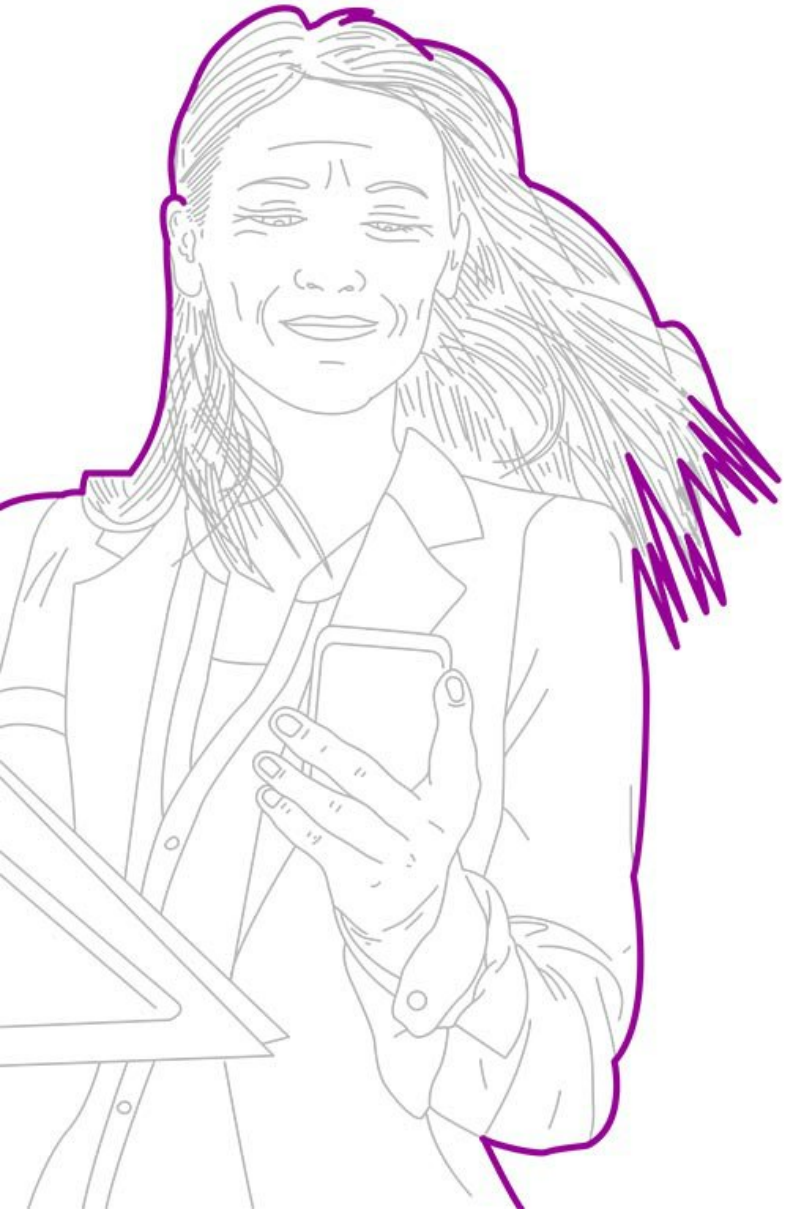
En este sentido, durante los últimos años hemos impulsado el desarrollo de nuevas líneas de actividad, como son nuevas soluciones de IoT orientadas a proteger los ecosistemas naturales; proyectos para facilitar la conectividad en zonas remotas o de accesibilidad de la tecnología a personas con algún tipo de discapacidad, e iniciativas de *Big Data for Social Good* con investigaciones y estudios sobre *Smart Agro*, evaluación de pandemias o contaminación ambiental.

En el año 2019 podemos destacar, además, dentro del programa de IN_Prendedores, la **Iniciativa de Innovación Sostenible,** que ha celebrado su quinta edición. En esta convocatoria se han presentado 262 proyectos desde 10 países donde empleados, *startups* del ecosistema de innovación abierta, universidades y proveedores del Grupo Telefónica han presentado sus propuestas de soluciones con el objetivo de construir una sociedad más sostenible y, a la vez, ser capaces de generar un modelo de negocio rentable para la empresa. Los mejores proyectos son financiados e impulsados internamente para que puedan convertirse en soluciones comerciales en el futuro.

Capítulo 2

Eficiencia y confianza

Estado de Información no financiera



Eficiencia

2.1. Modelo de eficiencia de Telefónica
2.2. Gobernanza de la Sostenibilidad
2.3. Digitalización y Medioambiente
2.4. Las Personas en la transformación digital

Confianza

2.5. Bienestar del empleado
2.6. Clientes
2.7. Confianza digital
2.8. Ética y Cumplimiento
2.9. Los proveedores, nuestros aliados
2.10. Derechos Humanos
2.11. Nuestra contribución a las comunidades: Impactos y ODS
2.12. Anexo

EFICIENCIA

2.1. Modelo de eficiencia de Telefónica

Nuestro modelo de eficiencia se deriva de nuestra visión y estrategia y comienza primero con la transformación de la relación con nuestros clientes, segundo con la transformación de nuestras redes y por último con la transformación de nuestro equipo humano que va a habilitar todo lo anterior.

Digitalización y clientes

Por tanto, la digitalización de nuestra relación con los clientes es clave. Telefónica sigue apostando por la migración de sus clientes hacia plataformas digitales con visión extremo a extremo del cliente (Full Stack) y ha conseguido ya tener un 35% de los clientes migrados (103 millones) a cierre de 2019. Así mismo, un 69% de los procesos ya están digitalizados y gestionados en tiempo real.

El programa de **Transformación Digital E2E** se ha acelerado significativamente permitiendo capturar 429 millones de euros de ahorros este año, habiéndose completado ya el 86% del compromiso de 1Bn€ de ahorros comprometidos en el programa 2017-20, además de aumentar nuestro NPS hasta el 21%. Este programa de transformación está basado entre otras iniciativas en:

- Mejora **de la experiencia digital en el proceso de ventas** con un incremento del 28% interanual de las operaciones comerciales online en 2019, principalmente impulsado por la optimización del marketing digital con el uso de Big Data y personalización de ofertas. Así como la optimización de los procesos de las ventas digitales a través de metodologías ágiles con impacto en la mejora del *time to market* y efectividad de las campañas.

- Digitalización **de servicios de atención al cliente con una reducción del -12%** en llamadas atendidas en los *call centers* frente a 2018, gracias a la progresiva digitalización y automatización de los contactos. Las plataformas cognitivas de los *Contact Centers* respondieron 52 millones de llamadas, de las cuales un 14% fueron atendidas de forma totalmente automatizada (con unos niveles de entendimiento del 90%).

- *Blockchain* aplicado en la gestión de la cadena de suministro en Brasil, supera 800.000 transacciones diarias (ver caso *flagship Blockchain* en la cadena de suministro en el reporte integrado 2018).

- Automatización **de procesos:** en 2019 se han desplegado 1.501 robots, con un impacto significativo tanto en calidad de servicio como en eficiencia.

Por último, con la **cuarta plataforma** se han desplegado 40 productos de IA y Big Data sobre capacidades normalizadas, lanzando servicios como Phoenix y Neptuno (optimización de la planificación de red móvil) y personalizando ofertas. Avanzamos también en la implementación de 'Aura', nuestro modelo de relación con el cliente y gestión de servicios en el hogar y 'Movistar Home', nuestro asistente para el hogar.

Digitalización de nuestras redes

La evolución de nuestras redes trata, por un lado, de cubrir la demanda exponencial de tráfico de datos por parte de nuestros clientes y, por otro, de hacerlo con el mínimo impacto medioambiental. Por eso nuestra red de ultrabanda ancha fija ha alcanzado 128 millones de UUII (Unidades Inmobiliarias) pasadas en 2019. La inversión en fibra impulsa los ingresos y la eficiencia medioambiental al ir asociada al plan de desmantelamiento del cobre. La fibra es un 85% más eficiente energéticamente que el cobre. Además, gracias a los proyectos de eficiencia energética y a nuestra apuesta por energías renovables, el consumo de energía por unidad de tráfico de datos se ha reducido un -72% en un período de cuatro años, a la vez que el tráfico que pasa por nuestras redes se ha incrementado el triple en ese mismo período.

A lo largo de su vida útil, superior a 30 años, la fibra evolucionará tecnológicamente hasta ofrecer 10 Gbps simétricos y optimizará el despliegue 5G. Por su parte, en la red móvil la transformación de la red de acceso soportará servicios más flexibles y gestionados virtualmente (Open Access). La cobertura LTE se sitúa en 79% (96% en Europa y 73% en Latinoamérica). Asimismo, y gracias al despliegue de 'MIMO 4x4', 'Carrier Aggregation' y '256 QAM' se mejorarán las prestaciones de la red LTE (cobertura inalámbrica, velocidad y capacidad) y por tanto la experiencia de uso de los clientes.

Gracias a estas tecnologías se puede transmitir mayor cantidad de información haciendo uso del mismo espectro que con las tecnologías anteriores aumentando la eficiencia del uso de este y, a su vez, permitiendo que nuestros clientes puedan disfrutar de sus servicios a una mayor velocidad.

El despliegue de **5G** se apalanca en el liderazgo en fibra y en virtualización de la red ('UNICA' en 10 países), destacando:

- El proyecto de Ciudades Tecnológicas 5G (Talavera, Segovia, Málaga, Alcobendas y Galicia) que impulsa el desarrollo y la verificación de nuevos casos de uso.

- La validación pionera a nivel mundial de la tecnología 5G y realidad aumentada en la realización de cirugía remota (España-Japón) y su retransmisión en tiempo real con posibilidad de interacción de doctores.

- El acuerdo con BBVA para el despliegue de tecnología 5G en su sede que permitirá la creación de servicios diferenciales y adaptados a las necesidades de los clientes.

- En Reino Unido, la ampliación hasta 21 ciudades del servicio 5G a cierre de 2019.

En paralelo, los planes de **apagado de redes legacy** móviles y fijas (3G y cobre) se aceleran en España y LatAm. La transformación del **núcleo de la red de datos** (red IP) alcanza el 58%, suponiendo menor inversión para soportar un mismo nivel de tráfico (40% frente a la anterior tecnología IP).

A continuación, detallamos tanto nuestra estrategia medioambiental -no sólo referida al despliegue de nuestras redes sino al efecto de la digitalización en las emisiones de nuestros clientes y economía circular- como la continua apuesta por el talento y la transformación de nuestro equipo humano.

2.2. Gobernanza de la Sostenibilidad

GRI 102-20, 102-26, 102-27, 102-29, 102-30, 102-31, 102-32, 102-33

Nuestros Principios de Negocio Responsable y nuestro Plan de Negocio Responsable conforman respectivamente, el marco ético y nuestra hoja de ruta en materia de sostenibilidad, y ambos son aprobados por el Consejo de Administración, así como las políticas más relevantes del grupo en esta materia (ver políticas en capítulo 2.8. Ética y Cumplimiento). Asimismo, la **Comisión de Sostenibilidad y Calidad del Consejo** supervisa la implementación del Plan de Negocio Responsable en sus reuniones mensuales. Adicionalmente, la Comisión de Auditoría y Control asume un rol importante de supervisión en materia de ética y sostenibilidad ya que supervisa la función de cumplimiento, el proceso de análisis y gestión de riesgos y los procesos de reporte de la Compañía. (ver Capítulo 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración).

El Plan de Negocio Responsable de la Compañía incluye objetivos y proyectos en torno a la gestión ética y responsable de la Compañía, el respeto de los derechos humanos, nuestra Promesa Cliente, nuestros compromisos en materia de privacidad, libertad de expresión e información, seguridad, gestión ética de la inteligencia artificial y gestión responsable de la tecnología, una gestión sostenible de la cadena de suministro, nuestra estrategia de cambio climático y medioambiente, la promoción de la diversidad, la seguridad y el bienestar de nuestros empleados y una estrategia de negocio enfocada a generar productos y servicios que contribuyen a tratar los grandes retos sociales y medioambientales de la sociedad (innovación sostenible).

Algunos de los objetivos más relevantes del Plan de Negocio Responsable están además incorporados a la remuneración variable de todos los empleados con remuneración variable de la Compañía.

Aprobación	**Consejo de Administración**	
Supervisión	**Comisión de Sostenibilidad & Calidad**	**Comisión de Auditoría**
Seguimiento	**Oficina de Negocio Responsable**	
Implementación	**Áreas de Negocio y Soporte Corporativas**	**Operadoras País**

La Oficina de Negocio Responsable, que reúne cuatro veces al año a los **máximos responsables de las áreas** de Cumplimiento, Auditoría, Secretaría General, Recursos Humanos, Ética Corporativa y Sostenibilidad, Comunicación, Seguridad, Compras, Tecnología y Operaciones, Consumo Digital Global, Telefónica Tech y Telefónica Infra, realiza el **seguimiento** del Plan de Negocio responsable. Esta Oficina reporta, a través del responsable de Ética Corporativa y Sostenibilidad, a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad.

Las áreas de Negocio y Soporte corporativas, por un lado, y los comités ejecutivos de las Operadoras por otro, asumen la implementación de los objetivos del Plan de Negocio Responsable.

2.3. Digitalización y Medioambiente GRI 103, 102-11

Telefónica ambiciona un mundo donde la tecnología digital contribuya a proteger el planeta. Para ello, reducimos nuestra huella sobre el medioambiente, 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.

Contamos con una estrategia ambiental global y actuamos a diferentes niveles, siempre alineados con nuestra estrategia de negocio. 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.

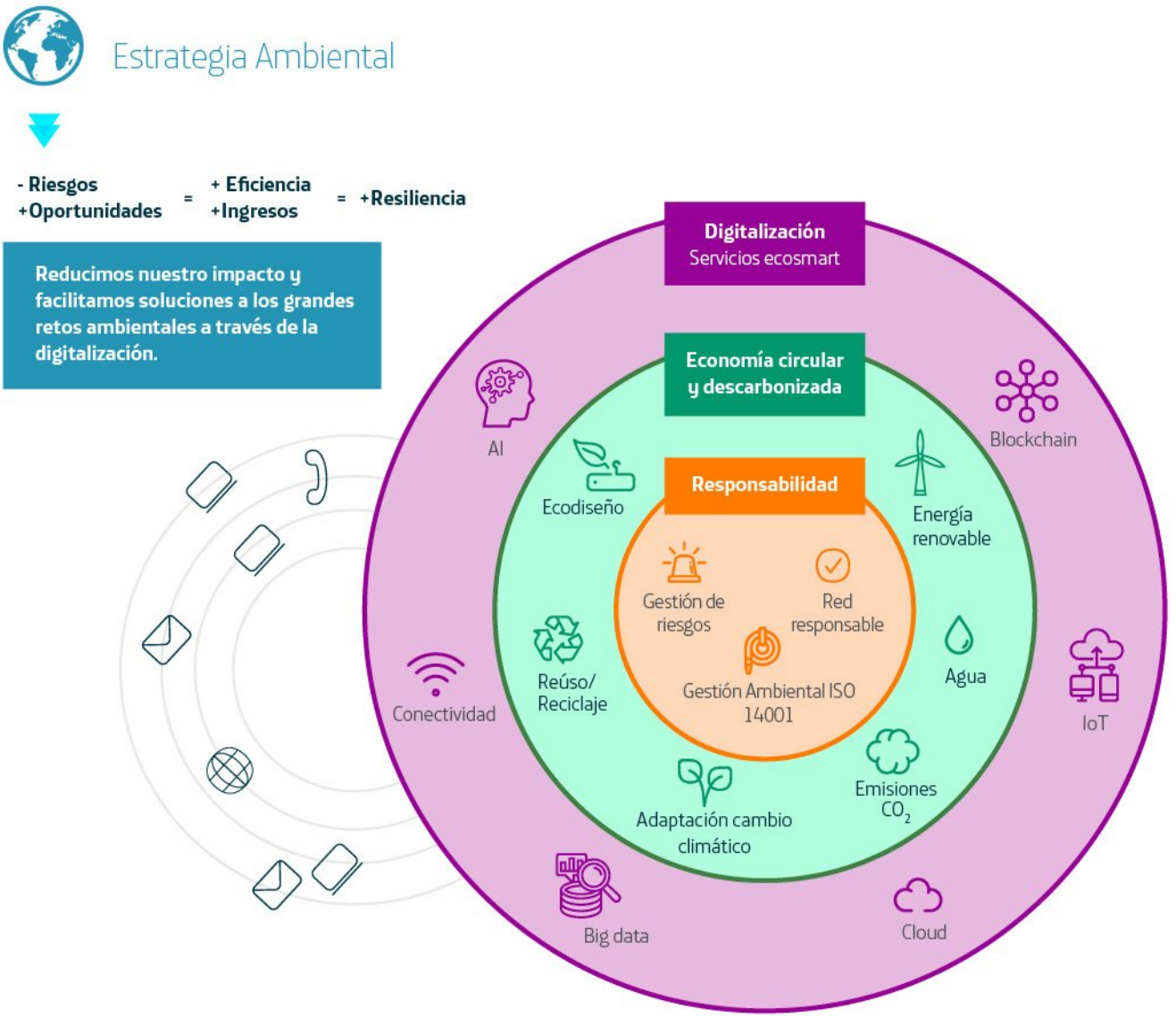
La estrategia ambiental es responsabilidad del Consejo de Administración, quien aprueba la Política y objetivos ambientales globales, en el marco de nuestro Plan de Negocio Responsable. Los objetivos de reducción de emisiones de carbono forman parte de la retribución variable de todos los empleados de la Compañía, incluyendo al Consejo de Administración. El medioambiente se ha convertido en un eje estratégico de la empresa.

A finales de 2018 publicamos el Marco de Financiación Sostenible de Telefónica (Telefónica SDG Framework. November 2018) bajo el cual la Compañía ha emitido ya dos bonos verdes, a principios de 2019 el primer Bono Verde del sector de las telecomunicaciones a nivel mundial y en enero del 2020 el primer Bono Verde Híbrido del sector.

El Bono Verde de 2019, 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 de la red de 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.

El Bono Verde híbrido de enero 2020 fue por importe de 500 millones de euros y sin fecha de vencimiento. El bono tuvo una sobresuscripción de más de 4 veces, y cuenta con el cupón de híbrido más bajo de la historia de Telefónica. 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 y a impulsar la autogeneración de energía renovable. Contribuyen así a la estrategia de descarbonización de Telefónica y sus nuevos objetivos, alineados con el mayor grado de ambición de ayudar a limitar el aumento de la temperatura global a 1,5°C.

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 346 GWh en los cuatro últimos años, lo que supone evitar la emisión a la atmósfera de 93.297 toneladas de CO_2, equivalente al carbono capturado por 1.543.000 árboles. Además, el despliegue de fibra ha hecho posible que Telefónica cierre una central de cobre al día, reutilizando muchos equipos y reciclando todo el material como parte de su compromiso con la economía circular. El objetivo es tener el 100% de los clientes minoristas en fibra antes de 2025.



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 a través de la adaptación al cambio climático.

Riesgos de medioambiente

La actividad de Telefónica,como la de cualquier otra compañía, tiene un impacto en el medio ambiente 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 2019, 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 límites, sublímites y coberturas adecuadas a los riesgos y exposición de Telefónica y su Grupo de empresas.

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. Estos riesgos y oportunidades se desarrollan específicamente en el capítulo '2.3.2. Energía y Cambio Climático'. En el anexo 2.12.10 se pueden ver las referencias conforme a TCFD.

2.3.1 Gestión ambiental GRI 103

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) ISO 14001 es el modelo que elegimos para asegurar la protección del medioambiente. Durante 2019 continuamos mejorando nuestro SGA y actualmente tenemos certificado el 100% de nuestras operadoras bajo los requisitos de este estándar. (Venezuela excluido del alcance).

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 colaboradores 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 2019 no fuimos objeto de ninguna sanción relevante en materia ambiental.

Además, mantenemos la certificación de los Sistemas de Gestión de la Energía (ISO 50001) en las operaciones de España y Alemania, y trabajamos para extenderlo a otras operaciones, consiguiendo que la eficiencia de nuestra red siga mejorando de forma continua.

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 medioambiente. En 2019 invertimos más de 24 millones de euros con este objetivo (en 2018 este valor fue de algo más de 10 millones de euros).

Los principales aspectos ambientales de la red son el consumo de energía y los residuos, aunque gestionamos todos nuestros posibles impactos como el ruido o el consumo de agua.

Muestra de la gestión responsable de la red, es que el 98,4% de los residuos fueron reciclados en 2019.

De cara a minimizar el impacto del despliegue de red implantamos las mejores prácticas, por ejemplo, medidas de insonorización cuando es necesario. Compartir 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. Durante 2019 se ha desarrollado un proyecto de evaluación del impacto de nuestras infraestructuras sobre la biodiversidad, teniendo en cuenta tanto un enfoque ecosistémico como de valoración financiera del capital natural afectado.

Los principales impactos de la organización sobre la biodiversidad están asociados a la construcción y operación de estaciones base y, en menor medida, a los edificios e infraestructuras lineales. Para ello, se ha utilizado un Sistema de Información Geográfica (GIS por sus siglas en inglés) que pone en común la superficie ocupada por las infraestructuras del Grupo Telefónica, con las distintas capas de información de espacios y especies protegidas, obtenidas de organismos internacionales de reconocido prestigio, como por ejemplo, la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN). Los resultados de este estudio se utilizarán para determinar las infraestructuras con impacto en la biodiversidad, analizar sus posibles causas y, en caso necesario, establecer medidas correctoras.

El proyecto se ha desarrollado considerando como base el Protocolo de Capital Natural.

CICLO DE VIDA DE LA RED RESPONSABLE	
PLANIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN	
Licencias y permisos ambientales	8.208
Medidas reducción impacto visual	1.130
Estaciones base con energía renovable	6.621
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	
Nº Mediciones de campos electromagnéticos	42.540
Gasto en control ambiental (M€)	24,4
Proyectos de eficiencia energética	189
Energía renovable (%)	81,6
Emisiones (alcance 1+2) (tCO2eq)	962.946
Consumo de energía por tráfico (MWh/PB)	115,2
DESMANTELAMIENTO	
Equipos de red reutilizados	14.246
Venta residuos operaciones (M€)	88
Total Residuos Peligrosos gestionados (t)	2.829
Total Residuos reciclados (%)	98,4

2.3.2. Energía y Cambio Climático GRI 103, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

Estrategia integrada de Energía y Cambio Climático

Nuestra estrategia de Energía y Cambio Climático, alineada 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 y, de forma más relevante, ofrecemos soluciones para reducir las emisiones de nuestros clientes.

Por su carácter transversal y global, el cambio climático se integra hoy día en la gestión de los principales aspectos de la Compañía, como gobierno, estrategia, riesgos y objetivos.

Implementamos las recomendaciones del *Task Force on Climate Related Financial Disclosures* **(TCFD)**, para dar respuesta a las demandas de nuestros principales grupos de interés y la transparencia requerida en esta materia. En el anexo 2.12.10 se pueden ver las referencias conforme a TCFD.

Gobernanza

La estrategia de cambio climático y energía forma parte del Plan de Negocio Responsable, liderado por el Consejo de Administración.

Desde hace más diez años contamos con la Oficina Global de Energía y Cambio Climático, compuesta por áreas globales como Operaciones, Medioambiente y Compras, encargada de ejecutar la estrategia.

Objetivos de Energía y Cambio Climático

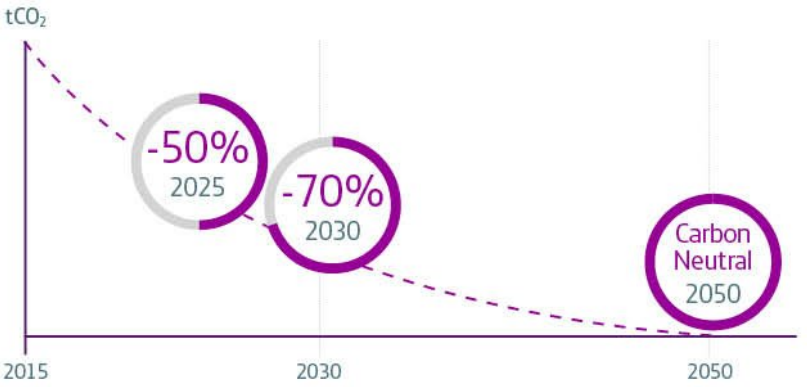
En 2018 cumplimos con una antelación de dos años los objetivos que nos habíamos fijado para 2020. Este hecho, unido al necesario aumento de ambición identificado por el mundo científico, ha hecho que en 2019 hayamos anunciado, durante la COP25 nuevos objetivos de Energía y Cambio Climático a 2025, 2030 y 2050, alineados con el escenario de 1.5ºC del Acuerdo de París y validados por *Science Based Targets initiative* (SBTi). La consecución de estos objetivos forma parte de la retribución variable de todos los empleados de Telefónica, incluido su Comité Ejecutivo.

Objetivos de Energía y Cambio Climático 2025-2030-2050

Rumbo hacia la neutralidad

Descarbonizar Telefónica

(Reducción de nuestras emisiones de GEI)



Escenario 1.5ºC
Acuerdo París

Objetivos validados SBTi

Eficiencia energética

Reducir nuestro consumo energético por unidad de tráfico.

-85% MWh/PB 2025

Plan de eficiencia energética:
- **Transformación de red** y apagado *legacy*.
- Funcionalidades ahorro (PSF).
- **Modernización equipos clima y fuerza.**
- **Iluminación.**

Energía renovable

85% 2025

100% 2030

Plan de energías renovables:
- **Certificados** garantía de origen.
- Acuerdos de compra a largo plazo **(PPA).**
- **Autogeneración.**

Contribuimos a descarbonizar la economía

Proveedores

-30% 2025

Reducir un 30% las emisiones procedentes de nuestra cadena de suministro por euro comprado.

Clientes

10 to 1 2025

Net Positive
Por cada tonelada de CO_2 emitida por Telefónica evitar 10 en nuestros clientes a través de la conectividad y los servicios digitales.

Estos objetivos nos ayudan a aprovechar las oportunidades de la descarbonización, a ser más competitivos y a ofrecer a nuestros clientes una red cada vez más limpia. Logramos reducir nuestras emisiones de carbono, a la vez que disminuimos el gasto operativo a través de la eficiencia energética y el uso de energías renovables.

Los nuevos objetivos que nos fijamos incorporan además de objetivos internos, toda nuestra cadena de valor:

- Más eficiencia energética: reducir un 85% el consumo de energía por unidad de tráfico (MWh/PB) a 2025 frente a 2015.
- Más energía renovable: usar el 85% de la electricidad de fuentes renovables en 2025 y el 100% en 2030.
- Menos emisiones de CO_2: disminuir un 50% las emisiones en 2025 y un 70% en 2030, con relación a 2015, y conseguir ser neutros en carbono en 2050.
- Reducir las emisiones de CO_2 en nuestra cadena de suministro un 30% por euro comprado a 2025 respecto a 2016 (Alcance 3).
- Evitar 10 toneladas de CO_2 en los clientes por cada una emitida por Telefónica en 2025 (Net Positive)

KPI	Objetivo 2025	Valor año base		Valor 2019		Evolución 2015-2019
Consumo de energía por tráfico	-85%	408,7	MWh/PB	115,2	MWh/PB	-71,8%
Emisiones GEI (alcance 1+2)	-50%	1,9	MtCO2	0,96	MtCO2	-49,6%
% Consumo electricidad renovable	85%	20,8	%	81,6	%	

En 2019 continuamos avanzando para lograr estos objetivos. El consumo total de energía por tráfico bajó un 71,8%. Esto ha sido posible gracias a nuestro foco en la eficiencia energética y el proceso de transformación de nuestras redes. Además, nuestro consumo eléctrico proviene 100% de fuentes renovables en Europa y Brasil, y 81,6% a nivel global.

Todo ello, ha hecho posible que nuestras emisiones Alcance 1 y 2 en 2019 hayan disminuido un 49,6% respecto a 2015. Además, nuestras emisiones de Alcance 3 disminuyeron un 18,5% respecto a 2016.

Riesgos y oportunidades del cambio climático

Nuestro Modelo global de Gestión de Riesgos nos permite analizar de forma específica nuestra exposición a los potenciales riesgos y oportunidades derivados de la incidencia de los efectos climáticos proyectados, en diferentes escenarios de concentración de CO_2eq 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 3.1.4. Proceso de gestión de riesgos).

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 tecnología, 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 Energía Renovable y el de Eficiencia Energética, que nos permiten reducir el coste operacional de la Compañía.

Por otra parte, en las oportunidades externas, vemos una posibilidad de crecimiento de negocio, por ejemplo, los nuevos servicios basados en Internet de las Cosas (IoT), necesarios para la transición hacia la descarbonización de muchos sectores de la economía. (Ver más en 2.3.4. Digitalización y Servicios Ecosmart).



En 2019 hemos sido reconocidos, por sexto año consecutivo, con la máxima **clasificación 'A' en el índice 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.

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.

Energía

La energía es un recurso fundamental para nuestra actividad. El 95% del consumo energético proviene del funcionamiento de nuestra red. Desde el año 2015, hemos conseguido estabilizar el consumo energético, reduciéndolo el 1% a pesar de que el tráfico gestionado por nuestras redes ha aumentado un 251%.

En 2019, el consumo energético fue de 6.958.516 MWh, un 94,5% de electricidad y un 5,5% de combustibles. Siendo España y Brasil los más relevantes.

ENERGÍA	2015	2016	2017	2018	2019
Consumo total de Energía (MWh)	7.031.436	6.865.919	6.901.216	6.991.253	6.958.516
Electricidad (Mwh)	6.612.778	6.391.248	6.461.695	6.543.895	6.574.002
Combustible y Calefacción Urbana (MWh)	418.658	474.670	439.521	447.358	384.514
Energía proveniente de fuentes renovables (%)	20,8	46,8	47,9	59,2	81,6
Tráfico gestionado total anual (Petabytes)	17.205	25.662	35.614	47.320	60.406

X Workshop Global de Energía y Cambio Climático

En 2019 celebramos la décima edición del encuentro anual de nuestros líderes de transformación energética y las principales empresas colaboradoras en la materia. El evento celebrado en España reunió a más de 200 personas. El objetivo, una vez más, fue 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 Efficiency & Climate Change 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 863 proyectos, 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 10 años hemos ahorrado 1.258 GWh y evitado 401.891 tCO_2eq.

En 2019 llevamos a cabo 189 iniciativas en nuestras redes y oficinas, gracias a las que hemos ahorrado 313 GWh (1.127.088 GJ) y evitado la emisión de más de 105 mil toneladas de CO_2eq.

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 el 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 72% de nuestro ratio de consumo de energía por tráfico respecto a 2015. En 2019 transmitimos por nuestras redes 60.406 PB y continuamos con la senda para desligar el crecimiento de nuestros servicios del consumo energético.

AHORRO GRACIAS A PROYECTOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA GWh	313,1
Iluminación	0,8%
Power Saving Features	3,6%
Cooling	6,2%
Modernización equipos de fuerza	1,8%
Transformación de la red	69,0%
Otros	18,6%

En 2019 hemos logrado implementar siete proyectos bajo un nuevo modelo de negocio disruptivo llamado *Energy Savings as a Service* (ESaaS), que cambia completamente la forma de optimizar nuestra infraestructura, basado en un acuerdo con un proveedor especializado que diseña la solución, invierte, opera, mantiene y garantiza los ahorros. Las acciones abarcan diversas iniciativas y el pago del servicio se hace compartiendo los ahorros generados gracias a la medida implementada.

Plan de Energía Renovable

Para llegar a la descarbonización de la Compañía, no solamente necesitamos 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 Energía Renovable, con el que hemos logrado que el 100% de la energía eléctrica en Europa y Brasil, y el 81,6% a nivel global, proceda de fuentes libres de emisiones. Nuestro objetivo es llegar al 100% en 2030 o incluso antes.

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 de más del 25% 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 prioriza las fuentes de energía renovable no convencional.

El Plan de Energía Renovable de Telefónica fue galardonado con el GLOMO 2019 en la categoría *Green* en el *Mobile World Congress.*

Durante 2019 destaca la evolución obtenida por Brasil respecto al año anterior, que es ya 100% renovable. La firma de varios contratos de generación distribuida permitirá, además de la construcción de nuevas plantas de energía renovable a lo largo de todo el país, un ahorro respecto a la tarifa de mercado, reduciendo también la dependencia de garantías de origen iREC. Por otro lado, gracias a la extensión de programas de garantías de origen en América Latina, países como Colombia, Chile y Perú, han conseguido en este año certificar un porcentaje considerable de su electricidad de origen renovable. Finalmente, en 2019 comenzó el suministro a nuestra operación en México de un segundo PPA, en este caso con energía procedente de un parque eólico, que ha permitido elevar la proporción de electricidad renovable de nuestra operación en el país.

En cuanto a la autogeneración, incrementamos paulatinamente las estaciones base de la red móvil que funcionan con energía renovable, hasta alcanzar las 6.621. Esto nos permite además evitar el uso de generadores de combustible en estaciones base aisladas con lo que se logra una reducción del consumo del combustible entre el 70% y el 100%. Es importante destacar el papel que la regulación de cada país puede jugar en el fomento de este tipo de instalaciones. En Uruguay, por ejemplo, estamos construyendo 33 nuevas instalaciones solares gracias en parte a los incentivos regulatorios.

En 2019 un total de 4.637 GWh provienen de energía renovable. Esto nos ha permitido evitar la emisión de alrededor de 1 millón de toneladas de CO_2 equivalente. Lo que pone de manifiesto que las energías renovables son clave para lograr descarbonizar nuestra actividad y reducir la huella de carbono en términos absolutos.

El 100% del consumo eléctrico de Europa y Brasil ya proviene de fuentes renovables, el 81,6% a nivel global

Emisiones de CO_2

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	Unidad	2015	2016	2017	2018	2019	Evolución 2015-2019
Alcance 1	tCO_2e	297.042	291.787	295.622	252.937	237.620	-20,0%
Alcance 2 (basado en el método de mercado)	tCO_2e	1.615.146	1.153.046	1.059.796	923.719	725.326	-55,1%
Alcance 1 + 2	tCO_2e	1.912.188	1.444.833	1.355.418	1.176.656	962.946	-49,6%
Alcance 3	tCO_2e		2.606.625	2.460.656	2.296.042	2.124.279	-18,5%
Emisiones evitadas por consumo energía renovable	tCO_2e	514.405	869.742	778.878	987.226	1.009.853	96,3%
Intensidad de emisiones (alcance 1+2/ ingresos M€)	tCO_2e	34,8	27,8	26,1	24,2	19,9	-42,9%

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 *free cooling* o su sustitución por otros con gases refrigerantes de menor potencial de calentamiento. Con estas medidas, hemos logrado disminuir este alcance un 20% respecto a 2015, lo que suponen 59.422 toneladas menos de CO_2eq emitidas a la atmósfera en 4 años.

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 2019 conseguimos una reducción del 55% de nuestras emisiones de Alcance 2 respecto a 2015, lo que suponen 889.820 toneladas de CO_2eq menos en 4 años.

Las emisiones de Telefónica, sin nuestro Plan de Energía Renovable, se habrían duplicado.

Alcance 3: Las principales emisiones de 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 servicios que vendemos a nuestros clientes. En 2019, estas emisiones ascendieron a 2.124.279 tCO_2eq, un 18,5% menos respecto a 2016.

El 66,9% 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 las emisiones de nuestra cadena de suministro un 30% por euro comprado entre 2016 y 2030. En 2019 hemos alcanzado una reducción del 24,6% respecto a 2016.

Emisiones de nuestros proveedores (Alcance 3)

En 2018, lanzamos un nuevo programa de colaboración en cambio climático con los proveedores clave. Estos proveedores han sido seleccionados con base en los siguientes criterios:

- % de sus emisiones (contribución a nuestro Alcance 3)

- Grado de madurez en su gestión del cambio climático

- Importancia estratégica para Telefónica

El programa tiene el objetivo de recopilar información de nuestros proveedores para comprender el nivel de madurez de sus estrategias climáticas y ayudarles a establecer objetivos más ambiciosos de reducción de emisiones.

Durante 2019 llevamos a cabo varios *workshops* para inspirarles a tomar acción, y un foro de mejores prácticas para fomentar la innovación y el intercambio de experiencias.

Los proveedores incluidos en este programa representan el 68% de las emisiones de nuestra cadena de suministro y el 39% del total de nuestras emisiones del Alcance 3.

Cada proveedor definió objetivos relacionados con su gestión de huella, en diversos temas como son:

– Emisiones

– Energía

– Transporte

– Producto

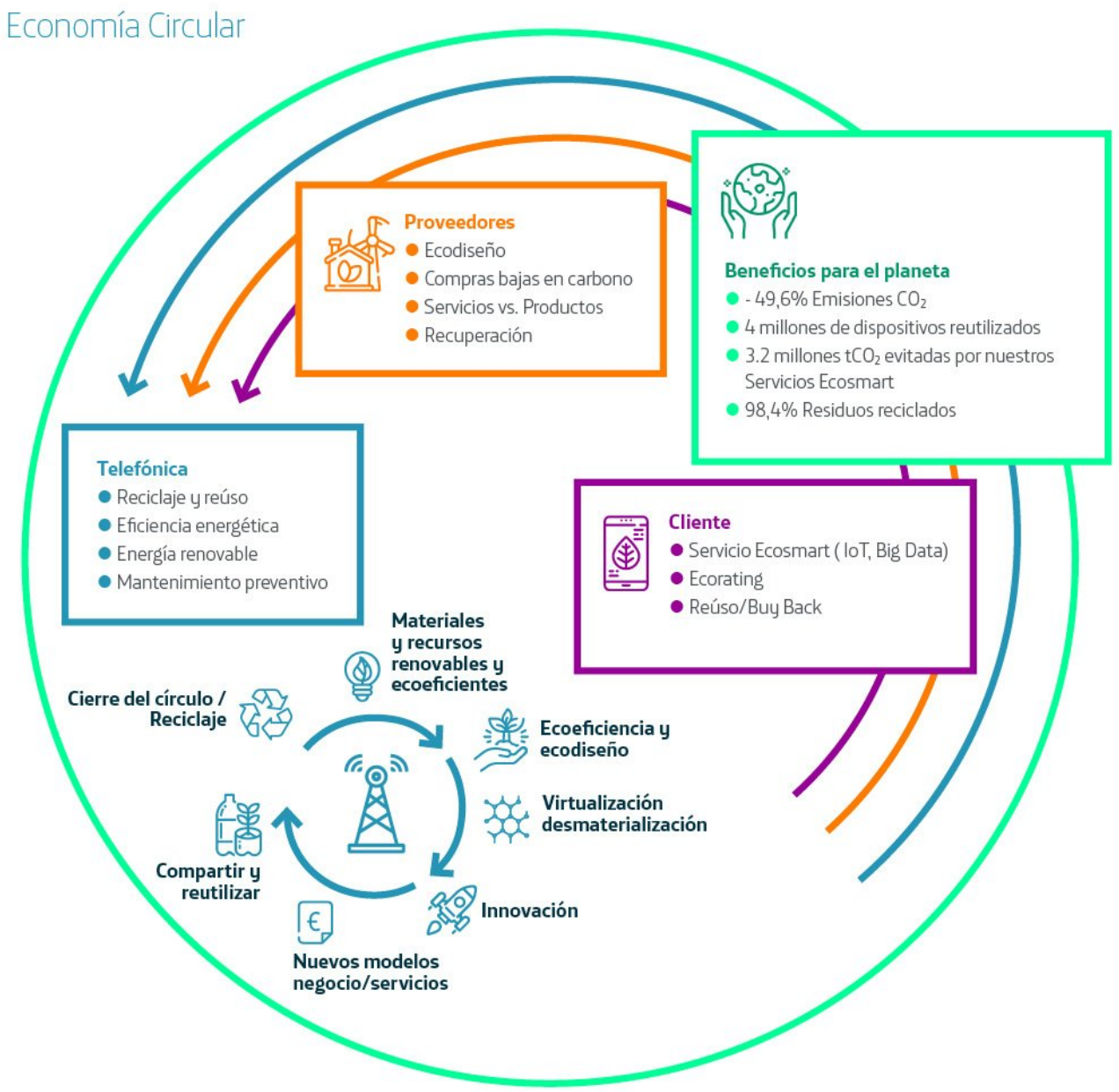
– *Carbon Price*

– Iniciativas '100'

2.3.3. Economía circular GRI 103, 301-2, 301-3, ,303-1, 306-1, 306-2, 306-5, 308-2

La economía circular es una forma diferente 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.



Ecoeficiencia interna

Reducimos el impacto de nuestros servicios y operaciones sobre el medioambiente 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 (Más información, en la sección '2.3.2. 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. Tomamos medidas específicas para tener un consumo más eficiente, especialmente en aquellos lugares donde el estrés hídrico es mayor y de acuerdo con las limitaciones y regulaciones locales. En 2019 se ha desarrollado un proyecto para mejorar el cálculo de Huella Hídrica en función de las infraestructuras de cada país.

Con todo ello, se ha permitido mejorar la calidad de los datos y se podrán tomar más medidas de reducción del consumo.

Durante el año 2019, nuestro consumo global ha sido de 3,3 Hm^3.

Consumo de agua (Hm^3)		
2017	2018	2019
3,7	4,0	3,3

b) Papel

Establecemos pautas comunes para reducir el impacto de este material. Así, el 95% 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 2019, han elegido la factura sin papel 99 millones de clientes. Generamos así más de 865 millones de facturas electrónicas, que han evitado el consumo de 4.310 toneladas de papel y la tala de cerca de 73.265 árboles.

c) Movilidad

Según la estrategia europea para la movilidad de bajas emisiones, una cuarta parte de las emisiones producidas en Europa proceden del transporte, y además es también la principal causa de la contaminación atmosférica en las ciudades. Promovemos distintas iniciativas de movilidad sostenible para nuestros empleados en los grandes centros de trabajo, por ejemplo, el Distrito Telefónica en Madrid donde trabajan 12.000 personas cuenta con un Plan de Movilidad Sostenible, que integra además el uso de Big Data y se enfoca en ofrecer distintas alternativas a todos los empleados. También cuenta con un Plan de Movilidad Sostenible la sede principal Morato en Bogotá, donde gracias a las iniciativas contempladas dentro del programa 'Movistar en Bici' cerca de 380 personas se movilizan a diario en bicicleta al centro de trabajo y se realizan cerca de 8.295 viajes por persona al mes ahorrando con ello 200 toneladas de CO_2. El Plan de Movilidad Sostenible de Morato ha sido seleccionado como una buena práctica de movilidad corporativa dentro del Corporate Mobility Transport Challenge por el Foro Económico Mundial.

d) Plásticos de un solo uso.

Durante 2019 se han puesto en marcha iniciativas en todos los países para eliminar los plásticos de un solo uso, desde las bolsas plásticas en tiendas a los vasos y envases de *catering* de plástico de un solo uso en oficinas. Sólo en Distrito, gracias a la eliminación de vasos plásticos en fuentes y máquinas de *vending* y a la sustitución de paletinas de café por opciones compostables, se ha evitado la emisión de 23.476 $kgCO_2$ que equivalen al consumo de más de 2 millones de teléfonos inteligentes.

Redefiniendo el concepto de residuo

Teniendo en cuenta el principio de jerarquía de residuos en la economía circular, nuestra principal apuesta es prevenir y reducir la generación de éstos, apoyando mayoritariamente la reutilización de equipos usados, ya que el mejor residuo es aquel que no se produce. 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.

a) Equipos electrónicos y su reúso

Según Naciones Unidas, se estima que la generación de residuos electrónicos o *e-waste* sobrepasará los 50 millones de toneladas anuales en 2021. Para reducir su impacto, Telefónica prolonga su vida útil reutilizando los equipos siempre que puede.

Por ello, del total de equipos electrónicos recogidos en 2019, un 73% se ha destinado a reciclaje y un 27% se ha reutilizado. Gracias a esta medida hemos conseguido dar una nueva vida a 4 millones de unidades de equipos de comunicaciones, evitando de esta forma la emisión de 4.145 toneladas de CO_2.

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.

Equipos Reusados	2018	2019
Routers y Decodificadores	3.846.395	3.663.013
Teléfonos móviles	812.832	591.079
Equipos operaciones y oficinas	235.806	14.246
Equipos donados	7.432	4.377

b) Residuos

Cuando la reutilización no es una opción, **el reciclaje es la mejor alternativa para el tratamiento de los residuos.** 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. Así, en 2019 generamos 41.717 toneladas de residuos y logramos destinar a reciclaje el 98,4% de estos.

Cerca del 77% 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. Su reutilización no es posible pero sí su recuperación y 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 ello, Telefónica ingresó más de 91 millones de euros.

RESIDUOS DE TELEFÓNICA	2017	2018	2019
Total residuos generados (t) (excluye reúso al no considerarse residuo por no finalizar su vida útil)	26.571	26.128	41.717
Residuos No Peligrosos (%)	89	91	93
Residuos Peligrosos (%)	11	9	7
Tratamientos Priorizados según Principio de Jerarquía de Residuos			
Equipos Reutilizados (t)	1.245	2.220	1.933
Residuos Reciclados (t)	25.754	25.357	41.051
Residuos Valorizados (t)	—	22	34
Otros Tratamientos (t)	—	68	83
Residuos Vertedero e incineración (t)	816	681	550

Otros tratamientos: Incluye tratamientos físicos, tratamientos biológicos, celda de seguridad y tratamientos intermedios previos al reciclaje

Desglose Residuos por Tipo y Método de Eliminación	2017	2018	2019
Residuos No Peligrosos (RNP)			
Total RNP Producidos (t)	23.743	23.658	38.888
RNP Reciclados (t)	22.982	23.012	38.352
RNP Valorización energética (t)	—	—	31
RNP Otros tratamientos (t)	—	35	65
RNP Vertedero e incineración (t)	761	611	440
Residuos Peligrosos (RP)			
Total RP Producidos (t)	2.828	2.470	2.829
RP Reciclados (t)	2.773	2.345	2.698
RP Valorización energética (t)	—	22	3
RP Otros tratamientos (t)	—	33	18
RP Vertedero e incineración (t)	55	71	110

Otros tratamientos: Incluye tratamientos físicos, tratamientos biológicos, celda de seguridad y tratamientos intermedios previos al reciclaje

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) Ecodiseño

» **Ecodiseño HGU:** Gracias a la integración de equipos y la reducción de componentes, el nuevo *Router Smart Wifi* pesa un 40% menos que el router convencional debido a que emplea menos plásticos, metales y otros componentes. De esta forma, reducimos las emisiones asociadas a la extracción de materiales al reducir el consumo de estos.

Otra forma de reducir las emisiones asociadas a nuestros routers, es mejorando desde el diseño, la eficiencia energética del equipo durante su uso. Gracias a esta iniciativa, nuestro HGU consume un 30% menos de energía, reduciendo así, las emisiones de carbonos producidas por nuestros clientes.

» **Half SIM Card:** Hemos reducido a la mitad la cantidad de plástico empleado en la fabricación de tarjetas. Gracias a esta medida, se evitarán 177 toneladas de plástico lo que supone un ahorro de 604 toneladas de CO_2. Esto también supone una mejora en la eficiencia del proceso logístico, al reducir el volumen de los contenedores utilizados para su transporte y almacenamiento.

b) Recompra y reacondicionamiento de móviles

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. Por ello, 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 medioambiente. En 2019, recogimos 591.079 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 O_2 Refresh.

c) 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 medioambiente 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 2019, hemos conseguido que el 80% 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 medioambiente en todo el ciclo productivo, especialmente en nuestros proveedores.

Proveedores 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 con ellos en este reto (Más información, en el apartado 'Alcance 3', de la sección '2.3.2.2. Emisiones de CO_2').

a) Mejor trazabilidad en la gestión de residuos

» **Gretel:** La plataforma Gretel es una herramienta digital corporativa que centraliza, facilita y simplifica toda la operación de gestión de residuos en un único lugar, a la vez que mejora la trazabilidad en la gestión e identifica oportunidades de cara al impulso de la economía circular. El reconocimiento de mejores tratamientos disponibles por territorio o la generación de valor económico por venta de residuos reaprovechables, son ejemplos de ello.

Gracias a la configuración de la plataforma, 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 locales, ya que la herramienta se adapta a las necesidades regulatorias allí donde se ubican los residuos.

b) 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 medioambiente. 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. Un ejemplo de ello es la inclusión de criterios de eliminación de plásticos de un solo uso en el *packaging* de productos y servicios suministrados a Telefónica UK.

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.

Para lograr nuestro objetivo de consumir electricidad 100% renovable, 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). 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. Más información, en las secciones '2.9. Los proveedores, nuestros aliados' y '2.3.2. Energía y Cambio Climático'.

2.3.4. 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, eficiencia energética, 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 se están desarrollados en torno a estos principios contribuyen a la desmaterialización y descarbonización progresiva de la economía.

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.

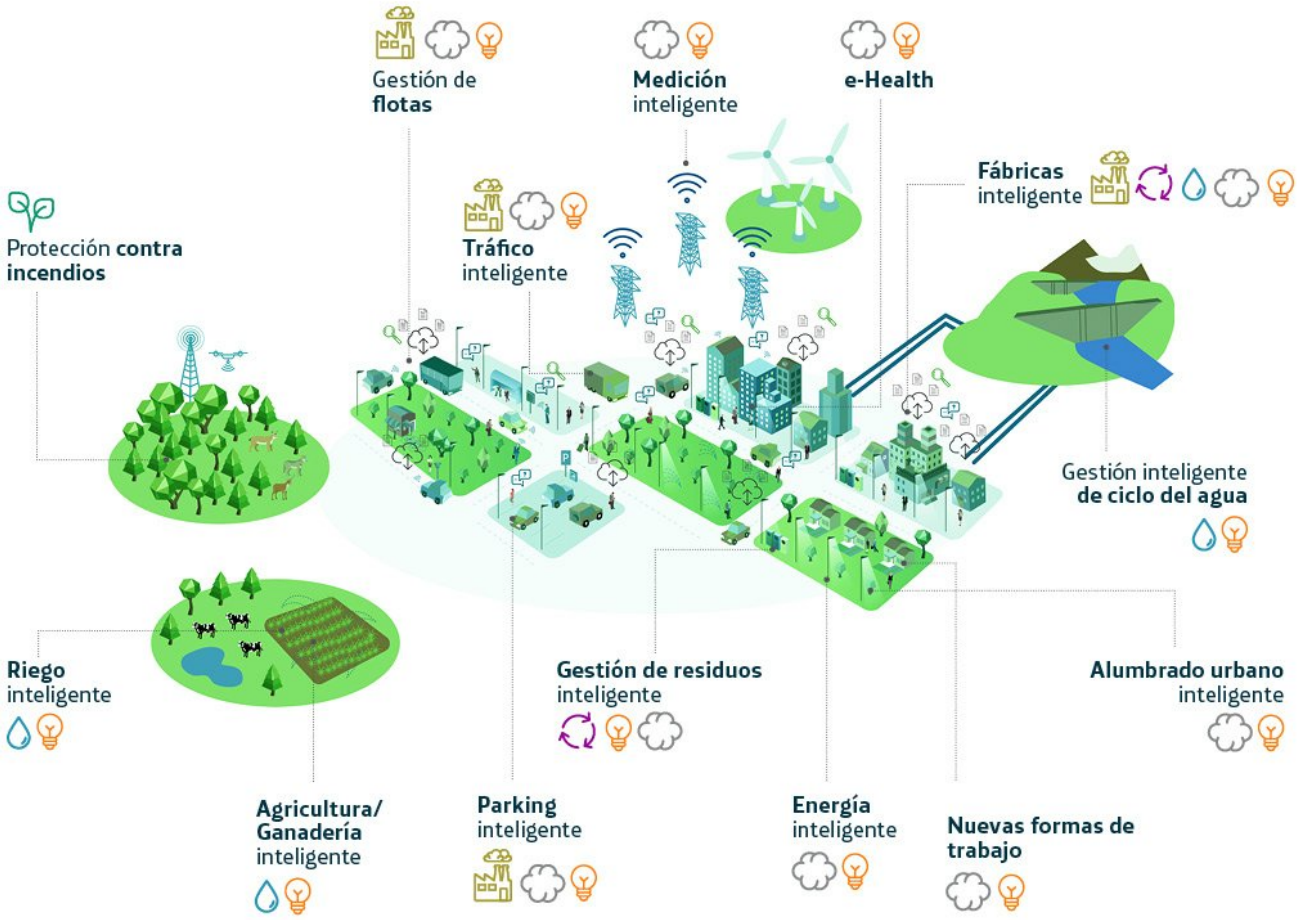
Soluciones digitales para retos medioambientales



Somos Positivos en Carbono

Nuestros servicios evitan 3.2 millones tCO_2, lo que supone 3,3 veces nuestra propia huella de carbono.





Conectividad

La conectividad es la base sobre la que se sustenta nuestro negocio y productos como banda ancha, la fibra y las 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.

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 de 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.

Nuestras soluciones de conectividad se utilizan en sectores tan diversos como logística, energía, automoción, medicina o alimentación. Aproximadamente el 28% de los 23.770.363 de líneas de conectividad M2M gestionados por Telefónica a nivel global ayudan a reducir emisiones, generalmente asociadas a la mejora de la eficiencia y por lo tanto a la reducción en el consumo de todo tipo de recursos.

Esto se materializa en servicios como:

- Medidores Inteligentes de energía para nuestros clientes, como el caso de Reino Unido, donde Telefónica gestiona millones de contadores conectados de luz y gas.
- Solución de optimización de la movilidad, como nuestras soluciones de gestión de flotas, o *asset tracking*.
- Soluciones de eficiencia energética para ciudades inteligentes, basadas en la optimización de la iluminación, el uso de plazas de aparcamiento o la gestión y recogida de residuos.
- Soluciones de optimización de energía para empresas, que permiten conectar dispositivos individuales, instalaciones de producción o todos los centros de trabajo de empresas con gran dispersión geográfica, como hoteles, bancos o supermercados, entre otros.
- Soluciones de optimización agraria como Smart Agro que está permitiendo la innovación, digitalización y análisis de datos de cultivos como el café y el algodón.
- Soluciones *ehealth* para facilitar la asistencia médica en remoto con dispositivos y aplicaciones móviles que permiten controlar las constantes de los pacientes y evitar desplazamientos innecesarios a centros médicos.

Big Data

El Big Data ayuda en la toma de decisiones a nuestros clientes, permitiéndoles una gestión más eficiente de los recursos y reducir la contaminación asociada. 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 el desarrollo de planes de movilidad urbana sostenible en las ciudades o la mejora de la respuesta ante una catástrofe ambiental.

Contamos con 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**: el uso de Big Data sobre datos de movilidad generados por la red celular es un instrumento que muestra un gran potencial. 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. 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) colaboran en el proyecto 'Ganadería climáticamente inteligente' en Ecuador. Esta iniciativa está dirigida 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.

Cloud

Gracias a nuestros servicios de *hosting* en *Data Center*, la gestión híbrida y el multicloud, 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.

Los *Data Center* desde los que damos servicios a nuestros clientes cumplen con los principios internacionales *Green IT* de ecoeficiencia y sostenibilidad.

Servicios con sello Ecosmart

Con el objetivo de poder trasladar a los clientes información sobre los beneficios medioambientales de sus servicios y productos, Telefónica ha creado el Sello Ecosmart.



Es un sello diseñado para poder aplicarse de forma adaptada a cualquiera de los productos y servicios. En función del recurso sobre el que incide, los diferentes iconos del sello adquieren color y se destacan sobre el resto (energía, agua, CO_2 y economía circular). Está orientado a ampliar la información, mejorar la transparencia y permitir al cliente elegir productos en base a criterios de sostenibilidad y protección del medioambiente.

De forma global se podría decir que los servicios basados en la digitalización, el Big Data, el Internet de las Cosas o la Inteligencia Artificial, son capaces de ayudar a descarbonizar la economía, con soluciones que favorecen la sostenibilidad en sectores muy diversos como podría ser el transporte, la industria, la agricultura, la construcción, la energía, las concesionarias de agua, etc. Pero también pueden ayudar a mejorar ecosistemas mucho más complejos como las ciudades o los entornos naturales.

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.

Con el objetivo de medir el impacto positivo de los servicios desarrollados por Telefónica, hemos incrementado en 2019 el volumen de servicios sobre los que calculamos las emisiones evitadas. Esta información nos permite también seguir trabajando en aquellos desarrollos que impactan más positivamente en la reducción de emisiones.

Gracias a los servicios de IoT para gestión de flotas y energía de edificios; video/audio conferencias, servicios cloud y conectividad para fomentar el teletrabajo y eliminar los desplazamientos asociados a reuniones presenciales, evitamos en nuestros clientes la generación de 3,2 millones de toneladas de CO_2.

Los servicios evaluados evitaron 3,3 veces las emisiones que generamos, es decir, por cada tonelada que emitió Telefónica en su actividad fuimos capaces de evitar 3,3 toneladas en nuestros clientes. Por lo tanto, la diferencia entre lo emitido (0,96 $MtCO_2eq$) y lo evitado (3,3 $MtCO_2eq$) resulta en un impacto neto positivo para el planeta de más de 2,2 $MtCO_2eq$ evitadas.

Nuestro objetivo es generar un impacto positivo mayor, en 2025 por cada tonelada de CO_2 que emita Telefónica evitaremos 10 toneladas de CO_2 a la atmósfera a través de nuestros servicios.

2.3.5. HITOS 2019 Y RETOS 2020

Nuestros principales logros en 2019 fueron:

- Lanzamos nuestro primer Bono Verde por valor de 1.000 millones de €
- Anunciamos en la COP25 nuevos objetivos de cambio climático, alineados con el escenario 1.5°C
- 100% empresa certificada bajo la norma ISO 14001:2015
- Consumimos electricidad 100% renovable en Europa y Brasil
- Reducimos nuestras emisiones de carbono un 49,6% respecto a 2015 (alcances 1+2) y 18,5% las de nuestra cadena de valor (alcance 3) respecto a 2016
- Reducimos las emisiones de nuestra cadena de suministro por euro comprado un 24,6% respecto a 2016
- Con nuestros servicios evitamos más de 3,2 millones de tCO_2, 3,3 veces nuestra huella de carbono
- Redujimos un 71,8% nuestro consumo de energía por unidad de tráfico
- Hemos sido reconocidos con la máxima clasificación "A" en el CDP Climate Change
- Reciclamos el 98,4% de nuestros residuos

Los retos más significativos que tenemos por delante son:

- Evitar 10 toneladas de CO_2 por cada tonelada que emitamos en 2025
- Reducir las emisiones de CO_2 en nuestra cadena de suministro un 30% por euro comprado a 2025 respecto a 2016 (alcance 3)
- Consumir electricidad 100% renovable en 2030
- Reducir nuestras emisiones de CO_2 (alcances 1+2) un 70% en 2030

2.3.6. PRINCIPALES INDICADORES GRI 302-3, 302-4, 303-1, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-2

La evolución de nuestro desempeño ambiental en los últimos 5 años se refleja en el siguiente resumen de indicadores, que excluye Centroamérica del alcance de los datos:

Desempeño ambiental	2015	2016	2017	2018	2019	2015-2019
Total residuos generados (t)	26.666	23.421	26.571	26.128	41.717	56,4 %
Total residuos generados - peligrosos (t)	2.796	2.934	2.828	2.470	2.829	1,2 %
Total residuos generados - no peligrosos (t)	23.870	20.487	23.743	23.658	38.888	62,9 %
Residuos Reciclados (%)	97,2	97,2	96,9	97,0	98,4	
Equipos reutilizados (t)	347	1.235	1.245	2.220	1.933	457,1 %
Consumo de agua (Hm3)	3,9	3,7	3,7	4,0	3,3	-15,4 %
Consumo total de energía (MWh)	7.031.436	6.865.919	6.901.216	6.991.253	6.958.516	-1,0 %
Electricidad (MWh)	6.612.778	6.391.248	6.461.695	6.543.895	6.574.002	-0,6 %
Energía proveniente de fuentes renovables (%)	20,8	46,8	47,9	59,2	81,6	
Tráfico gestionado total anual (PB)	17.205	25.662	35.614	47.320	60.406	251,1 %
Eficiencia energética (MWh/PB)	409	268	194	148	115	-71,8 %
Emisiones Alcance 1 (tCO2e)	297.042	291.787	295.622	252.937	237.620	-20,0 %
Emisiones Alcance 2 (basado en método de mercado) (tCO2e)	1.615.146	1.153.046	1.059.796	923.719	725.326	-55,1 %
Emisiones Alcance 1 y 2 (tCO2e)	1.912.188	1.444.833	1.355.418	1.176.656	962.946	-49,6 %
Alcance 3 (tCO2e)		2.606.625	2.460.656	2.296.042	2.124.279	-18,5 %
Emisiones evitadas por consumo energía renovable (tCO2e)	514.405	869.742	778.878	987.226	1.009.853	96,3 %
Intensidad de emisiones (alcance 1+2/ ingresos) (tCO2e/M€)	34,8	27,8	26,1	24,2	19,9	-42,8 %

La evolución de nuestro desempeño ambiental en los últimos cinco años, incluyendo Centroamérica se refleja en el siguiente resumen de indicadores. Centroamérica se excluye en 2019:

Desempeño ambiental	2015	2016	2017	2018
Total residuos generados (t)	25.896	23.507	27.356	26.295
Total residuos generados - peligrosos (t)	2.590	2.351	2.987	2.527
Total residuos generados - no peligrosos (t)	23.306	21.156	24.368	23.768
Residuos Reciclados (%)	97	97	97	97,2
Equipos reutilizados (t)	289	1.408	1.242	2.220
Consumo de agua (Hm3)	3,9	3,8	3,7	4,1
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
Energía proveniente de fuentes renovables (%)	20,5	46,0	46,9	58,0
Tráfico gestionado total anual (PB)	17.235	25.716	35.708	47.500
Eficiencia energética (MWh/PB)	415	272	197	150
Emisiones Alcance 1 (tCO2e)	304.857	301.999	304.811	261.364
Emisiones Alcance 2 (basado en método de mercado) (tCO2e)	1.644.802	1.180.803	1.092.179	957.459
Emisiones Alcance 1 y 2 (tCO2e)	1.949.659	1.482.802	1.396.990	1.218.823
Alcance 3 (tCO2e)		2.606.625	2.460.656	2.296.042
Emisiones evitadas por consumo energía renovable (tCO2e)	514.429	869.742	779.085	987.447
Intensidad de emisiones (alcance 1+2/ingresos) (tCO2e/M€)	39,1	28,5	26,9	25,0

2.4. Las Personas en la Transformación Digital GRI 103

El mundo está viviendo un período de cambios rápidos y esos cambios se reflejan en el mundo del trabajo. La revolución tecnológica, especialmente la automatización y la inteligencia artificial, están llevando a cambios importantes en las capacidades y habilidades requeridas dentro de nuestro sector. Al mismo tiempo, otros factores como los cambios demográficos y el acceso a la información también están cambiando la naturaleza del trabajo.

Adaptarse a este entorno que cambia rápidamente no es fácil para grandes compañías con una larga trayectoria, como es el caso de Telefónica. Los procesos rígidos, las organizaciones jerárquicas y la gestión de personas basada en roles estáticos, eran un obstáculo cuando se trataba de explorar una idea o crear nuevos productos a la velocidad que nos demandan nuestros clientes.

Para tener éxito en este nuevo entorno competitivo, **debemos hacer las cosas de manera más rápida y diferente,** lo que implica que necesitamos organizaciones más ágiles y equipos basados en proyectos. Además, necesitamos desarrollar nuevas habilidades en nuestras personas para aprovechar al máximo los retos tecnológicos y así impulsar el crecimiento del negocio.

Telefónica está inmersa en un proceso de transformación digital, que se ha intensificado durante los últimos tres años. Como parte de este esfuerzo, hemos reformulado nuestra misión y redefinido nuestra estrategia a largo plazo.

En este contexto de transformación, las personas somos los habilitadores del cambio. Para maximizar el potencial de nuestras personas y aumentar la **motivación** de nuestros equipos contamos con el nuevo "Telefónica Way", basado en dos pilares: la fuerza de los equipos y la mentalidad de crecimiento.

- A través de la fuerza de los equipos nos estamos centrando en la transformación de la organización, creando estructuras más flexibles y menos jerárquicas, y fomentando nuevas formas de trabajo para facilitar a los equipos mayor autonomía y capacidad de gestión.

- A través de la mentalidad de crecimiento nos enfocamos en el desarrollo de las habilidades que necesitaremos en el futuro a través del aprendizaje continuo, el autodesarrollo y la movilidad funcional.

La diversidad y la inclusión forman parte de nuestra identidad y son consideradas como palancas clave en el proceso de transformación de la misma. En lo referente a diversidad de género, un 38% de nuestros profesionales en 2019 eran mujeres. El porcentaje de mujeres directivas ascendió al 26%.



2.4.1. Diversidad e inclusión, nuestro punto de partida GRI 102-15, 103, 405-1

En Telefónica sabemos que el reto de la transformación digital requiere contar con el mejor equipo humano. Y para tenerlo, además de asegurar que contamos con perfiles diversos, debemos implantar una cultura de trabajo inclusiva que nos permita extraer el valor de la diferencia y el talento de cada individuo.

Por ello, diseñamos iniciativas encaminadas a fomentar la inclusión de un talento diverso, para atraer y retener a profesionales de alto potencial, obtener lo mejor de nuestros empleados, impulsar la innovación y ser más productivos. Sólo así seremos capaces de empatizar con nuestros clientes, comprender sus necesidades específicas e innovar para satisfacerlas.

La gestión de la diversidad es en este sentido un elemento clave y transversal de nuestra estrategia global. 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.

Establecemos las bases para una estrategia exitosa

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.

Aseguramos la transversalidad de nuestra estrategia de diversidad e inclusión a través de cuatro pilares corporativos:

- **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.
- **Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración:** asegura que las propuestas de nombramiento y reelección de consejeros se fundamentan en un análisis previo de las necesidades, favoreciendo expresamente la diversidad.
- **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.

Más allá de estos cuatro pilares corporativos, en cada operación, contamos con distintos programas y planes de diversidad que suponen una palanca indiscutible para avanzar en la toma de las mejores decisiones empresariales.

a) 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 lo relativo a las personas con discapacidad, a través de esta política nos comprometemos a seguir avanzando en una integración laboral efectiva, mediante 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. Además, en 2019 en España, hemos aprobado un nuevo Plan de Igualdad y Protocolo de Actuación en los supuestos de acoso laboral, que incorpora nuevas medidas que complementan y perfeccionan el plan anterior.

A través del mismo, garantizamos que las actuaciones relativas a la selección y contratación de personal se basan en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales. Aplicamos estos mismos principios en los procesos de promoción, formación y desarrollo profesional, garantizando además la objetividad y la transparencia

Este plan es respaldado por el canal de comunicación y denuncia interna, en el cual todos los empleados del Grupo pueden manifestar, de forma anónima o personal, si sufren algún tipo de discriminación.

En la misma línea, el plan recoge la firme apuesta de la Compañía por facilitar el equilibrio entre la vida personal y laboral de nuestros empleados a través de una serie de medidas y compromisos suscritos con los representantes de los trabajadores, que amplían los establecidos para los trabajadores en el marco legal del país.

Adicionalmente, la Compañía ha firmado un acuerdo pionero con los sindicatos más representativos de los diferentes países donde está presente a través del cual reconoce el derecho a la desconexión digital de todos sus empleados a nivel global.

Potenciamos tanto en la comunicación interna como externa, medidas que contribuyan al avance en materia de Igualdad de Oportunidades asegurando el uso no sexista y discriminatorio del lenguaje.

b) Igualdad de oportunidades en los procesos de selección

Más allá de nuestras políticas de selección y remuneración, que aseguran criterios de mérito y capacidad, merecen una mención especial las acciones y medidas específicas diseñadas para asegurar la igualdad en los procesos de selección.

En todas nuestras operaciones aseguramos la presencia de ambos géneros en la terna de candidaturas finalistas para procesos de selección interna y externa para cargos directivos. Una comisión de Transparencia, formada por el Presidente y cuatro directivos de primer nivel, vela por el cumplimiento de esta norma.

Además, trabajamos para adaptar la forma en la que están redactadas nuestras vacantes. Está demostrado que el uso de un determinado lenguaje o ciertas expresiones pueden desalentar a personas que se sientan poco representadas en la oferta para aplicar a un puesto, incluso estando suficientemente cualificadas.

En Telefónica hemos detectado que solo el 30% de las candidaturas a nivel global son de mujeres, cuando el porcentaje de mujeres en la Compañía es del 38%.

Para cambiar esta situación, hemos puesto en marcha un proyecto piloto para identificar posibles sesgos en la redacción de los perfiles de puesto. Como parte del mismo, hemos realizado un análisis con técnicas de *text mining* sobre 7.500 vacantes internas, y las conclusiones de dicho análisis se han plasmado en un decálogo para la redacción de vacantes.

Las operadoras participantes (España, Argentina, Colombia, Chile, México, Ecuador y las unidades corporativas) publicarán la mitad de sus ofertas de empleo aplicando un lenguaje inclusivo, mientras que el resto no seguirá las recomendaciones del decálogo. A posteriori, se evaluará si hay más candidatas en las que sí lo incluían con respecto a las que no.

Adicionalmente, fomentamos la selección del talento femenino, joven y/o con discapacidad a través de las becas 'Talentum'. De forma complementaria, promovemos la integración laboral de las personas con discapacidad a través del apoyo a becas de estudios y trabajamos para adaptar nuestros procesos a las necesidades de estos candidatos.

Al mismo tiempo, desarrollamos programas para fomentar 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. En este país, además, se ha marcado un objetivo de

contratación de profesionales transgénero con el fin de potenciar su integración en el mercado de trabajo.

c) Sensibilización y concienciación: las claves para avanzar

Creemos que la formación y la sensibilización son el camino necesario para ser cada día una Compañía más diversa e inclusiva. El valor de la diferencia, los prejuicios y sesgos inconscientes, así como la importancia del liderazgo inclusivo son algunos de los temas que abordamos en nuestros talleres, MOOCs y cursos online.

Cabe destacar el curso online 'Gestión de la diversidad', disponible para todos nuestros empleados. Este curso se completa con formaciones específicas en las diferentes operaciones, como es el caso en España de los cursos 'Elegimos Diversidad', para el conjunto de empleados, y 'Elegimos Diversidad y Liderazgo Inclusivo', dirigido a gestores de equipos.

Asimismo, desarrollamos una variedad de talleres presenciales para empleados y directivos, con especial foco en equipos evaluadores y comités de selección de personal, en los que se tratan temáticas específicas. Los talleres de diversidad LGBT, de género y de discapacidad son un ejemplo. De igual modo, hemos impartido talleres de diversidad obligatorios para los miembros del Consejo de Administración.

d) Otros 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.

Es el caso del programa global de aceleración de carrera profesional 'Global Young Leaders Programme' que, con una duración de dos años, tiene como objetivo desarrollar capacidades digitales, transformacionales y de liderazgo entre profesionales jóvenes de alto potencial en la Compañía. Otro ejemplo es' Women in Leadership', programa de aceleración de carrera profesional e incremento de visibilidad para empleadas, cuyo objetivo es formar en liderazgo, y enriquecer su red de contactos. Este último es complementario a otras acciones existentes a nivel local: es el caso de 'Mujeres & Líderes' en C'lombia; 'Talentia', en España; 'Talento Femenino', en México; o 'Women Network', en Perú.

En Reino Unido, nuestras profesionales pueden acogerse al programa 'Career Returners', que prepara a las mujeres que han vivido una interrupción de su carrera para reincorporarse a la empresa y ofrece soporte para mejorar el equilibrio entre su vida profesional y personal.

Las profesionales de la Compañía, además, a través de la red de empleadas *Women's Network*, a la que se han suscrito casi 2.000 personas, pueden conectar con otros profesionales estableciendo relaciones beneficiosas. De igual modo pueden hacerlo los empleados LGBT en las redes locales de diferentes operaciones como es el caso de España, Argentina, Reino Unido o Brasil.

Otras acciones internas no afectan directamente al empleado sino a su familia o entorno más cercano. De este modo, más allá de que todos los beneficios sociales establecidos por la legislación, sin distinción por identidad u orientación sexual del empleado y su pareja, contamos con beneficios específicos que van más allá de los requerimientos legales. Es el caso de Perú, donde la empresa ofrece días libres para los empleados que contraigan matrimonio con personas del mismo género en el extranjero, al no contemplar la legislación estos enlaces. Además, en este mismo país, Telefónica se ha convertido en la primera operadora que ofrece una póliza de seguro de salud para las parejas de los empleados LGBT, replicando la iniciativa de 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.

Contamos también con iniciativas específicas para empleados transgénero. En Brasil se ha creado un protocolo formal que garantiza el cambio de nombre en botones y direcciones de correo electrónico para personas en proceso de transición, mientras que en Reino Unido se ha creado una herramienta para orientar a gerentes y directores que cuentan con empleados en transición de género en sus equipos.

En materia de accesibilidad, 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 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. Esta unidad continúa trabajando en proyectos de innovación basados en la aplicación de tecnologías como IoT, *cloud computing*, inteligencia artificial o Big Data.

e) Asumimos nuestra responsabilidad como referente social

En Telefónica somos conscientes de nuestra responsabilidad para avanzar hacia 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.

En esta línea, trabajamos para fomentar la presencia de mujeres en las carreras de tipo STEM, pues creemos elemental evitar que los nuevos sectores de trabajo del futuro perpetúen la desigualdad laboral entre géneros existente en la actualidad. Entre las principales iniciativas que llevamos a cabo cabe destacar:

- La mentorización de niñas y mujeres jóvenes por parte de profesionales de Telefónica a través de diferentes programas como son 'Mujer e Ingeniería', de la Real Academia de Ingeniería de España o '*Step into STEM*' en el Reino Unido.
- Programas y jornadas para fomentar el interés de las chicas más jóvenes por la tecnología y la programación, como es el caso de 'Technovation' en España, '*Girls Inspire Tech*' en el mismo país, Colombia y Perú o '*Rails Girls*' en Argentina.

- El desarrollo de estudios e investigaciones para revertir la desigualdad en las carreras STEM. Es el caso de 'Se buscan ingenieras, físicas y tecnólogas': informe sobre las causas de la brecha digital en carreras STEM en España.

En el ámbito del emprendimiento hemos creado *Women's Age*, espacio a través del cual organizamos encuentros y charlas inspiracionales, y tratamos de crear un entorno enriquecedor, en el que las mujeres emprendedoras puedan mejorar su red de contactos y buscar nuevas oportunidades de negocio.

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 incorporan a Telefónica como becarios en prácticas.

En materia de diversidad sexual, en España, hemos llevado a cabo un profundo diagnóstico sobre la situación de los empleados LGBT en Telefónica, como parte del proyecto europeo 'Avanzando en la gestión de la diversidad LGBT en el sector público y privado' (ADIM). A partir de los resultados de esta investigación se generó conciencia social sobre las problemáticas existentes para los profesionales LGBT, lo que favorece, en última instancia, el desarrollo profesional y la productividad de estas personas. Otros países como Brasil también han realizado diagnósticos internos en este sentido.

f) Buscamos alianzas para avanzar más rápido

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 que buscan promover el empoderamiento económico y social de diferentes grupos demográficos, en particular en el ámbito laboral.

- A nivel global, Telefónica se ha adherido a la iniciativa *The Valuable500*, sumándose a una lista de empresas líderes comprometidas con reforzar el peso de la discapacidad en la agenda global.
- Firmamos un acuerdo de colaboración con *Inspiring Girls*, organización internacional cuya finalidad es fomentar el empoderamiento de las niñas, inculcándoles valores de superación y confianza en sí mismas.
- 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 firmantes en el mundo.
- Somos miembros de organizaciones que trabajan para promover ambientes laborales inclusivos para la comunidad LGBT en nuestras operaciones. Es el caso de REDI en España, *Stonewall* en Reino Unido, el Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ en Brasil o *Pride Connection* en Perú y Colombia.
- 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, además, 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. Con el mismo objetivo, en Chile, nos sumamos a la 'Iniciativa de Paridad de Género', impulsada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Foro Económico Mundial (WEF).
- 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.
- En este mismo país, formamos parte de 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).

2.4.2. Desarrollo de capacidades digitales para el futuro GRI 103, 404-1, 404-2

La evolución de nuestros negocios, la explosión de los datos y la evolución tecnológica de nuestras redes nos demanda desarrollar nuevas capacidades en las personas y los equipos de Telefónica. Por otro lado, la digitalización y automatización de nuestros procesos está originando que múltiples tareas manuales dejen de ser necesarias.

Para asegurar que disponemos de las capacidades estratégicas necesarias para el futuro de la compañía y que no dejamos a nadie atrás en la transición digital, en Telefónica orientando nuestras políticas de formación hacia programas masivos de re-entrenamiento *(reskilling/upskilling)* para adaptar y mejorar las capacidades de nuestras personas, asegurando su empleabilidad y mejorando sus perspectivas de futuro en el mundo laboral.

Algunos ejemplos que ya hemos puesto en práctica son:

- Programa de 'Rebalanceo operativo' en Argentina: cerca de 2000 personas de áreas de *backoffice*, tiendas, operación y mantenimiento han sido reentrenadas y ubicadas en otras áreas técnicas y comerciales.
- Centro de operaciones técnicas Perú: más de 800 personas de áreas de *backoffice* comercial y de instalación de red han pasado al centro de operaciones técnico.
- En Telefonica de España, el 35% de la actividad formativa (más de 237.000 horas) se ha dedicado a formación en capacidades clave (*upskilling*) y a formación para cambios de actividad e internalizaciones (*reskilling* funcional)

Estamos cambiando también el actual enfoque de gestión y desarrollo de talento a un nuevo enfoque basado en la gestión de habilidades, que fomente el **aprendizaje continuo** y el desarrollo de nuevas capacidades, incluidas las de liderazgo, que la empresa va a necesitar en los próximos años.

En ese sentido, ponemos a disposición de nuestras personas una amplia oferta de cursos y programas formativos. A través de la herramienta global de **SuccessFactors** y las plataformas que tenemos en el grupo Telefónica (Data Academy, Learn4Sales y el espacio Telefónica en MiriadaX) tenemos accesible para todos los empleados de la compañía una amplia oferta de formación en capacidades técnicas y de negocio, particularmente en áreas como Cloud, IoT, Big Data y Seguridad Digital, así como cursos de obligado cumplimiento (Principios de Negocio Responsable, GDPR, Anticorrupción).

Principales datos:

- Durante el año 2019, las horas de formación totales ascienden a 4.079.968, lo que supone una media de 36 horas de formación por empleado.
- Cerca de 57.000 usuarios únicos en la plataforma DataAcademy, que ofrece diferentes cursos online de formación en BigData; 35.000 en Learn4Sales, para formación y certificación en marketing y ventas de servicios digitales para el segmento B2B; y más de 37.000 personas en cursos de Seguridad Digital.

Las iniciativas globales se complementan con diversas iniciativas en nuestras operaciones locales, entre las que cabe destacar:

- **Acuerdo con LinkedIn Learning** en Reino Unido y Alemania. El acuerdo permite a los empleados el acceso a más de 50.000 contenidos, propone temas específicos a los diferentes equipos de forma automatizada y permite la creación de planes de aprendizaje individual. Desde su lanzamiento en septiembre de 2019, 2.500 personas han accedido al aprendizaje de LinkedIn en Reino Unido.
- **Programa Digital Way** lanzado en Telefónica España en 2019. Es un programa online con diferentes itinerarios en competencias digitales, conocimientos tecnológicos y herramientas del ecosistema digital. Se han formado más de 3.500 alumnos con más de 19.000 horas de formación.

Universitas Telefónica

Universitas Telefónica es la universidad corporativa donde formamos a los empleados de Telefónica y de otras empresas, para convertirlos en Líderes Transformadores, que les permitirán asumir los retos de la revolución digital en la que vivimos. Universitas cuenta con un espacio único, donde los participantes desconectan por completo del día a día y se enfocan al 100% en su misión durante su estadía en el campus. En Universitas contamos con un profesorado externo del máximo nivel, de instituciones como IESE, la Oxford Leadership Academy o Singularity University, entre otros. También contamos con profesorado interno, que nos da una visión del sector y de la Compañía.

Universitas dispone de programas "On Campus", impartidos en la sede de Universitas en Barcelona, y programas "On The Road" especialmente adaptados para ser impartidos en cualquier parte del mundo. En 2019 han participado casi 4.700 personas en las ediciones On Campus y On The Road. A estos programas se suma este año el lanzamiento de **Universitas Exponential**, un programa en el que se ha seleccionado y formado a más de 120 formadores internos y que han impartido cursos de un día de duración de alineamiento con el programa de compañía, adopción de nuevas formas de trabajo y cambio cultural. Más de 14.000 personas se han beneficiado de estos cursos en todo el Grupo.

2.4.3. La atracción del mejor talento: la única forma de asegurar el futuro GRI 102-15

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 más global, digital y eficiente.

Además de los mecanismos tradicionales, estamos utilizando diferentes estrategias de atracción de talento a través soluciones tecnológicas que establezcan una relación a largo plazo con los candidatos y simplifiquen los procesos de selección. Tenemos una presencia muy activa en ferias de empleo digital, redes sociales y universidades con especialidades tecnológicas.

Durante 2019 hemos obtenido diversos reconocimientos a nivel global y en diferentes geografías por la labor que realizamos en la atracción y desarrollo de talento.

El ranking Merco nos reconoce como la mejor tercera mejor empresa en materia de atracción y retención de talento en España y como la mejor telco en Argentina y Colombia.

En esta misma línea, nuestra operación en Reino Unido ha escalado dos posiciones en el ranking de mejores empresas para trabajar de Glassdoor, pasando a ocupar el puesto 27 y permaneciendo en el top30 por tercer año.

2.4.4. Nuevas formas de trabajo para una nueva Telefónica

Para adaptarnos al contexto en el que operamos estamos realizando un profundo cambio cultural en la Compañía. Una de las palancas que nos está ayudando en este cambio cultural es implantar una nueva concepción del trabajo, más transversal y flexible, que nos permite poner foco en las necesidades de nuestros clientes, priorizar la entrega de valor siendo más eficaces e innovadores y facilitar a los equipos mayor autonomía y velocidad en la toma de decisiones.

Las nuevas formas de trabajo ágiles son para Telefónica mucho más que una metodología, son un medio para impulsar la transformación cultural, que se basa en cuatro pilares:

- Metodología - Desarrollar un lenguaje común y una metodología adaptada a las necesidades y objetivos de Telefónica. Empezamos con un enfoque *bottom up*, identificando las experiencias existentes en toda la compañía y co-creando con los expertos un marco de referencia para los equipos que quieran saltar a *Agile*.
- Ecosistema flexible - Que va más allá de la propia estructura organizativa. Se trata de crear espacios, herramientas y políticas, que ayuden a moverse dentro de la organización y focalizarse en la creación de valor. Un ejemplo de estos

ecosistemas flexibles son la apuesta por el **teletrabajo** y el compromiso con la **desconexión digital** que hemos consolidado en todas las geografías donde operamos (ver más detalle en el apartado 2.5).

- Nuevas capacidades y estilos de liderazgo: desarrollar capacidades internas de roles *agile* y transformar los comportamientos de nuestros líderes y nuestros equipos para ser más colaborativos e inspiradores (líderes como *role model*, apoyo del comité ejecutivo, programas de Universitas...).

- El cuarto pilar, que sustenta a los demás es "Enablers & Accelerators". La clave más importante para el éxito es un proceso de gestión del cambio y comunicación continua. Para ayudar en este proceso, Telefónica ha desarrollado la red de oficinas ágiles, una organización en red que ayuda a la escalada en el grupo. Hemos creado comunidades de prácticas que conectan a todos los equipos y estamos fomentando la rotación en la compañía.

Las nuevas formas de trabajo son una realidad en Telefónica. Tenemos más de 7.000 personas y 60 iniciativas trabajando en Agile, a través de diferentes modelos:

- Oficinas Aceleradoras - Ejemplos como los Vivo Labs con más 400 personas o el Digital Experience Lab de España con casi 500 personas.

- Áreas de soporte trabajando bajo estos modelos; como por ejemplo el área global de Personas, Compras o IT.

- Unidades de Negocio completas trabajando en Agile: Giffgaff y Novum.

Nuestro objetivo para el próximo año es aumentar el impacto en el negocio continuando con el escalado de Agile a través de las diferentes etapas de madurez de adopción:

- Equipos individuales y aislados.

- Grupo de equipos trabajando en las aceleradoras / incubadoras.

- "Value streams" con visión E2E, llamados trenes en metodología SAFE.

- Tren de trenes, con destino final en organizaciones "*Full Agile*".

Durante 2019 se ha creado la Global Agility Academy, donde definimos los itinerarios formativos para el desarrollo de capacidades de los principales roles que se utilizan en metodologías ágiles y se han lanzado los siguientes cursos globales online:

- **Agile Ways of Working:** curso lanzado en marzo para dar a conocer la mentalidad *agile* y los diferentes marcos de trabajo ágil en Telefónica. Ha sido completado por 13.800 personas durante este año.

- Marcos de trabajo ágiles: **Scrum**, lanzado en octubre y que ha sido completado por 633 personas.

- Marcos de trabajo ágiles: **Kanban**, lanzado en octubre y que ha sido completado por 811 personas.

Se ha lanzado también el primer *BootCamp* para desarrollar perfiles internos de *Agile Coaches*, con una duración de 3 semanas más dos meses de aprendizaje en campo (*shadowing*) ofrecido por *agile coaches* expertos. En esta primera edición se seleccionó a 32 participantes de Telefónica España y unidades globales.

2.4.5. Compromiso y motivación de nuestras personas

El compromiso de nuestros profesionales siempre ha estado en un puesto destacado de la agenda de Telefónica, no solo en la del Área de Personas, sino en la de los líderes de negocio. En los últimos años, nuestro indicador para medir el índice de compromiso era el estándar mundial 'Indicador de Clima y Compromiso', basado en el promedio de respuestas favorables en la encuesta de clima anual (en escala de 5). Desde hace años, Telefónica ha estado consistentemente por encima de las referencias de este indicador. Tanto es así que Telefónica es la única empresa española ganadora de los **'Engaged Performance Awards' de Korn Ferry 2019**, un premio de la consultora para reconocer a sus clientes que han alcanzado los mejores niveles de compromiso.

El año pasado decidimos adoptar el *Employee Net Promoter Score (Bain&Company)* que mide el grado en que los empleados de la Compañía recomiendan a la organización como un buen lugar para trabajar en una escala de 1 a 10. Esto nos permite alinearnos a la medición de la satisfacción del cliente, con la misma lógica que el *Net Promoter Score*, que mide el % promotores (los que puntúan entre 9 y 10) menos el % de Detractores (los que puntúan de 1 a 6).

En nuestra 1ª medición **hemos logrado un resultado de un** 58,4%**.** Este resultado es positivo, pues las referencias externas indican que un resultado superior al 40% se considera excelente y muy pocas compañías consiguen estar en el entorno del 60%.

Nuestro desafío ahora es aumentar aún más el orgullo de pertenencia de nuestros profesionales, convencidos de que su motivación es el factor multiplicador de resultados.



Programa de reconocimientos Gente de Valor

Por cuarto año consecutivo hemos lanzado el programa 'Gente de Valor', nuestra iniciativa global de reconocimiento entre los profesionales de Telefónica. Durante 2019 más de 69.000 personas han sido reconocidas individualmente por sus compañeros por su contribución diferencial al negocio y su alineamiento a los valores de nuestra compañía. Como novedad este año hemos lanzado el programa de reconocimiento a equipos a través de la herramienta de comunicación corporativa Workplace.

2.4.6. Hitos y retos

Hitos cumplidos 2019

- Promover acciones de sensibilización y concienciación de sesgos inconscientes para toda la plantilla.
- Se han incorporado 9.394 menores de 30 en 2019.
- Formar parte del Índice Bloomberg de igualdad de género en 2019.
- Potenciar la cultura del aprendizaje continuo donde los empleados son parte activa y responsables de su desarrollo.
- Más de 15.000 personas (multiplicado por 75 la audiencia inicial) han participado de los programas de nuevas formas de trabajar.

Retos 2020

- Alcanzar un 30% de mujeres en puestos directivos en 2020.
- Incorporar a 25.000 jóvenes hasta 2021.
- Formar parte del Índice Bloomberg de igualdad de género en 2020.
- Promover iniciativas para abordar el reto demográfico.
- Trabajar por la integración laboral de las personas con discapacidad, en línea con los compromisos suscritos en el marco de la iniciativa The Valuable 500.
- Sensibilización y concienciación en materia de sesgos inconscientes para toda la plantilla.
- Aumentar x2 la participación en programas de *reskilling/ upskilling.*

CONFIANZA

2.5. Bienestar del empleado GRI 103

2.5.1. Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva GRI 102-35, 102-36, 404-3

La estrategia de Telefónica a largo plazo está basada en tres ejes fundamentales. En primer lugar, el **crecimiento** inclusivo y sostenible, en segundo lugar, la **eficiencia**, en la que la digitalización es clave, y finalmente en la **confianza** de los grupos de interés, comenzando por los clientes y fundamentada en su satisfacción, así como la confianza de accionistas, empleados, y proveedores entre otros. **La política retributiva está totalmente alineada y enfocada** en dar respuesta a estos objetivos estratégicos a largo plazo de la Compañía y a ser *driver* de la atracción, retención y motivación del talento que Telefónica necesita para continuar con su transformación.

	CRECIMIENTO		EFICIENCIA		CONFIANZA	
	Ingresos Operativos	Total Shareholder Return	OIBDA	Flujo de Caja Libre	Confianza del Cliente (NPS & GAP NPS)	Confianza de la Sociedad (REPTrak), Cambio Climático (Emisiones GHG) y Diversidad de Género (% Mujeres Ejecutivas)
Retribución Variable a C/P	X		X	X	X	X
Retribución Variable a L/P		X		X		

(*) Nota: *X = Métrica de performance que forma parte de la remuneración variable a corto plazo y/o a largo* plazo

De este modo, **a través de la remuneración variable de todo nuestro equipo humano,** se incentiva el crecimiento a través del incremento de los Ingresos Operativos y el retorno de la inversión para el accionista, así como la eficiencia a través de la mejora de nuestro margen de OIBDA y la generación de Flujo de Caja Libre. Del mismo modo, **Telefónica** es una compañía totalmente comprometida con la sostenibilidad y, por eso, en la remuneración variable de todo nuestro equipo humano se ponderarán a partir de 2019 factores como la confianza del cliente, la confianza de la sociedad, la diversidad, o la contribución a la lucha contra el cambio climático.

Telefónica ofrece un **paquete retributivo competitivo y justo** que puede estar compuesto por componentes fijos, variables a corto y largo plazo, así como retribuciones en especie y otros beneficios sociales, **adaptado** a las prácticas locales de los mercados en los que opera.

Telefónica es una compañía que **fomenta la meritocracia y la igualdad de oportunidades**. Por ello, una parte significativa de la retribución total de los cargos ejecutivos tiene carácter variable y su percepción está vinculada a la consecución de objetivos financieros, de negocio, de creación de valor y de sostenibilidad. Estos objetivos deben ser a su vez concretos, cuantificables y alineados con el plan estratégico de la Compañía.

Asimismo, en Telefónica se garantiza la no discriminación por razones de género, edad, cultura, religión ni raza a la hora de aplicar las prácticas y políticas retributivas. Los profesionales de Telefónica son remunerados de forma coherente con el nivel de responsabilidad, liderazgo y nivel de desempeño dentro de la organización, y favorecemos la **retención de profesionales clave y la atracción del mejor talento**.

Dentro del concepto de retribución total, los **Planes de Acciones para Empleados** desempeñan un papel esencial a la hora de alinear los objetivos de todos los empleados con los accionistas. Estos planes impulsan la cultura de accionista y el sentimiento de pertenencia, e incentivan una cultura común en el Grupo con foco en el espíritu de emprendimiento. 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 lanzó en julio de 2019, y en el que **participaron más de 18.000 empleados en 15 países**.

Evaluaciones de desempeño

Telefónica tiene un proceso de evaluación de desempeño global para todos los empleados del Grupo, compartiendo calendario, directrices y herramienta. El proceso se coordina de manera global, aunque la gestión del mismo se realiza de manera local. El modelo de evaluación del desempeño es uno e igual para todos los empleados. Todos los empleados del Grupo que están fuera de convenio son elegibles a realizar el proceso de evaluación del desempeño.

En cuanto al proceso de evaluación del desempeño de 2018, de todos los empleados elegibles, 65.454 profesionales están registrados en la herramienta en la que se gestiona el proceso, Success Factors. El 81% de estos empleados realizaron el proceso con éxito. Todos estos empleados fijaron objetivos, hicieron seguimiento de los mismos durante el año a través de conversaciones con sus responsables directos y finalizaron el proceso, con una evaluación de final de año dónde se comunica la nota del desempeño. El 19% restante de los empleados registrados, no finalizaron el proceso.

En términos generales, los resultados obtenidos son muy positivos, pero se tiene que seguir avanzando para tener a todos los empleados elegibles en Success Factors. Actualmente, se está trabajando en mejorar los sistemas de reporte de la información para incluir información relativa al género del empleado y a la categoría laboral, al desglosar el detalle de los datos de las evaluaciones de desempeño.

2.5.2. Brecha salarial y remuneraciones medias

Telefónica está comprometida con la diversidad y la igualdad, por ello, y siguiendo con las medidas implementadas en años anteriores, apuesta por una comunicación clara y transparente en el análisis de la información salarial entre hombres y mujeres dentro del Grupo.

El objetivo es conocer cuál es la diferencia o brecha salarial de género por país y las remuneraciones medias desagregadas por género, nivel y edad (Ver el detalle al final de este capítulo).

Antes de analizar esas diferencias en Telefónica, lo importante es conocer cómo se realiza la comparación, qué conceptos se incluyen y cómo se mide la diferencia entre la retribución total promedio de los hombres y la retribución total promedio de las mujeres. Si consideramos sólo la diferencia por género, hombres y mujeres, sin profundizar en otros factores, esto es lo que se conoce como **brecha salarial bruta.** Cuando además del género, se tiene en cuenta el país, la categoría profesional, el área funcional en que trabaja cada empleado y la antigüedad, entonces estamos hablando de **brecha salarial ajustada**.

Por tanto, considerando todas las entidades jurídicas y países en los que está presente **Telefónica** y de acuerdo con las consideraciones anteriores, podemos decir que la **brecha salarial bruta** del Grupo Telefónica es de **0.191** y la **brecha salarial ajustada** es de **0.031 .** (Ver el detalle al final de este capítulo).

Del compromiso de Telefónica con la diversidad y la igualdad surgen diferentes objetivos no sólo de mejora o reducción de los números de la brecha salarial, sino también de seguimiento más detallado de la información para analizar causas o factores que inciden en la brecha salarial. El objetivo es garantizar el cumplimiento de los Principios de Igualdad y de Equidad Salarial e impulsar la mejora continua.

¿Cuáles son los principales factores que afectan a la brecha salarial?

La brecha salarial de género es más que un número. Analizando en profundidad la información de nuestra brecha salarial, identificamos retos y desafíos de carácter estructural, a los que nos enfrentamos la mayoría de las compañías.

En este análisis, destacamos algunos de los factores que inciden en la brecha salarial:

- **La mayor proporción de hombres en altos cargos en nuestro sector.** En Telefónica desde hace años tenemos en marcha iniciativas para impulsar y alcanzar el objetivo de contar con un mayor número de mujeres en posiciones directivas. La realidad es que aún existe una mayor proporción de hombres que ocupa altos cargos en nuestro sector. Sin embargo, la tendencia desde 2015 es que se vaya incrementando: en 2015 teníamos un 19% de mujeres en cargos directivos y en 2019 este porcentaje se ha incrementado hasta el 25,6%.

- **Las medidas de equilibrio entre vida personal, profesional y formas de trabajo flexible.** En Telefónica contamos con numerosas medidas al respecto, impulsando y fomentando que las formas de trabajo flexibles se extiendan entre los empleados de ambos géneros; el 15% de la plantilla se beneficia de jornada reducida. Sin embargo, 6 de cada 10 empleados que cuentan con jornada reducida son mujeres.

- **La escasa presencia de mujeres en carreras catalogadas dentro del grupo STEM**. Por ello, tenemos en marcha diferentes iniciativas para fomentar en la sociedad un mayor acceso de mujeres y jóvenes a las carreras STEM. 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.

¿Qué estamos haciendo al respecto?

En Telefónica estamos orgullosos del camino recorrido en los últimos años y del compromiso que hemos asumido como compañía, pero aún tenemos trabajo por delante y la responsabilidad de cumplir con el camino que tenemos por delante.

Comprender las razones que explican los datos nos permite centrar nuestros esfuerzos en abordar los **retos de diversidad e inclusión de género mejor**. Por ello, y en línea con lo que hemos estado haciendo, continuaremos trabajando en

iniciativas que incidan en variables estructurales. (Ver detalle en apartado Gestión de la Diversidad).

También, seguiremos apostando por medidas que garanticen la igualdad de oportunidades para todos, a través de procesos de selección y criterios de remuneración justos. Desarrollaremos y visibilizaremos la cantera de talento, ayudaremos a impulsar una cultura de trabajo flexible, fomentando la sensibilización y concienciación.

En Telefónica hay un lugar para todos, el talento de cada uno de nosotros contribuye al éxito común.

2.5.3. El diálogo social como puente entre trabajadores y empresa GRI 102-41, 103, 403-4, 404-2, 407-1

En Telefónica estamos comprometidos con las normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), principalmente en lo relativo a la libertad de sindicación y al derecho a la negociación colectiva en todas las compañías en los países 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. El 100% de los trabajadores de Telefónica, tanto en 2018 como en 2019, están amparados por un marco laboral que regula sus condiciones de trabajo.

Actividad sindical

Como compañía reafirmamos el importante papel que desempeñan los sindicatos en la defensa de los intereses de los trabajadores y reconocemos a UNI (Global Union) 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 la 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 con el 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 cuenten, a su vez, con todas las facilidades para poder desempeñar sus funciones de representación. Asimismo, todos los convenios colectivos integran cláusulas de seguridad y salud laboral adaptadas a la legislación local.

Acuerdos locales con sindicatos destacables en 2019:

España

En 2019 se ha firmado el II Convenio Colectivo de Empresas Vinculadas (CEV), que otorga un marco de estabilidad a los más de 21.000 trabajadores de Telefónica España, Telefónica Móviles España y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones, y que se consolida como referencia para el sector.

El convenio tendrá una vigencia de tres años, con inicio el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2021, con posibilidad de prórroga por un año más. Establece una revisión salarial de un 1,5% anual, que garantiza la mejora de las retribuciones y que da un paso más hacia la homogeneización de condiciones de los trabajadores de las tres entidades jurídicas.

Este convenio afianza los logros obtenidos en el I CEV y supone un importante avance hacia una compañía más digital, más flexible y preparada para los desafíos futuros, pudiendo así garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio. Y a su vez, con un compromiso decidido en aspectos como la **conciliación, igualdad, nuevas formas de trabajo más flexibles, desconexión digital y diversidad.**

Brasil

Se han renovado durante 2019 los 30 acuerdos sindicales existentes y que estarán en vigor hasta el 1 de septiembre de 2020. Asimismo, se han renovado los acuerdos del Programa de Participación cuya vigencia corresponde al ejercicio fiscal (enero a diciembre 2019) y acordados los múltiplos salariales para los ejercicios 2020 y 2021, quedando pendiente la negociación de los indicadores para el ejercicio 2020.

Programas de salidas incentivadas

Con el fin de adecuar nuestra plantilla a las necesidades del negocio, durante el año 2019 se han culminado diversos planes de salidas incentivadas en Telefónica. Los planes parten de la premisa de la voluntariedad, universalidad y no discriminación.

En el caso de Telefónica España, se ha concluido la ejecución del Plan de Suspensión Individual de la Relación Laboral incluido en el texto del II Convenio de Empresas Vinculadas. Un total de 2.636 empleados se han acogido a dicho plan.

En Brasil se puso en marcha el Plan de Desvinculación Voluntaria (PDV) donde un total de 810 personas se han acogido al plan y en Perú, un total de 489 personas han dejado la Compañía con los planes de salida lanzados en 2019.

Desde inicios de 2016 se cuenta con un servicio de *outplacement* para ayudar a la recolocación de los empleados que dejan la Compañía. El programa se ofrece a todos los empleados que dejan la Compañía bien como consecuencia de un despido o bien como consecuencia de la adhesión del empleado a uno de los programas de extinción de la relación laboral de mutuo acuerdo que se puedan poner en marcha en determinados momentos.

Los programas tienen una duración inicial de seis meses y constan de:

- Sesiones de trabajo individuales.
- Sesiones grupales y talleres.
- Plataforma tecnológica para la búsqueda de oportunidades.

Además ,el programa va dirigido no únicamente a la búsqueda de empleo por cuenta ajena, sino que también va enfocado a ayudar a aquellas personas que quieran emprender su propio negocio.

2.5.4. Equilibrio de la vida personal y laboral

GRI 103

Telefónica apuesta por la conciliación como pieza clave para la retención y atracción de talento. Por esto trabajamos en nuevos modelos de organización del tiempo de trabajo flexibles que incrementen el compromiso, la satisfacción y la productividad de nuestros equipos.

Teletrabajo

Durante este año 2019 se han consolidado modelos de **teletrabajo** en la práctica totalidad de las geografías en las que operamos, apoyándonos en herramientas digitales que permiten trabajar en equipo y compartir información de forma segura. Los modelos de trabajo existentes son siempre voluntarios y reversibles, ofreciendo la posibilidad de trabajar fuera de la oficina entre uno y dos días a la semana, según el país. En Telefónica teletrabajan casi 32.000 personas, destacando países como Chile, Perú y Ecuador con porcentajes cercanos o superiores al 50% de la plantilla. En Brasil son ya 10.261 teletrabajadores y 8.040 en Argentina.

Desconexión digital

El compromiso de Telefónica con la desconexión digital de sus profesionales se materializó en 2018 en un acuerdo firmado por el Presidente de Telefónica junto con las organizaciones sindicales mayoritarias en España (UGT y CCOO).

Durante 2019 se ha llevado como anexo al Marco Internacional que tenemos firmado con la UNI y el EWC una declaración de principios en favor de la desconexión digital con el fin de afianzar la importancia de este tema a nivel global. Además, el compromiso con la desconexión digital se ha hecho extensivo a todos los países donde Telefónica tiene actividad mediante la suscripción de acuerdos locales con las organizaciones sindicales locales.

Mediante este acuerdo, Telefónica se compromete 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.

2.5.5. Seguridad y salud del empleado GRI 103

En Telefónica entendemos la seguridad y salud en el trabajo como un concepto que abarca un estado de completo bienestar físico, mental y social en armonía con el medioambiente. Las medidas que promueven la salud dentro de la empresa no sólo ayudan a los empleados y garantizan el éxito empresarial a largo plazo, sino que también tienen efectos positivos más allá de la sociedad en su conjunto.

Gobernanza y estrategia

La Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. durante el 2019 y la Comisión de Calidad y Sostenibilidad en 2020 son las responsables de impulsar el desarrollo de nuestro Plan Global de Negocio Responsable, que es aprobado por el Consejo de Administración y hace hincapié en salvaguardar y promover la seguridad, salud y bienestar ("SS&B") de nuestros empleados en el trabajo.



Políticas

Políticas más relevantes:

- Política Global de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo del Grupo Telefónica
- Principios de Negocio Responsable de Telefónica
- Convenios Colectivos a Nivel País



2.5.6. Sistemas de gestión: 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, y velamos por el cumplimiento de los requisitos legales vigentes en cada país, así como por adoptar de forma complementaria y conforme al principio de prevención, otros requisitos en base a la normativa local o a estándares internacionales.

Actualmente, más del noventa por ciento de nuestras operadoras cuentan con un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar. El sesenta por ciento han certificado este sistema, basado en los estándares ISO 45001 o OHSAS 18001.

Nuestro plan de trabajo cara al 2022 contempla la implementación de un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar en todas nuestras operadoras, de las cuales noventa por ciento estarán certificadas en el nuevo estándar ISO 45001.

En caso de emergencias y desastres naturales, contamos con alertas tempranas y equipos especialmente formados con la realización de simulacros y preparados para la actuación frente a estos sucesos.

Durante 2019 no se ha producido ningún accidente mortal.

2.5.7. Formación y Representación de los Empleados GRI 403-1

Formación y sensibilización

Todos los empleados tienen a disposición cursos online en materia de seguridad, salud y bienestar en el trabajo. Además, se hacen formaciones continuas y específicas con los equipos locales de los países sobre la implementación de sistemas de gestión de seguridad, salud y bienestar, y numerosas campañas de salud y sensibilización incluyendo, entre otras, la de prevención de cáncer de próstata y colon, higiene postural, ergonomía en la oficina, consejos para viajar y conducir y VIH a través de la ruta #YoTrabajoPositivo, con la organización Trabajando en Positivo.

Nuestros empleados también tienen acceso al programa *Feel Good* que da información sobre dieta y nutrición, actividad física, salud, y bienestar emocional y liderazgo personal.

(Leer más en el apartado 2.5.9. Cultura que vela por la salud mental y el bienestar completo).

Para promover nuestra coordinación y cooperación global, en junio de 2019 se celebró el Workshop Internacional de Telefónica de Seguridad, Salud y Bienestar en Madrid, donde contamos con la participación de representantes de nuestras operadoras y de nuestra cadena de suministro.

Representatividad y participación de nuestros 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, y 89% de nuestros empleados están representados en estos comités.

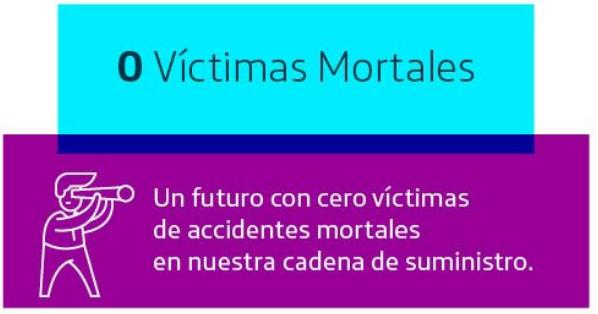
En febrero de 2019, los comités paritarios de seguridad y salud más representativos de nuestras operadoras tomaron un rol significativo en la firma del anexo al Acuerdo Marco Internacional firmado con UNI Global Union, que reconoce el Derecho a la Desconexión Digital.

(Leer más en el apartado2.5.4. Equilibrio de la vida personal y laboral)

2.5.8. 'Engagement' con Nuestros Proveedores

Nuestros proveedores y socios

Fomentamos las mejores prácticas en materia de seguridad, salud y bienestar en nuestra cadena de suministro y con nuestros socios. Todos nuestros proveedores firman la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, que establece unas obligaciones de cumplimiento por parte de nuestros proveedores en materia de seguridad, salud y bienestar.



Donde existe más riesgo de sufrir un accidente profesional es en las actividades de nuestros proveedores, y por eso nos centramos en promover y reforzar las mejores prácticas de seguridad, salud y bienestar en el trabajo con ellos. Muestra de esto, es el 'Proyecto Aliados' donde se realizan auditorías con el objetivo puesto en seguridad y salud en el trabajo, que se complementan con reuniones con las empresas contratistas y el desarrollo de planes de mejora.

	Gestión de los proveedores
Paso 1	Todos nuestros proveedores deben aceptar y firmar nuestros estándares mínimos en materia de seguridad y salud en el trabajo
Paso 2	Análisis de riesgo e identificación de proveedores de alto riesgo
Paso 3	Auditorías - administrativas o in situ - a proveedores de alto riesgo
Paso 4	Engagement con proveedores para mejorar la seguridad y salud de los que trabajan con nosotros en nuestra cadena de suministro

(Leer más en el capítulo 2.9. Los proveedores, nuestros aliados)

Destacamos también como nuevas prácticas, iniciativas que abren diálogo y colaboración proactiva con nuestros proveedores. Por ejemplo, en 2019 se volvió a implementar el 'Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales' en España, que articula toda la coordinación de actividades preventivas tanto para las empresas colaboradoras como para las propias empresas de Telefónica. 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 nuestros trabajadores. En Brasil fomentamos la inclusión y comunicación fluida con nuestros proveedores a través de un boletín informativo periódico donde se destacan temas diversos para formar a sus equipos y abre un diálogo de aprendizaje con Telefónica.

2.5.9. Cultura que vela por la salud mental y el bienestar completo

Estrés en el trabajo

Como expresa nuestra Política Global de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo del Grupo Telefónica, nuestro compromiso es promover el bienestar y el entorno psicosocial en el lugar de trabajo para reducir el estrés emocional y mental, y velar por el equilibrio entre la vida laboral y la vida privada y familiar de nuestros empleados. Además, el entorno psicosocial de trabajo es uno de los indicadores de desempeño que Telefónica se ha comprometido, públicamente, a abordar.

En base a este compromiso, implantamos un 'Sistema de Excelencia Empresarial Saludable', respaldado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. El 'Sistema de Excelencia Empresarial Saludable' se audita internamente todos los años y se presentan los resultados al Comité de Seguridad y Salud. Además, cada dos años se contrata a una empresa externa para que audite el progreso en la implementación de este sistema y certifique que se está siguiendo el modelo. El 'Sistema de Excelencia Empresarial Saludable' está articulado en torno a cuatro elementos: físico, recursos de salud, involucración de la comunidad, y psicosocial, este último adquiriendo cada vez más relevancia, ya que nos ayuda a identificar el grado de estrés al que se enfrentan los empleados en su lugar de trabajo. En enero de 2019, la Asociación Europea de Operadores de Redes de Telecomunicaciones (ETNO, por sus siglas en inglés) y UNI Europa publicaron la segunda versión de la guía de 'Buen Trabajo Buena Salud', donde destacaron nuestro 'Sistema de Excelencia Empresarial Saludable' como una buena práctica.

Nuestros empleados tienen acceso a distintos programas de formación que tratan temas como la gestión del tiempo, el manejo del estrés, el estilo de liderazgo y la toma de decisiones. Asimismo, existen formas de apoyo al empleado, accesible desde las Intranets del país, que, además de establecer mecanismos para pedir ayuda, incluyen el acceso a expertos médicos.

Destacamos como mejores prácticas el análisis del riesgo psicosocial en la Compañía en base a datos de operadoras representativas, así como la elaboración de una guía global sobre la evaluación de la salud mental en el trabajo para nuestros empleados.

Cultura de bienestar 'Feel Good'

Nuestra visión es ser un referente del bienestar empresarial, generando un impacto positivo en nuestros empleados, colaboradores, en su entorno y en la organización. Para ello, ponemos en marcha iniciativas que fomenten una cultura de bienestar 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 en la motivación de los empleados, y como resultado, también en la empresa. A través de *Feel Good* se fomentan iniciativas que tratan de sensibilizar en cuatro pilares fundamentales:

Nutrición	Salud	Actividad Física	Actividad Emocional
Ponemos énfasis en crear hábitos de alimentación saludables y brindar herramientas para poder tomar mejores decisiones respecto a la alimentación. Vending Machines, Menús Saludables, Conferencias, Fruta en el entorno de trabajo, etc.	Enfocamos las iniciativas en la prevención de enfermedades y su detección precoz, como por ejemplo: campañas de salud, de donación, semanas de la salud, revisiones, y conferencias de sensibilización sobre temas como el cáncer de mama, el ictus, enfermedades cardiovasculares, etc.	Nos centramos en activar el movimiento como fuente de bienestar, sensibilizando con información sobre los beneficios de hacer pequeños ejercicios o paseos a poner en marcha retos deportivos como el e-health challenge global. Además, contamos también con #aporturetocontelefonica, un programa en el que patrocinamos a empleados que presentan retos sobre algún campo de la actividad física. Algunos ejemplos abarcan categorías como: atletismo, ciclismo, equipos de fútbol de chicas, pádel, tiro con arco, motociclismo, vela, etc. De igual forma, incentivamos también esta actividad con conferencias internas donde tratamos los beneficios de incorporar hábitos de actividad física saludables.	Incentivamos talleres de bienestar emocional y liderazgo personal, empoderamiento y equilibrio entre la vida personal y profesional. También contamos con conferencias en las que tratamos este tipo de iniciativas.

HITOS 2019:

En 2019 alcanzamos el 100% de cumplimiento en cada una de las siguientes metas fijadas:

Extender la implantación del acuerdo de desconexión digital al 100% de las operadoras del Grupo en 2019.

- 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.

Además, hemos alcanzado los siguientes hitos:

- Implementación de la Política Global de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo del Grupo Telefónica.
  - Más de noventa por ciento de operadoras con un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar (calculado en base a los ingresos de las operadoras).
  - Sesenta por ciento de operadoras con un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar, certificado en el estándar ISO 45001 o en el estándar OHSAS 18001.
- Análisis del riesgo psicosocial/salud mental en base a datos y programas de bienestar de operadoras representativas.

RETOS 2020:

- Continuación de la implementación de la Política Global de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo del Grupo Telefónica.
  - Todas las operadoras con un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar en 2022.
  - Noventa por ciento de operadoras con un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar, certificado en el estándar ISO 45001 en 2022.
- Continuación del análisis del riesgo psicosocial/salud mental en todo el Grupo.

2.5.10. Indicadores de seguridad y salud laboral

GRI 403-2

(1)	Alemania 2018	Alemania 2019	Brasil 2018	Brasil 2019	España 2018	España 2019	Reino Unido 2018	Reino Unido 2019	Hispam 2018 (4)	Hispam 2019 (4)
Nº de horas de absentismo (hombres)	643.200	593.520	961.248	781.088	1.225.408	1.046.640	269.720	245.744	1.035.132	903.320
Nº de horas de absentismo (mujeres)	644.256	584.200	1.028.440	920.944	795.520	673.400	303.976	271.864	1.026.224	892.280
Nº de horas de absentismo TOTAL	**1.287.456**	**1.177.720**	**1.989.688**	**1.702.032**	**2.020.928**	**1.720.040**	**573.696**	**517.608**	**2.061.356**	**1.795.600**
Tasa de absentismo (hombres)	0,06	0,06	0,02	0,02	0,04	0,03	0,03	0,03	0,02	0,02
Tasa de absentismo (mujeres)	0,10	0,10	0,04	0,04	0,06	0,03	0,06	0,06	0,04	0,03
Tasa de absentismo TOTAL	**0,08**	**0,08**	**0,03**	**0,03**	**0,05**	**0,03**	**0,04**	**0,04**	**0,03**	**0,03**
Tasa de días perdidos / gravedad (hombres) (2)	n.a.	21,44	n.a.	21,74	n.a.	14,30	n.a.	5,34	n.a.	65,74
Tasa de días perdidos / gravedad (mujeres) (2)	n.a.	23,73	n.a.	2,08	n.a.	8,29	n.a.	3,85	n.a.	14,77
Tasa de días perdidos / gravedad TOTAL (2)	**n.a.**	**22,26**	**n.a.**	**13,80**	**n.a.**	**12,23**	**n.a.**	**4,78**	**n.a**	**47,14**
Tasa de días perdidos / gravedad (hombres) (3)	3,99	21,44	15,31	21,74	18,64	14,30	116,17	128,83	62,97	65,61
Tasa de días perdidos / gravedad (mujeres) (3)	8,80	23,73	3,85	2,08	17,32	8,29	218,05	268,67	19,22	16,62
Tasa de días perdidos / gravedad TOTAL (3)	**5,82**	**22,26**	**10,55**	**13,80**	**18,24**	**12,23**	**155,85**	**181,68**	**46,81**	**47,73**
Tasa de frecuencia de accidentes (hombres)	0,39	0,52	0,77	0,58	0,62	0,27	0,20	0,05	2,19	2,13
Tasa de frecuencia de accidentes (mujeres)	0,60	0,61	0,24	0,15	0,58	0,29	0,23	0,08	0,92	0,86
Tasa de frecuencia de accidentes TOTAL	**0,47**	**0,55**	**0,55**	**0,41**	**0,61**	**0,28**	**0,21**	**0,06**	**1,72**	**1,67**

(1)	Alemania 2018	Alemania 2019	Brasil 2018	Brasil 2019	España 2018	España 2019	Reino Unido 2018	Reino Unido 2019	Hispam 2018 (4)	Hispam 2019 (4)
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (hombres) (2)	n.a.	—	n.a.	—	n.a.	—	n.a.	—	n.a.	0,02
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (mujeres) (2)	n.a.	—	n.a.	—	n.a.	—	n.a.	—	n.a.	0,05
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales TOTAL (2)	**n.a.**	**—**	**n.a.**	**—**	**n.a.**	**—**	**n.a.**	**—**	**n.a.**	**0,03**
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (hombres) (3)	—	—	—	—	—	—	2,50	3,32	0,06	0,01
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (mujeres) (3)	—	—	—	—	—	—	4,11	7,58	0,17	0,05
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales TOTAL (3)	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**—**	**3,13**	**4,93**	**0,10**	**0,03**

-Tasa de absentismo = Nº total de días perdidos por cualquier causa / Nº total de días laborables anuales.

-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 frecuencia de accidentes = (Nº total de accidentes in labore con baja / Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000.

-Tasa de incidencia de enfermedades profesionales = (Nº total de enfermedades profesionales / Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000.

(1) Para mejorar la calidad del dato, reportamos por primera vez los datos relacionados con enfermedades profesionales en base a dos criterios: 1. En base a una definición global, basado en la lista de enfermedades profesionales de la Organización Internacional del Trabajo. 2. En base a la legislación, regulación y normas locales, como en años anteriores. Esta distinción es necesaria para entender las diferencias entre los países, p. ej. la normativa laboral en Reino Unido recoge un mayor número de enfermedades profesionales (p. ej. el estrés) que el resto de las regiones donde opera Telefónica, por lo que las tasas relacionadas con enfermedades profesionales son más altas en Reino Unido.

(2) Basado en la lista de enfermedades profesionales de la Organización Internacional del Trabajo.

(3) Basado en la lista de enfermedades profesionales en legislación, regulación, y normas locales.

(4) En 2018 Hispam comprendía Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay, Venezuela y CAM (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá). En 2019 Hispam comprendía Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay, y Venezuela.

2.5.11. Principales Indicadores GRI 102-8, 102-41, 103, 202-1, 401-5, 404-1, 405-1, 405-2

INDICADORES DE PLANTILLA

Empleados por categoría profesional, sexo, edad y país en 2019

TOTAL GRUPO 2019		Menor 30	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	Mayor de 55	Total
Directivos	Hombres	—	—	145	404	88	637
	%	—	—	1%	2%	1%	1%
	Mujeres	—	1	54	143	21	219
	%	—	0%	0%	1%	1%	1%
	Total	—	1	199	547	109	856
	%	—	0%	1%	2%	1%	1%
Mandos Medios	Hombres	260	962	4.066	4.010	721	10.019
	%	3%	9%	19%	19%	11%	14%
	Mujeres	171	588	2.131	1.452	127	4.469
	%	2%	7%	14%	15%	7%	10%
	Total	431	1.550	6.197	5.462	848	14.488
	%	2%	8%	17%	17%	10%	13%
Resto de Plantilla	Hombres	10.027	9.451	17.346	17.204	5.911	59.939
	%	97%	91%	80%	80%	88%	85%
	Mujeres	8.460	7.404	12.724	8.226	1.722	38.536
	%	98%	93%	85%	84%	92%	89%
	Total	18.487	16.855	30.070	25.430	7.633	98.475
	%	98%	92%	82%	81%	89%	87%
Total	Hombres	10.287	10.413	21.557	21.618	6.720	70.595
	%	15%	15%	31%	31%	10%	62%
	Mujeres	8.631	7.993	14.909	9.821	1.870	43.224
	%	20%	18%	34%	23%	4%	38%
	Total	18.918	18.406	36.466	31.439	8.590	113.819
	%	17%	16%	32%	28%	8%	100%

ALEMANIA 2019		Menor 30	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	Mayor de 55	Total
Directivos	Hombres	—	—	13	30	8	51
	%	—	—	1%	2%	2%	1%
	Mujeres	—	—	7	6	—	13
	%	—	—	1%	1%	—	0%
	Total	—	—	20	36	8	64
	%	—	—	1%	2%	1%	1%
Mandos Medios	Hombres	11	69	309	254	41	684
	%	2%	10%	18%	16%	9%	14%
	Mujeres	7	20	87	59	20	193
	%	2%	4%	8%	8%	6%	6%
	Total	18	89	396	313	61	877
	%	2%	7%	14%	14%	8%	11%
Resto de Plantilla	Hombres	624	636	1.403	1.274	384	4.321
	%	98%	90%	81%	82%	89%	85%
	Mujeres	412	474	1.051	668	289	2.894
	%	98%	96%	92%	91%	94%	93%
	Total	1.036	1.110	2.454	1.942	673	7.215
	%	98%	93%	86%	85%	91%	88%
Total	Hombres	635	705	1.725	1.558	433	5.056
	%	13%	14%	34%	31%	9%	62%
	Mujeres	419	494	1.145	733	309	3.100
	%	14%	16%	37%	24%	10%	38%
	Total	1.054	1.199	2.870	2.291	742	8.156
	%	13%	15%	35%	28%	9%	100%

ARGENTINA 2019		Menor 30	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	Mayor de 55	Total
Directivos	Hombres	—	—	6	19	11	36
	%	—	—	0%	1%	0%	0%
	Mujeres	—	—	2	8	—	10
	%	—	—	0%	1%	—	0%
	Total	—	—	8	27	11	46
	%	—	—	0%	1%	0%	0%
Mandos Medios	Hombres	18	95	318	479	255	1.165
	%	3%	7%	11%	17%	11%	12%
	Mujeres	14	42	187	113	17	373
	%	4%	5%	8%	12%	6%	8%
	Total	32	137	505	592	272	1.538
	%	3%	7%	10%	16%	10%	11%
Resto de Plantilla	Hombres	695	1.174	2.506	2.259	2.060	8.694
	%	97%	93%	89%	82%	89%	88%
	Mujeres	332	771	2.054	792	290	4.239
	%	96%	95%	92%	87%	94%	92%
	Total	1.027	1.945	456	3.051	2.350	12.933
	%	97%	93%	90%	83%	89%	89%
Total	Hombres	713	1.269	2.830	2.757	2.326	9.895
	%	7%	13%	29%	28%	24%	68%
	Mujeres	346	813	2.243	913	307	4.622
	%	7%	18%	49%	20%	7%	32%
	Total	1.059	2.082	5.073	3.670	2.633	14.517
	%	7%	14%	35%	25%	18%	100%

BRASIL 2019		Menor 30	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	Mayor de 55	Total
Directivos	Hombres	—	—	52	28	13	93
	%	—	—	1%	1%	2%	0%
	Mujeres	—	—	11	12	2	25
	%	—	—	0%	1%	1%	0%
	Total	—	—	63	40	15	118
	%	—	—	1%	1%	2%	0%
Mandos Medios	Hombres	113	369	1.328	592	87	2.489
	%	2%	8%	18%	21%	14%	12%
	Mujeres	76	253	584	146	19	1.078
	%	2%	7%	13%	12%	8%	8%
	Total	189	622	1.912	738	106	3.567
	%	2%	8%	16%	19%	12%	10%
Resto de Plantilla	Hombres	4.805	3.994	6.065	2.165	537	17.566
	%	98%	92%	81%	78%	84%	87%
	Mujeres	4.668	3.334	4.032	1.011	208	13.253
	%	98%	93%	87%	86%	91%	92%
	Total	9.473	7.328	10.097	3.176	745	30.819
	%	98%	92%	84%	80%	86%	89%
Total	Hombres	4.918	4.363	7.445	2.785	637	20.148
	%	24%	22%	37%	14%	3%	58%
	Mujeres	4.744	3.587	4.627	1.169	229	14.356
	%	33%	25%	32%	8%	2%	42%
	Total	9.662	7.950	12.072	3.954	866	34.504
	%	28%	23%	35%	11%	3%	100%

CENTROAMÉRICA 2019		Menor 30	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	Mayor de 55	Total
Directivos	Hombres	—	—	1	5	2	8
	%	—	—	1%	6%	18%	2%
	Mujeres	—	—	1	—	—	1
	%	—	—	2%	—	—	1%
	Total	—	—	2	5	2	9
	%	—	—	1%	5%	13%	2%
Mandos Medios	Hombres	—	6	29	27	1	63
	%	—	8%	19%	35%	9%	18%
	Mujeres	—	4	14	4	0	22
	%	—	8%	21%	27%	0	14%
	Total	—	10	43	31	1	85
	%	0%	8%	20%	34%	7%	17%
Resto de Plantilla	Hombres	28	73	123	45	8	277
	%	100%	92%	80%	58%	73%	80%
	Mujeres	26	44	51	11	4	136
	%	100%	92%	77%	73%	100%	86%
	Total	54	117	174	56	12	413
	%	100%	92%	79%	61%	80%	81%
Total	Hombres	28	79	153	77	11	348
	%	8%	23%	44%	22%	3%	69%
	Mujeres	26	48	66	15	4	159
	%	16%	30%	42%	9%	3%	31%
	Total	54	127	219	92	15	507
	%	11%	25%	43%	18%	3%	100%

CHILE 2019		Menor 30	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	Mayor de 55	Total
Directivos	Hombres	—	—	6	6	2	14
	%	—	—	1%	1%	0%	0%
	Mujeres	—	—	1	3	1	5
	%	—	—	0%	1%	1%	0%
	Total	—	—	7	9	3	19
	%	—	—	1%	1%	0%	0%
Mandos Medios	Hombres	3	25	135	157	77	397
	%	2%	7%	18%	17%	13%	14%
	Mujeres	1	13	59	54	7	134
	%	1%	7%	11%	14%	6%	10%
	Total	4	38	194	211	84	531
	%	1%	7%	15%	16%	12%	13%
Resto de Plantilla	Hombres	197	326	606	777	533	2.439
	%	99%	93%	81%	83%	87%	86%
	Mujeres	104	164	464	335	103	1.170
	%	99%	93%	89%	85%	93%	89%
	Total	301	490	1.070	1.112	636	3.609
	%	99%	93%	84%	83%	88%	87%
Total	Hombres	200	351	747	940	612	285
	%	7%	12%	26%	33%	21%	69%
	Mujeres	105	177	524	392	111	1.309
	%	8%	14%	40%	30%	8%	31%
	Total	305	528	1.271	1.332	723	4.159
	%	7%	13%	31%	32%	17%	100%

COLOMBIA 2019		Menor 30	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	Mayor de 55	Total
Directivos	Hombres	—	—	5	17	1	23
	%	—	—	0%	3%	1%	1%
	Mujeres	—	—	3	4	3	10
	%	—	—	0%	1%	8%	0%
	Total	—	—	8	21	4	33
	%	—	—	0%	3%	3%	1%
Mandos Medios	Hombres	2	35	171	107	9	324
	%	0%	6%	15%	21%	10%	11%
	Mujeres	3	24	138	56	1	222
	%	0%	4%	15%	18%	3%	9%
	Total	5	59	309	163	10	546
	%	0%	5%	15%	20%	8%	10%
Resto de Plantilla	Hombres	595	553	952	376	84	2.560
	%	100%	94%	84%	75%	89%	88%
	Mujeres	687	592	806	260	34	2.379
	%	100%	96%	85%	81%	89%	91%
	Total	1.282	1.145	1.758	636	118	4.939
	%	100%	95%	85%	78%	89%	90%
Total	Hombres	597	588	1.128	500	94	2.907
	%	21%	20%	39%	17%	3%	53%
	Mujeres	690	616	947	320	38	2.611
	%	26%	24%	36%	12%	1%	47%
	Total	1.287	1.204	2.075	820	132	5.518
	%	23%	22%	38%	15%	2%	100%

ECUADOR 2019		Menor 30	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	Mayor de 55	Total
Directivos	Hombres	—	—	1	5	3	9
	%	—	—	0%	5%	38%	1%
	Mujeres	—	—	—	2	—	2
	%	—	—	—	5%	—	0%
	Total	—	—	1	7	3	11
	%	—	—	0%	5%	21%	1%
Mandos Medios	Hombres	3	18	91	46	2	160
	%	3%	11%	30%	50%	25%	24%
	Mujeres	8	21	44	12	1	86
	%	9%	16%	27%	32%	17%	20%
	Total	11	39	135	58	3	246
	%	6%	13%	29%	45%	21%	22%
Resto de Plantilla	Hombres	104	145	215	41	3	508
	%	97%	89%	70%	45%	38%	75%
	Mujeres	80	112	121	23	5	341
	%	91%	84%	73%	62%	83%	79%
	Total	184	257	336	64	8	849
	%	94%	87%	71%	50%	57%	77%
Total	Hombres	107	163	307	92	8	677
	%	16%	24%	45%	14%	1%	61%
	Mujeres	88	133	165	37	6	429
	%	21%	31%	38%	9%	1%	39%
	Total	195	296	472	129	14	1.106
	%	18%	27%	43%	12%	1%	100%

ESPAÑA 2019		Menor 30	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	Mayor de 55	Total
Directivos	Hombres	—	—	40	229	33	302
	%	—	—	1%	2%	3%	2%
	Mujeres	—	1	15	84	8	108
	%	—	0%	1%	2%	2%	1%
	Total	—	1	55	313	41	410
	%	—	0%	1%	2%	2%	1%
Mandos Medios	Hombres	22	135	834	1.628	45	2.664
	%	2%	10%	21%	15%	3%	15%
	Mujeres	12	85	503	689	12	1.301
	%	2%	8%	17%	14%	3%	13%
	Total	34	220	1.337	2.317	57	3.965
	%	2%	9%	19%	15%	3%	14%
Resto de Plantilla	Hombres	948	1.278	3.043	8.782	1.235	15.286
	%	98%	90%	78%	83%	94%	84%
	Mujeres	551	969	2.493	4.289	425	8.727
	%	98%	92%	83%	85%	96%	86%
	Total	1.499	2.247	5.536	13.071	166	24.013
	%	98%	91%	80%	83%	94%	85%
Total	Hombres	970	1.413	3.917	10.639	1.313	18.252
	%	5%	8%	21%	58%	7%	64%
	Mujeres	563	1.055	3.011	5.062	445	10.136
	%	6%	10%	30%	50%	4%	36%
	Total	1.533	2.468	6.928	15.701	1.758	28.388
	%	5%	9%	24%	55%	6%	100%

MÉXICO 2019		Menor 30	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	Mayor de 55	Total
Directivos	Hombres	—	—	—	12	1	13
	%	—	—	—	5%	3%	1%
	Mujeres	—	—	3	2	—	5
	%	—	—	1%	4%	—	1%
	Total	—	—	3	14	1	18
	%	—	—	0%	5%	2%	1%
Mandos Medios	Hombres	9	31	154	98	11	303
	%	5%	13%	27%	39%	33%	24%
	Mujeres	4	15	81	13	—	113
	%	4%	9%	31%	24%	—	19%
	Total	13	46	235	111	11	416
	%	4%	12%	28%	36%	26%	22%
Resto de Plantilla	Hombres	179	203	423	143	21	969
	%	95%	87%	73%	57%	64%	75%
	Mujeres	110	143	177	40	9	479
	%	96%	91%	68%	73%	100%	80%
	Total	289	346	600	183	30	1.448
	%	96%	88%	72%	59%	71%	77%
Total	Hombres	188	234	577	253	33	1.285
	%	15%	18%	45%	20%	3%	68%
	Mujeres	114	158	261	55	9	597
	%	19%	26%	44%	9%	2%	32%
	Total	302	392	838	308	42	1.882
	%	16%	21%	45%	16%	2%	100%

PERÚ 2019		Menor 30	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	Mayor de 55	Total
Directivos	Hombres	—	—	8	15	3	26
	%	—	—	1%	2%	0%	1%
	Mujeres	—	—	2	8	1	11
	%	—	—	0%	3%	1%	1%
	Total	—	—	10	23	4	37
	%	—	—	1%	2%	0%	1%
Mandos Medios	Hombres	3	30	191	160	23	407
	%	1%	6%	17%	21%	3%	11%
	Mujeres	—	15	98	44	3	160
	%	—	5%	14%	15%	2%	9%
	Total	3	45	289	204	26	567
	%	0%	6%	16%	20%	3%	10%
Resto de Plantilla	Hombres	492	461	905	575	748	3.181
	%	99%	94%	82%	77%	97%	88%
	Mujeres	323	288	598	244	185	1.638
	%	100%	95%	86%	82%	98%	91%
	Total	815	749	1.503	819	933	4.819
	%	100%	94%	83%	78%	97%	89%
Total	Hombres	495	491	1.104	750	774	3.614
	%	14%	14%	31%	21%	21%	67%
	Mujeres	323	303	698	296	189	1.809
	%	18%	17%	39%	16%	10%	33%
	Total	818	794	1.802	1.046	963	5.423
	%	15%	15%	33%	19%	18%	100%

REINO UNIDO 2019		Menor 30	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	Mayor de 55	Total
Directivos	Hombres	—	—	9	22	3	34
	%	—	—	1%	3%	1%	1%
	Mujeres	—	—	6	8	4	18
	%	—	—	1%	1%	2%	1%
	Total	—	—	15	30	7	52
	%	—	—	1%	2%	1%	1%
Mandos Medios	Hombres	67	129	373	275	118	962
	%	6%	23%	31%	31%	34%	23%
	Mujeres	40	72	213	156	29	510
	%	5%	19%	27%	29%	18%	18%
	Total	107	201	586	431	147	1.472
	%	5%	21%	29%	30%	29%	21%
Resto de Plantilla	Hombres	1.107	429	814	580	228	3.158
	%	94%	77%	68%	66%	65%	76%
	Mujeres	837	315	583	380	131	2.246
	%	95%	81%	73%	70%	80%	81%
	Total	1.944	744	1.397	960	359	5.404
	%	95%	79%	70%	68%	70%	78%
Total	Hombres	1.174	558	1.196	877	349	4.154
	%	28%	13%	29%	21%	8%	60%
	Mujeres	877	387	802	544	164	2.774
	%	32%	14%	29%	20%	6%	40%
	Total	2.051	945	1.998	1.421	513	6.928
	%	30%	14%	29%	21%	7%	100%

URUGUAY 2019		Menor 30	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	Mayor de 55	Total
Directivos	Hombres	—	—	1	5	1	7
	%	—	—	1%	8%	5%	2%
	Mujeres	—	—	1	1	—	2
	%	—	—	1%	2%	—	1%
	Total	—	—	2	6	1	9
	%	—	—	1%	5%	3%	1%
Mandos Medios	Hombres	1	6	22	25	6	60
	%	2%	9%	21%	38%	27%	19%
	Mujeres	0	2	20	19	4	45
	%	0	4%	24%	33%	36%	15%
	Total	1	8	42	44	10	105
	%	1%	6%	22%	36%	30%	17%
Resto de Plantilla	Hombres	55	64	81	36	15	251
	%	98%	91%	78%	55%	68%	79%
	Mujeres	98	55	62	37	7	259
	%	100%	96%	75%	65%	64%	85%
	Total	153	119	143	73	22	510
	%	99%	94%	76%	59%	67%	82%
Total	Hombres	56	70	104	66	22	318
	%	18%	22%	33%	21%	7%	51%
	Mujeres	98	57	83	57	11	306
	%	32%	19%	27%	19%	4%	49%
	Total	154	127	187	123	33	624
	%	25%	20%	30%	20%	5%	100%

VENEZUELA 2019		Menor 30	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	Mayor de 55	Total
Directivos	Hombres	—	—	2	6	7	15
	%	—	—	1%	3%	9%	2%
	Mujeres	—	—	1	5	2	8
	%	—	—	0%	3%	5%	1%
	Total	—	—	3	11	9	23
	%	—	—	1%	3%	7%	1%
Mandos Medios	Hombres	3	9	53	85	23	173
	%	2%	8%	22%	38%	30%	20%
	Mujeres	5	17	80	58	13	173
	%	2%	11%	27%	31%	30%	19%
	Total	8	26	133	143	36	346
	%	2%	10%	25%	35%	30%	20%
Resto de Plantilla	Hombres	194	107	188	135	47	671
	%	98%	92%	77%	60%	61%	78%
	Mujeres	230	135	214	123	29	731
	%	98%	89%	73%	66%	66%	80%
	Total	424	242	402	258	76	1.402
	%	98%	90%	75%	63%	63%	79%
Total	Hombres	197	116	243	226	77	859
	%	23%	14%	28%	26%	9%	49%
	Mujeres	235	152	295	186	44	912
	%	26%	17%	32%	20%	5%	52%
	Total	432	268	538	412	121	1.771
	%	24%	15%	30%	23%	7%	100%

RESTO 2019		Menor 30	De 30 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	Mayor de 55	Total
Directivos	Hombres	—	—	1	5	—	6
	%	—	—	1%	5%	—	3%
	Mujeres	—	—	1	—	—	1
	%	—	—	2%	—	—	1%
	Total	—	—	2	5	—	7
	%	—	—	2%	4%	—	2%
Mandos Medios	Hombres	5	5	58	77	23	168
	%	56%	38%	72%	79%	74%	72%
	Mujeres	1	5	23	29	1	59
	%	33%	38%	55%	69%	25%	57%
	Total	6	10	81	106	24	227
	%	50%	38%	66%	76%	69%	68%
Resto de Plantilla	Hombres	4	8	22	16	8	58
	%	44%	62%	27%	16%	26%	25%
	Mujeres	2	8	18	13	3	44
	%	67%	62%	43%	31%	75%	42%
	Total	6	16	40	29	11	102
	%	50%	62%	33%	21%	31%	30%
Total	Hombres	9	13	81	98	31	232
	%	4%	6%	35%	42%	13%	69%
	Mujeres	3	13	42	42	4	104
	%	3%	13%	40%	40%	4%	31%
	Total	12	26	123	140	35	336
	%	4%	8%	37%	42%	10%	100%

Empleados por categoría profesional, sexo, edad y país en 2018

TOTAL GRUPO		<30	30-34	35-44	45-54	>55	TOTAL
Directivos	Hombres	—	1	191	404	86	682
	%	—	100%	75%	76%	83%	76%
	Mujeres	—	—	64	129	18	211
	%	—	—%	25%	24%	17%	24%
	TOTAL	**—**	**1**	**255**	**533**	**104**	**893**
	%	**—%**	**—%**	**29%**	**60%**	**12%**	**100%**
Resto plantilla	Hombres	11.545	11.228	22.112	22.572	6.679	74.136
	%	54%	57%	59%	70%	79%	62%
	Mujeres	9.713	8.571	15.345	9.657	1.823	45.109
	%	46%	43%	41%	30%	21%	38%
	TOTAL	**21.258**	**19.799**	**37.457**	**32.229**	**8.502**	**119.245**
	%	**18%**	**17%**	**31%**	**27%**	**7%**	**100%**
TOTAL	Hombres	11.545	11.229	22.303	22.976	6.765	74.818
	%	54%	57%	59%	70%	79%	62%
	Mujeres	9.713	8.571	15.409	9.786	1.841	45.320
	%	46%	43%	41%	30%	21%	38%
	TOTAL	**21.258**	**19.800**	**37.712**	**32.762**	**8.606**	**120.138**
	%	**18%**	**16%**	**31%**	**27%**	**7%**	**100%**

ALEMANIA		<30	30-34	35-44	45-54	>55	TOTAL
Directivos	Hombres	—	—	16	32	6	54
	%	—	—	73%	86%	100%	83%
	Mujeres	—	—	6	5	—	11
	%	—	—	27%	14%	—%	17%
	TOTAL	**—**	**—**	**22**	**37**	**6**	**65**
	%	**—%**	**—%**	**34%**	**57%**	**9%**	**100%**
Resto plantilla	Hombres	686	816	1.795	1.497	362	5.156
	%	59%	59%	61%	68%	56%	62%
	Mujeres	483	560	1.144	708	290	3.185
	%	41%	41%	39%	32%	44%	38%
	TOTAL	**1.169**	**1.376**	**2.939**	**2.205**	**652**	**8.341**
	%	**14%**	**16%**	**35%**	**26%**	**8%**	**100%**
TOTAL	Hombres	686	816	1.811	1.529	368	5.210
	%	59%	59%	61%	68%	56%	62%
	Mujeres	483	560	1.150	713	290	3.196
	%	41%	41%	39%	32%	44%	38%
	TOTAL	**1.169**	**1.376**	**2.961**	**2.242**	**658**	**8.406**
	%	**14%**	**16%**	**35%**	**27%**	**8%**	**100%**

ARGENTINA		<30	30-34	35-44	45-54	>55	TOTAL
Directivos	Hombres	—	—	8	18	10	36
	%	—	—	89%	72%	100%	82%
	Mujeres	—	—	1	7	—	8
	%	—	—	11%	28%	—	18%
	TOTAL	**—**	**—**	**9**	**25**	**10**	**44**
	%	**—**	**—**	**20%**	**57%**	**23%**	**100%**
Resto plantilla	Hombres	904	1.372	2.811	2.746	2.241	10.074
	%	67%	58%	56%	77%	88%	68%
	Mujeres	444	984	2.193	841	314	4.776
	%	33%	42%	44%	23%	12%	32%
	TOTAL	**1.348**	**2.356**	**5.004**	**3.587**	**2.555**	**14.850**
	%	**9%**	**16%**	**34%**	**24%**	**17%**	**100%**
TOTAL	Hombres	904	1.372	2.819	2.764	2.251	10.110
	%	67%	58%	56%	77%	88%	68%
	Mujeres	444	984	2.194	848	314	4.784
	%	33%	42%	44%	23%	12%	32%
	TOTAL	**1.348**	**2.356**	**5.013**	**3.612**	**2.565**	**14.894**
	%	**9%**	**16%**	**34%**	**24%**	**17%**	**100%**

BRASIL		<30	30-34	35-44	45-54	>55	TOTAL
Directivos	Hombres	—	—	60	28	12	100
	%	—	—	85%	74%	86%	81%
	Mujeres	—	—	11	10	2	23
	%	—	—	15%	26%	14%	19%
	TOTAL	**—**	**—**	**71**	**38**	**14**	**123**
	%	**—**	**—**	**58%**	**31%**	**11%**	**100%**
Resto plantilla	Hombres	5.421	4.422	7.166	2.496	528	20.033
	%	51%	55%	62%	71%	75%	58%
	Mujeres	5.177	3.579	4.347	1.015	174	14.292
	%	49%	45%	38%	29%	25%	42%
	TOTAL	**10.598**	**8.001**	**11.513**	**3.511**	**702**	**34.325**
	%	**31%**	**23%**	**34%**	**10%**	**2%**	**100%**
TOTAL	Hombres	5.421	4.422	7.226	2.524	540	20.133
	%	51%	55%	62%	71%	75%	58%
	Mujeres	5.177	3.579	4.358	1.025	176	14.315
	%	49%	45%	38%	29%	25%	42%
	TOTAL	**10.598**	**8.001**	**11.584**	**3.549**	**716**	**34.448**
	%	**31%**	**23%**	**34%**	**10%**	**2%**	**100%**

CENTROAMÉRICA		<30	30-34	35-44	45-54	>55	TOTAL
Directivos	Hombres	—	—	6	7	3	16
	%	—	—	86%	70%	75%	76%
	Mujeres	—	—	1	3	1	5
	%	—	—	14%	30%	25%	24%
	TOTAL	**—**	**—**	**7**	**10**	**4**	**21**
	%	**—**	**—**	**33%**	**48%**	**19%**	**100%**
Resto plantilla	Hombres	123	215	417	161	22	938
	%	64%	61%	69%	73%	69%	67%
	Mujeres	69	140	187	61	10	467
	%	36%	39%	31%	27%	31%	33%
	TOTAL	**192**	**355**	**604**	**222**	**32**	**1.405**
	%	**14%**	**25%**	**43%**	**16%**	**2%**	**100%**
TOTAL	Hombres	123	215	423	168	25	954
	%	64%	61%	69%	72%	69%	67%
	Mujeres	69	140	188	64	11	472
	%	36%	39%	31%	28%	31%	33%
	TOTAL	**192**	**355**	**611**	**232**	**36**	**1.426**
	%	**13%**	**25%**	**43%**	**16%**	**3%**	**100%**

CHILE		<30	30-34	35-44	45-54	>55	TOTAL
Directivos	Hombres	—	—	6	7	3	16
	%	—	—	86%	70%	75%	76%
	Mujeres	—	—	1	3	1	5
	%	—	—	14%	30%	25%	24%
	TOTAL	**—**	**—**	**7**	**10**	**4**	**21**
	%	**0%**	**0%**	**33%**	**48%**	**19%**	**100%**
Resto plantilla	Hombres	219	357	791	985	596	2.948
	%	65%	66%	59%	73%	85%	69%
	Mujeres	120	183	549	373	105	1.330
	%	35%	34%	41%	27%	15%	31%
	TOTAL	**339**	**540**	**1.340**	**1.358**	**701**	**4.278**
	%	**8%**	**13%**	**31%**	**32%**	**16%**	**100%**
TOTAL	Hombres	219	357	797	992	599	2.964
	%	65%	66%	59%	73%	85%	69%
	Mujeres	120	183	550	376	106	1.335
	%	35%	34%	41%	27%	15%	31%
	TOTAL	**339**	**540**	**1.347**	**1.368**	**705**	**4.299**
	%	**8%**	**13%**	**31%**	**32%**	**16%**	**100%**

COLOMBIA		<30	30-34	35-44	45-54	>55	TOTAL
Directivos	Hombres	—	—	7	21	3	31
	%	—	—	70%	91%	50%	79%
	Mujeres	—	—	3	2	3	8
	%	—	—	30%	9%	50%	21%
	TOTAL	**—**	**—**	**10**	**23**	**6**	**39**
	%	**—**	**—**	**26%**	**59%**	**15%**	**100%**
Resto plantilla	Hombres	527	613	1.098	437	91	2.766
	%	44%	47%	54%	60%	76%	52%
	Mujeres	676	678	926	291	29	2.600
	%	56%	53%	46%	40%	24%	48%
	TOTAL	**1.203**	**1.291**	**2.024**	**728**	**120**	**5.366**
	%	**22%**	**24%**	**38%**	**14%**	**2%**	**100%**
TOTAL	Hombres	527	613	1.105	458	94	2.797
	%	44%	47%	54%	61%	75%	52%
	Mujeres	676	678	929	293	32	2.608
	%	56%	53%	46%	39%	25%	48%
	TOTAL	**1.203**	**1.291**	**2.034**	**751**	**126**	**5.405**
	%	**22%**	**24%**	**38%**	**14%**	**2%**	**100%**

ECUADOR		<30	30-34	35-44	45-54	>55	TOTAL
Directivos	Hombres	—	—	1	5	3	9
	%	—	—	100%	71%	100%	82%
	Mujeres	—	—	—	2	—	2
	%	—	—	—	29%	0%	18%
	TOTAL	**—**	**—**	**1**	**7**	**3**	**11**
	%	**—**	**—**	**9%**	**64%**	**27%**	**100%**
Resto plantilla	Hombres	149	199	337	86	7	778
	%	55%	56%	65%	68%	58%	61%
	Mujeres	121	155	182	41	5	504
	%	45%	44%	35%	32%	42%	39%
	TOTAL	**270**	**354**	**519**	**127**	**12**	**1.282**
	%	**21%**	**28%**	**40%**	**10%**	**1%**	**100%**
TOTAL	Hombres	149	199	338	91	10	787
	%	55%	56%	65%	68%	67%	61%
	Mujeres	121	155	182	43	5	506
	%	45%	44%	35%	32%	33%	39%
	TOTAL	**270**	**354**	**520**	**134**	**15**	**1.293**
	%	**21%**	**27%**	**40%**	**10%**	**1%**	**100%**

ESPAÑA		<30	30-34	35-44	45-54	>55	TOTAL
Directivos	Hombres	—	—	63	220	27	310
	%	—	—	69%	76%	79%	75%
	Mujeres	—	—	28	69	7	104
	%	—	—	31%	24%	21%	25%
	TOTAL	**—**	**—**	**91**	**289**	**34**	**414**
	%	**—**	**—**	**22%**	**70%**	**8%**	**100%**
Resto plantilla	Hombres	885	1.483	4.037	11.863	1.326	19.594
	%	61%	57%	55%	70%	76%	65%
	Mujeres	576	1.119	3.285	5.205	418	10.603
	%	39%	43%	45%	30%	24%	35%
	TOTAL	**1.461**	**2.602**	**7.322**	**17.068**	**1.744**	**30.197**
	%	**5%**	**9%**	**24%**	**57%**	**6%**	**100%**
TOTAL	Hombres	885	1.483	4.100	12.083	1.353	19.904
	%	61%	57%	55%	70%	76%	65%
	Mujeres	576	1.119	3.313	5.274	425	10.707
	%	39%	43%	45%	30%	24%	35%
	TOTAL	**1.461**	**2.602**	**7.413**	**17.357**	**1.778**	**30.611**
	%	**5%**	**9%**	**24%**	**57%**	**6%**	**100%**

MÉXICO		<30	30-34	35-44	45-54	>55	TOTAL
Directivos	Hombres	—	—	2	14	3	19
	%	—	—	50%	88%	75%	79%
	Mujeres	—	—	2	2	1	5
	%	—	—	50%	13%	25%	21%
	TOTAL	**—**	**—**	**4**	**16**	**4**	**24**
	%	**—**	**—**	**17%**	**67%**	**17%**	**100%**
Resto plantilla	Hombres	274	354	709	241	34	1.612
	%	61%	63%	67%	77%	79%	66%
	Mujeres	175	212	347	71	9	814
	%	39%	37%	33%	23%	21%	34%
	TOTAL	**449**	**566**	**1.056**	**312**	**43**	**2.426**
	%	**19%**	**23%**	**44%**	**13%**	**2%**	**100%**
TOTAL	Hombres	274	354	711	255	37	1.631
	%	61%	63%	67%	78%	79%	67%
	Mujeres	175	212	349	73	10	819
	%	39%	37%	33%	22%	21%	33%
	TOTAL	**449**	**566**	**1.060**	**328**	**47**	**2.450**
	%	**18%**	**23%**	**43%**	**13%**	**2%**	**100%**

PERU		<30	30-34	35-44	45-54	>55	TOTAL
Directivos	Hombres	—	—	6	15	4	25
	%	—	—	75%	65%	80%	69%
	Mujeres	—	—	2	8	1	11
	%	—	—	25%	35%	20%	31%
	TOTAL	**—**	**—**	**8**	**23**	**5**	**36**
	%	**—**	**—**	**22%**	**64%**	**14%**	**100%**
Resto plantilla	Hombres	620	575	1.307	808	1.064	4.374
	%	58%	65%	59%	70%	80%	66%
	Mujeres	441	312	923	344	272	2.292
	%	42%	35%	41%	30%	20%	34%
	TOTAL	**1.061**	**887**	**2.230**	**1.152**	**1.336**	**6.666**
	%	**16%**	**13%**	**33%**	**17%**	**20%**	**100%**
TOTAL	Hombres	620	575	1.313	823	1.068	4.399
	%	58%	65%	59%	70%	80%	66%
	Mujeres	441	312	925	352	273	2.303
	%	42%	35%	41%	30%	20%	34%
	TOTAL	**1.061**	**887**	**2.238**	**1.175**	**1.341**	**6.702**
	%	**16%**	**13%**	**33%**	**18%**	**20%**	**100%**

REINO UNIDO		<30	30-34	35-44	45-54	>55	TOTAL
Directivos	Hombres	—	—	11	21	4	36
	%	—	—	61%	70%	80%	68%
	Mujeres	—	—	7	9	1	17
	%	—	—	39%	30%	20%	32%
	TOTAL	**—**	**—**	**18**	**30**	**5**	**53**
	%	**—**	**—**	**34%**	**57%**	**9%**	**100%**
Resto plantilla	Hombres	1.467	582	1.148	867	303	4.367
	%	58%	59%	59%	66%	67%	60%
	Mujeres	1.079	401	792	437	146	2.855
	%	42%	41%	41%	34%	33%	40%
	TOTAL	**2.546**	**983**	**1.940**	**1.304**	**449**	**7.222**
	%	**35%**	**14%**	**27%**	**18%**	**6%**	**100%**
TOTAL	Hombres	1.467	582	1.159	888	307	4.403
	%	58%	59%	59%	67%	68%	61%
	Mujeres	1.079	401	799	446	147	2.872
	%	42%	41%	41%	33%	32%	39%
	TOTAL	**2.546**	**983**	**1.958**	**1.334**	**454**	**7.275**
	%	**35%**	**14%**	**27%**	**18%**	**6%**	**100%**

URUGUAY		<30	30-34	35-44	45-54	>55	TOTAL
Directivos	Hombres	—	—	2	3	2	7
	%	—	—	100%	75%	100%	88%
	Mujeres	—	—	—	1	—	1
	%	—	—	—	25%	—%	13%
	TOTAL	**—**	**—**	**2**	**4**	**2**	**8**
	%	**—**	**—**	**25%**	**50%**	**25%**	**100%**
Resto plantilla	Hombres	66	68	105	53	16	308
	%	38%	54%	56%	50%	67%	50%
	Mujeres	110	57	83	54	8	312
	%	63%	46%	44%	50%	33%	50%
	TOTAL	**176**	**125**	**188**	**107**	**24**	**620**
	%	**28%**	**20%**	**30%**	**17%**	**4%**	**100%**
TOTAL	Hombres	66	68	107	56	18	315
	%	38%	54%	56%	50%	69%	50%
	Mujeres	110	57	83	55	8	313
	%	63%	46%	44%	50%	31%	50%
	TOTAL	**176**	**125**	**190**	**111**	**26**	**628**
	%	**28%**	**20%**	**30%**	**18%**	**4%**	**100%**

VENEZUELA		<30	30-34	35-44	45-54	>55	TOTAL
Directivos	Hombres	—	1	3	6	6	16
	%	—	100%	75%	43%	86%	62%
	Mujeres	—	—	1	8	1	10
	%	—	—	25%	57%	14%	38%
	TOTAL	**—**	**1**	**4**	**14**	**7**	**26**
	%	**—**	**4%**	**15%**	**54%**	**27%**	**100%**
Resto plantilla	Hombres	186	127	265	214	60	852
	%	44%	43%	46%	55%	61%	48%
	Mujeres	233	167	315	176	38	929
	%	56%	57%	54%	45%	39%	52%
	TOTAL	**419**	**294**	**580**	**390**	**98**	**1.781**
	%	**24%**	**17%**	**33%**	**22%**	**6%**	**100%**
TOTAL	Hombres	186	128	268	220	66	868
	%	44%	43%	46%	54%	63%	48%
	Mujeres	233	167	316	184	39	939
	%	56%	57%	54%	46%	37%	52%
	TOTAL	**419**	**295**	**584**	**404**	**105**	**1.807**
	%	**23%**	**16%**	**32%**	**22%**	**6%**	**100%**

RESTO		<30	30-34	35-44	45-54	>55	TOTAL
Directivos	Hombres	—	—	—	7	—	7
	%	—	—	—	100%	—	88%
	Mujeres	—	—	1	—	—	1
	%	—	—	100%	—	—	13%
	TOTAL	**—**	**—**	**1**	**7**	**—**	**8**
	%	**—**	**—**	**13%**	**88%**	**—**	**100%**
Resto plantilla	Hombres	18	45	126	118	29	336
	%	67%	65%	64%	75%	85%	69%
	Mujeres	9	24	72	40	5	150
	%	33%	35%	36%	25%	15%	31%
	TOTAL	**27**	**69**	**198**	**158**	**34**	**486**
	%	**6%**	**14%**	**41%**	**33%**	**7%**	**100%**
TOTAL	Hombres	18	45	126	125	29	343
	%	67%	65%	63%	76%	85%	69%
	Mujeres	9	24	73	40	5	151
	%	33%	35%	37%	24%	15%	31%
	TOTAL	**27**	**69**	**199**	**165**	**34**	**494**
	%	**5%**	**14%**	**40%**	**33%**	**7%**	**100%**

ESTRUCTURA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Personas en el Consejo de Administración por sexo y edad en 2019

Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Mayores de 55	11	92%	1	8%	12	70%
Entre 45 y 54	1	33%	2	67%	3	18%
Entre 35 y 44	—	—	2	100%	2	12%
Entre 30 y 34	—	—	—	—	—	—
Menores de 30	—	—	—	—	—	—
Total	12	71%	5	29%	17	100%

TIPOS DE CONTRATO

Número total de empleados por tipo de contrato laboral (indefinido, temporal, jornada completa, jornada parcial), por sexo y país en 2019

País	Contrato Indefinido Hombres	Contrato Indefinido Mujeres	Contratos Indefinidos	Contratos Temporales Hombres	Contratos Temporales Mujeres	Contratos Temporales	Jornada Completa Hombres	Jornada Completa Mujeres	Jornada Completa	Contratos a jornada parcial Hombres	Contratos a jornada parcial Mujeres	Contratos a jornada parcial
Alemania	4.568	2.803	7.371	488	297	785	4.568	1.862	6.430	488	1.238	1.726
Argentina	9.895	4.622	14.517	—	—	—	6.496	3.388	9.884	3.399	1.234	4.633
Brasil	20.051	14.201	34.252	97	155	252	17.543	9.278	26.821	2.605	5.078	7.683
Centro-américa	348	159	507	—	—	—	348	159	507	—	—	—
Chile	2.802	1.302	4.104	48	7	55	2.850	1.309	4.159	—	—	—
Colombia	2.812	2.466	5.278	95	145	240	2.907	2.611	5.518	—	—	—
Ecuador	666	424	1.090	11	5	16	677	429	1.106	—	—	—
España	17.803	9.746	27.549	449	390	839	18.210	10.099	28.309	42	37	79
México	1.285	597	1.882	—	—	—	1.285	597	1.882	—	—	—
Perú	3.325	1.685	5.010	289	124	413	3.613	1.809	5.422	1	—	1
UK	4.119	2.753	6.872	35	21	56	3.549	1.811	5.360	605	963	1.568
Uruguay	318	305	623	—	1	1	318	306	624	—	—	—
Venezuela	830	858	1.688	29	54	83	859	912	1.771	—	—	—
Resto	230	103	333	2	1	3	232	104	336	—	—	—
Total Grupo	**69.052**	**42.024**	**111.076**	**1.543**	**1.200**	**2.743**	**63.455**	**34.674**	**98.129**	**7.140**	**8.550**	**15.690**

Número total de empleados por tipo de contrato laboral (indefinido, temporal) por sexo y país en 2018

	Tipo de contrato 2018					
	Contratos indefinidos (nº total)			Contratos temporales (nº total)		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Alemania	4.681	2.824	7.505	529	372	901
Argentina	10.110	4.784	14.894	—	—	—
Brasil	20.131	14.309	34.440	2	6	8
Centroamérica	979	447	1.426	—	—	—
Chile	2.953	1.326	4.279	11	9	20
Colombia	2.745	2.545	5.290	52	63	115
Ecuador	759	494	1.253	28	12	40
España	19.446	10.250	29.696	458	457	915
México	1.569	782	2.351	62	37	99
Perú	3.980	2.127	6.107	419	176	595
Reino Unido	4.334	2.789	7.123	69	83	152
Uruguay	306	290	596	9	23	32
Venezuela	850	915	1.765	18	24	42
Resto	338	151	490	3	1	4
Total Grupo	**73.181**	**44.033**	**117.215**	**1.660**	**1.263**	**2.923**

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial; por sexo, edad y categoría profesional en 2019

Contratos promedio por género - 2019

Indicadores	Hombres	Mujeres	Total
Contratos indefinidos (nº total)	71.931	43.103	114.494
Contratos temporales (nº total)	1.590	1.262	2.852
Contratos a tiempo parcial	8.289	9.005	17.294

Contratos promedio por edad - 2019

Indicadores	Mayor 55	45-54	35-44	30-34	Menor 30
Contratos indefinidos (nº total)	9.168	32.312	36.357	18.408	18.249
Contratos temporales (nº total)	41	153	483	449	1.727
Contratos a tiempo parcial	1.865	2.173	4.204	2.949	6.103

Contratos promedio por categoría profesional - 2019

Indicadores	Directivos	Mandos intermedios	Resto de plantilla
Contratos indefinidos (nº total)	857	12.762	100.876
Contratos temporales (nº total)	3	15	2.834
Contratos a tiempo parcial	4	88	17.202

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial; por sexo, edad y categoría profesional en 2018

Contratos promedio por género 2018

	Hombres	Mujeres	Total
Contratos Indefinidos	74.076	44.921	118.996
Contratos Temporales	1.640	1.217	2.857
Contratos a tiempo parcial	8.607	9.351	17.958
Reducción de jornada	3.905	8.336	12.241
Total (indefinidos + temporales)	**75.716**	**46.138**	**121.853**

Contratos promedio por tramos de edad - 2018

	> 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
Contratos a tiempo parcial	1.936	2.256	4.366	3.062	6.338
Reducción de jornada	360	1.972	4.002	1.557	4.350
Total (indefinidos + temporales)	**8.205**	**33.183**	**38.616**	**19.936**	**21.914**

Contratos promedio por categoría profesional - 2018			
	Directivos	Mandos intermedios	Resto plantilla
Contratos Indefinidos	899	14.047	104.050
Contratos Temporales	8	27	2.823
Contratos a tiempo parcial	4	91	17.863
Reducción de jornada	7	147	12.088
Total (indefinidos + temporales)	**907**	**14.074**	**106.872**

INDICADORES DE DIVERSIDAD

Indicadores		2017	2018	2019
Mujeres en Plantilla	(%)	38%	38%	38%
Mujeres en puestos de dirección	(%)	22%	23%	26%
% Mujeres en el Consejo de Administración	(%)	19%	18%	29%
Mujeres en cargos Intermedios	(%)	31%	31%	31%
Personas con discapacidad en plantilla	(Personas)	842	780	1.087
Menores de 30 años	(%)	19%	18%	17%
Mujeres contratadas entre los menores de 30 años	(%)	47%	46%	46%

DESPIDOS

Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional en 2019

2019	Hombres	Mujeres	Más de 55	Entre 45 y 54	Entre 35 y 44	Entre 30 y 34	Menores de 30	Directivos	Mandos Intermedios	Resto de Plantilla	Total
Alemania	260	166	30	71	105	78	142	2	25	399	426
Argentina	244	150	181	60	92	47	14	1	58	335	394
Brasil	2.610	2.403	105	349	1.318	1.177	2.064	7	327	4.679	5.013
Centroamérica	35	26	4	15	25	11	6	3	3	55	61
Chile	243	113	99	84	99	50	24	2	38	316	356
Colombia	174	182	25	57	118	68	88	7	30	319	356
Ecuador	79	42	4	19	48	31	19	1	18	102	121
España	2.123	807	921	1.846	86	56	21	8	209	2.713	2.930
México	237	147	20	67	176	65	56	6	87	291	384
Perú	633	363	370	231	344	29	22	3	55	938	996
UK	127	44	24	38	44	23	42	1	35	135	171
Uruguay	12	9	—	4	3	4	10	—	1	20	21
Venezuela	25	44	3	7	19	11	29	—	1	68	69
Resto	6	1	—	3	3	1	—	—	1	6	7
Total Grupo	**6.808**	**4.497**	**1.786**	**2.851**	**2.480**	**1.651**	**2.537**	**41**	**888**	**10.376**	**11.305**

Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional - 2018

2018	Despidos por sexo		Despidos por edad					Despidos por categoría profesional		
	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	—	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	—	2	2	5	4	6	—	3	16
Venezuela	33	47	2	9	20	14	35	—	13	67
Resto	111	19	13	46	32	21	18	3	36	35
Total grupo	**6.508**	**4.685**	**771**	**2.740**	**2.698**	**1.993**	**2.991**	**67**	**901**	**10.169**

NUEVAS CONTRATACIONES

Número total y tasa de contrataciones por edad, sexo y país - 2019

2019	Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Alemania	Mayores de 55 años	29	2%	25	2%	54
	45 - 54 años	87	6%	72	5%	159
	35 - 44 años	258	17%	236	16%	494
	30 - 34 años	165	11%	101	7%	266
	Menores de 30 años	297	20%	205	14%	502
Argentina	Mayores de 55 años	29	7%	7	2%	36
	45 - 54 años	27	7%	28	7%	55
	35 - 44 años	42	10%	63	15%	105
	30 - 34 años	44	11%	36	9%	80
	Menores de 30 años	87	21%	51	12%	138
Brasil	Mayores de 55 años	53	1%	35	0%	88
	45 - 54 años	216	3%	152	2%	368
	35 - 44 años	949	13%	659	9%	1.608
	30 - 34 años	862	12%	692	10%	1.554
	Menores de 30 años	1.831	25%	1.833	25%	3.664
Centroamérica	Mayores de 55 años	2	1%	1	1%	3
	45 - 54 años	12	9%	4	3%	16
	35 - 44 años	35	26%	17	12%	52
	30 - 34 años	26	19%	15	11%	41
	Menores de 30 años	15	11%	10	7%	25
Chile	Mayores de 55 años	14	3%	2	0%	16
	45 - 54 años	17	4%	7	2%	24
	35 - 44 años	62	15%	37	9%	99
	30 - 34 años	80	20%	30	7%	110
	Menores de 30 años	121	30%	38	9%	159
Colombia	Mayores de 55 años	1	0%	1	0%	2
	45 - 54 años	34	3%	25	2%	59
	35 - 44 años	121	10%	90	7%	211
	30 - 34 años	119	10%	102	8%	221
	Menores de 30 años	367	30%	375	30%	742

2019	Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Ecuador	Mayores de 55 años	1	0%	1	0%	2
	45 - 54 años	7	3%	1	0%	8
	35 - 44 años	25	12%	12	6%	37
	30 - 34 años	50	23%	26	12%	76
	Menores de 30 años	53	25%	39	18%	92
España	Mayores de 55 años	133	2%	12	0%	145
	45 - 54 años	390	7%	252	4%	642
	35 - 44 años	1.039	18%	668	11%	1.707
	30 - 34 años	467	8%	356	6%	823
	Menores de 30 años	1.513	26%	1.053	18%	2.566
México	Mayores de 55 años	1	0%	—	—	1
	45 - 54 años	21	6%	2	1%	23
	35 - 44 años	95	26%	25	7%	120
	30 - 34 años	47	13%	27	8%	74
	Menores de 30 años	82	23%	59	16%	141
Perú	Mayores de 55 años	2	0%	—	—	2
	45 - 54 años	17	3%	5	1%	22
	35 - 44 años	77	13%	70	12%	147
	30 - 34 años	89	15%	54	9%	143
	Menores de 30 años	178	30%	100	17%	278
Reino Unido	Mayores de 55 años	7	1%	8	1%	15
	45 - 54 años	65	5%	29	2%	94
	35 - 44 años	119	9%	59	5%	178
	30 - 34 años	106	8%	63	5%	169
	Menores de 30 años	472	36%	378	29%	850
Uruguay	Mayores de 55 años	—	—	—	—	—
	45 - 54 años	—	—	—	—	—
	35 - 44 años	3	7%	2	5%	5
	30 - 34 años	9	22%	2	5%	11
	Menores de 30 años	9	22%	16	39%	25

2019	Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Venezuela	Mayores de 55 años	—	—	2	1%	2
	45 - 54 años	3	1%	5	2%	8
	35 - 44 años	13	5%	14	5%	27
	30 - 34 años	18	7%	10	4%	28
	Menores de 30 años	81	30%	128	47%	209
Resto	Mayores de 55 años	3	8%	—	—	3
	45 - 54 años	9	24%	5	14%	14
	35 - 44 años	10	27%	4	11%	14
	30 - 34 años	1	3%	2	5%	3
	Menores de 30 años	2	5%	1	3%	3
Total Grupo	Mayores de 55 años	275	1%	94	0%	369
	45 - 54 años	905	5%	587	3%	1.492
	35 - 44 años	2.848	14%	1.956	10%	4.804
	30 - 34 años	2.083	11%	1.516	8%	3.599
	Menores de 30 años	5.108	26%	4.286	22%	9.394

ROTACIÓN DE PERSONAL

Rotación de personal (voluntaria, total bajas, detalle total bajas y desglose de bajas) por edad, sexo y país

Rotación de personal (voluntaria) 2019

	Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Alemania	Mayores de 55 años	15	0,2%	24	0,3%	39	0,5%
	Entre 45 y 54 años	51	0,6%	53	0,6%	104	1,3%
	Entre 35 y 44 años	159	1,9%	126	1,5%	285	3,5%
	Entre 30 y 34 años	105	1,3%	70	0,9%	175	2,1%
	Menores de 30 años	99	1,2%	79	1,0%	178	2,2%
Argentina	Mayores de 55 años	9	0,1%	1	0,0%	10	0,1%
	Entre 45 y 54 años	12	0,1%	6	0,0%	18	0,1%
	Entre 35 y 44 años	30	0,2%	17	0,1%	47	0,3%
	Entre 30 y 34 años	29	0,2%	19	0,1%	48	0,3%
	Menores de 30 años	28	0,2%	14	0,1%	42	0,3%
Brasil	Mayores de 55 años	4	0,0%	5	0,0%	9	0,0%
	Entre 45 y 54 años	47	0,1%	40	0,1%	87	0,3%
	Entre 35 y 44 años	287	0,8%	208	0,6%	495	1,5%
	Entre 30 y 34 años	309	0,9%	251	0,7%	560	1,6%
	Menores de 30 años	490	1,4%	505	1,5%	995	2,9%
Centroamérica	Mayores de 55 años	—	—	—	—	—	—
	Entre 45 y 54 años	3	0,3%	1	0,1%	4	0,5%
	Entre 35 y 44 años	8	0,9%	5	0,6%	13	1,5%
	Entre 30 y 34 años	9	1,0%	6	0,7%	15	1,7%
	Menores de 30 años	9	1,0%	6	0,7%	15	1,7%
Chile	Mayores de 55 años	—	—	—	—	—	—
	Entre 45 y 54 años	4	0,1%	1	0,0%	5	0,1%
	Entre 35 y 44 años	29	0,7%	11	0,3%	40	1,0%
	Entre 30 y 34 años	28	0,7%	11	0,3%	39	0,9%
	Menores de 30 años	31	0,7%	5	0,1%	36	0,9%

	Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Colombia	Mayores de 55 años	1	0,0%	1	0,0%	2	0,0%
	Entre 45 y 54 años	9	0,2%	8	0,1%	17	0,3%
	Entre 35 y 44 años	81	1,5%	61	1,1%	142	2,6%
	Entre 30 y 34 años	64	1,2%	78	1,4%	142	2,6%
	Menores de 30 años	85	1,5%	127	2,3%	212	3,8%
Ecuador	Mayores de 55 años	1	0,1%	—	0	1	0,1%
	Entre 45 y 54 años	5	0,4%	3	0,3%	8	0,7%
	Entre 35 y 44 años	26	2,2%	21	1,8%	47	3,9%
	Entre 30 y 34 años	38	3,2%	18	1,5%	56	4,7%
	Menores de 30 años	33	2,8%	18	1,5%	51	4,3%
España	Mayores de 55 años	4	0,0%	4	0,0%	8	0,0%
	Entre 45 y 54 años	27	0,1%	16	0,1%	43	0,1%
	Entre 35 y 44 años	101	0,3%	77	0,3%	178	0,6%
	Entre 30 y 34 años	89	0,3%	55	0,2%	144	0,5%
	Menores de 30 años	90	0,3%	65	0,2%	155	0,5%
México	Mayores de 55 años	—	—	—	—	—	—
	Entre 45 y 54 años	3	0,2%	2	0,1%	5	0,3%
	Entre 35 y 44 años	29	1,5%	19	1,0%	48	2,4%
	Entre 30 y 34 años	25	1,3%	15	0,8%	40	2,0%
	Menores de 30 años	16	0,8%	22	1,1%	38	1,9%
Perú	Mayores de 55 años	8	0,1%	—	—	8	0,1%
	Entre 45 y 54 años	13	0,2%	5	0,1%	18	0,3%
	Entre 35 y 44 años	60	1,0%	35	0,6%	95	1,5%
	Entre 30 y 34 años	74	1,2%	45	0,7%	119	1,9%
	Menores de 30 años	95	1,5%	101	1,6%	196	3,2%
Reino Unido	Mayores de 55 años	10	0,1%	6	0,1%	16	0,2%
	Entre 45 y 54 años	42	0,6%	16	0,2%	58	0,8%
	Entre 35 y 44 años	82	1,2%	41	0,6%	123	1,8%
	Entre 30 y 34 años	88	1,3%	49	0,7%	137	2,0%
	Menores de 30 años	500	7,1%	346	4,9%	846	12,1%

	Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Uruguay	Mayores de 55 años	—	—	—	—	—	0
	Entre 45 y 54 años	—	—	—	—	—	0
	Entre 35 y 44 años	5	0,8%	4	0,6%	9	1,4%
	Entre 30 y 34 años	6	0,9%	7	1,1%	13	2,0%
	Menores de 30 años	11	1,7%	17	2,6%	28	4,4%
Venezuela	Mayores de 55 años	2	0,1%	—	—	2	0,1%
	Entre 45 y 54 años	16	0,9%	16	0,9%	32	1,8%
	Entre 35 y 44 años	24	1,4%	32	1,8%	56	3,2%
	Entre 30 y 34 años	18	1,0%	28	1,6%	46	2,6%
	Menores de 30 años	41	2,3%	39	2,2%	80	4,5%
Resto	Mayores de 55 años	1	0,3%	—	—	1	0,3%
	Entre 45 y 54 años	3	0,9%	2	0,6%	5	1,5%
	Entre 35 y 44 años	6	1,8%	8	2,5%	14	4,3%
	Entre 30 y 34 años	5	1,5%	—	—	5	1,5%
	Menores de 30 años	2	0,6%	1	0,3%	3	0,9%
Total Grupo	Mayores de 55 años	55	0,1%	41	0,0%	96	0,1%
	Entre 45 y 54 años	235	0,2%	169	0,1%	404	0,3%
	Entre 35 y 44 años	927	0,8%	665	0,6%	1.592	1,4%
	Entre 30 y 34 años	887	0,8%	652	0,6%	1.539	1,3%
	Menores de 30 años	1.530	1,3%	1.345	1,2%	2.875	2,5%

(*)La rotación se calcula dividiendo las bajas entre la plantilla promedio

Rotación de personal - Total bajas 2019

	Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Alemania	Mayores de 55 años	47	0,6%	59	0,7%	106	1,3%
	Entre 45 y 54 años	141	1,7%	106	1,3%	247	3,0%
	Entre 35 y 44 años	317	3,9%	258	3,1%	575	7,0%
	Entre 30 y 34 años	220	2,7%	158	1,9%	378	4,6%
	Menores de 30 años	232	2,8%	193	2,3%	425	5,2%
Argentina	Mayores de 55 años	170	1,2%	60	0,4%	230	1,6%
	Entre 45 y 54 años	84	0,6%	64	0,4%	148	1,0%
	Entre 35 y 44 años	92	0,6%	123	0,8%	215	1,5%
	Entre 30 y 34 años	76	0,5%	68	0,5%	144	1,0%
	Menores de 30 años	48	0,3%	35	0,2%	83	0,6%
Brasil	Mayores de 55 años	78	0,2%	36	0,1%	114	0,3%
	Entre 45 y 54 años	268	0,8%	174	0,5%	442	1,3%
	Entre 35 y 44 años	1.020	3,0%	828	2,4%	1.848	5,4%
	Entre 30 y 34 años	912	2,7%	845	2,5%	1.757	5,2%
	Menores de 30 años	1.520	4,5%	1.556	4,6%	3.076	9,0%
Centroamérica	Mayores de 55 años	25	2,9%	12	1,4%	37	4,3%
	Entre 45 y 54 años	123	14,2%	58	6,7%	181	20,8%
	Entre 35 y 44 años	326	37,5%	158	18,2%	484	55,7%
	Entre 30 y 34 años	155	17,8%	92	10,6%	247	28,4%
	Menores de 30 años	86	9,9%	46	5,3%	132	15,2%
Chile	Mayores de 55 años	87	2,1%	16	0,4%	103	2,5%
	Entre 45 y 54 años	65	1,6%	31	0,7%	96	2,3%
	Entre 35 y 44 años	101	2,4%	55	1,3%	156	3,7%
	Entre 30 y 34 años	68	1,6%	28	0,7%	96	2,3%
	Menores de 30 años	66	1,6%	17	0,4%	83	2,0%
Colombia	Mayores de 55 años	21	0,4%	9	0,2%	30	0,5%
	Entre 45 y 54 años	47	0,8%	37	0,7%	84	1,5%
	Entre 35 y 44 años	151	2,7%	138	2,5%	289	5,2%
	Entre 30 y 34 años	114	2,1%	141	2,5%	255	4,6%
	Menores de 30 años	273	4,9%	326	5,9%	599	10,8%

	Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Ecuador	Mayores de 55 años	4	0,3%	1	0,1%	5	0,4%
	Entre 45 y 54 años	20	1,7%	12	1,0%	32	2,7%
	Entre 35 y 44 años	77	6,5%	48	4,0%	125	10,5%
	Entre 30 y 34 años	73	6,1%	42	3,5%	115	9,6%
	Menores de 30 años	77	6,5%	53	4,4%	130	10,9%
España	Mayores de 55 años	910	3,0%	282	0,9%	1.192	3,9%
	Entre 45 y 54 años	1.658	5,4%	685	2,2%	2.343	7,7%
	Entre 35 y 44 años	917	3,0%	638	2,1%	1.555	5,1%
	Entre 30 y 34 años	471	1,5%	354	1,2%	825	2,7%
	Menores de 30 años	1.278	4,2%	909	3,0%	2.187	7,2%
México	Mayores de 55 años	17	0,9%	5	0,3%	22	1,1%
	Entre 45 y 54 años	64	3,3%	28	1,4%	92	4,7%
	Entre 35 y 44 años	223	11,4%	131	6,7%	354	18%
	Entre 30 y 34 años	141	7,2%	80	4,1%	221	11,3%
	Menores de 30 años	135	6,9%	99	5,0%	234	11,9%
Perú	Mayores de 55 años	320	5,2%	99	1,6%	419	6,8%
	Entre 45 y 54 años	152	2,5%	106	1,7%	258	4,2%
	Entre 35 y 44 años	515	8,3%	310	5,0%	825	13,3%
	Entre 30 y 34 años	113	1,8%	60	1,0%	173	2,8%
	Menores de 30 años	135	2,2%	121	2,0%	256	4,1%
Reino Unido	Mayores de 55 años	43	0,6%	22	0,3%	65	0,9%
	Entre 45 y 54 años	74	1,1%	31	0,4%	105	1,5%
	Entre 35 y 44 años	120	1,7%	60	0,9%	180	2,6%
	Entre 30 y 34 años	106	1,5%	60	0,9%	166	2,4%
	Menores de 30 años	547	7,8%	366	5,2%	913	13%
Uruguay	Mayores de 55 años	—	—	—	—	—	—
	Entre 45 y 54 años	1	0,2%	3	0,5%	4	0,6%
	Entre 35 y 44 años	8	1,3%	5	0,8%	13	2,0%
	Entre 30 y 34 años	10	1,6%	7	1,1%	17	2,7%
	Menores de 30 años	16	2,5%	22	3,4%	38	5,9%

	Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Venezuela	Mayores de 55 años	2	0,1%	3	0,2%	5	0,3%
	Entre 45 y 54 años	20	1,1%	20	1,1%	40	2,3%
	Entre 35 y 44 años	35	2,0%	40	2,3%	75	4,3%
	Entre 30 y 34 años	21	1,2%	36	2,0%	57	3,2%
	Menores de 30 años	57	3,2%	72	4,1%	129	7,3%
Resto	Mayores de 55 años	1	0,3%	—	—	1	0,3%
	Entre 45 y 54 años	7	2,2%	3	0,9%	10	3,1%
	Entre 35 y 44 años	9	2,8%	10	3,1%	19	5,8%
	Entre 30 y 34 años	6	1,8%	2	0,6%	8	2,5%
	Menores de 30 años	2	0,6%	1	0,3%	3	0,9%
Total Grupo	Mayores de 55 años	1.725	1,5%	604	0,5%	2.329	2,0%
	Entre 45 y 54 años	2.724	2,3%	1.358	1,2%	4.082	3,5%
	Entre 35 y 44 años	3.911	3,3%	2.802	2,4%	6.713	5,7%
	Entre 30 y 34 años	2.486	2,1%	1.973	1,7%	4.459	3,8%
	Menores de 30 años	4.472	3,8%	3.816	3,3%	8.288	7,1%

(*)La rotación se calcula dividiendo las bajas entre la plantilla promedio

Rotación de personal - Detalle total bajas 2019[3]

	Total	Despidos	Renuncias voluntarias	Bajas vegetativas[1]	Resto de Bajas[2]
Alemania	21,0%	5,2%	9,5%	3,6%	2,7%
Argentina	5,5%	2,7%	1,1%	1,6%	0,2%
Brasil	21,3%	14,7%	6,3%	—%	0,2%
Centroamérica	133,8%	7,5%	5,8%	1,4%	119,1%
Chile	12,7%	8,5%	2,9%	1,3%	0,1%
Colombia	22,6%	6,4%	9,3%	6,8%	0,1%
Ecuador	34,1%	10,1%	13,7%	1,2%	9,1%
España	26,5%	9,6%	1,7%	2,2%	12,9%
México	47,0%	19,5%	6,7%	1,0%	19,8%
Perú	31,1%	16,0%	7,0%	1,4%	6,7%
Reino Unido	20,4%	2,4%	16,8%	0,9%	0,3%
Uruguay	11,2%	3,3%	7,8%	—%	0,2%
Venezuela	17,4%	3,9%	12,3%	0,1%	1,1%
Resto	12,2%	2,1%	8,3%	0,3%	1,5%
Total general	**22%**	**9,6%**	**5,5%**	**1,6%**	**5,3%**

[1] Bajas vegetativas : bajas por licencia de maternidad, bajas por licencia de paternidad y bajas por obra / servicio

[2] Bajas por cambio a otra empresa del grupo o por cambio de perímetro

[3] % Calculado sobre la plantilla promedio

Rotación - Desglose de bajas 2019

	Despidos	% [3]	Renuncias voluntarias	%	Bajas Vegetativas [1]	%	Resto de Bajas[2]	%	Total
Alemania	426	25%	781	45%	299	17%	225	13%	1.731
Argentina	394	48%	165	20%	235	29%	26	3%	820
Brasil	5.013	69%	2.146	30%	17	0%	61	1%	7.237
Centroamérica	61	6%	47	4%	11	1%	962	89%	1.081
Chile	356	67%	120	22%	54	10%	4	1%	534
Colombia	356	28%	515	41%	380	30%	6	0%	1.257
Ecuador	121	30%	163	40%	14	3%	109	27%	407
España	2.930	36%	528	7%	688	8%	3.956	49%	8.102
México	384	42%	131	14%	19	2%	389	42%	923
Perú	996	52%	436	23%	85	4%	414	21%	1.931
Reino Unido	171	12%	1.180	83%	60	4%	18	1%	1.429
Uruguay	21	29%	50	69%	—	—	1	1%	72
Venezuela	69	23%	216	71%	1	0%	20	7%	306
Resto	7	17%	28	68%	1	2%	5	12%	41
Total Grupo	**11.305**	**44%**	**6.506**	**25%**	**1.864**	**7%**	**6.196**	**24%**	**25.871**

[1] Bajas vegetativas : bajas por licencia de maternidad, bajas por licencia de paternidad y bajas por obra / servicio

[2] Bajas por cambio a otra empresa del grupo o por cambio de perímetro

[3] % Calculado sobre el total de bajas

Employee Net Promoter Score (eNPS) en 2019(*)

2019	eNPS Total	eNPS Hombres	eNPS Mujeres
Alemania	21,6	16,8	29,5
Argentina	63,7	68	54,4
Brasil	72,5	70	76
Chile	65,4	63	70,4
Colombia	82,9	81,8	84,2
Ecuador	60,7	61,3	59,7
España	50,4	50,1	50,9
México	67,7	66,7	70
Perú	15,9	19	9,1
Reino Unido	35,3	33,4	38
Resto	39,7	41,6	36,1
Uruguay	73,5	65,4	81
Venezuela	87,7	85,7	89,5
Total Grupo	**58,4**	**57,3**	**60,2**

(*) Ver definición en 2.4.5. Compromiso y motivación de nuestras personas

Indicador de Clima Laboral en 2018

2018	Hombres	Mujeres	Total plantilla
Alemania	73	77	74
Argentina	83	76	81
Brasil	84	86	85
Centroamérica	86	87	86
Chile	87	86	86
Colombia	93	91	92
Ecuador	89	88	88
España	72	73	72
México	85	84	85
Perú	80	79	80
Reino Unido	78	81	79
Uruguay	93	93	93
Venezuela	91	92	91
Total grupo	**81**	**81**	**81**

ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA(*)

Empleados cubiertos por convenio colectivo por país y total grupo

Región	2018	2019
Argentina	75,4%	75,4%
Brasil	91,9%	93,6%
Chile	85,1%	84,1%
España	69,3%	57,6%
Perú	42,4%	38,8%
Reino Unido	67,6%	60,9%
Total Grupo	**69,8%**	**61,0%**

(*)El 100% de los trabajadores de Telefónica, tanto en 2018 como en 2019, están amparados por un marco laboral que regula sus condiciones de trabajo.

FORMACIÓN

Horas totales de formación por categoría profesional, sexo y país en 2019

2019	Horas de formación	Horas de formación directivos hombres	Horas de formación directivos mujeres	Horas de formación mandos intermedios hombres	Horas de formación mandos intermedios mujeres	Horas de formación resto de plantilla hombres	Horas de formación resto de plantilla mujeres
Alemania	157.098	407	67	18.527	5.685	77.948	54.464
Argentina	431.599	928	248	46.067	16.666	243.625	124.066
Brasil	1.801.097	2.031	518	81.010	52.159	829.492	835.887
Centroamérica	7.488	38	3	1.140	625	3.036	2.647
Chile	55.125	68	15	7.937	1.891	28.591	16.623
Colombia	393.048	959	274	22.285	17.099	163.200	189.232
Ecuador	22.181	148	4	3.028	1.240	10.942	6.819
España	901.051	4.014	1.836	87.456	41.294	508.064	258.387
México	45.530	193	127	6.324	2.526	24.417	11.943
Perú	71.044	531	171	6.597	2.449	40.935	20.361
Reino Unido	145.018	229	226	20.887	11.362	65.945	46.370
Uruguay	16.125	259	39	2.048	1.878	6.575	5.327
Venezuela	28.825	208	24	2.633	2.388	12.368	11.205
Resto	4.740	4	2	2.091	724	968	951
Total general	**4.079.968**	**10.016**	**3.552**	**308.029**	**157.984**	**2.016.106**	**1.584.282**

Horas totales de formación por categoría profesional, sexo y país en 2018

		Directivos		Mandos intermedios		Resto de plantilla	
2018	Total 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	—	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
Total Grupo	**3.401.635**	**11.041**	**4.102**	**275.231**	**125.805**	**1.755.930**	**1.229.526**

Horas de formación por empleado; por categoría profesional, sexo y país en 2019

Región	Horas de formación por empleado	Horas de formación por empleado directivos hombres	Horas de formación por empleado directivos mujeres	Horas de formación por empleado mandos intermedios hombres	Horas de formación por empleado mandos intermedios mujeres	Horas de formación por empleado resto de plantilla hombres	Horas de formación por empleado resto de plantilla mujeres
Alemania	19	8	5	27	29	18	19
Argentina	30	26	25	40	45	28	29
Brasil	52	22	21	33	48	47	63
Centroamérica	15	5	3	18	28	11	19
Chile	13	5	3	20	14	12	14
Colombia	71	42	27	69	77	64	80
Ecuador	20	16	2	19	14	22	20
España	32	13	17	33	32	33	30
México	24	15	25	21	22	25	25
Perú	13	20	16	16	15	13	12
Reino Unido	21	7	13	22	22	21	21
Uruguay	26	37	20	34	42	26	21
Venezuela	16	14	3	15	14	18	15
Resto	14	1	2	12	12	17	22
Total general	**36**	**16**	**16**	**31**	**35**	**34**	**41**

Horas de formación por empleado; por categoría profesional, sexo y país en 2018

		Directivos		Mandos intermedios		Resto de plantilla	
2018	Total 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	—	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
Total Grupo	**28**	**16**	**20**	**29**	**30**	**27**	**30**

REMUNERACIONES

GRUPO TELEFÓNICA	2018 (*)	Mujeres	Hombres	Brecha Salarial Por Rango Edad	
Grupo	Rango Edad	Remuneración Total Promedio (*)	Remuneración Total Promedio (*)	Salario Base	Remuneración Total
GRUPO TELEFONICA	0	32.261	41.022	20,8%	21,4%
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)%
OTROS PROFESIONALES	> 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%

GRUPO TELEFÓNICA	2019 (*)	Mujeres	Hombres	Brecha Salarial Por Rango Edad	
Grupo	Rango Edad	Remuneración Total Promedio (*)	Remuneración Total Promedio (*)	Salario Base	Remuneración Total
GRUPO TELEFONICA	—	33.235	41.076	19,1%	19,1%
DIRECTIVOS y EJECUTIVOS	> 50	152.786	179.944	12,1%	15,1%
	35-50	106.441	116.055	8%	8,3%
	< 35	67.018	66.394	(1,8)%	(0,9)%
MANDOS INTERMEDIOS	> 50	66.455	62.396	(7,4)%	(6,5)%
	35-50	54.387	56.372	1,1%	3,5%
	< 35	37.333	38.081	3,5%	2%
OTROS PROFESIONALES	> 50	43.633	47.053	7,2%	7,3%
	35-50	32.857	36.432	8%	9,8%
	< 35	18.960	21.595	13,6%	12,2%

(*) 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.
La Retribución Total Promedio incluye: salario base total, bonos, comisiones e incentivos comerciales pagados durante 2019, incentivos a largo plazo pagados en 2019 y beneficios en especie, incluyendo beneficios sociales, acumulados en el año 2019.

	Retribución total media de los consejeros por género			
	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Consejeros	777.320	883.397	161.905	153.000

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.

Salario Mínimo pagado en TEF / SMI local

País	Mujeres	Hombres
Alemania	1,0	1,0
Argentina	3,9	3,5
Brasil	1,0	1,0
Chile	1,2	1,2
Colombia	1,2	1,2
Ecuador	1,6	1,5
España	1,0	1,0
México	6,7	6,9
Perú	1,4	1,3
Reino Unido	1,1	1,1
Uruguay	1,1	2,2

BRECHA SALARIAL BRUTA

País	Empleados	% Hombre	% Mujer	2018 Brecha Bruta (%)
GLOBAL (1)	**116.014**	**63%**	**37%**	**21,4%**
ESPAÑA	30.057	65%	35%	15,2%
BRASIL	33.533	58%	42%	23,3%
ALEMANIA	8.343	62%	38%	24,6%
UK	7.102	61%	39%	16,2%
ARGENTINA	14.883	68%	32%	10,8%
PERU	6.346	66%	34%	10,8%
COLOMBIA	5.666	52%	48%	30,6%
CHILE	4.295	69%	31%	21,1%
MEXICO	1.990	67%	33%	15,0%
ECUADOR	1.295	61%	39%	27,2%
URUGUAY	660	51%	49%	38,1%
CAM	1.435	67%	33%	19,1%
OTROS (2)	409	64%	36%	32,9%

País	Empleados	% Hombre	% Mujer	2019 Brecha Bruta (%)
GLOBAL (1)	**111.173**	**62%**	**38%**	**19,1%**
ESPAÑA	28.348	64%	36%	14,9%
BRASIL	34.194	59%	41%	22,1%
ALEMANIA	8.018	62%	38%	22,7%
UK	6.862	60%	40%	16,7%
ARGENTINA	14.459	68%	32%	6,8%
PERU	5.419	67%	33%	5,2%
COLOMBIA	5.277	53%	47%	26,2%
CHILE	4.159	69%	31%	18,6%
MEXICO	1.874	68%	32%	5,8%
ECUADOR	1.099	61%	39%	21,9%
URUGUAY	624	51%	49%	37,7%
CAM	490	68%	32%	31,5%
OTROS (2)	350	70%	30%	19,1%

(1) Excepto Venezuela, por la situación económica de hiperinflación del país.
(2) Dentro de Otros se incluyen países como: Bolivia, Bruselas, China, Dinamarca, Estonia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Rumanía, Suecia, Suiza, USA

Brecha Salarial Ajustada

País	Empleados	% Hombre	% Mujer	2018 Brecha Ajustada (%)
GLOBAL	**116.014**	**63%**	**37%**	**3,4%**
ESPAÑA	30.057	65%	35%	4,5%
BRASIL	33.533	58%	42%	0,2%
ALEMANIA	8.343	62%	38%	4,6% (*)
UK	7.102	61%	39%	1,6%
ARGENTINA	14.883	68%	32%	3,9%
PERU	6.346	66%	34%	3,6%
COLOMBIA	5.666	52%	48%	3,8%
CHILE	4.295	69%	31%	14,2%
MEXICO	1.990	67%	33%	0,6%
ECUADOR	1.295	61%	39%	3,7%
URUGUAY	660	51%	49%	0,7%
CAM	1.435	67%	33%	1,4%
OTROS	409	64%	36%	0

País	Empleados	% Hombre	% Mujer	2019 Brecha Ajustada (%)
GLOBAL	**111.173**	**62%**	**38%**	**3,1%**
ESPAÑA	28.348	64%	36%	3,4%
BRASIL	34.194	59%	41%	4,6%
ALEMANIA	8.018	62%	38%	4,4% (*)
UK	6.862	60%	40%	1,6%
ARGENTINA	14.459	68%	32%	1,6%
PERU	5.419	67%	33%	3,0%
COLOMBIA	5.277	53%	47%	5,9%
CHILE	4.159	69%	31%	6,7%
MEXICO	1.874	68%	32%	1,0%
ECUADOR	1.099	61%	39%	-2,0%
URUGUAY	624	51%	49%	3,8%
CAM	490	68%	32%	0
OTROS	350	70%	30%	0

(*) En Alemania, al igual que el año pasado, se han aplicado adicionalmente otros factores locales como los Acuerdos Colectivos y la Región, siendo la brecha ajustada 4,4%. Utilizando únicamente los factores globales se alcanza 5,89%.

En 2018, con los factores globales se calculó una brecha ajustada de 9,0%, con los factores locales la brecha se reduce a 4,6%

				2019	
País	Empleados	% Hombre	% Mujer	Brecha Ajustada (%) (1)	Brecha Bruta (%)
GLOBAL (2)	111.173	62%	38%	3,1 %	19,1%
ESPAÑA	28.348	64%	36%	3,4 %	14,9%
BRASIL	34.194	59%	41%	4,6 %	22,1%
ALEMANIA (3)	8.018	62%	38%	4.4% (*)	22,7%
UK	6.862	60%	40%	1,6 %	16,7%
ARGENTINA	14.459	68%	32%	1,6 %	6,8%
PERU	5.419	67%	33%	3 %	5,2%
COLOMBIA	5.277	53%	47%	5,9 %	26,2%
CHILE	4.159	69%	31%	6,7 %	18,6%
MEXICO	1.874	68%	32%	1 %	5,8%
ECUADOR	1.099	61%	39%	(2)%	21,9%
URUGUAY	624	51%	49%	3,8 %	37,7%
CAM	490	68%	32%	— %	31,5%
OTROS	350	70%	30%	— %	19,1%

(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.
(2) La información hace referencia a un 99% de la plantilla total.
(3) Alemania: aplicando factores de regresión locales, como Acuerdo Colectivo y Región, la brecha salarial ajustada de Alemania se reduce a 4,4%

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 2019
›› Bonos comisiones, incentivos comerciales y demás conceptos de retribución variable pagados durante 2019
›› Beneficios en especie, incluyendo beneficios sociales, acumulados en el año 2019
›› Incentivos a largo plazo pagados en 2019

2.6. Clientes

2.6.1. La confianza como base de la relación con nuestros clientes GRI 102-42, 103, 416-1, 416-2, 418-1

En Telefónica somos conscientes de que el cliente es nuestra razón de ser y existir, por eso trabajamos día a día desde todos los ámbitos de la empresa para ganarnos su confianza, a través de la sencillez, la integridad y la transparencia tanto en nuestra oferta, como de nuestras interacciones con ellos.

Nuestro compromiso, que además es la base de nuestra Promesa Cliente es "cumplimos lo que prometemos".

Enfoque 'Responsibility by Design'

Con este objetivo trabajamos desde nuestros productos, servicios y plataformas, para hacer posible que nuestro compromiso sea una realidad. Vivimos en un entorno que está cambiando, y queremos mejorar las vidas de nuestros clientes a través de los datos y la tecnología; y tal como reflejamos en nuestra misión, "queremos hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas"

Tenemos que enfrentarnos a nuevos retos sociales, medioambientales, económicos y tecnológicos. Por eso fuimos pioneros en priorizar la privacidad y seguridad de nuestros clientes, así como en aplicar la ética a nuestros desarrollos con Inteligencia Artificial, y ahora trabajamos para ser los primeros también con una comunicación responsable con nuestros clientes y con la aplicación de nuevos modelos de diseño de productos, que incorporen la sostenibilidad, como un factor imprescindible.

Para lograr todo esto, durante 2019, hemos desarrollado un enfoque **'Responsibility by Design'** que aplicamos en el diseño de nuestros nuevos productos y servicios. Queremos que la responsabilidad sea un factor de diseño "clave" que aborde la innovación, incorporando desde el inicio aspectos relativos a reputación, sostenibilidad, derechos humanos, ecodiseño, privacidad y ética de los datos:

Para poner en marcha este enfoque, nos hemos apoyado en cuatro herramientas fundamentales:

- **Cuestionario online:** Permite una autoevaluación por parte de los jefes de producto y desarrolladores, de distintas temáticas relacionadas con la reputación y la sostenibilidad, para identificar desde las primeras fases de desarrollo del producto, posibles deficiencias o fortalezas que corregir o poner en valor a la hora de su comercialización.
- **Guías de diseño:** Conjunto de guías para poder profundizar en temáticas relacionadas con la reputación y sostenibilidad, con aplicaciones al diseño de productos y servicios.
- **Talleres de formación:** A través de sesiones especificas orientadas a concienciar y acercar sobre estos temas a los jefes de producto y desarrolladores de productos y servicios.
- Una **línea de soporte** para resolución de dudas y problemas relacionados con estas temáticas.

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 hacer un seguimiento detallado de la evolución de los indicadores de experiencia de cliente en todos nuestros mercados, junto con las principales iniciativas desarrolladas en este ámbito, tanto 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 ofrecemos. En estas encuestas, preguntamos por los aspectos tan relevantes como la calidad de la red, nuestra oferta comercial, la atención que proporcionamos a través de distintos canales -telefónico, presencial, web, *app*, RRSS-, la factura, la recarga, el precio, etc. De ella, extraemos entre otros el NPS (*Net Promoter Score*). Esta información nos permite conocer si nuestros productos y servicios cumplen o superan las expectativas de nuestros clientes, y si nos recomiendan.

Desde 2018, en Telefónica seguimos y reportamos el NPS, como indicador de recomendación de nuestros productos y servicios. En 2019 hemos cerrado el ejercicio con un resultado de 21%, un punto por encima del año pasado. Esto supone además una diferencia de dos puntos positivos respecto a nuestros competidores, cumpliendo así con el objetivo que nos habíamos marcado.

NPS Grupo Telefónica

2018	2019
20	21

La satisfacción de nuestros clientes es para nosotros un compromiso y forma parte del ADN de los empleados desde hace ya varios años, por eso hasta 2018, el ISC (Índice de Satisfacción del Cliente) y, a partir de 2019, el NPS, forman parten de la retribución variable de los empleados de la Compañía. En este sentido, también durante este año, se ha incluido la **reputación como KPI no financiero** que forma parte de esta retribución variable de todos los empleados de la compañía.

En Telefónica hemos decidido incorporar la reputación, como un pilar fundamental sobre el que construir una visión coherente con el largo plazo de la Compañía. Gracias a este KPI somos capaces de medir las percepciones que la sociedad (cliente y no cliente) tiene sobre nuestro desempeño global, así como sus expectativas a futuro. Para ello, nos apoyamos en cuatro elementos fundamentales: admiración y respeto, estima, confianza y buena impresión (modelo RepTrak

Pulse®). Así, conocemos el atractivo emocional de nuestras marcas como las dimensiones y variables de negocio que más influyen en la conformación de nuestra reputación para poder trabajar en su mejora.

La revisión realizada, durante 2019, de nuestro modelo de medición de la reputación tenía como objetivo no sólo mejorar el ajuste del modelo a nuestra realidad sectorial, sino sobre todo buscar palancas que nos permitan definir planes de reputación concretos y ejecutables adaptados a la realidad de cada país y operación. Así, el valor consolidado de **RepTrak Pulse® en 2019 fue de 56.4 puntos**, sobre una escala de 100 cumpliendo y superando el objetivo anual que teníamos marcado gracias a los planes de acción puestos en marcha durante el año desde las distintas operadoras.

Sistema de reclamaciones y servicio de defensa del cliente

En Telefónica ofrecemos nuestros 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 las operaciones.

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			
España	Secretaria de Estado para el Avance Digital/CNMT	https://avancedigital.gob.es/es-ES/Servicios/CalidadServicio/Paginas/Calidad.aspx	https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/calidad/calidad-servicio
Reino Unido	Office of Communications (Ofcom)/ Financial Conduct Authority (FCA)	https://www.ofcom.org.uk/home https://www.fca.org.uk/data/firm-level-complaints-data-sortable-table,	https://www.o2.co.uk/how-to-complain/complaints-figures
Alemania	Bundesnetzagentur	https://www.bundesnetzagentur.de/	https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Bundesnetzagentur/Publikationen/Berichte/2019/JB2018.pdf;jsessionid=417FEEAAF66E5710A883F15A0BE42702?__blob=publicationFile&v=6
Brasil	Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel)	http://www.anatel.gov.br/institucional/	http://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacoes-na-anatel2/grupos-economicos
Argentina	Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)	https://www.enacom.gob.ar/	http://datosabiertos.enacom.gob.ar/dashboards/20003/denuncias-y-reclamos/
Chile	Servicio nacional del consumidor (SERNAC) y Subsecretaria de telecomunicaciones (SUBTEL)	https://www.subtel.cl/	https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-54978.html
Colombia	Comisión de Regulación en Telecomunicaciones (CRCOM)	https://www.crcom.gov.co/es/pagina/informes-de-procesos-de-la-crc	https://www.movistar.co/web/portal-col/atencion-cliente/proteccion-al-usuario/indicadores-de-gestion/noviembre-2019
Perú	Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción/Organismo Supervisor de Inversión Privada (OSIPTEL)	https://www.osiptel.gob.pe/	http://www.movistar.com.pe/indicadores-de-calidad
Ecuador	Agencia de Regulación y Control de las comunicaciones (ARCOTEL)	http://www.arcotel.gob.ec/ http://www.arcotel.gob.ec/atencion-al-usuario/ http://www.arcotel.gob.ec/arcotel-dispone-de-un-sistema-de-atencion-de-reclamos-para-atender-a-la-ciudadania/	https://www.movistar.com.ec/documents/581447/582114/2019_Q3_SMA-O-QoS-5+Par%C3%A1metros+de+Calidad+General+Jul+-+Sep+2019.pdf
México	Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)	http://www.ift.org.mx/	http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-estadistico-soy-usuario-2019-abril-junio

Por ejemplo, en España, trimestralmente se publica en nuestra 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).

A lo largo de este último año en Movistar España, se ha seguido trabajando para reducir las reclamaciones de nuestros clientes y mejorar los tiempos de resolución de las mismas, en base al Plan de Mejora de la Satisfacción y Reducción de las Reclamaciones, que se lanzó en 2018. Los pilares fundamentales que están contribuyendo a esta mejora siguen siendo:

- La simplificación de nuestra oferta.
- El rediseño y mejora de nuestros procesos operativos, y políticas comerciales, como parte del Plan de Mejora Continua, por el que se están implementando mejoras para atacar las causas raíz de las reclamaciones, trabajando no solo en su resolución, sino también en que no se vuelvan a producir.

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 el correo ordinario.

Servicio de Defensa del Cliente

En este marco de compromiso de calidad con los clientes, en Telefónicasomos la única operadora de telecomunicaciones en España que, desde 2006, creó de forma proactiva una segunda instancia para la gestión de reclamaciones, como una entidad independiente del negocio a la que puede acudir el cliente como instancia superior, en el caso de no haber recibido una respuesta satisfactoria por parte de las áreas de atención del negocio. Un servicio de similares características también está disponible en Brasil.

Además, este servicio es responsable de identificar oportunidades de mejora, fruto de la escucha proactiva al cliente y del análisis de los casos reclamados. Identificamos oportunidades de mejora en los procesos y actuaciones de la empresa que trasladamos a la alta Dirección, en el ejercicio compartido de mejorar la satisfacción de nuestros clientes.

Las resoluciones del servicio están basadas en criterios de equidad e independencia y son vinculantes para la empresa. Durante el ejercicio 2019, este servicio ha registrado en España, la entrada de algo más de 4.000 reclamaciones, mayoritariamente online (65%). De los expedientes gestionados en el ejercicio 2019 se admitieron a trámite, por cumplir el ámbito de competencia, un 75% del total. De estos, en un 89% de los casos se emitió resolución favorable al cliente.

Comprometidos con la seguridad de nuestros productos

Desde Telefónica realizamos un minucioso trabajo para garantizar la seguridad, el buen funcionamiento, la accesibilidad y la trazabilidad de nuestros productos. Por eso, aplicamos todos los protocolos con el fin de asegurar que el 100% de los productos y servicios que comercializamos cumplen tanto los estándares internacionales, como las legislaciones locales de cada uno de los mercados en los que estamos presentes.

Estos certificados afectan de una forma u otra a la seguridad, la calidad y la experiencia de usuario de los clientes y en muchos casos vamos más allá de lo que exige la ley.

Durante el año 2019 no se han levantado en ningún país incumplimientos de estas normativas.

De este modo, todos los terminales vendidos en nuestras operaciones en Europa cumplen con el marcado CE, en cumplimiento de las directrices europeas en seguridad eléctrica, compatibilidad electromagnética, emisiones SAR, etc. Pero además en Telefónica vamos un paso más allá, exigiendo a los proveedores de terminales no solo para los mercados europeos, sino para todos los mercados en los que operamos, el certificado de RoHS (*Restriction of Hazardous Substances, version 3*), de restricción en el uso de ciertas Sustancias Peligrosas (plomo, mercurio, cadmio, cromo VI, PBB, PBDE...) en aparatos eléctricos y electrónicos.

También exigimos que los terminales que comercializamos cuenten con el Certificado GCF (*Global Certification Forum*), que garantiza la correcta funcionalidad de la conexión con la red móvil, incluyendo las llamadas de emergencia, y verificamos el certificado de SAR (*Specific Absortion Rate*) de los terminales, asegurando que en ningún caso presentan un peligro para la salud de nuestros clientes.

En temas relacionados con la seguridad de los terminales, estamos especialmente comprometidos, impulsando que todos terminales con sistema operativo Android vendidos en nuestras operaciones reciben las actualizaciones de Google en materia de seguridad durante dos o incluso tres años.

Sobre el resto de los productos (Routers, Modems, HGUs, Movistar Home, etc.) que comercializamos, cumplimos como en el caso de terminales con todos los estándares internacionales, así como las legislaciones locales exigidas en cada uno de los mercados en los que estamos presentes.

Pero, además, vamos un paso más allá en nuestro compromiso con la seguridad de nuestros productos gracias a la realización de inspecciones y auditorías directamente en los fabricantes. De este modo garantizamos la calidad de las instalaciones, sus procesos de control de calidad, la utilización de materiales no dañinos, normas de seguridad en las instalaciones, prevención del trabajo infantil y esclavo, etc.

Los 4 tipos principales de inspecciones que solicitamos son:

1. Informe general de calidad (*Quality System Audit*).
2. Informe General de Procesos (*Quality Process Audit)*.
3. Análisis de la cadena de suministro (*Supply Chain Analysis*).
4. Inspección de batch de fabricación (*Pre-Shipment Inspection*):
   - Principales componentes utilizados (validación del BoM).
   - Validación de versión de *Firmware* implementado.
   - Verificación de etiquetas, manuales, cables y PSU.
   - Verificación de versión de PCBA utilizada.
   - Verificación de *housing* utilizado.

La tecnología aliada de las personas con discapacidad, sin dejar a nadie atrás

Trabajamospara hacer un mundo mejor y más humano a través de la tecnología. Gracias al uso de nuestras plataformas acercamos el mundo digital a todos, independientemente de

su localización, estatus económico, 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.

En Telefónica somos conscientes de que la tecnología se ha convertido en uno de los aliados principales de las personas con discapacidad y, por ello, queremos construir un mundo más accesible, que garantice que todas las personas puedan acceder a las ventajas de la transformación digital. Este objetivo está alineado con el firme compromiso de ser una Compañía más inclusiva: "queremos poner al cliente en el centro de todo lo que hacemos, sin dejar a nadie atrás".

Para lograrlo, la apuesta global de la Compañía por la accesibilidad incluye, por un lado, el desarrollo de productos y servicios adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad y, por otro lado, 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', buscamos 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. Gracias a esta estrategia han nacido soluciones como:

- **Movistar+ 5S:** funcionalidad 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, subtitulado para sordos y audio descripción.
- **Breaking Sound Barriers:** solución desarrollada en colaboración con Fundación Adecco y Ericsson, que transcribe la voz a texto de forma simultánea para facilitar la comunicación de personas con discapacidad auditiva.
- **Mapcesible:** plataforma colaborativa donde cualquier persona, tenga o no movilidad reducida, pueda mapear la accesibilidad de los lugares que visita o consultar las valoraciones para planificar sus desplazamientos diarios.

Para conseguir soluciones tecnológicas que faciliten el acceso a la información a las personas con discapacidad, colaboramos 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, CNSE o FASOCIDE, entre otras.

Simultáneamente, trabajamos para garantizar una experiencia de usuario igualitaria para todos nuestros clientes y, por ello, mejoramos la accesibilidad de nuestros canales de atención y comunicación, tanto online como offline. En materia de atención telefónica, ponemos en marcha nuevos formatos de comunicación que mejoran la accesibilidad de los *call center* en algunas de nuestras operaciones, como es el caso de Colombia o España, donde nuestros clientes con discapacidad auditiva pueden comunicarse a través de video-interpretación.

Igualmente, adaptamos nuestras tiendas a las distintas capacidades de los usuarios. A este respecto cabe destacar el servicio de bucle magnético presente en numerosas tiendas de España y Reino Unido, así como el servicio de video-interpretación en las tiendas en países como Chile o Brasil. Además, formamos a los comerciales de nuestras operaciones en la atención específica a las personas con discapacidad.

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.

2.6.2. Hitos 2019 y retos 2020

Hitos 2019

- Lanzamos a través de un piloto en Servicios Financieros, un nuevo modelo de diseño de productos y servicios, *Responsibility by Design*, que incorpora la sostenibilidad, como factor imprescindible desde las primeras fases de desarrollo de productos y servicios.
- En Telefónica vinculamos por primera vez el 20% del salario variable de sus empleados a objetivos de sostenibilidad como el NPS y la reputación.
- En 2019, hemos logrado un NPS global de 21%, mejorando en un punto respecto al resultado logrado en 2018, situándonos por delante de nuestros competidores en 8 mercados.
- Hemos eliminado en España los compromisos de permanencia en todos los productos de Movistar Fusión, tanto para nuevas altas como para clientes existentes.
- Somos socio de referencia para acometer el desafío de la transformación digital de Pymes, Multinacionales y mayoristas.

Retos 2020

- Seguir avanzando en la implementación del nuevo modelo de diseño de P&S, *Responsibility by Design*, que lanzamos en 2019, en el desarrollo de nuevos productos y servicios.
- Seguir mejorando en el servicio que prestamos a nuestros clientes, y que esto se vea reflejado en mejoras en el NPS y *Reptrak.*
- Seguir mejorando nuestros sistemas de atención al cliente a través de la implementación nuevos enfoques que den voz al cliente, para mejorar en la experiencia que ofrecemos en nuestros servicios de atención, tanto las respuestas como en los tiempos de resolución.
- Seguir trabajando en no dejar a nadie atrás, promoviendo mejoras en la accesibilidad de nuestros productos y servicios y avanzando en la integración de criterios de accesibilidad en los canales de atención y comunicación con el cliente.

2.7. Confianza Digital GRI 418-1

2.7.1. Estrategia GRI 103, 416-1, 418-1

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 cumplimento 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.

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.

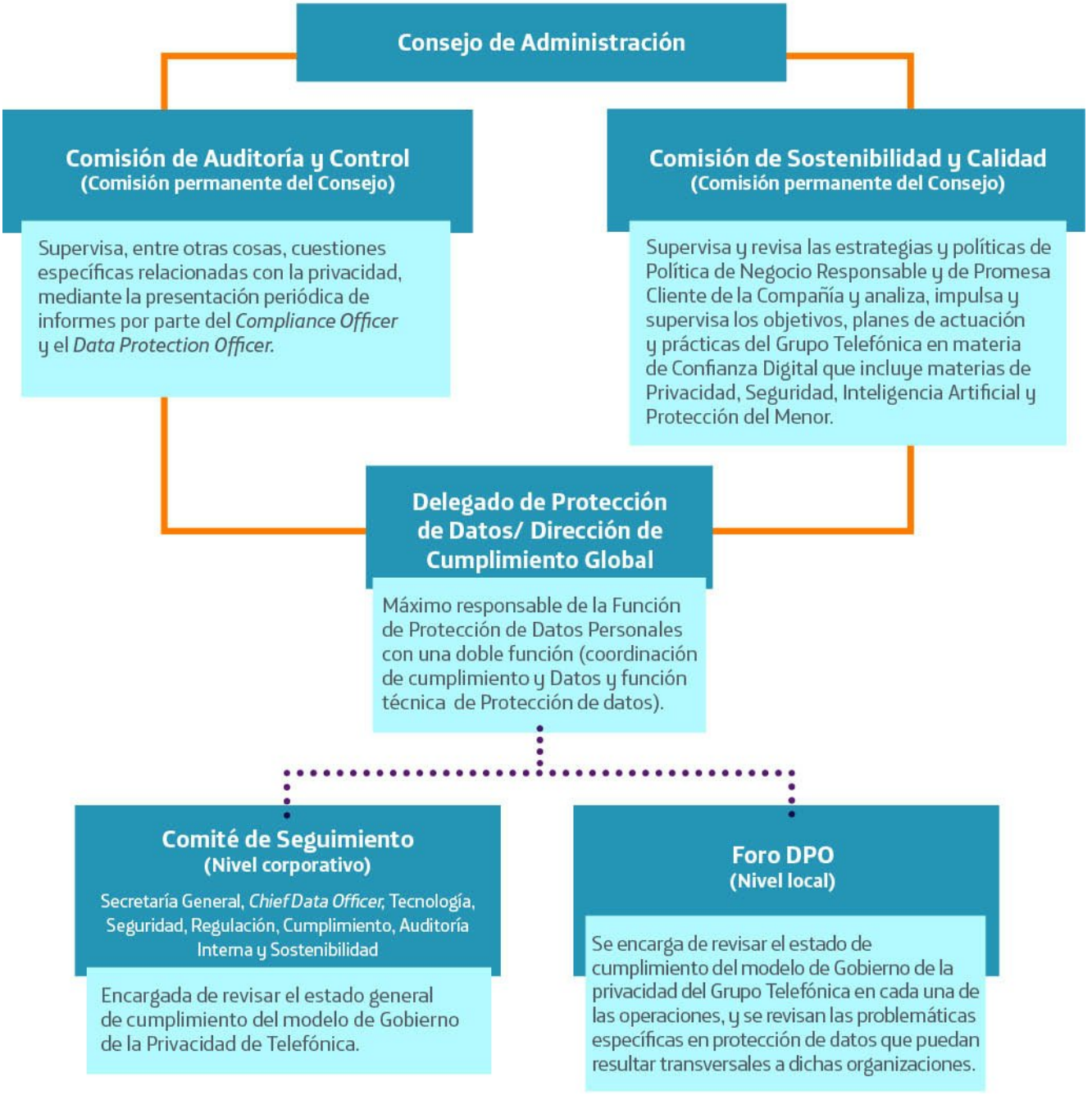
» Que promovemos el uso responsable de la tecnología, en especial cuando se trata de colectivos vulnerables como pueden ser menores.

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.

2.7.2. Privacidad

Gobernanza

Telefónica cuenta con un conjunto de procesos destinados a asegurar nuestro compromiso con el derecho a la privacidad de todas aquellas personas a cuyos datos tenemos acceso. Este conjunto de procesos se describe en el Reglamento de Gobierno de Protección de datos y cuyas líneas de actuación están destinadas a garantizar que se disponen de los medios y recursos suficientes para que la gestión de la privacidad se encuentre alineada con la estrategia de la compañía.



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.

Asimismo, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Comisión permanente del Consejo) se encarga de impulsar y seguir la implementación el Plan Global de Negocio Responsable de Telefónica, que incluye objetivos específicos en materia de privacidad. Es informado mensualmente sobre la implementación del Plan a través de la Dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad que dirige la Oficina de Negocio Responsable y que integra los máximos responsables de las áreas operativas a nivel global.

Políticas

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 piloto en diferentes canales.

Privacidad

Política Global de Privacidad

Norma Corporativa

Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A.

Telefónica S.A.
3ª Edición - septiembre 2018

Actualizada en el 2018, establece unas normas de comportamiento común obligatorias para todas las entidades de la Compañía, sentando las bases de 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.

Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales

Norma Corporativa

Aprobada por la Dirección de la Oficina DPO de Telefónica S.A.

Telefónica S.A.
1ª Edición - septiembre 2018

Aprobado en el 2018 establece el marco estratégico, organizativo y operativo y de gestión aplicable a las diferentes actuaciones en materia de protección de datos.

Reglamento ante Peticiones por parte de Autoridades Competentes

Norma corporativa

Aprobada por la Dirección de Ética y Sostenibilidad

Telefónica S.A.
2ª Edición - septiembre 2019

Actualizada en el 2019, establece los principios y directrices mínimas que deben ser contemplados en los procedimientos internos propios de cada una de las Compañías del Grupo/Unidades de Negocio/OB para cumplir con su deber de colaboración con las Autoridades Competentes en lo referente a los datos de nuestros clientes.

Privacidad por diseño

El principio de privacidad por diseño se constituye sin duda como uno de los pilares esenciales y estratégicos del Grupo Telefónica y así viene estipulado en nuestra normativa interna de obligado cumplimiento.

El concepto de privacidad por diseño implica, entre otros aspectos relevantes, el deber de toda la organización de establecer un modelo de gobernanza de la gestión de datos en el sentido de que se tengan en cuenta, no solo la aplicación de medidas de protección de la privacidad desde el punto de vista legal y de seguridad en las etapas tempranas de cualquier proyecto, sino también que se contemplen todos los procesos y prácticas de negocio involucrados en cada actividad o tratamiento que pueda afectar a datos de carácter personal.

Contamos con nuestras propias **Guías de Privacidad desde el Diseño** con el objetivo de definir de forma ordenada el conjunto de reglas, estándares, así como de procesos legales y de seguridad que se deben tener en cuenta en el Grupo Telefónica para dar cumplimiento a las obligaciones de privacidad por diseño, de conformidad con lo previsto tanto el marco legal como en nuestra Política Global de Privacidad, todo ello con el fin de que los derechos y libertades de las personas titulares de los datos personales queden garantizados desde el mismo momento de la definición de cualquier proyecto o actividad de tratamiento.

Dichas Guías prácticas son los documentos de referencia para aquellos profesionales del Grupo Telefónica que tienen entre sus funciones la ideación, definición, desarrollo, normalización y evolución de productos y servicios, así como de casos de uso internos que impliquen, directa o indirectamente, el tratamiento de datos de carácter personal y, en consecuencia, que puedan ser susceptibles de afectar al derecho a la privacidad de las personas, ya se trate de clientes, usuarios, empleados, etc.

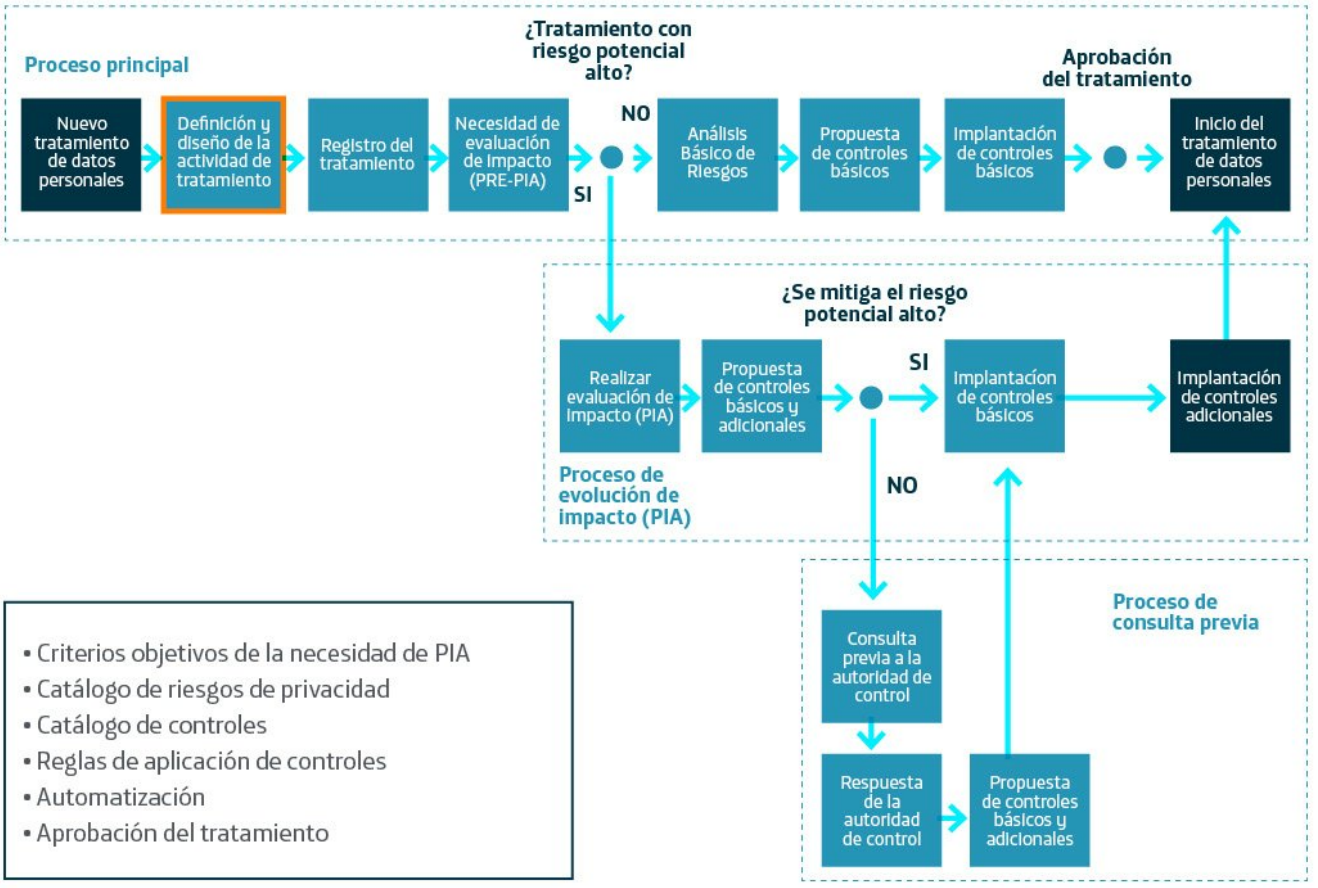
Adicionalmente, dichos responsables de producto cuentan siempre con el apoyo de los **abogados y especialistas de seguridad del área** correspondiente de cada compañía y/o unidad de negocio del Grupo, con el fin de asegurar que se tienen en cuenta todos los requisitos legales y de seguridad necesarios en materia de privacidad desde el mismo momento del diseño de su concreto producto, servicio o casos de uso internos de Telefónica de que se trate.

Utilizamos un enfoque orientado a la gestión del riesgo y de responsabilidad proactiva (esto es, autoanálisis crítico y continuo de cada compañía en el cumplimiento de las obligaciones que exige la normativa de protección de datos) para establecer estrategias que incorporen la **privacidad a lo largo de todo el ciclo de vida del dato en las operaciones de tratamiento** de cada producto o servicio:



La aplicación práctica de privacidad desde el diseño (PbD) a lo largo de todo el proceso supone tener en mente, siempre en la definición o evolución de cualquier producto o servicio del Grupo Telefónica, aspectos como (i) la licitud y definición de la **base legitimadora** del tratamiento, (ii) la garantía de que los datos están seguros y se cumplen las **medidas de seguridad** más adecuadas en función de los potenciales riesgos, (iii) la **transparencia** del mismo en relación con el interesado en las cláusulas y políticas de privacidad, (iv) la **minimización de datos** en el sentido de que éstos deben ser los estrictamente necesarios para los fines del tratamiento, (v) el compromiso con los **derechos de los interesados** y (vi) la limitación del **plazo de conservación**, entre otros.

El **proceso de PbD que fue definido junto con la Oficina del Delegado de Protección de Datos** (DPD) del Grupo Telefónica incluiría, al menos, las actividades siguientes:



- Criterios objetivos de la necesidad de PIA
- Catálogo de riesgos de privacidad
- Catálogo de controles
- Reglas de aplicación de controles
- Automatización
- Aprobación del tratamiento

A estos efectos se puede decir que la totalidad de los tratamientos que se llevan a cabo en el seno del Grupo Telefónica han pasado por un análisis previo de los requisitos de privacidad.

Transparencia

Uno de los retos y elementos clave en la privacidad es garantizar la transparencia y en Telefónica hemos apostado por llevarlo a la práctica incluyéndolo como uno de los Principios de la Política Global de Privacidad y desarrollando diferentes iniciativas que implementan este Principio:

a. Centro de Privacidad Global

Punto de referencia público sobre nuestra política y procesos en materia de privacidad y seguridad. Ahí, nuestros grupos de interés pueden encontrar toda la información relevante de forma fácil y comprensible mediante recursos visuales y gráficos.

b. Centros de Privacidad de las operadoras

Estos centros se encuentran ubicados en las webs comerciales de las operadoras para que cualquier grupo de interés pueda conocer los términos y condiciones de privacidad aplicables en nuestros productos y servicios, así como las cuestiones de seguridad y protección del menor que se aplican en cada caso. Actualmente se encuentra disponibles en Alemania, Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, España, Perú y Reino Unido.

c. Informe de Transparencia de las Telecomunicaciones

Hemos publicado el cuarto informe sobre las peticiones que recibimos de las autoridades competentes en los países donde operamos, sobre interceptación legal, metadatos asociados a las comunicaciones, bloqueo y restricción de contenidos y suspensión geográfica y temporal del servicio.

Para cualquier requerimiento seguimos un procedimiento estricto, recogido en el Reglamento ante peticiones de autoridades competentes, 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.

d. Centros de Transparencia de Aura

Como parte del principio de transparencia, Telefónica comienza a disposición de los clientes el acceso a los datos que generan durante el uso de nuestros servicios, datos que son recogidos en el denominado 'Espacio de Datos Personales ' de la 4ª Plataforma.

En 2020 se lanzará el Centro de Transparencia en España, que hace realidad el acceso y gestión de los datos recogidos en el "Espacio de Datos Personales", y que en una primera fase estará disponible para un grupo de usuarios a través de la aplicación “Mi Movistar” (en el apartado “Seguridad y Privacidad” del Perfil de Usuario).

A través de la sección 'Permisos' los clientes pueden gestionar sus consentimientos sobre el uso de datos para determinados propósitos. Y desde la sección de 'Acceso y Descarga' se ofrecen útiles visualizaciones de diferentes tipos de datos, con una experiencia amigable y respetando los criterios de privacidad, con la opción de descargar un documento con mayor nivel de detalle de esos conjuntos de datos.

La experiencia del Centro de Transparencia se ha diseñado centrada en el usuario, evitando emplear un lenguaje legal complejo, donde además, Aura, la Inteligencia Artificial de Telefónica, acompaña y aporta en cada visualización una explicación sobre el propósito y la naturaleza de esos datos dentro de Telefónica, ofreciendo claridad, transparencia, y reforzando la confianza.

Con el Centro de Transparencia se dan los primeros pasos para cumplir nuestra promesa de empoderar a nuestros clientes con funciones de control y transparencia sobre sus datos, 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.

Mecanismos de consulta y reclamación

Además de los mecanismos establecidos en las políticas de privacidad y los centros de privacidad, Telefónica ha implementado otros medios de consulta y mediación para atender cualquier incidencia en materia de privacidad:

a. 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 AUTOrregulación 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.

b. 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 2019 se han tramitado, respondido o remediado, en su caso, 6 comunicaciones asociadas a Privacidad y 0 a Libertad de Expresión.

2.7.3. Seguridad

El aumento en la cantidad y complejidad de las amenazas a la Seguridad de la Información, así como su diversificación, conducen a aplicar y gestionar medidas de seguridad de manera constante. Por esta razón, consideramos que la Seguridad debe ser considerada como un proceso de mejora continua.

La estrategia de seguridad se apoya en una serie de procesos y actividades que refuerzan tanto los procesos operativos de negocio como las iniciativas de transformación de la Compañía. Este grupo de procesos se engloba en un Sistema de Gestión de Seguridad, alineada con marcos de referencia y estándares internacionales como ISO 27001 y NIST.

Gobernanza

Para lograr una protección eficaz de los activos del grupo Telefónica, incluyendo servicios y datos, y garantizar que se cuenta con los recursos y apoyo necesarios, es fundamental que la función de Seguridad tenga el respaldo de la dirección de la compañía y reporte al más alto nivel. Contamos con una sólida estructura organizativa, desde el Consejo de Administración, a través de sus Comisiones de Sostenibilidad y Calidad y de Auditoría y Control, hasta las operaciones locales.



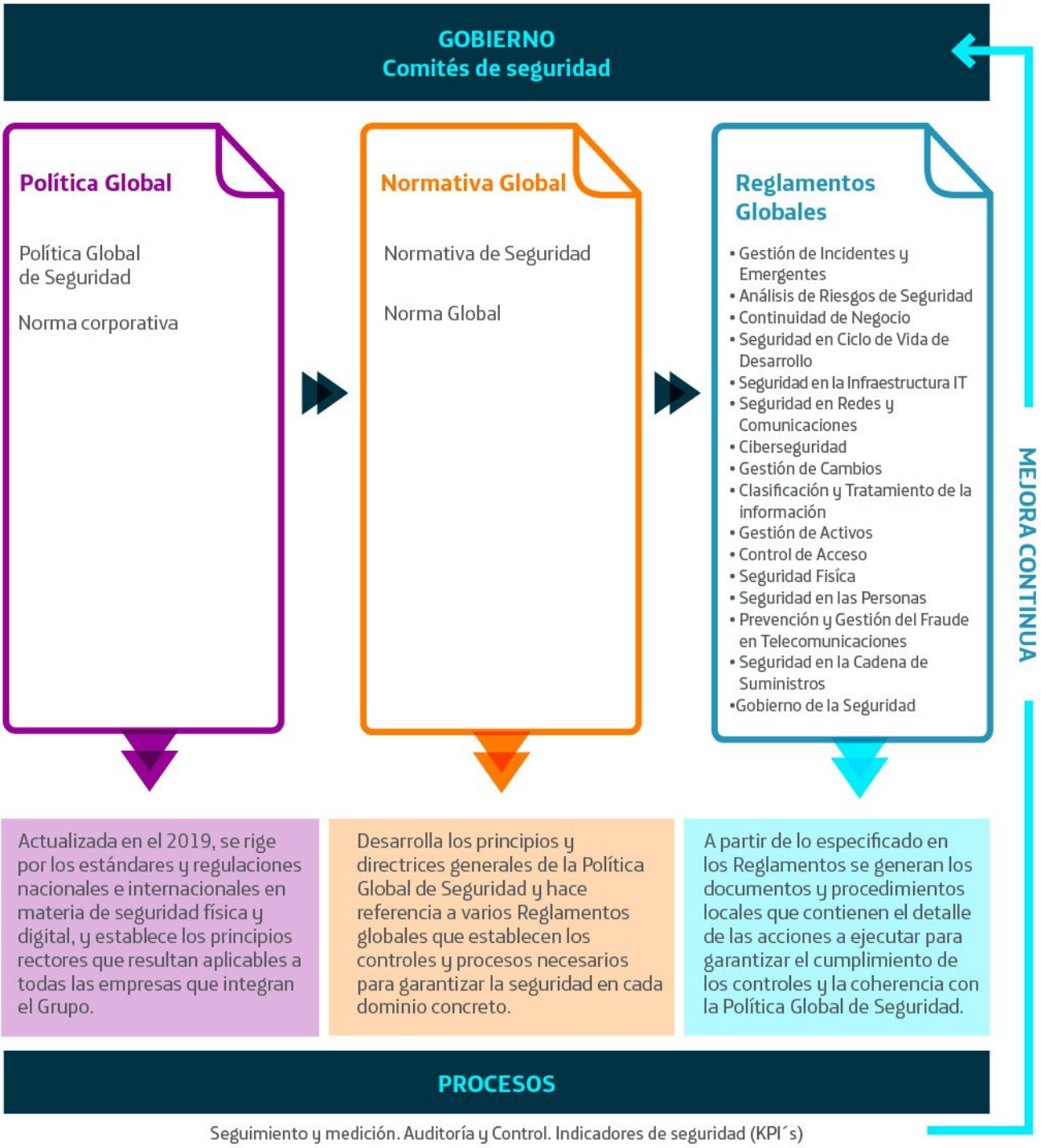
El máximo responsable de la función de Seguridad Global e Inteligencia en Telefónica es el director Global de Seguridad e Inteligencia y tiene delegada por el Consejo de Administración la autoridad y la responsabilidad de establecer la estrategia global de seguridad, así como de liderar el marco normativo de seguridad y guiar y gobernar las iniciativas globales de seguridad. Además, promueve e impulsa el Comité de Seguridad Digital (creado en 2018) en el que participan miembros del Comité Ejecutivo, y reporta al Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a través de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad. En cada empresa o país en el que tiene presencia el Grupo Telefónica existe un Responsable de Seguridad, propuesto por el Director Global de Seguridad e Inteligencia.

Adicionalmente y a efectos de gobierno y coordinación, existe el Comité Global de Seguridad presidido por el Director Global de Seguridad e Inteligencia, en el que participan los Responsables Corporativos del resto de áreas de negocio (Cumplimiento, Auditoría, Legal, Tecnología y Operaciones, Personas, Sostenibilidad, etc.), además de los Directores de Seguridad de los países. También existen Subcomités de Seguridad locales y funcionales presididos por los Responsables de Seguridad, que colaboran en la definición de las iniciativas estratégicas y directrices globales y las implantan en cada país.

Además, contamos con un Consejo Asesor de Seguridad, integrado por figuras relevantes externas de la Compañía en el ámbito de Seguridad, con el objetivo de asesorar con las mejores prácticas de la industria y aportar su opinión a los ejes estratégicos de la Compañía en materia de seguridad.

Políticas y procesos

El ciclo de vida de seguridad tiene como objetivo garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de la Compañía, incluyendo servicios y datos. Para alcanzar este objetivo impulsamos y actualizamos diferentes políticas y procesos en materia de seguridad para adecuarlas a los cambios de contexto y a los nuevos riesgos identificados. Este grupo de procesos se engloba en un Sistema de Gestión de Seguridad, compatible con marcos de referencia y estándares internacionales, en el que se integra un ciclo de mejora continua. Asimismo, y siguiendo el proceso de mejora continua, las políticas y procesos se adaptan en función del seguimiento y medición que se hace sobre las actividades y procesos del ciclo de vida de seguridad.



Nuestro marco de controles de seguridad se formaliza en certificaciones oficiales, como por ejemplo ISO27000 o PCI-DSS, en aquellos casos en los que es eficiente o necesario para procesos de relación con clientes y cumplimiento normativo, y podemos requerir a nuestros proveedores de servicios TI que tengan sistemas de gestión de seguridad certificados o informes ISAE 3402 o similares.

Líneas de actuación

La Seguridad es uno de los pilares sobre los que se construye la organización global del Grupo Telefónica. Se entiende como un concepto integral que tiene por finalidad preservar sus activos y proteger sus intereses y objetivos estratégicos, garantizando, por una parte, su integridad y sustrayéndolos, por otra, a potenciales amenazas que pudieran dañar su valor, afectar a su confidencialidad, mermar su eficacia o afectar a su operatividad y disponibilidad.

La seguridad integral engloba, por lo demás, no solo la seguridad física y operativa (de personas y bienes) sino también la seguridad de la información, la ciberseguridad, la seguridad de las tecnologías de la información, la seguridad de la red, la continuidad de 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.

Las actividades de seguridad desarrolladas por las diferentes estructuras organizativas, responsables de activos y empleados se rigen por los principios de legalidad, eficiencia, corresponsabilidad, cooperación y coordinación, para cuyo impulso, conducción, control y mejora se establecerán los mecanismos adecuados.

Además, existe un Plan Estratégico Global de Seguridad de la Compañía, revisado y aprobado por el Comité Global de Seguridad el 30 de julio de 2019, que persigue la integración de la política de seguridad en el marco más amplio de la estrategia de Telefónica, y que identifica y prioriza las principales líneas de actuación y de los recursos asociados; por ejemplo, la Seguridad por diseño y la Seguridad en la cadena de suministro.

La Seguridad Digital o Ciberseguridad

La Seguridad Digital, es un elemento clave de nuestro negocio. Su objetivo último es garantizar nuestra resiliencia, esto es, la capacidad para resistir y contener ataques, de forma que nuestra actividad no se vea afectada o lo sea en un nivel tolerable. Esto se materializa en la práctica e en procesos, herramientas y capacidades que persiguen anticipar y prevenir los riesgos de Ciberseguridad.

Dado el contexto actual de Ciberseguridad y la naturaleza de Telefónica como operador digital, se hace especial foco en los siguientes procesos:

a. Ciberinteligencia y Gestión de incidentes

Contamos con herramientas y capacidades en torno a todo el ciclo de potenciales incidencias:

- **Anticipación**, antes de que pueda afectarnos.
- **Prevención**, garantizando la protección tanto de las instalaciones y activos como de los datos e identidad de cliente.
- **Detección**, a través de doce Centros Operativos de Seguridad.
- **Respuesta**, mediante una red de quince Centros de Respuesta a Incidentes (CSIRT), que trabajan coordinadamente, a nivel local y global para restaurar la normalidad en el menor tiempo y con el menor impacto posible.

Nuestro enfoque en Ciberintenligencia se basa en la proactividad, aplicar el conocimiento y la tecnología para alcanzar los niveles de protección requeridos detectando rápidamente las infracciones o ataques en los activos 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 esto.

Disponemos de un programa de recompensas por descubrimiento de vulnerabilidades (*bug-bounty*) con empresas seleccionadas expertas en la industria.

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 los activos tecnológicos de la organización y responder y gestionar los incidentes de seguridad que afectan a la organización.

Durante 2019 se han gestionado 3 incidentes de seguridad con impacto alto de los cuales en 1 de ellos hubo fuga de datos del cliente, siguiendo en todos los casos los protocolos existentes de respuesta a incidentes, así como los de comunicación a los organismos reguladores en caso de implicación de datos de carácter personal. Consideramos impacto alto aquellos incidentes clasificados como graves porque cumplen con unos criterios determinados a nivel global (por ejemplo, por su impacto económico, legal, en los servicios, difusión mediática o por tener que notificarse a un organismo público de Ciberseguridad).

Las lecciones aprendidas a partir de los incidentes 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 es una iniciativa realizada por el CSIRT Global que ofrece un entorno de evaluación, entrenamiento y formación especialmente diseñada para equipos de respuesta ante incidentes, y cuenta con la participación de equipos integrantes de la Red de CSIRTs de Telefónica a nivel internacional.

Contamos con un buzón público, a nivel global y a disposición de cualquier usuario, con el fin de reportar alguna vulnerabilidad o amenaza que pudiera afectar a la infraestructura tecnológica de Telefónica. Este buzón se encuentra en el Centro de Privacidad Global/Seguridad. Asimismo, se dispone de buzones equivalentes a nivel local en cada una de nuestras geografías.

Durante el período 2015-2019 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, costes extra 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: 300.000.000 euros.
- Seguro Errores y Omisiones Tecnológicos: 105.000.000 euros.

b. Seguridad en la 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 estas.

El papel de Telefónica como operador de telecomunicaciones hace imprescindible la profundización 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 organización internacionales (p.e. GSMA) para reducir potenciales impactos. Ejemplos de esto son los trabajos sobre 4G/LTE, SS7, BGP y otras tecnologías habilitadoras críticas.

Cabe además destacar la importancia de la evolución a 5G y el posicionamiento de la compañía en contribuir activamente a que las nuevas redes sean tanto o más seguras que las precedentes. Los desarrollos tecnológicos de la compañía en este ámbito, como por ejemplo nuestra plataforma de virtualización de la red, UNICA, la segmentación por servicios (*network split*), o las nuevas tecnologías de acceso radio están considerando la seguridad por diseño.

Seguridad física y operativa

En el ámbito de la Seguridad Operativa, la Compañía invierte un esfuerzo continuado en la mejora de sus capacidades para la protección física de infraestructuras y activos. Con este fin se siguen desarrollando varios programas entre los que podemos destacar:

- La interconexión de centros de control 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 del personal 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 por diseño

La Seguridad se contempla desde las fases más tempranas en todos los ámbitos de la actividad para garantizar que la seguridad sea parte integral de todo el ciclo de vida de la tecnología. Este enfoque, basado en el proceso de gestión de riesgos y el desarrollo de tecnologías propias, apuesta por la innovación y tecnología nacional, concienciación de empleados y los requisitos de seguridad exigidos a nuestra cadena de suministro, se efectúa en los siguientes ámbitos:

- Diseño de sistemas seguros: se consideran los requisitos de seguridad desde la fase de diseño de aplicaciones y sistemas, incorporando controles frente a vulnerabilidades conocidas y garantizando que no existen debilidades de seguridad en origen. Como resultado de esto se obtienen sistemas y aplicaciones más resistentes a ataques maliciosos.
- Los órganos de Gobierno reciben información consolidada de seguimiento y control para análisis. En base a ese análisis se determinan las acciones preventivas a incorporar en el plan estratégico, considerando la Seguridad por defecto y desde la fase del diseño, y revisando a su vez los aspectos necesarios en la Política y marco normativo global de Seguridad para tener en cuenta las consideraciones oportunas.

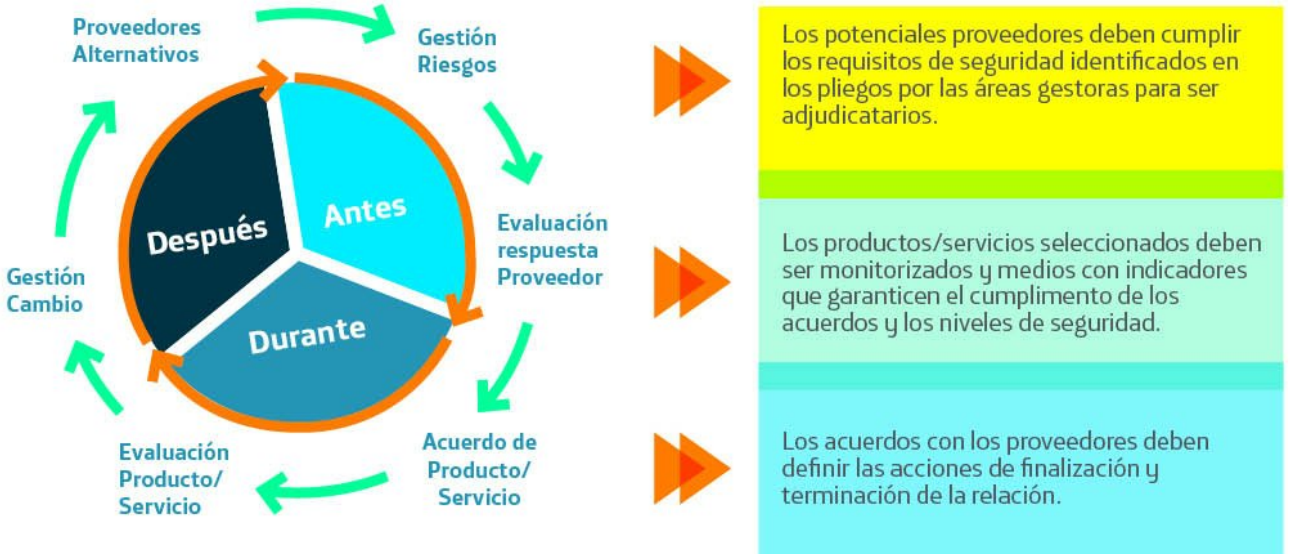
Seguridad en la Cadena de Suministro

Durante el 2019 se ha revisado y homogeneizado los requisitos de seguridad que se exigen a los proveedores de productos y servicios antes, durante y después de la contratación. De esta forma conocemos el nivel de cumplimiento con los estándares de seguridad de Telefónica, lo que nos ayuda a elegir el mejor producto/servicio tanto en calidad funcional como en seguridad.

Además, la automatización del proceso de selección de requisitos de seguridad y la incorporación de requisitos legales y regulatorios (incluidos los correspondientes a privacidad y tratamiento de datos de carácter personal), ha favorecido la aceptación de esta iniciativa en todas las áreas, ya que facilita y reduce el tiempo y esfuerzo que se invertía en dicho proceso.

El objetivo es identificar y gestionar los riesgos de seguridad a lo largo de todas las fases de relación con proveedores.

Seguridad en la cadena de suministro



Continuidad de negocio y gestión de crisis

Cuando ocurre un evento que afecta a la ejecución normal de procesos o servicios críticos de la organización, se pueden producir impactos operacionales, financieros, de cumplimiento legal, de seguridad de las personas, y reputacionales. Para gestionar estas situaciones el Grupo Telefónica cuenta con un Programa Global de Continuidad de Negocio y un Sistema Global de Gestión de Crisis. Este sistema permite estar preparado para afrontar estas situaciones de una forma ordenada y coordinada, de tal forma que se facilite la comunicación y colaboración de todas las áreas implicadas para trabajar en modo degradado minimizando los impactos y posteriormente recuperar la normalidad operativa.

El proceso global de gestión de la continuidad de negocio se garantiza, a través del establecimiento de capacidades y procedimientos operativos que, a través de mecanismos apropiados, garantizan el mínimo impacto y el mejor tiempo de respuesta para la vuelta a la normalidad. En este periodo se ha avanzado en la homogeneización de los planes de continuidad de negocio de los distintos países, y se han implantado nuevas herramientas que permiten mejorar la recuperación ante desastres con el fin de tener una visión global de los riesgos asociados y ser más efectivos en su gestión.

Además, en los territorios en los que se ha establecido algún tipo de requerimiento para infraestructuras críticas, tales como en la Unión Europea, se trabaja estrechamente con el regulador y resto de organismos públicos relevantes en el cumplimiento de los requisitos técnicos, operativos y documentales necesarios para alcanzar los niveles exigidos por dicha clasificación como operador crítico.

Parte del éxito de todos estos controles de seguridad se basa en la efectividad de las actuaciones 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 e impacto posible. Así, contamos con un manual de Gestión de Crisis donde se identifican los controles que se deben implementar, supervisar, revisar y mejorar para asegurar que se alcanzan los objetivos de control del dominio de Gestión de Incidentes y Emergencias.

Esa efectividad se ha seguido validando de forma práctica durante 2019 mediante la ejecución de diversos ejercicios locales, regionales y globales de gestión de crisis. Se han revisado, reforzado y probado diferentes escenarios de eventos críticos en simulacros internos y externos, contemplando los planos de la seguridad física y la seguridad digital, con la participación de todas las áreas de la compañía y la implicación directa de los distintos niveles directivos. En particular, durante el año 2019 se han realizado:

- 10 simulacros locales
- 1 simulacro Regional
- 1 simulacro Global

A continuación, detallamos algunos ejemplos de casos tratados en el Comité de Crisis:

ARGENTINA (REGIONAL) (Junio 2019)	
Crisis	**Corte en el Sistema Argentino de Interconexión**
Tipo de crisis	Fallo de suministro eléctrico
Impacto	Se genera una interrupción masiva de energía en 23 provincias debido a un fallo en el Sistema Argentino de Interconexión. El principal impacto fue operacional, sin embargo, la rápida actuación de los equipos fue clave para no tener una mayor afectación de la red. La red fija no se vio afectada, la red de transmisión y *core* no tuvieron afectación, el tráfico de datos operó con valores normales, el servicio de TV no tuvo afectación, el servicio móvil tuvo afectación parcial. No existió impacto económico. No hubo ningún tipo de afectación en personas. No hubo impacto en la imagen o reputación.
Actuaciones	Una vez detectado el fallo se convocó al Comité de Crisis y se coordinó el arranque de las unidades generadoras en las diferentes regiones afectadas del país, con el objetivo de minimizar el impacto en la red y en los lugares críticos. Durante toda la jornada se trabajó para la normalización de una demanda total prevista de 15000MW. El servicio fue recuperado de forma paulatina, llegando al 30% a las 12 horas de la detección del suceso, al 90% a las 18 horas y al 96% a las 22 horas.

CHILE (LOCAL) (Noviembre 2019)	
Crisis	**Estado de excepción**
Tipo de crisis	Indisponibilidad del personal Ataque destructivo contra la organización o su infraestructura de apoyo Asaltos o concentraciones en el perímetro de las instalaciones por parte de grupos activistas Posible impacto en los Derechos Humanos
Impacto	No se dispone de datos concretos porque esta crisis continuaba abierta durante el periodo de reporte
Actuaciones	Se convocó al Comité de Crisis Local para coordinar las acciones oportunas de protección de la seguridad física de las personas, autorización de teletrabajo para todos los empleados y protección de ubicaciones críticas para continuar ofreciendo servicio a los clientes. Dadas las circunstancias, y teniendo en cuenta que el servicio de telefonía es esencial para las personas, desde el Comité se activaron medidas específicas para que los usuarios de tarjetas prepago, que se quedaran sin saldo, pudieran seguir realizando llamadas.

ECUADOR (LOCAL) (Octubre 2019)	
Crisis	**Estado de excepción**
Tipo de crisis	Indisponibilidad del personal Ataque destructivo contra la organización o su infraestructura de apoyo Asaltos o concentraciones en el perímetro de las instalaciones por parte de grupos activistas Posible impacto en los Derechos Humanos
Impacto	Los datos oficiales del Ministerio de Gobierno indican que durante los eventos ocurridos en Ecuador hubo: 6 fallecidos, 1.330 detenidos civiles (la mayoría puestos en libertad en las primeras 24 horas), 202 miembros de la fuerza pública retenidos por los grupos protestantes y 1.507 heridos, de los cuales 435 eran miembros de la Policía Nacional. Parte de la infraestructura de telecomunicaciones se vio afectada de manera intencional, sin embargo, la operación de los servicios se mantuvo en todo momento.
Actuaciones	Según se fue intensificando la reacción de los manifestantes se convocó el Comité de Crisis para tomar las decisiones oportunas y comunicar a todos los empleados la autorización de teletrabajo. Además, se dieron indicaciones para proteger la seguridad física de los trabajadores.

Perú (LOCAL) (Mayo 2019)	
Crisis	**Fenómeno sísmico**
Tipo de crisis	Desastre natural
Impacto	Según el Instituto Geofísico del Perú, la magnitud del sismo en Yurimaguas fue de 8.0 grados en la escala Richter. El impacto operacional se produjo para los servicios de Telefonía Fija, Móvil e Internet Fijo en algunas zonas de los Dptos. Loreto y San Martín, producto del Sismo. Más de 15000 clientes ser vieron afectados. No hubo otras regiones con afectación.
Actuaciones	El Comité de Continuidad de Negocio coordinó los trabajos con los equipos implicados en la zona afectada para recuperar los servicios críticos y se comprobó que otras regiones no han tenido afectación (Ecuador). Se utilizan todos los recursos disponibles (sistemas de respaldo fijos y móviles) para que no haya pérdida de suministro eléctrico. El Comité de Crisis acordó que en las zonas afectadas los SMS fueran gratuitos y se emitió una nota de prensa y un comunicado en redes sociales: https://www.laverdadiquitos.com/movistar-da-sms-gratis-en-loreto-y-san-martin-por-los-sismos/ Se recibieron felicitaciones por parte de Osiptel (regulador): https://twitter.com/OSIPTEL/status/1132752087861932032?s=19

Chile (LOCAL) (Agosto 2019)	
Crisis	**Fallo Central Eléctrica Fija**
Tipo de crisis	Fallo de suministro eléctrico
Impacto	Se producen impactos a nivel operacional en el servicio de voz fija: 12000 clientes afectados, 81 clientes empresa. Además, la falla se produce durante un festivo nacional. Finalmente, el tiempo de resolución fue menor de lo esperado, por lo que los impactos económicos, operacionales y reputacionales fueron bajos.
Actuaciones	Se convocó al Comité Local de Crisis para analizar el impacto y las posibilidades de resolución para mitigar el impacto operacional, reputacional y económico. Se coordinaron y supervisaron las acciones que debían realizar los proveedores involucrados y se realizaron comunicaciones a los clientes afectados. La ágil coordinación de los Comités y los equipos de trabajo fueron esenciales para la recuperación del suministro eléctrico en menor tiempo de lo esperado.

Servicios de Seguridad

Como muestra adicional de la importancia que en Telefónica otorgamos a la seguridad, disponemos de un segmento vertical de negocio específico de servicios de seguridad que, aprovechando el conocimiento interno de tecnologías, redes, sistemas y procesos digitales, permite generar oportunidades de negocio y redondear nuestra oferta de servicios digitales a nuestros clientes.

ElevenPaths, es la unidad de Ciberseguridad de Telefónica. Nos encargamos de hacer la seguridad más humana y generar en las personas la confianza y tranquilidad que necesitan. La alta especialización, el talento y el compromiso de nuestros profesionales con una extensa experiencia en seguridad, nos permiten ofrecerte una atención más cercana que se adapte a tus necesidades específicas.

En 2019, ElevenPaths alcanzó los 495 millones de euros de facturación.

En un mundo en el que las ciberamenazas son inevitables, como proveedores de servicios de seguridad gestionada inteligente, cubrimos todas las fases de una amenaza: preparación, prevención, detección, respuesta y recuperación para disminuir los ataques, proteger los activos y servicios digitales y así garantizar la ciber-resilencia de nuestros clientes y su negocio.

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 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.

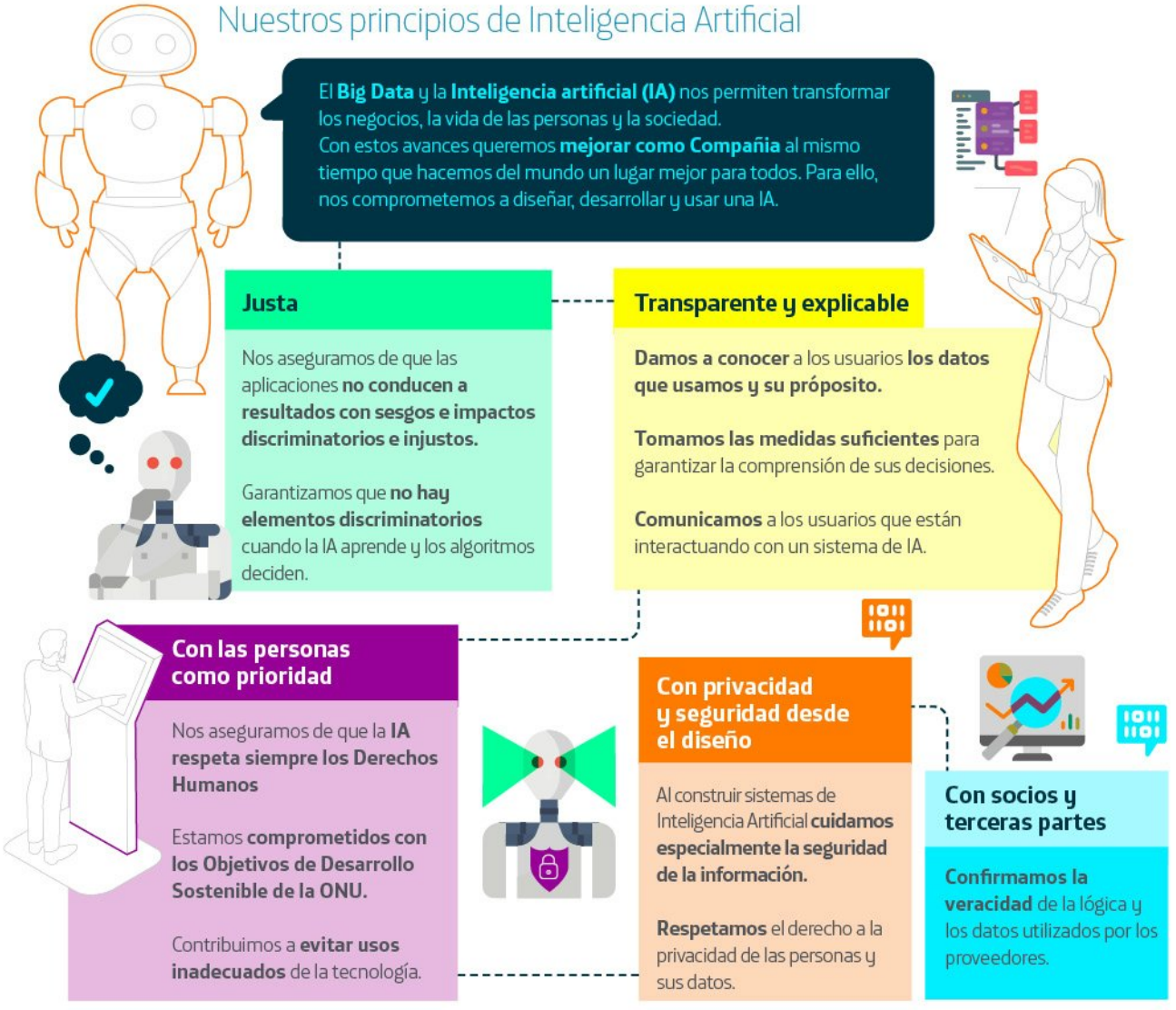
Los servicios de ciberseguridad globales están diseñados para mejorar continuamente la eficacia de la infraestructura de seguridad. Por ello:

- 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, EURPOL e INCIBE.
- Con un total 11 SOCs distribuidos por Europa y América, somos capaces de gestionar más de 5 millones de *Endpoints* y monitorizar más de 16.500 dispositivos. Los SOCs de Telefónica se han visto reforzados con la firma de la mayor alianza mundial de seguridad de telecomunicaciones junto a Etisalat, Singtel, Softbank y AT&T que nos permite posicionarnos con una completa cartera de servicios. Los SOCs de Telefónica se han visto reforzados con la firma de la mayor alianza mundial de operadoras de telecomunicaciones que prestan servicios de seguridad junto a Etisalat, Singtel, Softbank y AT&T que nos permite posicionarnos con una oferta completa.
- Invertimos en *start-ups* de ciberseguridad como Hdiv, Balbix, CounterCraft, 4iQ BlueLiv, y DEVO.

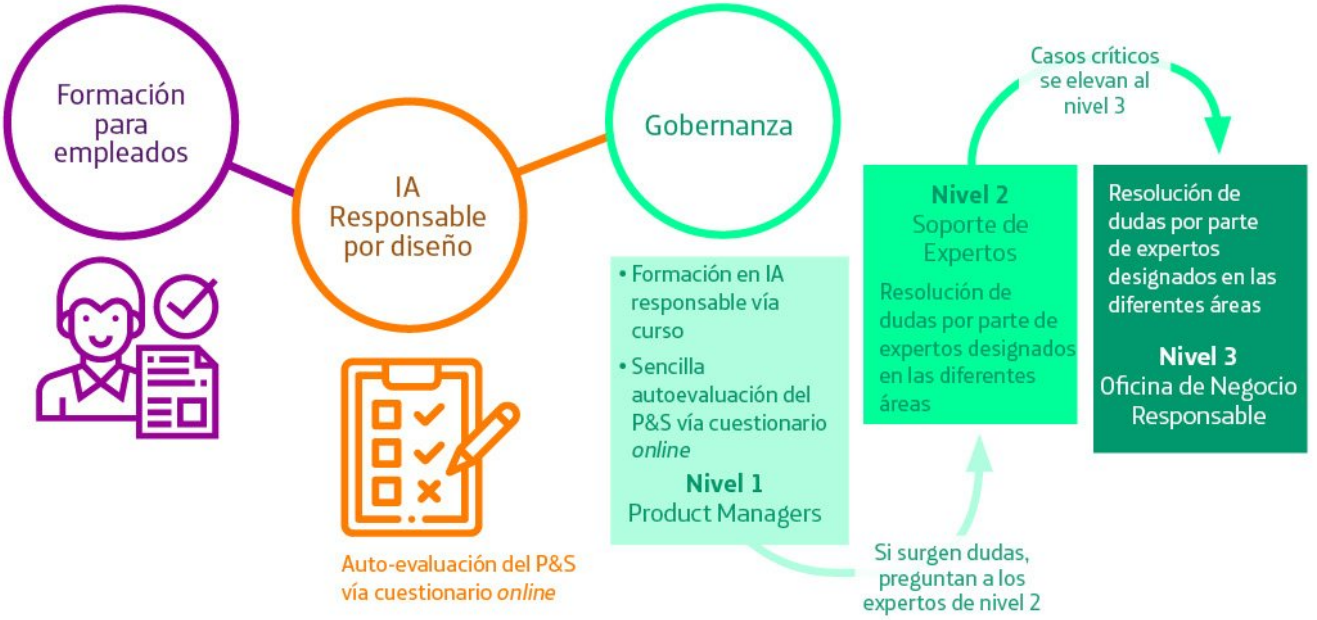
Gracias a estas colaboraciones, alianzas y a nuestra propia experiencia, ElevenPaths está presente en toda la cadena de valor de la seguridad y cuenta con un *portfolio* de soluciones de seguridad integral para el mundo de internet de las cosas (IoT), soluciones de *cloud security*, identidad y privacidad, antifraude, ciberseguridad industrial, movilidad segura, exposición digital, gestión del riesgo y cumplimiento normativo. Todo este esfuerzo nos ha valido el reconocimiento de los mejores analistas de la industria en este campo.

2.7.4. Inteligencia artificial

En octubre de 2018, nuestro Comité Ejecutivo adoptó nuestros Principios de Inteligencia Artificial. A través de estos principios, nos comprometemos a diseñar, desarrollar y usar la Inteligencia Artificial, 1) de forma justa y no discriminatoria, 2) de manera transparente y explicable, 3) con las personas como prioridad, 4) con privacidad y seguridad desde el diseño y 5) con proveedores y socios que se comprometan con estas u otras normas éticas similares en materia de Inteligencia Artificial.



Durante 2019, hemos estado trabajando en la implementación de estos principios en todas nuestras operaciones, centrándonos en tres pilares interrelacionados.



Con este triple enfoque, tratamos de asegurar que los principios de IA sean aplicados siempre que diseñe, desarrolle o se usen sistemas de IA.

a. Formación para empleados: En el 2019 lanzamos un curso de formación sobre Ética e Inteligencia Artificial para nuestros empleados y con módulos adicionales según el perfil o departamento a quien aplica, por ejemplo, el contenido varía si hablamos de científicos de datos y personal de Compras. El reto era que todos nuestros empleados tuvieran un conocimiento de que es la IA, cuales son nuestros Principios y, basándonos en ellos, como los pueden aplicar en su día a día. Así, los módulos se centraban en explicar, a) conceptos básicos sobre IA, b) los Principios de IA, c) cómo podemos implementarlos y d) casos de estudio de Telefónica basados en los cinco principios. Asimismo, se les facilitaba el acceso al cuestionario de autoevaluación para productos y servicios que utilizan sistemas de IA. De esta manera, el objetivo era que nuestros empleados conocieran mejor cuales son los posibles riesgos de la IA, como detectarlo temprano y qué hacer para prevenirlos.

b. Desde el diseño: dentro del proyecto Responsabilidad por Diseño, se aborda aquellos P&S que utilizan sistemas de IA. Así, los jefes de producto que compran, desarrollan y/o usan Inteligencia Artificial cuentan con un cuestionario de autoevaluación para el producto/servicio que están desarrollando. A través de este cuestionario disponible en la Intranet y en línea se cubren, para cada uno de los principios de IA, los riesgos asociados a ellos y las recomendaciones para prevenirlos o evitarlos.

c. Gobernanza: Contamos con un modelo de gobernanza para la implementación efectiva de los Principios que se integra en tres niveles: Si un jefe de producto (nivel 1) tiene dudas sobre el posible impacto adverso de un producto/servicio después de completar la autoevaluación, será dirigido automáticamente a los llamados AI Champions (nivel 2), un grupo de expertos predeterminados dentro de la empresa, que junto con el jefe de producto intentan resolver el problema en cuestión. En caso de que este asunto resulte ser un riesgo potencial para la reputación de la empresa, el asunto se eleva a la Oficina de Negocio Responsable que reúne a todos los directores de departamento relevantes a nivel global (nivel 3).

2.7.5. Uso responsable de la Tecnología

Nuestro compromiso

La Comisión de Sostenibilidad y Calidad 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 haciendo especial foco en uno de los colectivos más vulnerables: los menores de edad.

Reflejo del compromiso firme de la Compañía con este colectivo, la protección de niños, niñas y adolescentes se encuentra recogida en los Principios de Negocio Responsable y en diferentes políticas corporativas como 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 acompañarlos y 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 y no al revés, 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 niños y jóvenes.

Nuestro compromiso y estrategia con la protección al menor de edad 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 los más 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, Alianza por la Seguridad en Internet, Safernet, Te Protejo, *Centre for Child Protection on the Internet,* Alerta Amber, INADI...).

- ONGs, asociaciones nacionales (Pantallas Amigas, Safernet, UNICEF, Faro Digital, NSPCC, RedPapaz, Argentina Cibersegura, Nativo Digital, *Brave Up*, Colegium, Fundación Tecnología Responsable, Mamá Digital, Asociación de Padres de Familia, Fundación Ideas para la Infancia, Comisión Unidos vs la Trata, Puntos México Conectado, El Consejo Ciudadano, Luchadoras AC, Moders, Sin Trata A.C., FEISS (Fundación Ecuatoriana por un Internet Sano y Seguro), ...).

- Acciones con grupos de interés clave en la protección online de niñas, niños y adolescentes (Inhope, Insafe, ANATEL, AECI Asociación Ecuatoriana de CiberSeguridad, 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, End Violence Against Children, etc.).

Asimismo, Telefónica está presente 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 de edad.

- ICT *Coalition*.

- Alianza para proteger mejor a los menores de edad online.

A nivel local, la Compañía participa en numerosos grupos de trabajo que fomentan el uso responsable e inteligente de la tecnología entre los más jóvenes: Digitales (España), Mesa de trabajo de Convivencia Escolar - Ministerio de Educación (Chile), Mesa TIC e Infancia (Colombia).

b. Bloqueo de contenidos: En la lucha proactiva contra los contenidos de imágenes de abusos sexuales a menores de edad 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: Chile, Ecuador, España, México, Perú, UK, Uruguay y Venezuela. Telefónica Colombia, hace lo propio a través de MINTIC y la DIJIN. En este procedimiento siempre se respeta la neutralidad de red, derecho a libre expresión y sobre todo la normativa vigente, con un bloqueo de contenidos coordinado también con las policías u organismos públicos correspondientes.

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 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. En otras operaciones de la Compañía la aplicación tiene por nombre Movistar Kids.

d. Productos y servicios: Aunque realmente pensamos que nada podrá sustituir 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 y ayuden a las familias a abordar con éxito el desafío del mundo digital:

- Controles parentales: Movistar Protege (España), Vivo Filhos Online (Brasil), Qustodio (Reino Unido, Chile), Control Parental Movistar TV (Venezuela).

- Soluciones de seguridad con funcionalidad de control parental: Escudo Movistar (Argentina, Colombia, Perú, Uruguay), Smart WiFi (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España), Seguridad Multidispositivo (Argentina, Chile), Seguridad Total de McAfee (Argentina, Chile, Perú), Centro de Seguridad de McAfee (Colombia) y Control de Acceso a tu cuenta Prepago o Pospago Latch (México).

- Otros servicios (antivirus, packs personalizados): Conexión Segura (España y Argentina), O_2 Protect (Alemania), Vivo Família 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 de edad, especialmente en el ámbito de la seguridad, desde el diseño de terminales a sistemas operativos.

Solicitamos tanto a fabricantes de dispositivos, como a proveedores de sistemas operativos:

– la inclusión de mecanismos de protección a niños, niñas y adolescentes (control parental, restricción por edades, sistemas de aprobación para la instalación de aplicaciones, sistemas de protección ante compras...).

– la incorporación de mecanismos de autocontrol, conocidos como de bienestar digital, que permitan hacer un mejor uso de los dispositivos y ofrezcan opciones al usuario para ayudarle a reducir una posible dependencia.

– 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 10 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 95 iniciativas de concienciación en las siguientes temáticas: *grooming*, *sexting*, ciberacoso, brecha digital, cibercontrol, tolerancia en Internet, conexión con sentido, violencia digital, conducción responsable, fraude online, privacidad de datos, identidad digital, eSports y gaming, ocio digital... con más de 200 millones de personas impactadas a través de estas acciones y con colaboradores como Club de Malasmadres, Movistar Riders, Gonvarri, Faro Digital, Fundación Abertis, Sin Trata A.C., NSPCC, ...entre muchos otros.

2.7.6. Control interno

Con el objetivo de atender y cumplir con las disposiciones legales de los países relacionadas con las leyes y regulaciones locales de protección y privacidad de datos, dentro del Plan Anual 2019, se realizaron un total de 9 trabajos de auditoría específicos para verificar su cumplimiento, así como la identificación de las mejores prácticas en temas de protección de datos.

El aspecto más relevante en las operadoras europeas, que están afectadas por la nueva legislación en materia de protección de datos (GDPR), ha sido revisar la implantación del Modelo de Gobierno. En el resto de países afectados por leyes locales de protección de datos, los aspectos más importantes revisados han sido: la verificación de la aplicación de las medidas de seguridad en el tratamiento de los datos personales, verificar que se aseguran la integridad y calidad de la información y revisar que se ha obtenido el consentimiento de los usuarios para el tratamiento de sus datos personales.

En el Plan Anual también se han potenciado trabajos de auditoría relacionados con la ciberseguridad y la seguridad en Redes y Sistemas, teniendo como objetivo validar el nivel de acceso lógico y la integridad de la información y contenidos almacenados en los elementos que conforman dichas Redes y

Sistemas. Durante 2019 se realizaron 60 trabajos de esta naturaleza.

2.7.7. Formación y concienciación

Durante 2019, 91.888 asistentes completaron formación en materia de privacidad, protección de datos, seguridad y ciberseguridad. De estos cursos se han impartido un total de 104.558 horas de formación.

Adicionalmente se han 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.

2.7.8. Relación con los grupos de interés

Telefónica participa activamente en distintas organizaciones y foros internacionales, la mayor parte de ellos de naturaleza multipartita. En 2019 se destaca:

Internet Governance Forum (IGF):
Nuestro director de Políticas Públicas 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.

Este año hemos participado en la decimocuarta edición del IGF en Berlín bajo el lema 'Un mundo. Una Red. Una visión', en el que la brecha geopolítica y el *decoupling* tecnológico fue el asunto más relevante del foro. Entre otros, participamos en el workshop "#371 Cerrando la brecha digital de comunidades marginadas".

Foro de Gobernanza de Internet en España:
Con foco en el debate sobre el futuro de internet en un contexto internacional complejo se han abordado asunto como cómo evitar el fraccionamiento de internet, si Europa debe impulsar una identidad digital segura, el impacto de internet y las plataformas en las democracias o la contribución de las tecnologías emergentes en sociedades más inclusivas.

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 colaborando con la OCDE, Freedom Online Coalition o Rightscom.

En 2019, pasamos con éxito nuestro primero proceso de evaluación independiente del GNI. (Mas información en el capítulo de Derechos Humanos).

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 2019 hemos participado en foros sobre cómo impacta la Inteligencia artificial en los derechos humanos y el estado de derecho. Igualmente nos hemos incorporado al Comité ad-hoc de inteligencia artificial cuyo mandato es elaborar un estudio sobre los elementos que potencialmente podrían formar parte de un marco jurídico para el desarrollo, diseño y puesta en marcha de la inteligencia artificial.

Cybersecurity Tech Accord:
Telefónica es miembro fundador de esta iniciativa nacida del sector privado.

Iniciativa fAIr LAC:
Telefónica, junto a otros socios como Microsoft, Facebook o Google, participan en la iniciativa regional fAIr LAC, impulsada por el Banco Interamericano de Desarrollo. Este proyecto une a gobiernos, universidades y sector privado para promover un uso ético de la IA. De este modo, se busca aprovechar el inmenso potencial de esta nueva tecnología para crear servicios sociales más eficientes, justos y personalizados para los ciudadanos de América Latina y el Caribe.

OECD:
Somos miembros de 'Business at the OCDE', donde nuestro director de Políticas Públicas e Internet es vicepresidente de la comisión de Economía Digital. Durante 2019 hemos contribuido, entre otros, a la elaboración la Recomendación del Consejo de la OCDE sobre inteligencia artificial que incluye los principios para una IA confiable.

2.7.9. Hitos 2019 y retos 2020 GRI 418-1

Hitos 2019

En 2019 alcanzamos el 100% de cumplimiento en cada una de las siguientes metas fijadas:

- Implantación del Personal Data Space.
- Revisión completa de los controles de seguridad en el ciclo de vida de productos y servicios basada en la seguridad en la cadena de suministro.
- 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).
- 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.

Además, hemos alcanzado los siguientes hitos:

- Récord de repercusión global en una acción digital para promover el uso responsable de los videojuegos con la campaña #MyGameMyName.
- Alianza con el Club de Malasmadres, la principal comunidad de madres y padres de España, con el objetivo de estar al lado de las familias para ayudarlas a sacar el máximo provecho de las herramientas digitales.

Retos 2020

- Centros de Privacidad locales en el 100% de los países
- Identificación de los riesgos de seguridad a lo largo de todas las fases de la relación con nuestros proveedores.
- Implementación de los Principios de Inteligencia Artificial en la creación y diseño de los productos y servicios. (Principios IA por diseño)
- Búsqueda de nuevas líneas de actuación que nos permitan abordar el uso responsable de la tecnología y la protección del menor en la Red adaptándolas a la realidad local.
- Colaboraciones/Alianzas que nos permitan profundizar el alcance de nuestras acciones de sensibilización en el ámbito del uso responsable del móvil al volante.

Indicadores claves en Confianza Digital	2018	2019
Nº de asistentes a cursos de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad	91.888	54.991
Nº de horas de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad	136.099	104.558
Nº de procedimientos abiertos por temas Protección de Datos	28	66
Nº de multas por temas de Protección de Datos	31	23
Cuantía de multas por temas de Protección de Datos	€ 1.034.408	€ 244.206
Número de consultas/ reclamaciones en temas de Protección de Datos/Privacidad en el Canal de Negocio Responsable	3	6
Número de consultas/ reclamaciones en temas de Libertad de Expresión en el Canal de Negocio Responsable	0	0
Nº de auditorías internas en Protección de Datos y Ciberseguridad	121	69
Número de auditorías externas en materia de Seguridad en Productos y Servicios(*)	10	13
Nº de incidentes/brechas de Seguridad de la Información o de Ciberseguridad con alto impacto que han afectado a datos de carácter personal	2	1
Nº de iniciativas de formación y concienciación en el uso responsable de la tecnología	31	95
Alcance de las iniciativas de formación y concienciación sobre el uso responsable de la tecnología (personas)	84.900.000	223.725.282

*Productos y Servicios que están auditados: Movistar Home, Aura, 4ª Plataforma, Niji Home - Smart Wifi, Niji Network, Smart Digit, Smart, Steps, Movistar Video, Novum Reino Unido , Smart M2M.

En 2019 se han añadido los productos y servicios VAMPS, CYBERTHREATS y SANDAS obteniendo certificación media de ENS.

2.8. Ética y Cumplimiento GRI 103, 102-16, 102-17, 205-3

La gestión del Grupo Telefónica se basa en un código ético constituido por nuestros Principios de Negocio Responsable. Los Principios de Negocio Responsable se asientan en tres pilares: integridad, compromiso y transparencia. Estos pilares se desarrollan en diez temáticas específicas:

1. **Gestión ética y responsable.**
2. **Nuestro compromiso con el cliente.**
3. **Nuestro compromiso con los empleados.**
4. **Gobierno corporativo y control interno.**
5. **Respeto a los derechos de privacidad y libertad de expresión.**
6. **Nuestro compromiso con la seguridad de la información.**
7. **La comunicación responsable.**
8. **La gestión responsable de nuestra cadena de suministro.**
9. **Nuestro compromiso con el medio ambiente.**
10. **Nuestro compromiso con las sociedades en las que operamos.**

Para garantizar que nuestros Principios de Negocio Responsable sean el hilo conductor en todo lo que hacemos, incorporamos objetivos éticos y de negocio responsable a nuestra estructura de gobernanza y al plan estratégico de la compañía, que se reflejan en los indicadores no financieros sobre los que reportamos en este Informe, así como en indicadores de sostenibilidad incorporados a la remuneración variable de todos los empleados de la Compañía que cuentan con dicha remuneración.

2.8.1. Gobernanza en Ética

El máximo órgano de la Compañía, el Consejo de Administración, es el órgano responsable de aprobar tanto los Principios de Negocio Responsable como el Plan de Negocio Responsable. El Consejo tiene además varias Comisiones que hacen un seguimiento específico de los temas éticos y de Negocio Responsable, a través de los máximos responsables de las áreas de Ética Corporativa y Sostenibilidad, Cumplimiento y Auditoría Interna.



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** de Ética Corporativa y Sostenibilidad, Secretaría General y Regulación, Dirección de Personas, Auditoría, Tecnología y Operaciones, Compras, Cumplimiento, Seguridad, Comunicación, Consumo Digital, Telefónica Tech y Telefónica Infra. Esta Oficina asume compromisos, identifica e incorpora las oportunidades en materia de sostenibilidad a sus propuestas de valor.

Debemos resaltar que el 100% de nuestros miembros del Consejo de Administración, han recibido durante el año 2019 formación en materia de anticorrupción.

Principales materias éticas con respecto a nuestros grupos de interés

Cliente	Simplicidad, transparencia e integridad en nuestros productos y servicios. Comunicación responsable. Transparencia sobre datos.
Empleados	Curso de Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos. Incentivos para el comportamiento ético y no discriminatorio. Promoción de la diversidad. Canal de denuncias confidencial y anónimo.
Proveedores	Exigencia a nuestros proveedores de cumplir con estándares éticos y respetar los derechos humanos en nuestra cadena de suministro. Identificación y prevención de conflictos de intereses.
Inversores	Transparencia, integridad y materialidad con respecto a los informes y la información. Compromiso proactivo en cuestiones éticas.
Sociedad	Protección y promoción de los derechos humanos. Tolerancia cero con respecto a la corrupción y prácticas anticompetitivas. Neutralidad política. Comportamiento fiscal responsable y transparencia fiscal. Compromiso ético a través del canal de Negocio Responsable.

2.8.2. Principios de Negocio Responsable y políticas más relevantes GRI 102-14, 102-16

Nuestros Principios de Negocio Responsable se concretan en las distintas políticas y reglamentos aprobados por el Consejo de Administración o por el Comité Ejecutivo:

Ética y Derechos Humanos

Ética

- Política Anticorrupción
- Políticas del Canal de Denuncias & Canal de Negocio Responsable (actualizada en 2019)
- Política Global de Derechos Humanos (aprobada en 2019)
- Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina
- Políticas y normativas locales en materia de Prevención Penal
- Política de Control Fiscal
- Política de la Función de Cumplimiento
- Política de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica
- Política de Control Interno
- Política de Negocio Responsable
- Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas
- Reglamento Interno de Conducta
- Reglamento de Gastos de Viajes y Representación
- Reglamento sobre Contrataciones Relacionadas con Entidades Públicas
- Normativa de Aprobación de Patrocinios y Patronatos
- Normativa sobre Conflictos de Interés
- Reglamento de Certificaciones de Directivos en materia Anticorrupción

Cadena de Suministro

- Política & Norma de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro (actualizada en 2019)
- Normativa de Control de Pagos
- Normativa de Contratación de Bienes y Servicios (actualizada en 2019)

Privacidad & Libertad de Expresión

- Política Global de Privacidad
- Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales
- Reglamento ante Peticiones por parte de las Autoridades Competentes

Recursos Humanos

- Protocolo de Actuación en Situaciones de Acoso Laboral o Moral, Acoso Sexual y Discriminación (aprobada en 2019)
- Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo
- Política de Diversidad e Inclusión

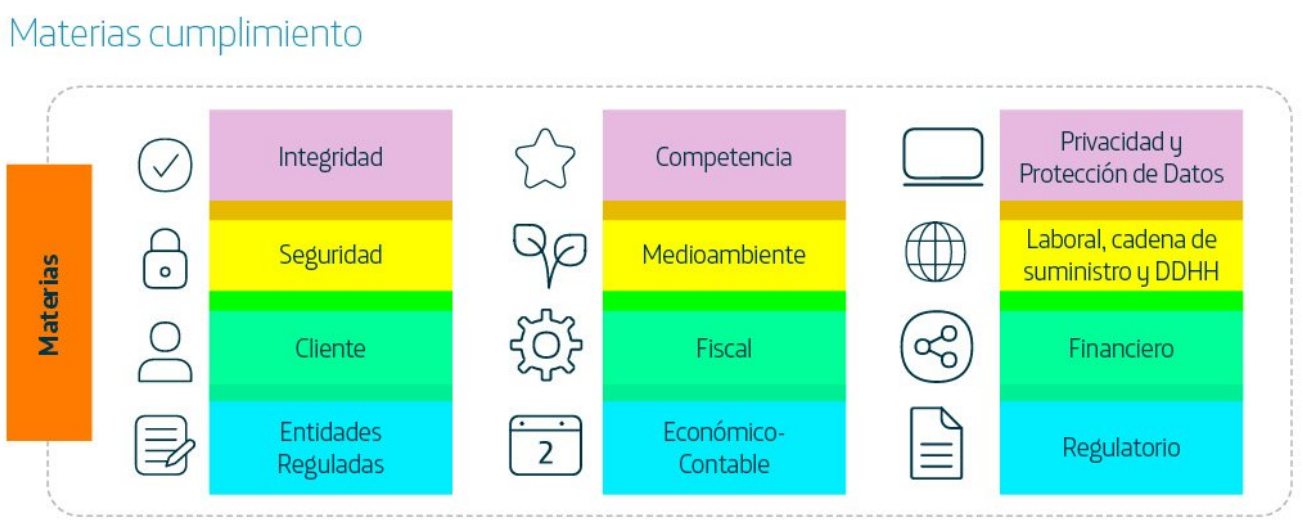
Comunicación Responsable

- Política de Comunicación Responsable
- Código de Comunicación Responsable Movistar +
- Reglamento de Redes Sociales
- Protocolo de Actuación y Transparencia en la Gestión de Medios (aprobada en 2019)

2.8.3. Cumplimiento GRI 205-2

El área de Cumplimiento Global, y específicamente el Chief Compliance Officer del Grupo Telefónica, reporta directamente al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría y Control.

El punto de partida para la gestión en materia de Cumplimiento es la valoración de riesgos y la preservación de la integridad. Telefónica ha identificado las siguientes materias como especialmente relevantes desde el punto de vista de Cumplimiento.



"*Entidades Reguladas: se refiere al cumplimiento de la legislación aplicable a entidades de seguros y reaseguros y a las entidades gestoras de fondos de pensiones y fondos de inversión. Regulatorio: se refiere al cumplimiento de la regulación del sector de las TIC*".

En todas estas materias, la función de Cumplimiento se despliega en tres planos:

- **Control preventivo:** esta actividad tiene por objetivo generar una cultura de Cumplimiento, e implica, entre otras funciones, acciones de formación y concienciación en todas las materias, prevención penal, consultas relacionadas principalmente con la Política Anticorrupción del Grupo Telefónica y otras normativas internas que la desarrollan, protocolos de valoración de terceros, modelo preventivo de control, seguimiento normativo interno, etcétera.
- **Control reactivo:** protocolos de reacción ante indicios de posibles incumplimientos.
- **Respuesta:** mitigación de las consecuencias de un posible incumplimiento, diseño e implementación de planes de acción relacionados con la identificación de posibles causas raíz, y aplicación de medidas disciplinarias y de reconocimiento a empleados con un comportamiento ejemplar en materia de Cumplimiento.

En 2019 se ha lanzado una formación online en materia de prevención de **prácticas anti-competitivas.** Este curso, dirigido a todas las áreas de la Compañía, se ha llevado a cabo en los principales países donde estamos presentes, excepto en Alemania y Reino Unido, donde cuentan con formaciones específicas o relacionadas con esta materia.

Asimismo, el Grupo dispone de determinadas directrices relativas a la participación en organizaciones sectoriales y reuniones con competidores donde se establecen reglas claras que **aseguren el cumplimiento del Derecho de la Competencia en materia de intercambio y garantía de la confidencialidad de la información**. Lo anterior se complementa, en algunos países, con programas específicos de Cumplimiento en materia de competencia de acuerdo con legislación local (p. ej. en Chile).

Por lo que respecta a **blanqueo de capitales**, la Compañía dispone de controles en materia de pagos; por ejemplo, procedimientos de diligencia debida sobre proveedores y socios comerciales definidos desde un punto de vista de Cumplimiento, controles sobre pagos a determinados países calificados de alto riesgo, que se complementan con el cumplimiento de los requisitos establecidos, en su caso, en la legislación de cada país de forma específica y/o por alguna actividad que de forma específica requiera cumplir con determinada regulación en esta materia y/o por el tipo de sociedad o entidad de que se trate (al ser considerada la misma, por parte de dicha legislación local, sujeto obligado en esta materia). En particular, durante el año 2019, Telefónica, en su estrategia de mejora continua, ha venido reforzando la formalización de los controles correspondientes.

Dentro de la función preventiva del Programa de Cumplimiento del Grupo Telefónica, cabe destacar, por una parte, la existencia de canales que permiten a los empleados realizar consultas relacionadas con temas de Cumplimiento (principalmente consultas relativas a la aplicación de la Política Anticorrupción y otras normativas internas que la desarrollan) y, por otra parte, los protocolos de valoración de proveedores y socios comerciales desde el punto de vista de Cumplimiento, cuya implantación se realiza bajo un formato de mejora continua y paulatina de nuestro Programa de Cumplimiento.

Destaca también en 2019, en materia anticorrupción, la consolidación de normativas y herramientas relevantes en materia de integridad, en concreto en cuanto al relacionamiento con entidades públicas y en lo relativo a conflictos de interés.

2.8.4. Formación GRI 205-2, 412-2

La formación relativa a los Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos está dirigida a todos los empleados del Grupo Telefónica y es objeto de seguimiento específico por parte de la Oficina de Negocio Responsable. Dicha formación alcanzó, a fecha 31 de diciembre de 2019, 107.017, empleados formados lo que supone el 93,2% de la plantilla. Durante el periodo objeto de este informe fueron formados el 18% de los empleados de la plantilla a cierre de ejercicio. De este curso se han impartido, desde su lanzamiento un total de 214.034 horas, de las cuales, 40.950 horas corresponden al año 2019.

Asimismo, cabe destacar que, en materia anticorrupción, además de la formación de Principios de Negocio Responsable mencionada anteriormente, que incluye aspectos sobre anticorrupción como parte de su temática específica 'Gestión ética y responsable', existe otra formación (en formato presencial y online) a nivel Global sobre la *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA o ley de prácticas corruptas en el extranjero), que se viene implementando de manera progresiva desde 2017. Desde su lanzamiento, la formación FCPA se ha impartido, además de en Telefónica, S.A. y resto de unidades globales, en las operaciones y negocios de España, Brasil, México, Telxius (2017); Uruguay, Argentina, Nicaragua, Panamá, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Colombia, Perú, Chile, Ecuador (2018); Venezuela y Reino Unido (2019).

Además de la formación global mencionada, que trata específicamente sobre temas anticorrupción, hay que destacar la existencia, en la mayoría de los países en los que está presente el Grupo Telefónica, de otras formaciones específicas en esta materia (incluyendo aquellas relativas a la prevención penal): en algunos casos estas formaciones son presenciales y/o están dirigidas a determinados colectivos de empleados cuya actividad pueda presentar un riesgo potencial mayor. Cabe mencionar en este sentido la formación en materia de responsabilidad penal lanzada en España o en Perú, o la formación presencial impartida por terceros en parte del Grupo Telefónica sobre la nueva normativa interna que regula la relación de los empleados del Grupo con entidades públicas.

Por último, durante el ejercicio 2019, en colaboración con terceros, el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. recibió una formación en materia anticorrupción que versaba sobre la FCPA, así como las normativas internas relativas a esta materia.

Tanto a continuación como al final del capítulo, se incluyen unas tablas ilustrativas de la formación anticorrupción en 2019.

Formación en Ética		TOTAL 2019
Número y porcentaje de empleados y directivos formados en anticorrupción (*)	29.749	26%
Número y porcentaje de los miembros del Consejo de Administración formados en anticorrupción	17	100%
Número y porcentaje de empleados y directivos formados en Principios de Negocio Responsable y DDHH desde lanzamiento	107.017	93,2%
Horas formación en Negocio Responsable y DDHH empleados y directivos desde su lanzamiento		**214.034**

(*) La formación en materia de anticorrupción del Grupo Telefónica comprende: el curso de Principios de Negocio Responsable, el curso sobre la FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) y otros cursos locales en materia anticorrupción y prevención penal.

Por último, tal y como se explica en otros apartados del presente informe, se ha impartido también formación específica en otras materias distintas de la integridad, pero que, a efectos del Programa de Cumplimiento del Grupo Telefónica, son relevantes desde el punto de vista de Cumplimiento; algunos ejemplos serían la formación en seguridad digital, derecho de la competencia o privacidad

La formación se refuerza asimismo con intensas campañas de comunicación, concienciación y sensibilización interna, abordando diferentes materias, como conflicto de interés, regalos e invitaciones, compras responsables, medioambiente, privacidad, promesa cliente, etcétera.

2.8.5. Mecanismos de reclamación y remedio: canales de consulta y denuncia GRI 102-17, 102-17, 205-3, 406-1

Empleados: canal de denuncias

Todos los empleados tienen a su disposición un canal de denuncias a través del cual pueden comunicar cualquier información sobre la existencia de una posible irregularidad, o un acto contrario a la legalidad o a las normas internas. Se incluyen 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 Estados Unidos y otros requerimientos en este sentido.

El canal de denuncias se rige por los principios de confidencialidad, respeto y fundamento y ha sido diseñado para que el denunciante que lo desee pueda comunicarse de manera anónima.

Por medio del canal de denuncias se recibieron en el ejercicio 2019 un total de 1.222 denuncias. Como resultado de las investigaciones durante dicho ejercicio, 465 denuncias resultaron fundadas (en la imagen a continuación se muestran las categorías). De las investigaciones cerradas, cabe concluir que hubo dos casos por discriminación y ningún caso por corrupción. Entre las medidas adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas, hubo 140 extinciones del contrato de trabajo.

De acuerdo con nuestra política de tolerancia cero ante la corrupción, el soborno y la discriminación, Telefónica cuenta con controles específicos para la detección y subsanación de los posibles casos. Esto se materializa en la adopción de medidas disciplinarias y/o terminaciones de contrato.

	2018
Naturaleza denuncias fundadas	**% sobre total denuncias fundadas**
Incumplimiento Normativo/ Contractual/Legal	6%
Fraude	36%
Acoso	6%
Conflicto de Intereses	5%
Privacidad / Seguridad de la Información	4%
Condiciones Laborales y Conflictos en el Entorno Laboral	39%
Otros	4%
Total	**404**

	2019
Naturaleza denuncias fundadas	**% sobre total denuncias fundadas**
Incumplimiento Normativo	8%
Fraude	28%
Acoso laboral/sexual, y/o discriminación	6%
Conflicto de Intereses	4%
Privacidad / Seguridad de la Información	2%
Conducta Inadecuada y Otros Conflictos en el Entorno Laboral	43%
Otros	9%
Total	**465**

	2018	2019
Denuncias recibidas	912	1.222
Denuncias recibidas fundadas	404	465
Medidas de terminación del contrato de trabajo adoptadas como consecuencia de las denuncias recibidas fundadas	167	140
Casos confirmados de corrupción	1	0
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptadas en relación con casos de corrupción confirmados	1	0
Casos de discriminación detectados	1	2
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptadas en relación con casos de discriminación confirmados	1	2

Grupos de interés: Canal de Negocio Responsable

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 2019 recibimos 58 consultas, de las cuales han sido resueltas y cerradas 50, divididas en las siguientes temáticas:



En las materias de libertad de expresión, derechos del niño y otros derechos humanos, diversidad y gestión del talento e innovación sostenible no se ha recibido ninguna comunicación.

2.8.6. Control Interno GRI 205-1

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 2019, Auditoría Interna emitió 561 informes a nivel global, divididos en las siguientes categorías:



2.8.7. Neutralidad Política

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, por medio de participación en entidades sectoriales o personas que ejerzan actividades de representación. Estamos inscritos de manera voluntaria en el Registro de Transparenciade la Unión Europea y en el Registro de Grupos de Interés de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia).

2.8.8. Comunicación Responsable

Siguiendo con nuestros Principios de Negocio Responsable y como empresa de tecnología, información y comunicación, promovemos la libertad de expresión, el pluralismo, la diversidad y asumimos los compromisos de información veraz, educación e inclusión. Como compañía que no sólo se dedica a facilitar la comunicación, sino también a generar contenidos de entretenimiento, culturales, deportivos, publicitarios y de otro tipo que pueden generar impacto e influencia en la sociedad, asumimos nuestra responsabilidad en promover una comunicación responsable, ética y de calidad a través de nuestra Política de Comunicación Responsable. Dicha Política define unas pautas generales de actuación para cuando nos comunicamos con nuestros clientes; cuando lo hacemos hacia otros grupos de interés; cuando hacemos uso de nuestras redes sociales; cuando generamos contenidos; cuando generamos nuestra publicidad y cuando emitimos la de terceros. Como novedad de este año 2019 se ha creado un **Comité de Crisis Reputacionales** en caso de un posible impacto reputacional negativo.

Asimismo, y en esta línea, durante 2019 desarrollamos esta política en Movistar+ como plataforma de Televisión de Telefónica mediante un código de comunicación responsable. Este código se rige por los mismos principios que la normativa global, pero siendo adaptados en el marco de su actividad de adquisición, producción y distribución de contenidos.



2.8.9. Hitos 2019 y retos 2020 GRI 205-2

Hitos:

En 2019 alcanzamos el 100% de cumplimiento en la siguiente meta fijada:

- Implantación de la Política de Comunicación Responsable

Además, hemos alcanzado los siguientes hitos:

- 100% de los miembros Consejo de Administración formado en Anticorrupción.
- 26% de empleados formados en anticorrupción durante 2019.

Retos:

- Aumento del porcentaje del cumplimiento del curso de Principios de Negocio Responsable.
- Planes de acción para comunicaciones más frecuentes en el Canal de Negocio Responsable.

Canal de Negocio Responsable	2018	2019
Comunicación Responsable	0	1
Integridad	0	3
Medio Ambiente	15	36
Cadena de Suministro	1	4
Privacidad	3	6
Accesibilidad	3	4
Innovación Sostenible	0	2
Otros Derechos Humanos	0	0
Derechos del Niño	0	0
Libertad de Expresión	0	0
Diversidad y Gestión del Talento	0	0
Otros	0	4

Número de empleados formados durante 2019 en anticorrupción por categoría profesional:

País	Directivos	Mandos Intermedios	Resto de Plantilla	Total
Argentina	7	194	1.681	1.882
Brasil	6	371	8.004	8.381
Chile	1	110	938	1.049
Colombia	5	111	2.039	2.155
Ecuador	11	21	200	232
España	10	82	1.855	1.947
Alemania	45	729	6.935	7.709
México	1	42	518	561
Perú	13	276	2.295	2.584
Reino Unido	39	174	507	720
Uruguay		13	90	103
Venezuela	4	46	301	351
Unidades Globales	33	276	1.766	2.075
Total General	175	2.445	27.129	29.749

Porcentaje de empleados formados durante 2019 por categoría profesional:

País	Directivos	Mandos Intermedios	Resto de Plantilla	Total %
Argentina	17%	13%	13%	13%
Brasil	5%	11%	26%	25%
Chile	6%	23%	29%	28%
Colombia	16%	22%	41%	40%
Ecuador	100%	9%	24%	22%
España	7%	4%	9%	9%
Alemania	80%	88%	98%	97%
México	6%	11%	38%	32%
Perú	38%	57%	58%	58%
Reino Unido	87%	12%	9%	10%
Uruguay	0%	14%	18%	17%
Venezuela	17%	13%	21%	20%
Unidades Globales	11%	11%	33%	25%
Total General	20%	17%	28%	26%

2.9. Los proveedores, nuestros aliados GRI 204-1,308-1, 308-2

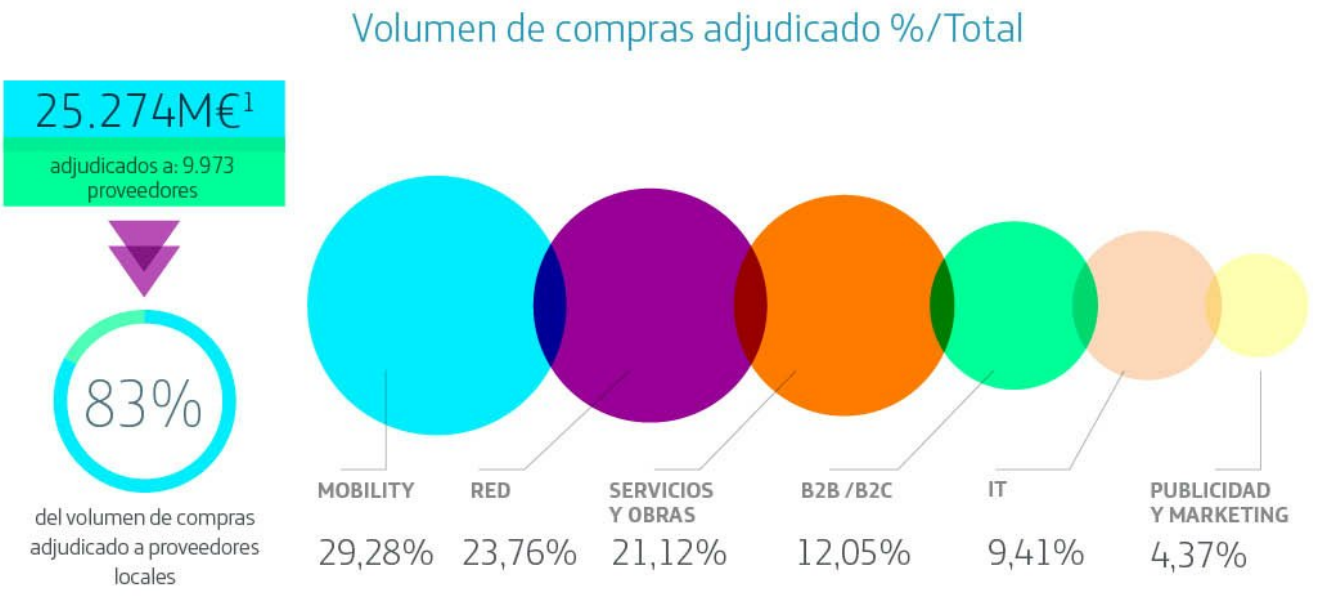
2.9.1. Un modelo de compras sostenible

GRI 103, 102-9, 204-1, 408-1, 409-1

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. Nuestros proveedores tienen disponible toda la información a través de nuestro Portal de Proveedores (https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/proveedores).

Impacto de nuestra actividad en la sociedad



(1) Acuerdos negociados en Compras con impacto en 2019.

Digitalización de nuestros procesos, aportando mayor eficiencia, integridad y trazabilidad

- Recibimos 1.517.400 facturas emitidas electrónicamente (aumento del 8% respecto a 2018).
- Firmamos digitalmente 1.565 contratos y 4.236 cartas de adjudicación.
- Formamos a 5.115 proveedores en la gestión de negociaciones, pedidos y facturas electrónicas.
- 999.406 pedidos electrónicos enviados a nuestros proveedores.

El compromiso con la sostenibilidad está presente en todo el proceso de relación con nuestros proveedores y desarrollado a través de nuestro modelo de gestión sostenible. Así mismo, forma parte de nuestro Plan de Negocio Responsable aprobado por el Consejo de Administración y cuya implementación es supervisada por la Comisión de Sostenibilidad y Calidad.

Dentro de nuestro modelo de gestión sostenible ponemos especial atención en aquellos temas asociados a la cadena de suministro con alto impacto social, medioambiental y relevantes tanto para el sector como para la estrategia de la Compañía, destacando:

Principales aspectos de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro

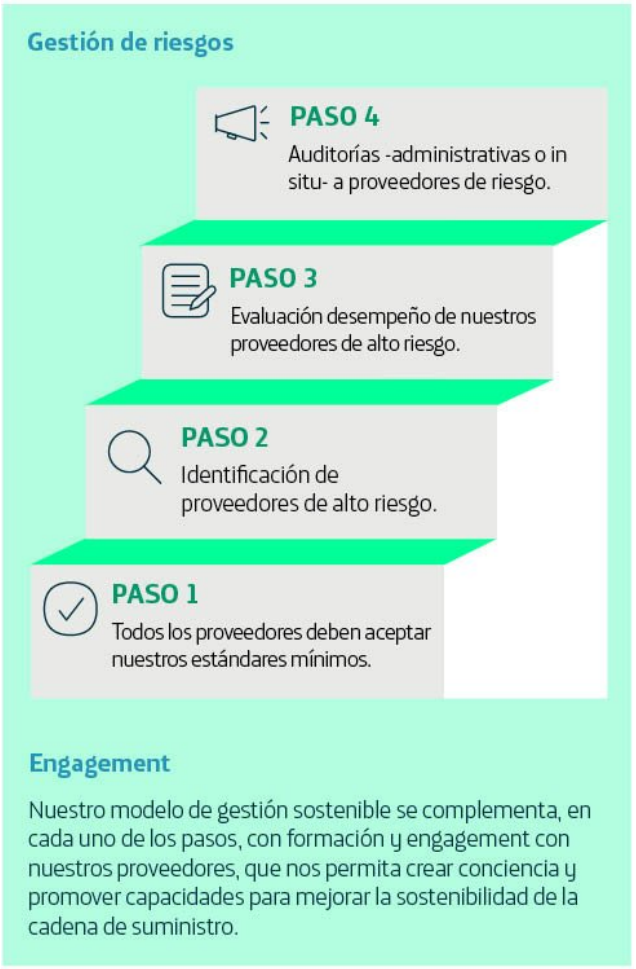
Aspecto	Nuestro enfoque	Más información de cómo lo gestionamos en:
Erradicación del Trabajo Infantil/ Forzoso	Contribuimos a su erradicación a través de proyectos específicos enfocados en la protección de los Derechos Humanos de los Menores (por ejemplo, auditorías en situ a proveedores de riesgo).	2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos & 2.10. Derechos Humanos
Privacidad y Protección de datos	Trabajamos con nuestros proveedores, con especial foco en aquellos que tienen acceso a datos de nuestros clientes, para garantizar el cumplimento de la normativa aplicable.	2.7. Privacidad y Seguridad
Seguridad y Salud en el Trabajo	Fomentamos las mejores prácticas en materia de seguridad y salud entre nuestros proveedores, con el fin común de lograr #cerosiniestralidad.	2.5.8. Engagement con nuestros proveedores
Gestión de Residuos	Trabajamos de la mano de nuestros proveedores en la digitalización de la gestión de nuestros residuos, con el fin de mejorar su trazabilidad y aprovechar las oportunidades de la economía circular.	2.3.3. Economía circular
Emisiones de CO_2 - Alcance 3	Trabajamos en la gestión de las emisiones en nuestra cadena de suministro, tanto a nivel global como a nivel local.	2.9.3. Promovemos la colaboración y el engagement & 2.3.2. Energía y cambio climático
Minerales de zonas en conflicto	Trabajamos para reforzar el control que se lleva a cabo sobre el uso de este tipo de minerales en toda nuestra cadena de valor.	2.9.3. Promovemos la colaboración y el engagement

Todos estos aspectos forman parte de los Criterios Mínimos de Negocio Responsable recogidos en nuestra Política de sostenibilidad en la cadena de suministro, los cuales requerimos que cumplan nuestros proveedores y están integrados en cada una de las fases de nuestro modelo de gestión sostenible de la cadena de suministro.

Establecemos con los proveedores y socios 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 once 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 relación de confianza con nuestros proveedores:

Nuestro enfoque: gestión sostenible de la cadena de suministro



2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos

GRI 103, 102-9, 204-1, 308-1, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

Paso 1. Estándares mínimos que 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**.

Así, todo proveedor de Telefónica debe aceptar en su registro y/o renovación en el Portal del Proveedor:

- Política de sostenibilidad en la cadena de suministro.
- Condiciones generales para el suministro de bienes y servicios.
- Política anticorrupción (Certificado).

La aceptación previa de estas condiciones mínimas hace que los proveedores adjudicatarios sean evaluados en relación con los impactos sociales y ambientales recogidos en nuestra normativa.

A comienzos del 2020, nuestro Consejo de Administración aprobó una nueva Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, en la que se han actualizado los Criterios Mínimos de Negocio Responsable que deben cumplir todos nuestros proveedores y trasladarlos a su propia cadena de suministro. En esta versión, hemos incorporado nuevos aspectos relevantes o reforzado alguno de los ya existentes -sobre derechos humanos, violencia y acoso en el trabajo, uso de gases refrigerantes y de plásticos de un solo uso, diversidad y no discriminación, libertad de expresión, etc.-.

RESUMEN DE NUESTROS CRITERIOS MÍNIMOS DE NEGOCIO RESPONSABLE

- Cero corrupción y conflictos de interés.
- Respeto por los derechos humanos.
- Cero trabajo infantil.
- Trato justo para empleados.
- Libertad de asociación.
- Tolerancia cero al trabajo forzado.
- Diversidad, igualdad de género y no discriminación.
- Tolerancia cero a la violencia y acoso en el trabajo.
- Seguridad y salud.
- Mínimo impacto ambiental.
- Gestión de residuos.
- Plásticos de un solo uso.
- Gestión y reducción de sustancias peligrosas.
- Menos emisiones.
- Ecoeficiencia.
- Suministro responsable de minerales.
- Privacidad, confidencialidad de la información, libertad de expresión e Inteligencia Artificial.
- Gestión de la Cadena de Suministro.

Paso 2. Identificación de proveedores de riesgo

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 para analizar el **riesgo global de sostenibilidad**:

- Primer criterio: una primera valoración del posible nivel de riesgo, del(os) producto(s)/servicio(s) suministrado(s) basándonos en **los siguientes aspectos específicos de Sostenibilidad en nuestra cadena de suministro,** recogidos en nuestros **Criterios Mínimos de Negocio Responsable:** condiciones laborales, seguridad y salud, medioambientales, derechos humanos (trabajo infantil/forzado), minerales de zonas en conflicto, privacidad y protección de datos, y promesa cliente.

- Segundo criterio: a continuación se realiza un análisis del posible riesgo teniendo en cuenta la **procedencia del servicio o producto** (y sus componentes).

- Tercer criterio: por último, evaluamos el potencial **impacto reputacional sobre Telefónica,** de materializarse los riesgos analizados**.**

Teniendo en cuenta este análisis de riesgo global, contamos con **1.969 proveedores** que nos suministran productos o servicios identificados como de **posible riesgo alto** en el ámbito **de la sostenibilidad**.

Si focalizamos nuestro análisis de **riesgo centrándonos en la evaluación de impactos específicos ambientales o sociales**, dado el producto o servicio que nos suministran, contamos con 3.147 proveedores con impactos ambientales negativos significativos y 2.207 proveedores con impactos sociales negativos -potenciales o reales-.

Paso 3. Evaluación desempeño de nuestros proveedores

En el siguiente paso, llevamos a cabo el control de los posibles riesgos asociados a nuestros proveedores con posible riesgo alto 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:

EcoVadis:

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 año, alcanzamos las 306 evaluaciones a grupos empresariales o proveedores locales (un 53% actualizaron su evaluación el año pasado). Teniendo en cuenta las diferentes filiales pertenecientes a dichos grupos empresariales evaluados, alcanzamos un total de **1.131 proveedores evaluados** sobre aspectos de **Sostenibilidad** (el 57% de los proveedores de riesgo identificados en nuestro análisis de riesgo global).

Indicadores clave de nuestras evaluaciones:

- **97 proveedores (grupos empresariales)** con **planes de acciones correctivas**, con un total de 1.089 acciones - un 75% de ellas completadas a fecha de publicación de este informe-.

- **82%** disponen de **políticas de anticorrupción** y **soborno**.

- **55%** reportan **indicadores** sobre **seguridad y salud**.

- **59%** tienen la **certificación ISO 14001** en gestión ambiental.

- **69%** informan del **uso de energía** o las **emisiones de GEI**.

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 de manera puntual tanto en el proceso de registro del proveedor como en la renovación anual de los ya existentes. Y, con carácter general, se realiza un *screaning* de ambas plataformas cada siete días. 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.

Si un proveedor no alcanza -en EcoVadis o en el servicio Dow Jones Risk &Compliance- 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 se suspenden las relaciones con el proveedor hasta que demuestre que ha corregido la situación, tal y como está recogido en las condiciones subscritas por ambas partes. A cierre de este informe, **15 proveedores** estaban **bloqueados** en nuestra base de datos, 7 por motivos de **incumplimiento de aspectos éticos y 8 por aspectos de sostenibilidad** (el 100% de los proveedores identificados -ya sea por motivos sociales o ambientales- que aún no han subsanado la situación o no han mostrado su compromiso para implantar los planes de mejora que garanticen el cumplimiento de nuestros estándares).

Paso 4. Auditorías a proveedores de riesgo

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.

Estas auditorías se completan con los diferentes planes de mejora acordados con el 100% de los proveedores que no cumplan con alguno de los aspectos que puedan suponer un impacto social o ambiental negativo.

En 2019, realizamos **18.359 auditorías administrativas** o **in situ**. Dado los resultados obtenidos en estas auditorías, a cierre de año, teníamos **687 proveedores con planes de mejora** - el 7% de los adjudicados-.

Como se recoge en la siguiente tabla, nuestras auditorías nos permiten verificar el nivel de cumplimiento de nuestros proveedores de riesgo en los diferentes aspectos de sostenibilidad que les exigimos, incluido el respeto por los derechos humanos.

Tipo de proveedor	Región/País	Auditorías y planes de mejora	Aspectos de riesgo auditados: Éticos	Laborales	Seguridad y Salud	Gestión Cadena de Suministro	Derechos Humanos -Trabajo Infantil y Forzoso-	Minerales de zonas en conflicto	Medio-ambientales	Seguridad, Privacidad y PdD
PROGRAMA ALIADOS Empresas colaboradoras intensivas de mano de obra.	8 Países en Latinoamérica[1] y España.	**LOCALES** • **6.570** auditorías administrativas. • **10.141** auditorías *in situ*. • **310** proveedores con planes de mejora.		✓	✓		✓			
		CORPORATIVAS • **112** auditorías *in situ*. • **170** proveedores con planes de mejora.[2]	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
INICIATIVA JAC Centros de fabricación del sector TIC.	16 Países en Asia Latinoamérica y Este de Europa.	• **66** auditorías *in situ* -el **71%** a proveedores TIER 2 o 3. • **66** proveedores con planes de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
TELEFÓNICA REINO UNIDO Proveedores de Red, Servicios y obras.	En diferentes países.	• **10** auditorías administrativas. • **10** proveedores con planes de mejora.							✓	
		• **1.191** auditorías *in situ*. • **1** proveedor con planes de mejora.			✓					
		• **28** auditorías *in situ*. • **30** proveedores con planes de mejora.								✓
		• **4** auditorías *in situ*. • **30** proveedores con planes de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
TELEFÓNICA BRASIL Por riesgo asociado al producto o servicio.	Brasil	• **178** auditorías administrativas. • **44** proveedores con planes de mejora.							✓	
		• **54** auditorías *in situ*. • **53** proveedores con planes de mejora.								✓
TELEFÓNICA VENEZUELA Por riesgo asociado al producto o servicio.	Venezuela	• **2** auditorías *in situ*. • **2** proveedores con planes de mejora.			✓					

	Sociales	Medio-ambientales
Total auditorías por aspecto	18.089	373
Proveedores con planes de mejora	559	296

(1) Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú y Venezuela.
(2) Se incluyen también aquellos proveedores auditados en 2018 con planes de mejora abiertos a cierre del ejercicio.

Detalle de las auditorías JAC (fabricantes):

Un año más, colaboramos para promover el mayor número de auditorías en centros de fabricación del sector TIC, a través de la iniciativa sectorial Joint Audit Cooperation. Durante el 2019, se realizaron 104 auditorías -de las cuales 66 fueron a proveedores de Telefónica y/o fabricantes en la cadena de suministro de éstos-. Con todos ellos se establecen los correspondientes planes de mejora para subsanar los riesgos identificados.

Teniendo en cuenta los posibles impactos -sociales o medioambientales- de los riesgos identificados:

- Los impactos sociales más significativos se concentran principalmente en temas laborales relacionados con las horas de trabajo y días de descanso, y aspectos de seguridad y salud relacionados con las salidas y luces de emergencias y los equipos de protección personal.
- Y los impactos medioambientales en la gestión de sustancias peligrosas y residuos, y la reducción de las emisiones GEI.

Detalle de las auditorías corporativas dentro del programa Aliados (servicios intensivos en mano de obra):

Mantenemos la exigencia de nuestros estándares e incorporamos más proveedores a nuestro proceso de auditoría promovido a nivel corporativo dentro del programa Aliados, en nueve países (un total de 112 proveedores intensivos en mano de obra). Alcanzamos un nivel de cumplimiento general del 85% (+4% respecto a 2018) detectándose mejoras en la mayoría de las disciplinas auditadas. Esta tendencia creciente 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 que nos suministran. Un año más, no se detectan cambios significativos en la distribución de los riesgos detectados, siendo la sección de Seguridad y Salud la que presenta más riesgos.

Algunos de los riesgos más comunes han sido detectados en:

- La vinculación y administración de personal, el proceso de inducción, formación y clima laboral, así como en el de accesibilidad.
- 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 el sistema de gestión ambiental y en la gestión de residuos.

Teniendo en cuenta los posibles impactos -sociales o medioambientales[1]- de los riesgos identificados:

- Los impactos sociales más significativos se concentran principalmente en las secciones de higiene y seguridad industrial, implementación y operación del sistema de gestión, y verificación.
- Y los impactos medioambientales en la sección de ruido.

RESULTADOS AUDITORÍAS CORPORATIVAS
Puntuación promedio obtenida por los proveedores según temática (en % de cumplimiento)

	2017	2018	2019
Principios de Negocio Responsable	72%	75%	83%
Recursos Humanos	86%	87%	89%
Seguridad y Salud	78%	82%	87%
Medio Ambiente	79%	83%	83%

[1]Son considerados impactos significativos -sociales o medioambientales- las no conformidades críticas identificadas durante las auditorías en cada uno de los ámbitos.

2.9.3. Promovemos la colaboración y el 'engagement' GRI 102-9

Nos esforzamos por conocer la relevancia de los asuntos materiales para nuestros proveedores, así como su percepción sobre el desempeño de Telefónica en relación a dichos asuntos (para más información ver capítulo 1.3. Materialidad).

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. A nivel global, lanzamos un nuevo programa de colaboración sobre cambio climático con los proveedores clave, con el fin de comprender el estado de sus estrategias climáticas y ayudarles a establecer objetivos más ambiciosos de reducción de emisiones. A nivel local, en Reino Unido, en nuestras principales adjudicaciones continuamos solicitando a nuestros proveedores programas de reducción de carbono acordados por contrato o planes para establecerlos. El trabajo llevado a cabo en 2019 ha dado lugar como resultado 55 programas completos o en curso (acordados por contrato) y 4 en desarrollo.

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.

Joint Audit Cooperation (JAC)

Participamos en la iniciativa sectorial *Joint Audit Cooperation*, junto con otras 16 operadoras de telecomunicaciones. Aunamos esfuerzos para verificar, evaluar y desarrollar la implementación de estándares de sostenibilidad (con foco en las condiciones laborales, medioambientales, derechos humanos 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 2019 destacan:

- **JAC Academy.** Por tercer año consecutivo, ofrecemos junto con Orange, Vodafone y Deutsche Telecom sesiones de capacitación a los empleados de nuestros proveedores. En ellas promovemos nuestros estándares de auditoría de sostenibilidad y definición de indicadores, que les permita medir y hacer seguimiento del desempeño de su propia cadena de suministro. En 2019, formamos a empleados de 4 proveedores comunes, que realizaron 20 auditorías teniendo en cuenta los criterios aplicados por JAC.

- **Feedback directo de los empleados de nuestros proveedores**. Con la colaboración de Elevate, invitamos a los empleados de proveedores comunes en China y Colombia 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, acoso, discriminación, trato y relación con su jefe directo, horas extras, tratamiento de materiales químicos, etc. Durante 2019, se realizaron encuestas en 20 fábricas, obteniendo respuesta de más de 25.518 empleados de dichos proveedores.

Minerales de zonas en conflicto

A pesar de no tener 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.

1. **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.

2. **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.

   - **84%** dispone de una **política sobre minerales en conflicto**.

   - **79%** implementa **acciones para identificar o mitigar los riesgos**.

   - **52%** 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.

3. **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).

4. **Reclamaciones**
   Disponemos del Canal de Negocio Responsable a través del cual, nuestros Grupos de Interés pueden consultarnos o remitir reclamaciones al respecto.

5. **Información**
   Informamos sobre la debida diligencia de la Cadena de Suministro.

Formación y Comunicación

6.090 cursos presenciales y **384.031 online** que contaron con más de **540.291 participantes** de las empresas Aliadas en Latinoamérica.

Durante el pasado año, mantuvimos la formación presencial u online (SuccessFactors, Academia Movistar, ICampus, etcétera) 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, etcétera).

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 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 este 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:

- *Workshop* en Colombia para Aliados, donde asistieron más de 70 personas en representación de 31 empresas Aliadas y agentes comerciales de diferentes ciudades del país. En él se trataron aspectos con la prevención de riesgos laborales, la

diversidad -igualdad de género, la confianza digital y los derechos humanos.

- 10º *Workshop* Global de Energía y Cambio Climático (celebrado en Sevilla, España), un punto de encuentro anual entre los líderes de la transformación energética en Telefónica y 32 socios tecnológicos que forman parte de nuestra Cadena de Suministro. En esta edición se congregaron más de 250 personas para repasar los objetivos en materia de cambio climático de la Compañía y se entregaron un año más los *Energy Efficiency and Climate Awards* reconociendo a nuestro mejor *partner* del año (ver capítulo de 'Energía y cambio climático').
- El 2º Foro sobre Prevención de Riesgos Laborales del área de Operaciones de Telefónica España, con la participación de los principales proveedores y algunas de sus subcontratas de los contratos de Bucle, O+M e Ingeniería. En él se puso en valor el compromiso y esfuerzo de nuestras empresas colaboradoras que, a través de intensificar su esfuerzo preventivo, han permitido mejorar el índice de frecuencia de accidentes con respecto al año anterior (bajando hasta 2,32, frente a 2,82 en 2018) y cumplir con el objetivo común de trabajar para lograr #cerosiniestralidad durante el año. Además, como reconocimiento a la empresa con mejores resultados, en 2019 otorgamos el 1er Premio a la Excelencia Preventiva.
- Como integrantes de la iniciativa sectorial Joint Audit Cooperation (JAC) participamos en el 8th CSR Forum (celebrado en Shenzhen, China), donde se reunieron más de 260 profesionales de la sostenibilidad y las compras de los principales operadores de telecomunicaciones, proveedores del sector TIC, instituciones de RSC, ONG e investigadores. En este foro, cada año JAC otorga dos reconocimientos a las empresas que: (i) han demostrado el más alto compromiso de liderazgo, innovación y logro de resultados en relación al bienestar de sus trabajadores y (ii) han participado activamente en la campaña de auditorías y han logrado mejorar cerrando las acciones correctivas en el tiempo establecido.
- *Workshop* en Reino Unido con proveedores de accesorios, para revisar y establecer el mejor enfoque para reducir el uso de plásticos de un solo uso (con especial foco en los productos suministrados con marca O2).

Resumen de indicadores clave

	Indicadores	2018	2019
Actividad	Volumen compras adjudicado	25.805M	25.274M
	Proveedores adjudicatarios	10.552	9.973
	% Compras adjudicado localmente	81%	83%
Digitalización	Contratos firmados digitalmente	1.522	1.565
	Cartas de adjudicación firmadas digitalmente	4.674	4.236
	Pedidos electrónicos enviados a proveedores	n.a.	999.406
Ética y Cumplimiento	Proveedores de riesgo de sostenibilidad identificados en nuestro análisis (aspectos específicos medioambientales)	3.203	3.147
	Proveedores de riesgo de sostenibilidad identificados en nuestro análisis (aspectos específicos sociales)	2.024	2.207
	Proveedores de riesgo de sostenibilidad identificados en nuestro análisis global	1.891	1.969
	Proveedores de riesgo evaluados sobre aspectos de sostenibilidad en EcoVadis	910	1.131
	% Proveedores evaluados Dow Jones Risk & Compliance	100%	100%
	Proveedores bloqueados por motivos de incumplimiento de aspectos éticos (Dow Jones Risk & Compliance)	17	7
	Proveedores bloqueados por motivos de incumplimiento de aspectos de sostenibilidad (EcoVadis)	2	8
	Proveedores bloqueados por motivos de incumplimiento de aspectos éticos o de sostenibilidad	19	15
	Total auditorías a proveedores de riesgo	18.951(*)	18.359
	Proveedores de riesgo con planes de mejora	811	687

(*) El dato de 2018 se ha recalculado este año, sin considerar las evaluaciones a proveedores.

2.9.4. Hitos 2019 y Retos 2020

HITOS 2019

El año pasado alcanzamos el 100% de cumplimiento en cada una de las siguientes metas fijadas:

- Ampliación del alcance del proceso de evaluación de EcoVadis, incluyendo a 1.131 proveedores de riesgo (incluidas las diferentes filiales asociadas a las evaluaciones con alcance a nivel de Grupo).
- Reducimos un 24,6% las emisiones de CO2 de nuestra cadena suministro por euro comprado, respecto a 2016.
- 104 empresas del sector TIC auditadas en 2019 y formados auditores internos de 4 de nuestros proveedores, a través de la iniciativa sectorial JAC.
- Nos apoyamos en diferentes iniciativas de engagement - internas y externas- dirigidas a proveedores bajo el marco del programa Aliados, para sensibilizar e involucrar a los responsables de contratos internos en la gestión de terceros (un ejemplo de ello es la formación impartida en España internamente a responsables en Global Business Units).

RETOS 2020

- Mejorar la automatización del proceso de selección de proveedores de riesgo a cumplimentar su evaluación en EcoVadis, incorporándolo en el proceso de registro y/o renovación del proveedor en la plataforma de Compras.
- Promover auditorías a proveedores de los niveles 2, 3, etcétera, en la Cadena de Suministro del sector TIC, a través de la cooperación con proveedores directos bajo el marco de la iniciativa sectorial JAC.
- Mejorar el seguimiento y control de los procesos efectivos de debida diligencia que llevan a cabo nuestros proveedores de riesgo para garantizar la trazabilidad de los minerales procedentes de zonas en conflicto y/o con alto riesgo de vulneración de los derechos humanos.
- Seguir trabajando junto con nuestros proveedores claves en promover iniciativas sobre cambio climático, con el fin de reducir las emisiones de CO_2 en nuestra cadena de suministro un 30% por euro comprado a 2025 respecto a 2016.
- Trabajar con nuestros proveedores de riesgo en definir objetivos para indicadores clave en materia de seguridad, salud y bienestar (reto pospuesto para 2020, para su ajuste al alcance del nuevo plan de Compañía).

2.10. Derechos humanos GRI 406-1, 407-1

La tecnología de las comunicaciones es a menudo la base para el disfrute real de los derechos humanos, permitiendo el acceso a la información o el intercambio de ideas, lo que a su vez promueve el conocimiento, crea oportunidades y fomenta el desarrollo, tanto a nivel individual como a nivel social. Sin embargo, como cualquier otro sector empresarial, la industria de las telecomunicaciones no es inmune a posibles violaciones de los derechos humanos a lo largo de su cadena de valor.

Por lo tanto, reconocemos nuestra responsabilidad de respetar y promover los derechos humanos, tal y como se recoge en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos. Esta responsabilidad está detallada en nuestros Principios de Negocio Responsable en general y en nuestra Política Global de derechos humanos en particular. De estos compromisos se derivan diversas políticas y procedimientos internos con el fin de garantizar el respeto de los derechos humanos en toda nuestra cadena de valor.

Derechos Humanos en la Cadena de Valor



2.10.1. La gobernanza de Telefónica en materia de derechos humanos

Nuestras actividades en materia de derechos humanos se definen e implementan a través del Plan de Negocio Responsable, que establece la estrategia y los objetivos de sostenibilidad de la empresa, y que es aprobado directamente por el Consejo de Administración. Nuestra política de derechos humanos y nuestro proceso de debida diligencia forman parte integral del Plan de Negocio Responsable (ver capítulo 2.2. Gobernanza de la Sostenibilidad)



Este modelo de gobernanza, encabezado por el Consejo de Administración y la Oficina de Negocio Responsable en la que participan todos los departamentos pertinentes, tiene como objetivo garantizar que nuestro compromiso con los derechos humanos se incorpore a las actividades rutinarias en todas las funciones y niveles de la empresa.

2.10.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia GRI 103, 412-1, 412-2, 412-3

De acuerdo con nuestra Política Global de Derechos Humanos, contamos con una debida diligencia en materia de derechos humanos para identificar, prevenir, mitigar y remediar los impactos (potenciales y reales) en los derechos humanos. Una parte integral de nuestra debida diligencia son las evaluaciones de impacto, que se llevan a cabo cada cuatro años a nivel global con la ayuda de expertos externos en derechos humanos y en estrecha consulta con nuestros grupos de interés (ver nuestra web sobre derechos humanos para obtener más información sobre la última evaluación de impacto a nivel global). El objetivo de estas evaluaciones de impacto es averiguar cómo nuestras actividades/relaciones comerciales y productos/servicios impactan en los derechos humanos existentes y, sobre esta base, identificar los asuntos de derechos humanos más relevantes para nuestra actividad empresarial. Se llevan a cabo evaluaciones adicionales y específicas sobre cualquier tema relevante del cual la evaluación de impacto haya detectado especial preocupación (ver la sección sobre evaluaciones de impacto específicas más adelante). Además, se llevan a cabo evaluaciones de impacto locales en los países en los que operamos para integrar el contexto local en la evaluación general. Todos estos resultados de nuestras evaluaciones de impacto forman la base para adaptar nuestras políticas/ procesos internos con vistas a prevenir, mitigar y/o remediar los posibles impactos sobre los derechos humanos.

Nuestro proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos se puede resumir en los siguientes cinco pasos:



Nuestra debida diligencia paso a paso

Pasos de debida diligencia	Hoja de Ruta	Actividades
1.Política	Aprobado en 2013 Actualizado en 2019	• Aprobado al más alto nivel por el Consejo de Administración • Define un modelo de gobernanza y responsabilidades claras • De acuerdo con estándares/normas internacionales en materia de derechos humanos • Abarca toda la cadena de valor • Disponible públicamente en varios idiomas • Comunicado interna y externamente • Implementación evaluada por parte de la Auditoría Interna
2. Evaluaciones de impacto	2013: 1ª Global y Evaluaciones locales en 17 países 2019: 2ª Global y Evaluaciones locales en cinco países (Alemania, Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador) Desde 2019 en curso: Evaluaciones locales en el resto de países (Chile, España, México, Perú, Reino Unido, Uruguay y Venezuela)	• Se lleva a cabo de forma regular (cada cuatro años), tanto a nivel global como local • Abarca negocio propio/relaciones comerciales y productos/servicios • Complementado por evaluaciones adicionales/específicas para los temas más destacados (ver evaluaciones específicas más adelante) • Realizado con expertos externos en materia de derechos humanos (BSR en 2013 y BHR en 2018) • En estrecha cooperación con grupos de interés a nivel global/local
3. Integración en procesos	Desde 2013 en curso	• Evaluaciones de impacto presentadas a la Oficina de Negocio Responsable para elaborar el Plan de Negocio Responsable • Resultados de las evaluaciones de impacto integradas en las políticas y los procesos internos. Unos ejemplos: – Formación obligatoria sobre derechos humanos para todos los empleados – Derechos humanos como 'riesgo básico' en el mapa de riesgos de la Compañía – Inclusión de cláusulas de derechos humanos en los contratos con terceros (proveedores, socios, etc...) y en acuerdos de inversión,*joint ventures*, fusiones y adquisiciones – Auditorías *in situ* de derechos humanos a proveedores (asuntos laborales, trabajo infantil/forzado,seguridad y salud, privacidad y seguridad) – Proceso de escalación en caso de una crisis relacionada con los derechos humanos (por ejemplo, en temas de privacidad/libertad de expresión) – Implementación de "Derechos Humanos por Diseño" (ver apartado abajo) – Adopción de nuevas políticas relacionadas con los derechos humanos * Principios de Inteligencia Artificial * Política de Comunicación Responsable * Código editorial de Movistar+ – Actualización de políticas/normativas para integrar/destacar temas de derechos humanos * Política de Privacidad * Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro * Reglamento de Peticiones por parte de Autoridades Competentes * Manual de Gestión de Crisis
4. Evaluación y reporte	Desde 2013 en curso	• Reporte anual al Consejo de Administración sobre la implementación del Plan de Negocio Responsable (que incluye derechos humanos) • Monitoreo continuo de riesgos relacionados con derechos humanos mediante su inclusión en el mapa de riesgos de la Compañía • Evaluación regular de nuestro desempeño en materia de derechos humanos mediante evaluaciones de impacto a nivel global/local • Reporte anual sobre desempeño en derechos humanos a través del Informe Integrado y del Informe de Transparencia • Información actualizada sobre desempeño en derechos humanos a través de nuestra web • Diálogo institucionalizado con grupos de interés a través de nuestro Stakeholder Panel • Participación en iniciativas multistakeholder como el UNGC, GNI, etcétera.
5. Mecanismos de reclamación y remedio	Desde 2013 en curso	• Canal de Negocio Responsable, que permite a los grupos de interés, de forma confidencial y anónima, plantear quejas o consultas (en varios idiomas) sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable (explícitamente también sobre derechos humanos). • Contamos con un Reglamento sobre el Canal (disponible públicamente) que garantiza un tratamiento uniforme, estipulando que las consultas deben ser respondidas y, siempre y cuando sea posible, soluciones/remedios dados en un plazo máximo de seis meses. • Las consultas del Canal de Negocio Responsable sirven para actualizar las políticas, procesos, etcétera en materia de derechos humanos.

2.10.3. Evaluaciones de impacto específicas

GRI 103, 416-1, 416-2

Como ya se ha mencionado, se llevan a cabo evaluaciones específicas/*deep dives* sobre los temas más relevantes identificados en nuestras evaluaciones de impacto. En 2019, estos incluyeron:

Inteligencia Artificial y derechos humanos

En octubre de 2018, nuestro Comité Ejecutivo adoptó nuestros Principios de Inteligencia Artificial. A través de estos principios, nos comprometemos a diseñar, desarrollar y usar la Inteligencia Artificial 1) de forma justa y no discriminatoria, 2) de manera transparente y explicable, 3) con las personas como prioridad, 4) con privacidad y seguridad desde el diseño y 5) con proveedores y socios que se comprometan con estas u otras normas éticas similares en materia de Inteligencia Artificial (IA). (Para más información sobre los Principios de Inteligencia Artificial, ver el capítulo de confianza digital).

Durante 2019, hemos estado trabajando en la implementación de estos principios en todas nuestras operaciones, centrándonos en tres pilares interrelacionados:

- **Formación**: Contamos con un curso de formación sobre Ética e Inteligencia Artificial para nuestros empleados, explicando a) cómo la Inteligencia Artificial, si se utiliza de forma inapropiada, puede tener un impacto negativo en la sociedad y en el medioambiente y b) qué pasos se deben tomar en la práctica para hacer frente a los posibles riesgos en materia de derechos humanos asociados con el uso de la Inteligencia Artificial.

- **Desde el diseño**: Los jefes de producto que compran, desarrollan y/o usan la Inteligencia Artificial deben llevar a cabo una autoevaluación del producto/servicio que están desarrollando ya en la fase de diseño a través de un cuestionario en línea. Esta autoevaluación cubre explícitamente los riesgos potenciales en materia de derechos humanos asociados con el uso de la Inteligencia Artificial.

- **Gobernanza**: Esta autoevaluación se integrará en un modelo de gobernanza de tres niveles: Si un jefe de producto (*nivel 1*) tiene dudas sobre el posible impacto adverso de un producto/servicio después de completar la autoevaluación, será dirigido automáticamente a los llamados *AI Champions* (*nivel 2*), un grupo de expertos predeterminados dentro de la empresa que, junto con el jefe de producto, intentan resolver el problema en cuestión. En caso de que este asunto resulte ser un riesgo potencial para la reputación de la empresa, el asunto se eleva a la Oficina de Negocios Responsable que reúne a todos los directores de departamento relevantes a nivel global (*nivel 3*).

Con este triple enfoque, tratamos de asegurar que los derechos humanos sean respetados siempre que se utilice la IA en y por Telefónica.

Despliegue de red y derechos humanos

Durante 2019 hemos desarrollado unas guías para el despliegue de red responsable. Estas guías fueron desarrolladas en estrecha colaboración con nuestros equipos locales en los diferentes países y establecen un conjunto de líneas de trabajo/recomendaciones concretas a seguir en las diferentes fases del despliegue de red.

Las líneas de trabajo para respetar los derechos humanos en las diferentes fases del despliegue de red son:

Justificación del despliegue:

Derechos humanos y la sociedad:
- Evaluación del proyecto desde la perspectiva de desarrollo y disminución de la brecha digital en zonas rurales.
- En proyectos de ampliación de red: análisis de la posible desigualdad en la calidad de servicio en la zona urbana y rural.
- Análisis y priorización de las Peticiones, Quejas y Reclamaciones (PQRs) repetitivas de clientes u otros colectivos para la detección de necesidades de ampliación de red de mayor relevancia.

Planificación

Derechos humanos y la sociedad:
- Necesidad de evaluaciones sociales/medioambientales en la selección de sitios para eliminar riesgos sociales.
- Aplicación del protocolo de relaciones con las comunidades locales/pueblos indígenas.

Derechos humanos y el medioambiente:
- Solicitud de la licencia ambiental y los procesos asociados para la gestión de riesgo ambiental.
- Realización de detallados estudios ambientales para evitar riesgos de falta de salvaguarda del terreno en el trazado de la ruta del despliegue.

Despliegue y operación de campo

Derechos humanos en el lugar de trabajo:
- Aplicación de los manuales relativos a trabajos en altura/en mar y proximidad a las instalaciones eléctricas para garantizar la salud y seguridad de los empleados.
- Aseguramiento de condiciones laborales óptimas y recursos dedicados a la consideración de las demandas de los empleados y negociación colectiva.

Derechos humanos y la cadena de suministro:
- Asegurar que los proveedores cumplan con los Criterios Mínimos de Negocio Responsable establecidos en la Política de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro del Grupo Telefónica.

Derechos humanos y el medioambiente:
- Gestionar posibles impactos negativos en el medioambiente relativos al consumo energético y de agua, a la biodiversidad, el ruido, el impacto visual y los campos electromagnéticos.

Operaciones de red y mantenimiento

Derechos humanos en el lugar de trabajo:
- Aplicación de los manuales relativos a trabajos en altura/en mar y proximidad a las instalaciones eléctricas para garantizar la salud y seguridad de los empleados.

Derechos humanos y la cadena de suministro:
- Asegurar que los proveedores cumplan con los criterios mínimos de negocio responsable establecidos en la Política de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro del Grupo Telefónica.

Derechos humanos y la sociedad:
- Mediciones e inspecciones periódicas para cumplir con los límites de exposición a campos electromagnéticos establecidos por los organismos internacionales.

Derechos humanos y el medioambiente:
- Mitigación y reducción de impactos medioambientales en la gestión de infraestructuras heredadas.

- Gestionar posibles impactos negativos en el medioambiente relativos tanto al consumo energético como al consumo de agua, a la biodiversidad, al ruido, al impacto visual y a los campos electromagnéticos.

Retirada

Derechos humanos y el medioambiente:
- Gestión de posibles impactos negativos en el medio ambiente relativos a la generación de residuos y abandono de redes.

Temas transversales
- Habilitación de canales de reclamación en todas las fases del proceso.

- Formación en derechos humanos de los profesionales en todas las fases del proceso.

- Diálogo continuo con las comunidades locales.

Para 2020 se han previsto medidas de sensibilización y capacitación para que todos los países integren estas guías cuando se despliegue la red. De esta manera buscamos minimizar los impactos negativos y maximizar los impactos positivos en los derechos humanos asociados con nuestras actividades de despliegue de redes.

Menores y derechos humanos

Durante el año 2019 hemos querido dar un paso más en los derechos del niño. Por esta razón, y basándonos en los *Derechos del Niño y Principios Empresariales* desarrollados por UNICEF (en colaboración con el Pacto Mundial y Save de Children), hemos utilizado su herramienta de autodiagnóstico *MO-CRIA* (*UNICEF Mobile Operator Child Rights Self-Impact Assessment Tool*) y hemos hecho una valoración del impacto de nuestra actividad en aspectos como el acceso a la información inadecuada; la protección de la privacidad, de la información y de la reputación personal y la afectación por productos y servicios; el marketing y publicidad inadecuados o condiciones de contratación que pueden atentar contra los derechos de los jóvenes trabajadores.

En base a las conclusiones de la autoevaluación, hemos podido confirmar un buen desempeño en cada uno de los aspectos evaluados. Sin embargo, se ha establecido un plan de mejora junto con UNICEF en el que se desarrollan medidas específicas que refuerzan nuestra gestión sobre los derechos de la infancia. Estas medidas están relacionadas, entre otras, con planes de formación específicos en derechos del niño, fortalecimiento de los procedimientos de verificación de edad en toda la cadena de valor, términos y condiciones adaptados al público infantil y adolescente en el caso de productos y servicios dirigidos a ellos, etcétera.

Además, publicamos un estudio (junto con la Universidad de Alcalá) sobre las tendencias actuales en el uso de la tecnología por parte de los menores y lo que pueden hacer las empresas de telecomunicaciones como Telefónica para minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades al respecto. Este estudio se publicará a principios de 2020 para iniciar un debate más amplio sobre el tema.

Foco: Derechos humanos desde el diseño

Evaluamos los posibles impactos en los derechos humanos de nuevos productos y servicios a través del enfoque 'derechos humanos desde el diseño', es decir, desde el inicio del diseño y/o comercialización de productos y servicios. Concretamente, los jefes de producto deben llevar a cabo una autoevaluación de nuevos productos y servicios a través de una herramienta en línea en la fase de diseño con el fin de identificar y abordar los posibles impactos en los derechos humanos ya en la fase de diseño. Los derechos humanos abordados en este cuestionario son, por ejemplo, privacidad, libertad de expresión, no-discriminación, Inteligencia Artificial, impacto en grupos vulnerables como los menores, etcétera. Si se identifican riesgos en materia de derechos humanos una vez finalizada la autoevaluación, el producto/servicio en cuestión se somete a un análisis más detallado con la ayuda de expertos en derechos humanos de la empresa, a fin de abordar los posibles efectos adversos sobre los derechos humanos en el desarrollo del producto/servicio en el futuro.

* El enfoque 'derechos humanos desde el diseño' forma parte de una iniciativa más amplia denominada *Responsibility by design* de Telefónica, que se desarrolla en la sección Promesa Cliente.

Foco: Privacidad, libertad de expresión e información

La libertad de expresión e información es una cuestión clave de derechos humanos para cualquier empresa de telecomunicación. Al igual que nuestros competidores, recibimos peticiones de autoridades competentes (es decir, Jueces y Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y demás administraciones u organismos gubernamentales a los que la ley faculta para realizar las peticiones) en relación con:

- la interceptación de las comunicaciones,
- acceso a metadatos asociados a las comunicaciones,
- bloqueo y restricción de contenidos y
- suspensiones geográficas o temporales de servicio.

Contamos con un Reglamento de peticiones por parte de las Autoridades Competentes (en adelante Reglamento) que establece un procedimiento uniforme para todas las empresas del Grupo sobre cómo evaluar y responder a estas peticiones. Este Reglamento garantiza el cumplimiento de las obligaciones legales frente a las autoridades competentes en los respectivos países, protegiendo al mismo tiempo los derechos fundamentales de las personas afectadas. Las peticiones son rechazadas si no proceden de autoridades competentes facultadas por la legislación local (por ejemplo, las solicitudes presentadas por entidades o personas privadas) o si no se ajustan a los procedimientos legales establecidos en el país en cuestión. Las peticiones que por su carácter excepcional así lo requieran son elevadas dentro de la empresa y tratadas de forma acorde (para más información sobre el Reglamento ver el resumen del mismo en la página web de Telefónica en la sección Centro de Privacidad/Privacidad).

Como parte de nuestro compromiso con la privacidad y la libertad de expresión, publicamos más información sobre estas peticiones en nuestro Informe de Transparencia anual publicado en la página web de Telefónica dentro de la sección de Negocio Responsable. En este informe, reportamos para cada país en el que operamos:

- El marco legislativo local que otorga poder legal a las autoridades competentes para realizar tales peticiones,
- Los nombres de las autoridades competentes que están legalmente facultadas para presentar tales peticiones,
- El número total de peticiones recibidas y rechazadas durante el año del informe y,
- El número total de accesos afectados por las peticiones.

Durante 2019 nos han reconocido en dos ocasiones por nuestras actividades relacionadas con la libertad de expresión y la privacidad:

Global Network Initiative (GNI):

Muestra de nuestro compromiso con los derechos fundamentales de la libertad de expresión y la privacidad es nuestra pertenencia al Global Network Initiative (GNI), cuyos Principios sobre la Libertad de Expresión y la Privacidad han influido considerablemente en el desarrollo de nuestro enfoque en materia de derechos humanos en general, y en nuestras prácticas relacionadas con la libertad de expresión y la privacidad en particular. En 2019 hemos pasado con éxito nuestro primer proceso de evaluación independiente del GNI. El Consejo de Administración del GNI, integrado por múltiples grupos de interés, determinó que Telefónica está realizando esfuerzos de buena fe para implementar los principios del GNI sobre la libertad de expresión y privacidad con mejoras a lo largo del tiempo. La evaluación positiva del GNI se basó en un informe de un asesor externo independiente (Deloitte) que evaluó las políticas, los procesos, y el modelo de gobernanza de Telefónica para salvaguardar la libertad de expresión y la privacidad de sus clientes.

Ranking de Derechos Digitales:

Quedamos primeros entre todas las empresas de telecomunicaciones en la edición 2019 del *Ranking Digital Rights*, que evalúa los compromisos, políticas y prácticas de las empresas que afectan a la libertad de expresión y a la privacidad de los clientes, incluidos los mecanismos de gobernanza y supervisión. Además, nos hemos ofrecido a participar en el piloto de *Ranking Digital Rights* para testear su metodología revisada integrando indicadores sobre publicidad dirigida y sistemas algorítmicos de toma de decisiones con vistas a la próxima edición del ranking en 2021.

Foco: Relación con comunidades. Campos electromagnéticos

En la actualización de impacto de derechos humanos se analizó como cuestión a considerar el impacto sobre el derecho de las comunidades afectadas a ser informadas y a participar en el proceso de despliegue de red, y concretamente en el ámbito de acceso a la información en materia de campos electromagnéticos.

En este sentido, existen pautas internacionales completas que regulan la exposición a las ondas de radio, incluidas las frecuencias propuestas para 5G. Los límites han sido establecidos por organizaciones científicas independientes, como la Comisión Internacional para la Protección contra la Radiación No Ionizante (ICNIRP por sus siglas en inglés), e incluyen márgenes sustanciales de seguridad para proteger a todas las personas contra todos los peligros establecidos. Estas directrices se han adoptado ampliamente en las normas de todo el mundo y están respaldadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Estos son los límites que cumplimos en todos los países en los que operamos. Además, existen indicadores internos que permiten el monitoreo de este cumplimiento en todas las operaciones. Durante 2019, 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 Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU por sus siglas en inglés) o la ICNIRP, 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.

Dialogamos con nuestros grupos de interés

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 de 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. 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 dentro de la sección de Negocio Responsable.

En este contexto, contamos con procedimientos de diálogo con las comunidades, que además nos permite medir la efectividad en la resolución de conflictos.

El estándar 5G

Las frecuencias electromagnéticas utilizadas para 5G son parte del espectro de radiofrecuencias que se ha investigado exhaustivamente en términos de impactos en la salud durante décadas. Más de 50 años de investigación científica se han llevado a cabo sobre los posibles efectos en la salud de las señales de radio utilizadas para teléfonos móviles, estaciones base y otros servicios inalámbricos, incluidas las frecuencias planificadas para exposiciones de 5G.

Los datos de estos resultados de investigación han sido analizados por muchos grupos de revisión de expertos. Todos concluyen en decir que no hay evidencia para relacionar que la exposición por debajo de las directrices establecidas por la Comisión Internacional para la Protección contra la Radiación No Ionizante conlleva riesgos para la salud conocidos, para adultos o niños.

Los mismos límites que protegen a las personas también protegen el medioambiente. La agencia gubernamental alemana responsable dice que no existe evidencia científica confiable de un riesgo para los animales y las plantas expuestas a las señales de radio a niveles por debajo de los límites establecidos en las directrices internacionales.

Nos preocupamos por saber 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 conocida quinta generación tecnológica, y asegurarnos de que esta sea segura como lo son las otras generaciones.

Compromiso con la investigación

La investigación científica en este campo es un tema prioritario en su agenda de investigación para la Organización Mundial de la Salud. 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.

Ayudamos a la sociedad a comprender

El 5G facilitará cambios en nuestra manera de vivir y de hacer negocios. Con el propósito de ayudar a la sociedad a comprender mejor cómo funcionan las nuevas redes móviles 5G y que se sientan seguros, generamos materiales que muestran cómo las redes 5G están diseñadas para minimizar la potencia que utilizan gracias a una nueva arquitectura avanzada de radio muy eficiente, lo que da como resultado niveles de exposición de campos electromagnéticos optimizados. Se pueden consultar en la página web de Telefónica dentro de la sección de Negocio Responsable.

También ayuda a entender cómo funcionan las antenas inteligentes (Massive MIMO), que permiten dirigir la potencia sólo a la dirección requerida minimizando esta, lo que conlleva niveles de exposición menores a los de tecnologías actuales (2G, 3G y 4G).

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.

Sensibilizamos a nuestros empleados

Todos los empleados de Telefónica tienen acceso, a través de la herramienta de formación online SSFF, al curso 'Telecomunicaciones móviles y la Sociedad', tanto en español como en portugués y en alemán. El curso comprende cuatro módulos en los que se explican los fundamentos técnicos de la telefonía móvil, cómo se establecen los límites de exposición y de qué manera cumplimos las diferentes normativas. Asimismo, se explica el estado del arte científico entorno a los campos electromagnéticos. Este curso forma parte del pack de bienvenida en la mayoría de nuestras operadoras locales.

2.10.4. Hitos 2019 y retos 2020 GRI 412-3

Hitos 2019:

En 2019 alcanzamos el 100% de cumplimiento en cada una de las siguientes metas fijadas:

- Publicación de una nueva política global de derechos humanos.
- Evaluación específica de los impactos potenciales y reales en los derechos humanos durante el despliegue de red.
- Evaluación especifica de los impactos potenciales y reales en los derechos de la infancia y adolescencia.
- Inicio de la implantación del enfoque derechos humanos desde el diseño para nuevos productos y servicios.
- Además, hemos alcanzado los siguientes hitos:
- Primera posición en el Ranking Digital Rights.
- Evaluación externa de la GNI en materia de privacidad y libertad de expresión.

Retos 2020:

- Continuación de las evaluaciones de impacto en los países restantes.
- Formación específica en derechos humanos para empleados cuyo trabajo puede tener un impacto en los derechos humanos.
- Continuación de la implantación del enfoque derechos humanos desde el diseño para nuevos productos y servicios.
- Elaboración del informe de progreso de Telefónica en materia de derechos humanos (reto pospuesto para 2020, para poder incorporar hitos 2019).

Indicadores clave en derechos humanos*	2018	2019
Nº de empleados formados en derechos humanos a través del curso de principios de Negocio Responsable desde su lanzamiento	101.431	107.017
% de operadoras sometidas a una evaluación de impacto en materia de derechos humanos desde el 2013	100	100
Nº de Auditorías in situ de derechos humanos a proveedores (asuntos laborales, trabajo infantil/ forzado,seguridad y salud, privacidad y seguridad)	9.989	11.601
Nº de consultas/reclamaciones recibidas en materia de derechos humanos a través del Canal de Negocio Responsable**	0	0

*Con respecto al número de acuerdos de inversión significativos firmados con cláusulas sobre derechos humanos: no ha habido ningún acuerdo de inversión significativo firmado por Telefónica S.A. a nivel corporativo durante el periodo de reporte. Se entiende por acuerdo de inversión significativo a aquellos que le hayan llevado a una posición de control de otra entidad y hayan iniciado un proyecto de inversión de capitales material para las cuentas financieras.

**Las denuncias fundadas del canal interno de denuncias relativas a aspectos de derechos humanos como privacidad, acoso laboral y discriminación se recogen en el capítulo de Ética y Cumplimiento (mecanismos de reclamación y remedio: canales de consulta y denuncia).

2.11. Nuestra contribución a las comunidades: impactos y ODS GRI 103, 203-1

A lo largo de los últimos años, el mundo se ha visto inmerso en un modelo de crecimiento y consumo de recursos en constante incremento que, en muchos de los casos, ha generado una sobreexplotación de gran parte de los bienes que nos rodean. Sin embargo, y afortunadamente, esto ha venido acompañado del despertar del compromiso a favor de la responsabilidad social y ambiental por parte de todos los agentes sociales, lo cual ha posicionado a la sostenibilidad como punta de lanza de muchas de las iniciativas, decisiones y acciones tomadas en todas las esferas. Esta tendencia también ha calado en el mundo empresarial, llegando incluso a impregnar el propio desarrollo del negocio y el día a día de sus empleados.

En Telefónica, como actor fundamental del sector TIC, tomamos el testigo de Naciones Unidas, responsabilizándonos de nuestros impactos en el entorno que nos rodea y utilizamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como herramienta de seguimiento, evaluación y comunicación de nuestros impactos.

Para ello hemos realizado un profundo estudio con el fin de identificar cuáles son los objetivos y metas en los que tenemos mayor posibilidad de contribución, en función de nuestras capacidades técnicas y comerciales y las regiones geográficas en las que estamos presentes. Como resultado de este trabajo hemos definido cuál era el marco de actuación en el que debemos centrar nuestros esfuerzos:



Definimos el Objetivo 9 (Industria, Innovación e Infraestructura) como el principal objetivo en el que podemos generar valor, debido a nuestro origen como operador global de telecomunicaciones. Además, apostamos firmemente por la innovación, el impulso al emprendimiento a través de nuestro modelo de innovación abierta (Open Future y Wayra) y al fomento de la digitalización de nuestros sistemas y procesos internos.

Adicionalmente, y debido a nuestra actividad, hemos identificado que tenemos un impacto directo en los otros objetivos. En particular aquellos ODS relacionados con el crecimiento económico y la igualdad de oportunidades (ODS 8 y ODS 5), la protección del medioambiente (ODS 7, ODS 12 y ODS 13), la educación de calidad (ODS 4) y el desarrollo de sociedades sostenibles (ODS 11).

Nuestros compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible son los siguientes:

ODS 9 - Impulsar la conectividad global y accesible.

- Conectar a millones de personas en zonas remotas de Latinoamérica sin acceso a Internet a través del proyecto Internet para Todos.
- Mejorar la cobertura móvil de Internet (LTE) e impulsar el despliegue de las nuevas redes 5G.

ODS 9		
Meta UN	Indicador	2019
9.1		
	Inversión en infraestructuras y servicios aplicados (inversión total del Grupo Telefónica en millones euros)	8.784
	Penetración smartphones Europa	76,6%
	Penetración smartphones en Latinoamérica	70,0%
9.5		
	Inversión I+D (millones euros)	866
	Portfolio de Derechos de Propiedad Industrial (incluye patentes)	477
9.c		
	Nº personas conectadas en el proyecto Internet Para Todos	700.000
	Cobertura móvil 4G/LTE	79.2%
	Fibra - FTTX/Cable (unidades pasadas)	127.847.025

ODS 4 - Democratizar la educación para los niños y niñas de todo el mundo.

- Transformar la educación de 13M de niños y niñas en 2020 a través del programa Profuturo.

ODS 4		
Meta UN	KPI	2019
4.1		
	Nº niños beneficiados de los programas de Profuturo (millones personas) (*)	10,2
	Nº países de actuación del programa Profuturo (*)	34
4.2.		
	Alumnos inscritos en MOOCs de Telefónica Educación Digital	6.665.963
4.4.		
	Personas formadas empleabilidad	1.018.109
4.C.		
	Nº profesores del programa Profuturo (*)	400.000
	Programa de formación para profesores ScolarTIC (personas registradas)	828.174

(*) Dato estimado a final del año 2019.

ODS 5 - Alcanzar la igualdad de género.

- Alcanzar el 30% de mujeres en puestos directivos en 2020.
- Impulsar acciones y programas que contribuyan a la reducción de la brecha digital de género y promuevan las carreras STEM entre las jóvenes.

ODS 5		
Meta UN	KPI	2019
5.2		
	Casos de discriminación detectados / medidas adoptadas	(2/2) 100%
5.5		
	Mujeres en el Consejo de Administración	29%
	Mujeres en puestos de dirección	26%
	Mujeres en plantilla	38%

ODS 8 - Generación de empleo y crecimiento económico.

- Contribuir positivamente al desarrollo de las economías y comunidades locales en las que estamos presentes.
- Contribuir a la generación de empleo de calidad.

ODS 8		
Meta UN	KPI	2019
8.2		
	Horas de formación (miles de horas)	4.080
8.3		
	Contribución tributaria global (millones de euros)	8.705
	Compras a proveedores locales	83%
8.5.		
	Empleo directo generado (empleados)	108.054
	Empleo indirecto generado (empleados)	766.460
	Auditorías a proveedores	18.359
	Proveedores con planes de mejora	687

ODS 11 - Incentivar el uso y desarrollo de servicios inteligentes para las comunidades.

- Promover el desarrollo de servicios ecosmart para reducir el número de emisiones. 10 tCO_2 evitadas / 1 tCO_2 emitidas en el año 2025.

ODS 11		
Meta UN	KPI	2019
11.6		
	Emisiones evitadas gracias a servicios Eco-smart (millones tCO_2)	3,2

ODS 7, ODS 12 y ODS 13 - Combatir el cambio climático y mejorar la eficiencia y utilización de recursos. Promover el uso de energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos y garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

- Reducción del 70% GEI (Alcance 1+2) a 2030 (año base 2015) y neutralidad en carbono a 2050.
- Reducir +85% el consumo de energía por unidad de tráfico en 2025.
- Alcanzar el 100% de consumo eléctrico de fuentes renovables en 2030.
- Reducir un 30% las emisiones de proveedores/€ destinado a compra en 2025 respecto a 2016.
- Impulsar el reciclaje de residuos.

ODS 7		
Meta UN	KPI	2019
7.2		
	Consumo eléctrico renovable (MWh)	4.636.654
7.3		
	Emisiones evitadas por consumo energía renovable (tCO_2e)	1.009.853

ODS 12		
Meta UN	KPI	2019
12.2		
	Consumo de electricidad (MWh)	6.574.002
	Consumo total de energía (MWh)	6.958.516
	Generación de residuos (toneladas)	41.717
12.5		
	Reciclado de residuos (%)	98,4

ODS 13		
Meta UN	KPI	2019
13.2		
	Emisiones directas (Alcance 1) (tCO_2)	237.620
	Emisiones indirectas (basado en método de mercado) (Alcance 2) (tCO_2)	725.326
	Otras emisiones indirectas (Alcance 3) (tCO_2)	2.124.279

ODS 17 - Alianzas para alcanzar los objetivos.

- Colaborar con organismos públicos y privados para impulsar la consecución de la Agenda 2030.
- Incrementar el número de abonados de banda ancha para garantizar los beneficios de la transformación digital.

ODS 17		
Meta UN	KPI	2019
17.6		
	Número abonados de banda ancha fija	20.719.516
17.8		
	Penetración del servicio LTE en la base de clientes	58.1%

2.11.1. Evaluación de nuestra contribución e impacto

Es indiscutible que la aparición de nuevas tecnologías digitales ha impactado, no solo en la economía y las empresas, sino en la cultura y forma de vida de la sociedad en general, la cual está cada vez más interconectada e informada.

El acceso a las redes globales de comunicaciones ha empoderado a millones de personas alrededor del mundo, permitiéndoles comunicarse, dándoles acceso a Internet, a información en tiempo real, acercándoles la educación o desarrollando nuevas soluciones que les permiten mejorar la calidad de sus vidas.

Como actor relevante en esta transformación digital, consideramos que nuestra aportación debe ir más allá del valor estrictamente generado por nuestra actividad comercial y por ello evaluamos cuál es nuestra contribución y el impacto que generamos en nuestro entorno con los siguientes objetivos:

1. **Maximizar nuestra contribución al desarrollo socioeconómico** de las regiones en las que estamos presentes
2. **Minimizar el impacto negativo** que nuestra actividad industrial y los productos y servicios que desarrollamos puedan generar tanto en el medioambiente como en la sociedad.

Por este motivo, además de la medición y evaluación financiera tradicional, profundizamos en el estudio del impacto que generamos a través de un **modelo integral de evaluación** que nos permite:

- Monitorizar la evolución de los principales indicadores.
- Evaluar nuestra contribución a la Agenda 2030.
- Detectar y monitorizar los riesgos e impactos negativos que nuestra actividad puede generar.

- Facilitar la toma de decisiones que nos ayuden a mejorar el negocio e incrementar nuestra contribución a la sociedad.

Modelo de Análisis de Valor

Mediante este análisis obtenemos una **visión global de cuál es el valor** que Telefónica genera a la sociedad, más allá de aspectos estrictamente financieros.
Para realizar este análisis se ha seguido el marco definido en el *Social & Human Capital Protocol* y el *Natural Capital Protocol* junto a las externalidades identificadas en la Matriz de Materialidad. Con ello identificamos las temáticas más relevantes que debemos estudiar, y se realiza una evaluación de cada una de ellas utilizando diversas herramientas entre las que podemos destacar:

- Modelo de cuantificación *True Value* en el que se identifican y cuantifican las externalidades que contribuyen a los cuatro principales capitales (Productivo, Social, Humano y Ambiental).
- Modelo de cuantificación *Total Impact* (basado en tablas input-output) para la medición de la contribución de Telefónica al Producto Interior Bruto y el empleo en los principales países donde operamos.
- Modelo Protocolo de Capital Natural, para valorar el impacto en la biodiversidad.

Modelo de Análisis de Impacto de Proyectos y Servicios

Este modelo realiza una **evaluación en profundidad de los principales productos, servicios o proyectos** que desarrollan las áreas de operaciones y comerciales de la empresa, permitiéndonos conocer cuál es el impacto social, económico y medioambiental que pueden generar. Para ello se utilizan diferentes herramientas, en función de la tipología del proyecto que se pretende analizar:

- Modelo de evaluación del *Impact Management Project* y análisis de impacto en Derechos Humanos para el estudio de impactos socioeconómicos en proyectos de despliegue de red e infraestructura.
- Evaluación de impacto medioambiental en soluciones eco-smart, en colaboración con *Carbon Trust*, para calcular las emisiones evitadas por nuestros servicios. (Ver más detalle capítulo 2.3.5).

Los resultados que se obtienen tanto del Análisis de Valor como del Análisis de impacto de productos son **alineados con los objetivos y metas de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.**

A continuación, se describen algunos de los principales resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas.

2.11.2 Comprometidos con conectar a todos sin dejar a nadie atrás e impulsar el desarrollo del mundo digital



Como empresa del sector de las telecomunicaciones y tecnología sabemos que nuestras capacidades nos permiten impulsar el desarrollo de la nueva sociedad digital, ya que los servicios que ofrecemos y la conectividad están demostrando ser uno de los principales motores del progreso económico, contribuyendo de forma positiva tanto al crecimiento de la economía y del tejido industrial como a la generación de nuevos negocios. Por este motivo trabajamos activamente en alcanzar las siguientes metas de la Agenda 2030:

- **META 9.c (indicador de UNSTATS 9.c.1)** para aumentar el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y proporcionar acceso universal y asequible a Internet.
- **META 17.6 (indicador de UNSTATS 17.6.2)** para incrementar el número de abonados a Internet de banda ancha fija.
- **META 17.8 (indicador de UNSTATS 17.8.1)** para aumentar la utilización de tecnologías instrumentales, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones en la sociedad.

Durante el año 2019 hemos mantenido nuestro esfuerzo de despliegue de cobertura de red tanto en Europa como en Latinoamérica. En noviembre de 2019 nuestras redes LTE cubrían en Europa y LATAM más del 79.2% de la población y teníamos 1,6 millones de km de fibra desplegada que cubre 127.847.025 ubicaciones.

Por otro lado, el número de personas conectadas en zonas aisladas o remotas de Perú por el proyecto de Internet para Todos era de más de 700.000 personas en 3.750 comunidades.

Además de la contribución positiva que genera el despliegue de las redes de comunicación, también realizamos evaluaciones de cuál es el impacto que estas infraestructuras pueden generar en los derechos humanos, de forma que podamos garantizar la protección de los derechos fundamentales de las personas en aquellas regiones -principalmente en zonas rurales o remotas- donde estas redes se están desplegando y donde realizamos mediciones y una gestión responsable del impacto que pueden tener los campos electromagnéticos generados por nuestras infraestructuras.

2.11.3 Impulsamos el crecimiento económico y la igualdad de oportunidades GRI 203-2



El impacto que tienen las telecomunicaciones y la banda ancha en el desarrollo económico ha sido bien documentado en diferentes estudios internacionales (p.e. *World Bank - Exploring the Relationship Between Broadband and Economic Growth*), que concluyen que somos un actor estratégico para el crecimiento económico en los países en los que estamos presentes, tanto de manera directa por nuestra actividad comercial y tecnológica, como por nuestra capacidad multiplicadora hacia otras industrias, permitiéndonos avanzar y adaptarnos a las nuevas necesidades y demandas de un mercado cada vez más globalizado e interconectado.

Así mismo, para Telefónica el fomento de la igualdad de oportunidades forma parte de nuestros valores, por eso realizamos una apuesta decidida por impulsarla, ya que consideramos que es una fuente de talento que ayuda a contribuir al crecimiento económico y social.

Por estos motivos ponemos un especial hincapié en impulsar las siguientes metas de la Agenda 2030:

- **META 5.5 (indicador de UNSTATS 5.5.2)** comprometiéndonos a incrementar la proporción de mujeres en cargos directivos.
- **META 8.1 (indicador de UNSTATS 8.1.1)** impulsando y contribuyendo al crecimiento económico de los países en los que ofrecemos servicios.
- **META 8.3** desarrollando políticas que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación.
- **META 8.5 (indicador de UNSTATS 8.5.2)** fomentando el empleo y el trabajo decente para todas las mujeres y hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
- **META 8.6 (indicador de UNSTATS 8.6.1)** desarrollando, principalmente desde Fundación Telefónica, iniciativas que reduzcan la proporción de jóvenes que no están empleados o no cursan estudios ni reciben capacitación.

Impacto en el Producto Interior Bruto (PIB)

Nuestra contribución global en el Producto Interior Bruto (PIB) de los países en los que operamos -evaluado a través de la metodología de *TotalImpact*-, durante 2019 alcanza los 52.408 millones de euros, lo que equivale a que por cada euro generado en impacto directo, en los nueve principales países en los que operamos, **hemos generado 1,33 euros adicionales** de forma indirecta e inducida gracias a los gastos e inversiones realizados.

Este valor incluye tanto el impacto directo derivado de nuestra actividad económica como los gastos e inversiones (impacto indirecto) y el impacto inducido por el incremento del consumo como consecuencia del aumento de las rentas del trabajo generadas por los empleos creados.

	Millones de euros	% sobre el total del impacto
Impacto total (1)	**52.408**	**100,0%**
Impacto directo (2)	22.459	42,9%
Impacto indirecto (3)	22.708	43,3%
Impacto inducido (4)	7.241	13,8%

(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.

Por cada euro de margen operativo bruto que obtuvimos, generamos 3,42 euros que han contribuido al PIB de los principales países en los que estamos presentes

	Millones de euros	% sobre el PIB local(*)
Alemania	6.439,1	0,21%
Argentina	2.663,3	0,96%
Brasil	14.284,1	1,03%
Chile	2.381,2	1,03%
Colombia	1.751,9	0,69%
España	14.875,2	1,32%
México	1.106,8	0,11%
Perú	2.462,6	1,35%
Reino Unido	6.443,2	0,29%

(*) Datos calculados sobre estimaciones de cierre 2019 de organismos públicos locales correspondientes (INE, DESTASI, etcétera).

Contribución al desarrollo de las economías y de 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 los 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 2019, nuestra contribución tributaria total (CTT) ha ascendido a 8.705 millones de euros (2.108 millones de euros a impuestos soportados y 6.596 millones de euros a impuestos recaudados), lo que supone el 45% de nuestro valor distribuido (**).

Brasil y España, los mercados en los que más beneficio operativo generamos, han sido las jurisdicciones que más han contribuido al pago de tributos.

(**) 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), sueldos y salarios netos de impuestos recaudados, intereses netos e impuestos soportados y recaudados.

Así pues, por cada 100 euros de cifra de negocio de la Compañía, 18 euros se destinan al pago de impuestos (4,4 al pago de impuestos soportados y 13,6 al pago de impuestos recaudados).

El total de subvenciones de explotación recibidas por Telefónica en 2019 ascendió a 22 millones de euros.

Millones de euros	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado (1) 2018	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado (1) 2019	Impuestos totales soportados 2019	Impuestos totales recaudados 2019	Totales 2019
Alemania	181	**277**	284	618	**902**
Argentina	335	**(51)**	264	474	**738**
Brasil	2.631	**1.434**	579	2.531	**3.110**
Centroamérica	131	**179**	54	37	**91**
Chile	154	**113**	9	166	**175**
Colombia	49	**66**	107	159	**266**
Ecuador	13	**43**	85	29	**114**
España	981	**106**	(69) (*)	1.878	**1.809**
México	(589)	**(767)**	312	91	**403**
Perú	(81)	**(167)**	144	178	**322**
Reino Unido	713	**673**	221	383	**604**
Uruguay	127	**136**	43	10	**53**
Venezuela	159	**73**	3	11	**14**
Otros	227	**223**	72	32	**104**
TOTAL	**5.031**	**2.338**	**2.108**	**6.597**	**8.705**

(*) Incluye devolución extraordinaria derivada de la resolución del TEAC (702 millones de euros y 13 millones de euros correspondientes a impuestos pagados en exceso en 2009 y 2010, respectivamente, más 201 millones de euros de intereses indemnizatorios), según se expone en la nota 25 de las CCAACC

El desglose de la contribución por el Impuesto sobre Sociedades es el siguiente:

	2019		2018	
Millones de Euros	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado (1)	Impuesto sobre beneficios (2)	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado (1)	Impuesto sobre beneficios (2)
Europa	1.056	347	1.875	290
Latam	880	380	2.798	677
Centroam.	179	30	131	31
Otros	223	29	227	29
TOTAL	**2.338**	**786**	**5.031**	**1.027**

Notas:

1) Contribución al resultado antes de impuestos consolidado, ajustado por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas. Los estados financieros consolidados del Grupo Telefónicaestán 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) Para el ejercicio 2019 se excluye la devolución de 132 millones del impuesto de 2017 y para el ejercicio 2018, 155 millones del impuesto de 2016. Adicionalmente, para 2019, se excluye la devolución extraordinaria derivada de la resolución del TEAC (702 millones más 13 millones correspondientes a impuestos pagados en exceso en 2009 y 2010, más 201 millones de intereses indemnizatorios), según se expone en la nota 25 de las CCAACC.

.

Nuestros Principios de Estrategia Fiscal

Nuestros Principios de Negocio Responsable agrupan un conjunto de directrices que nos guían en nuestra actividad diaria y definen cómo desarrollar nuestro negocio. De acuerdo con los mismos, en Telefónica nos comprometemos a actuar con honestidad y respeto por la ley en la gestión de nuestros asuntos fiscales.

Cumplimos con todas las obligaciones fiscales exigibles en todos los países en los que operamos, contribuyendo a su progreso económico y social, y conciliando nuestro compromiso de crear valor para nuestros accionistas mediante una gestión eficiente.

Mantenemos una estrecha relación con las autoridades fiscales. A este respecto, Telefónica, S.A. está adherida por decisión del Consejo de Administración, desde 2010, al Código de Buenas Prácticas Tributarias, elaborado por el Foro de Grandes Empresas en conjunto con la Administración Tributaria española, con el fin evitar la utilización de estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias. Asimismo, Telefónica participa en diversos foros internacionales cuyo objeto consiste en el impulso y desarrollo de las recomendaciones de buenas prácticas de la OCDE.

Tenemos el compromiso de no tener presencia en ninguna de las jurisdicciones recogidas en el listado de paraísos fiscales reglamentariamente establecido por España. Si por motivos de negocio fuera necesaria la presencia de una operadora en un territorio calificado como paraíso fiscal, se solicitará autorización al Consejo de Administración. Las operaciones del Grupo Telefónica en territorios considerados por otros organismos como de escasa o nula tributación responden, única y exclusivamente, a motivaciones económicas y comerciales (Business Purpose) y cuentan con los medios materiales y humanos necesarios para el desarrollo de sus actividades propias sin ser, en ningún caso, el objetivo de estas operaciones trasladar resultados a estas jurisdicciones para obtener una reducción de la carga tributaria.

Velamos por la transparencia en nuestro reporting financiero para los inversores y para la sociedad, y trabajamos para facilitar la comprensión de nuestros asuntos fiscales.

Contribución a la creación de empleo y la igualdad de oportunidades

Hoy damos trabajo directo a aproximadamente 111.623 personas donde el 38% son mujeres. Pero nuestro impacto va más allá, generados nuevos empleos indirectamente y de forma inducida como consecuencia de nuestra actividad comercial y económica.

La actividad que desarrollamos hace que por cada persona que contratamos en plantilla, generemos adicionalmente 9,57 empleos en los países en los que operamos.

Además, contribuimos a alcanzar **la igualdad de género** y promovemos el uso de la tecnología para impulsar el empoderamiento femenino. Para ello garantizamos la representación de al menos una mujer en el 100% de los procesos de nombramiento y promoción de directivos.

	Impacto en el empleo de los principales países (Nº personas)	% sobre el total del impacto
Impacto total (1)	1.163.449	**100%**
Impacto directo (2)	108.054	9,3%
Impacto indirecto (3)	766.460	65,9%
Impacto inducido (4)	288.935	24,8%

(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:** Empleados contratados directamente.

(3)**Impacto indirecto:** Empleos generados en aquellas empresas y sectores receptores de nuestros gastos e inversiones y por sus respectivos proveedores.

(4)**Impacto inducido:** Empleos generados en el conjunto de sectores económicos gracias a la actividad económica generada de forma inducida en el conjunto del mercado.

(5)**Países incluidos en el estudio:** Alemania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú, Reino Unido.

	Impacto en el empleo (Nº personas)	% sobre total empleo local
Alemania	50.015	0,1%
Argentina	65.778	0,4%
Brasil	522.902	0,6%
Chile	51.740	0,6%
Colombia	92.287	0,4%
España	140.242	0,7%
México	37.385	0,1%
Perú	145.062	0,9%
Reino Unido	58.835	0,02%

Así mismo, contamos con un modelo de gestión de compras común para toda la Compañía, basado en la transparencia, igualdad de oportunidades, objetividad en las decisiones y una gestión sostenible de nuestra cadena de suministro donde además promovemos la creación de empleo a través del desarrollo de empresas locales.

En el año 2019, el 83% del volumen de compras realizados se adjudicó a proveedores locales

Además de la creación de empleo por la actividad de negocio, hemos impulsado, principalmente desde la Fundación Telefónica, el desarrollo de programas de empleabilidad, principalmente centrados en la formación en habilidades y competencias digitales que facilitan, sobre todo a jóvenes, el acceso a los nuevos empleos del futuro.

Estos programas, entre los que podemos destacar Escuela42, Conecta Empleo y Lanzaderas de Empleo, están ayudando a la capacitación y desarrollo de personas procedentes de regiones que en muchos casos sufren problemas estructurales de paro y deslocalización del talento.

2.11.4 Protegiendo el medioambiente y fomentando el desarrollo de sociedades más sostenibles



La conectividad y los servicios digitales han demostrado ser una herramienta clave para hacer frente a los retos ambientales como son: la escasez del agua, la contaminación atmosférica o el cambio climático. Por esta razón trabajamos en reducir nuestro impacto medioambiental a la vez que ayudamos a nuestros clientes a reducir su impacto a través de los productos y servicios que comercializamos.

Entre las principales metas definidas en los ODS sobre la contribución e impacto en los ODS, desde Telefónica realizamos una evaluación permanente de las siguientes:

- META 7.2 y 7.b, fomentando el desarrollo de proyectos que incrementan la eficiencia energética y mejoran la tecnología necesaria para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles.
- META 11.6, reduciendo el impacto ambiental de las ciudades a través de soluciones eco-smart.
- META 12.2 (indicador de UNSTATS 12.2.1) para lograr una gestión sostenible y uso eficiente de los recursos naturales.
- META 12.5 (indicador de UNSTATS 12.5.1) para reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.
- META 13.2 incorporando medidas relativas al cambio climático en las políticas y estrategias de la Compañía.

Nuestra huella de carbono

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 1.5 °C. Para ello reduciremos un 70% nuestras emisiones en 2030 y seremos neutros en carbono en 2050.

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 81,6% de nuestro consumo eléctrico proviene de fuentes renovables a nivel global, 100% en Europa y Brasil. Esto, unido a un ambicioso programa de eficiencia energética, ha hecho que nuestras emisiones de carbono hayan disminuido un 49,6% en términos absolutos desde 2015.

Además, las emisiones de nuestra cadena de valor, Alcance 3, se ha reducido un 18,5% desde 2016.

Digitalización para reducir emisiones 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 favorecer así la descarbonización de la economía. En 2019 hemos evitado 3,2 millones tCO_2 gracias a servicios como la conectividad, el Internet de las Cosas (IoT) o el Cloud, encaminados a promover un uso más eficiente de los recursos, mejorar la eficiencia energética de nuestros clientes y evitar emisiones de gases de efecto invernadero.

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 las 963 mil tCO_2 emitidas y los 3,2 millones tCO_2 evitadas ofrece una visión del impacto neto positivo de nuestra empresa. El resultado supone un total de 2,2 tCO_2 y un ratio de 3,3, es decir, por cada tonelada emitida evitamos 3,3 toneladas gracias a nuestros servicios.

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 10 a 1 en 2025. Es decir, por cada tonelada que emitamos, seremos capaces de evitar a la atmósfera 10 toneladas.

2.11.5 Nuestra contribución a la educación del futuro



La educación es una herramienta clave para garantizar la inclusión e impulsar el crecimiento y el progreso. La velocidad del cambio generado por la tecnología está afectando a todos los extractos de la sociedad, pero también nos ofrece nuevas oportunidades si somos capaces de adaptarnos y prepararnos para este nuevo contexto. 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 y debe ser incorporada en el día a día, ya que en esta nueva sociedad no es posible dejar de aprender.

A través de diferentes programas, desde la Fundación Telefónica y Telefónica Educación Digital estamos impulsando la innovación educativa y trabajando para llevar una educación digital de calidad a todos los rincones del mundo.

Por este motivo trabajamos en impulsar, entre otras, las siguientes metas:

- META 4.1 (indicador de UNSTATS 4.1.1), implementando programas de educación para que todas las niñas y todos los niños puedan terminar la enseñanza primaria y secundaria.
- META 4.4 (indicador de UNSTATS 4.4.1), facilitando el acceso a cursos de formación en competencias necesarias para acceder al empleo y al emprendimiento.
- META 4.c (indicador de UNSTATS 4.c.1) para aumentar la oferta de docentes calificados mediante programas específicos de formación.

En concreto, el programa Profuturo, desarrollado en conjunto con la Fundación La Caixa, y puesto en marcha en 2016, ha tenido como objetivo reducir la brecha educativa en el mundo proporcionando una educación digital de calidad a niños y niñas en entornos vulnerables de América Latina, África Subsahariana y Asia. Actualmente se encuentra presente en 34 países y ha beneficiado ya a casi 10,2 millón de personas.

También el fomento de la formación a través de los cursos online disponibles en la plataforma MiriadaX ha permitido que más de 6.665.963 de alumnos inscritos en MOOCs hayan podido mejorar sus capacidades y desde el programa ScolarTIC se han capacitado alrededor de 828.174 docentes desde el año 2016.

2.12. Anexo

2.12.1. Grupos de interés de Telefónica GRI 102-40, 102-42

Telefónica pone redes y servicios accesibles y seguros a disposición de personas y entidades, para que todos ellos puedan expresarse, compartir, trabajar de forma colaborativa, disfrutar... En base al modelo de relación que nos une, distinguimos siete 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, ONG, organizaciones orientadas a promover la sostenibilidad, asociaciones empresariales y de asesoría):** comunidades afectadas tanto a nivel local como nacionales y regional, así como colectivos especiales, organizaciones no gubernamentales, empresas, *think tanks*, escuelas de negocio y universidades.

2.12.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés GRI 102-43, 102-44

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 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.

2.12.3 Matrices de materialidad - Visión por grupos de interés

Matriz de materialidad

Accionistas y Analistas

Relación con el cliente
- Experiencia Cliente
- Marketing responsable y sostenible
- Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales

Gestión del capital humano
- Gestión adecuada del talento y diversidad
- Bienestar del empleado

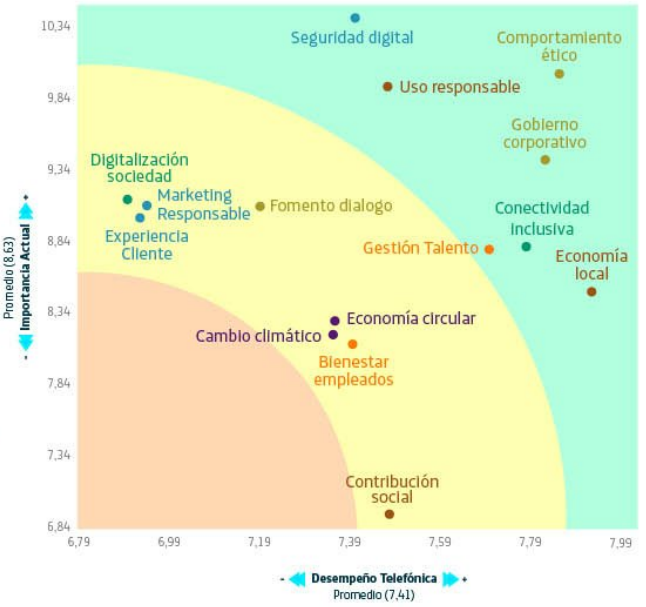
Relación responsable con socios y proveedores
- No evaluado

Ética empresarial y Gobierno Corporativo
- Comportamiento ético y responsable
- Gobierno corporativo
- Fomente el dialogo con grupos de interés

Conectando a toda la sociedad
- Conectividad fiable e inclusiva
- Agente clave en la transición digital de la sociedad

Cambio climático y medio ambiente
- Cambio climático
- Economía circular

Impacto en la sociedad
- Contribución a la economía local
- Contribución social
- Uso responsable de la tecnología



Matriz de materialidad

Empleados

Relación con el cliente
- Experiencia Cliente
- Marketing responsable y sostenible
- Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales

Gestión del capital humano
- Gestión adecuada del talento y diversidad
- Bienestar del empleado

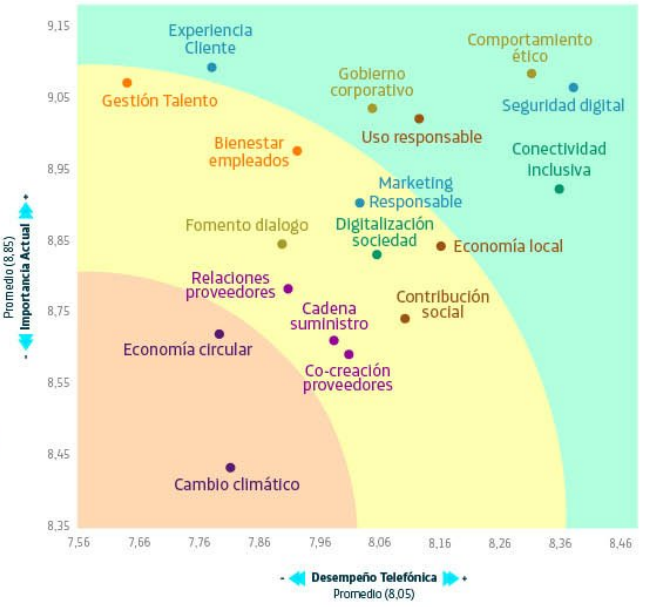
Relación responsable con socios y proveedores
- Relaciones éticas y justas con proveedores
- Gestión responsable en toda la cadena de suministro
- Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores

Ética empresarial y Gobierno Corporativo
- Comportamiento ético y responsable
- Gobierno corporativo
- Fomente el dialogo con grupos de interés

Conectando a toda la sociedad
- Conectividad fiable e inclusiva
- Agente clave en la transición digital de la sociedad

Cambio climático y medio ambiente
- Cambio climático
- Economía circular

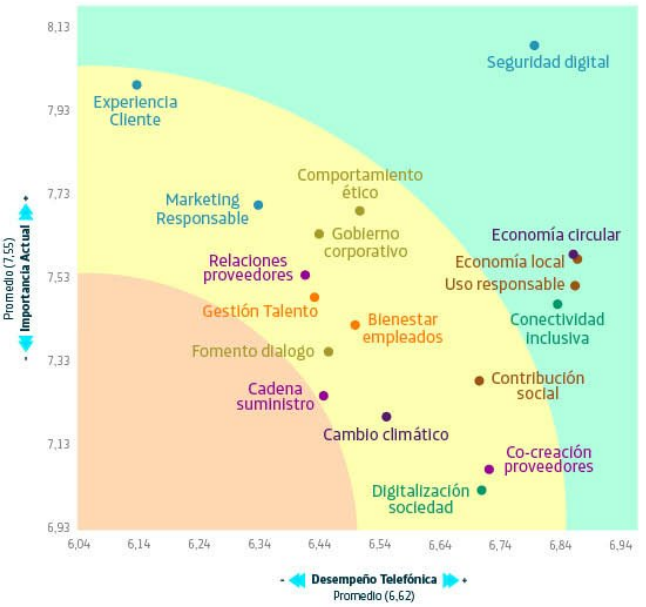
Impacto en la sociedad
- Contribución a la economía local
- Contribución social
- Uso responsable de la tecnología



Matriz de materialidad

Clientes Particulares - B2C

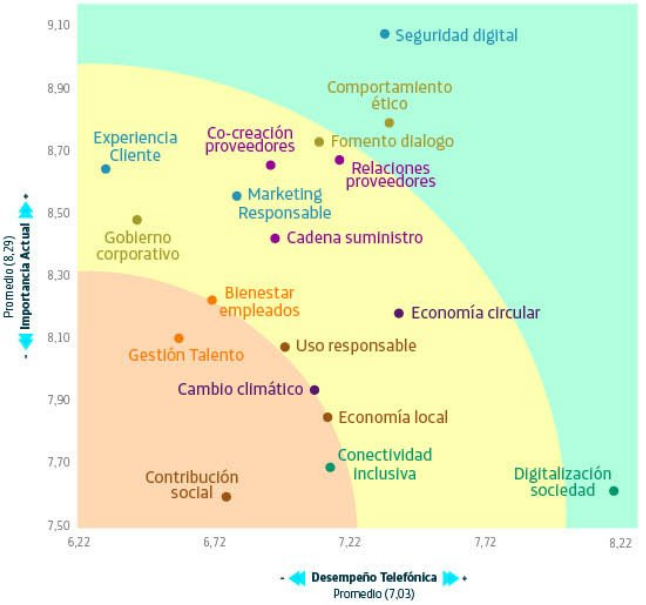
Relación con el cliente	• Experiencia Cliente • Marketing responsable y sostenible • Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales
Gestión del capital humano	• Gestión adecuada del talento y diversidad • Bienestar del empleado
Relación responsable con socios y proveedores	• Relaciones éticas y justas con proveedores • Gestión responsable en toda la cadena de suministro • Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores
Ética empresarial y Gobierno Corporativo	• Comportamiento ético y responsable • Gobierno corporativo • Fomente el dialogo con grupos de interés
Conectando a toda la sociedad	• Conectividad fiable e inclusiva • Agente clave en la transición digital de la sociedad
Cambio climático y medio ambiente	• Cambio climático • Economía circular
Impacto en la sociedad	• Contribución a la economía local • Contribución social • Uso responsable de la tecnología



Matriz de materialidad

Clientes Empresas - B2B

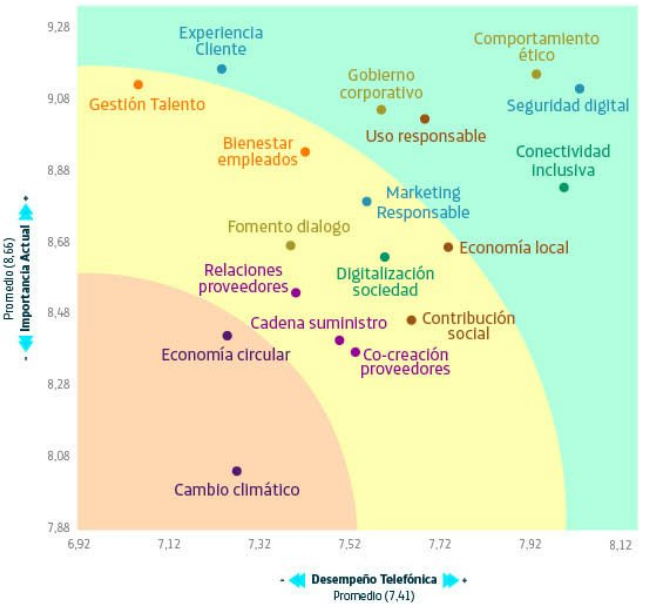
Relación con el cliente	• Experiencia Cliente • Marketing responsable y sostenible • Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales
Gestión del capital humano	• Gestión adecuada del talento y diversidad • Bienestar del empleado
Relación responsable con socios y proveedores	• Relaciones éticas y justas con proveedores • Gestión responsable en toda la cadena de suministro • Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores
Ética empresarial y Gobierno Corporativo	• Comportamiento ético y responsable • Gobierno corporativo • Fomente el dialogo con grupos de interés
Conectando a toda la sociedad	• Conectividad fiable e inclusiva • Agente clave en la transición digital de la sociedad
Cambio climático y medio ambiente	• Cambio climático • Economía circular
Impacto en la sociedad	• Contribución a la economía local • Contribución social • Uso responsable de la tecnología



Matriz de materialidad

Socios estratégicos y Proveedores

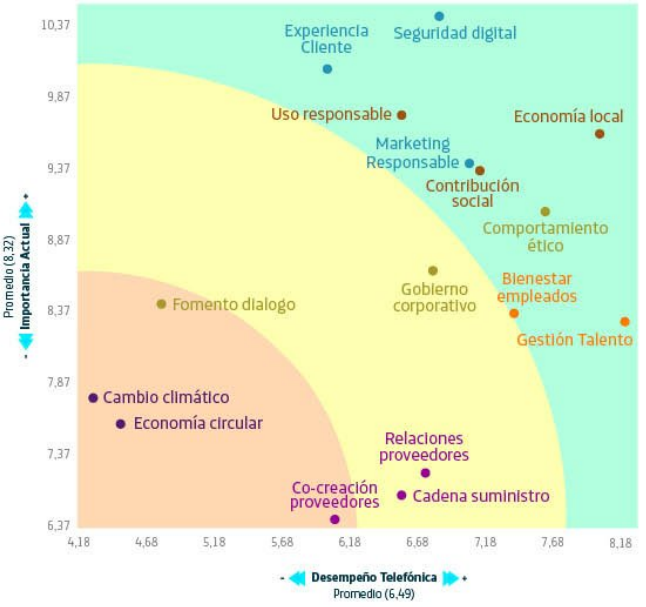
Relación con el cliente	• Experiencia Cliente • Marketing responsable y sostenible • Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales
Gestión del capital humano	• Gestión adecuada del talento y diversidad • Bienestar del empleado
Relación responsable con socios y proveedores	• Relaciones éticas y justas con proveedores • Gestión responsable en toda la cadena de suministro • Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores
Ética empresarial y Gobierno Corporativo	• Comportamiento ético y responsable • Gobierno corporativo • Fomente el dialogo con grupos de interés
Conectando a toda la sociedad	• Conectividad fiable e inclusiva • Agente clave en la transición digital de la sociedad
Cambio climático y medio ambiente	• Cambio climático • Economía circular
Impacto en la sociedad	• Contribución a la economía local • Contribución social • Uso responsable de la tecnología



Matriz de materialidad

Regulador y Entidades Gubernamentales

Relación con el cliente	• Experiencia Cliente • Marketing responsable y sostenible • Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales
Gestión del capital humano	• Gestión adecuada del talento y diversidad • Bienestar del empleado
Relación responsable con socios y proveedores	• Relaciones éticas y justas con proveedores • Gestión responsable en toda la cadena de suministro • Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores
Ética empresarial y Gobierno Corporativo	• Comportamiento ético y responsable • Gobierno corporativo • Fomente el dialogo con grupos de interés
Conectando a toda la sociedad	•No evaluado
Cambio climático y medio ambiente	• Cambio climático • Economía circular
Impacto en la sociedad	• Contribución a la economía local • Contribución social • Uso responsable de la tecnología



Matriz de materialidad

Líderes de opinión y Medios de Comunicación

Relación con el cliente
- Experiencia Cliente
- Marketing responsable y sostenible
- Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales

Gestión del capital humano
- Gestión adecuada del talento y diversidad
- Bienestar del empleado

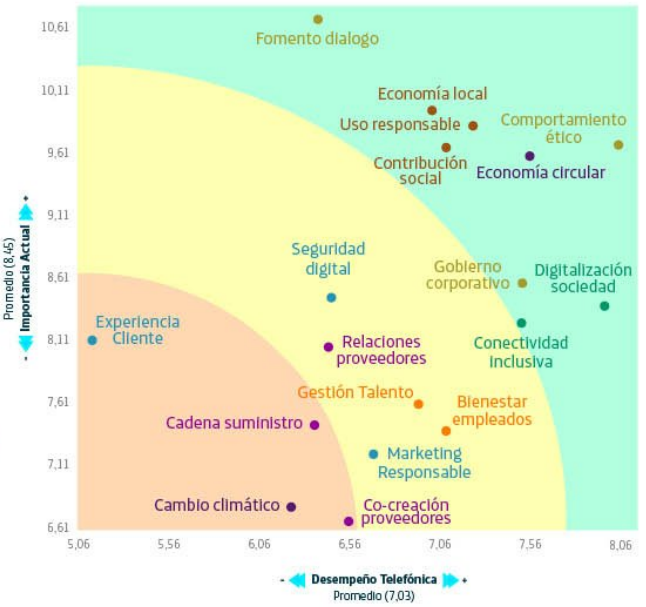
Relación responsable con socios y proveedores
- Relaciones éticas y justas con proveedores
- Gestión responsable en toda la cadena de suministro
- Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores

Ética empresarial y Gobierno Corporativo
- Comportamiento ético y responsable
- Gobierno corporativo
- Fomente el dialogo con grupos de interés

Conectando a toda la sociedad
- Conectividad fiable e inclusiva
- Agente clave en la transición digital de la sociedad

Cambio climático y medio ambiente
- Cambio climático
- Economía circular

Impacto en la sociedad
- Contribución a la economía local
- Contribución social
- Uso responsable de la tecnología



Matriz de materialidad

Sociedad

Relación con el cliente
- Experiencia Cliente
- Marketing responsable y sostenible
- Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales

Gestión del capital humano
- Gestión adecuada del talento y diversidad
- Bienestar del empleado

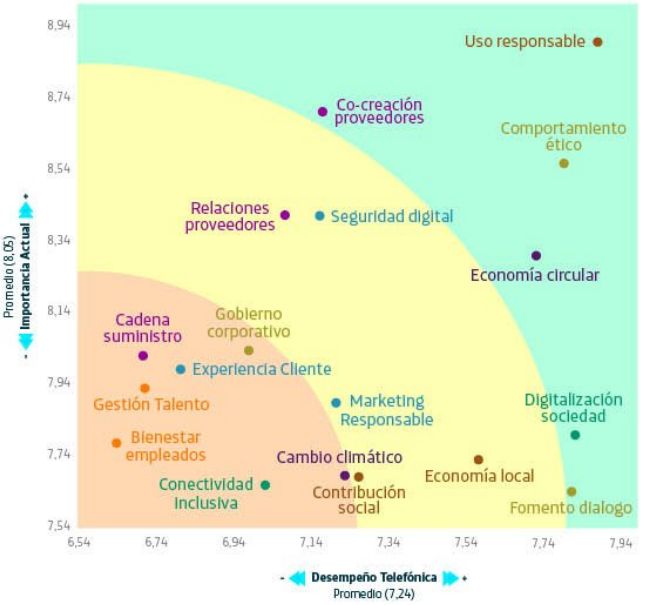
Relación responsable con socios y proveedores
- Relaciones éticas y justas con proveedores
- Gestión responsable en toda la cadena de suministro
- Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores

Ética empresarial y Gobierno Corporativo
- Comportamiento ético y responsable
- Gobierno corporativo
- Fomente el dialogo con grupos de interés

Conectando a toda la sociedad
- Conectividad fiable e inclusiva
- Agente clave en la transición digital de la sociedad

Cambio climático y medio ambiente
- Cambio climático
- Economía circular

Impacto en la sociedad
- Contribución a la economía local
- Contribución social
- Uso responsable de la tecnología



2.12.4 Asuntos materiales analizados GRI 103, 102-47

Relación con el cliente	Experiencia cliente	Ofrezca buena experiencia cliente (protección de intereses del cliente, proporcionando un buen servicio, acorde con sus expectativas, etcétera)
		Facturas claras
		Disponga de canales de consulta que hagan la atención ágil y fácil
		Solución eficaz y satisfactoria de las incidencias
		Misma información y atención en todos los canales (te digan lo mismo por teléfono, on-line, en tienda..., que informen de forma correcta y sin errores)
		Cercana al cliente
	Marketing responsable	Adecuada propuesta de valor (servicio ajustado a necesidades, de buena calidad y con un precio adecuado)
		Redes rápidas y buena cobertura
		Productos y servicios inclusivos y sostenibles: adaptados a las necesidades de los clientes, diseño sostenible, productos con efectos medioambientales positivos, recompra de dispositivos, etcétera)
		Presente soluciones innovadoras aprovechando la oportunidad del entorno digital
		Realice una publicidad responsable y promueva un contenido audiovisual ético (no promover comportamientos ofensivos o nocivos terrorismo, tabaco, alcohol, juego, etc...)
	Seguridad digital	Ciberseguridad y protección de datos personales (crear un entorno digital seguro, llevar a cabo estrategias que minimicen y gestionen riesgos)
		Garanticen la privacidad y buen uso de tus datos en un entorno digital
Gestión del Capital Humano	Gestión de talento	Desarrolle a sus empleados para adaptarlos al nuevo entorno digital (ponga herramientas digitales a disposición de los empleados para que mejoren su productividad, desarrollen las habilidades adecuadas que pide el mercado hoy, etcétera)
		Se preocupe por la adquisición, retención y desarrollo de talento
		Promueva la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación
		Tenga esquemas de remuneración justos y atractivos
		Tenga presente el envejecimiento poblacional y su efecto en la empresa (por ejemplo, medidas para tratar a los empleados de >50 años)
	Bienestar de los empleados	Tenga en cuenta el efecto de la Inteligencia Artificial en las personas (informe de sus principios éticos a todos los empleados y los empleados apliquen los mismos en el desarrollo de productos y servicios)
		Ofrezca nuevas formas más flexibles de trabajo para sus empleados facilitando la conciliación familiar (flexibilidad, teletrabajo, desconexión digital fuera de la oficina...)
		Impulse la creación de un entorno de trabajo atractivo y valioso para todos
		Facilite la libertad de asociación y la participación de los empleados
		Se preocupe por la salud y el bienestar de sus empleados
		Actúe para prevenir y eliminar el acoso laboral
		Disponga de canales de denuncia accesibles y anónimos
Relación Responsable con Socios y Proveedores	Relación con Proveedores	Que tenga términos y condiciones de pago justos y plazo ajustados a la normativa
		Que los términos y condiciones respeten los Derechos Humanos
	Cadena de suministro	Que promueva en su ámbito de influencia una gestión responsable en toda la cadena de suministro
		Trabaje con proveedores que cumplan los estándares sociolaborales, incluyendo condiciones de seguridad y salud, jornada laboral y remuneración decente
		Tenga implementados estándares de ética, medioambiente y derechos humanos en los procesos de compra (ética, anticorrupción, medioambientales etcétera)
		Trabaje con proveedores que tengan en cuenta el cambio climático y reduzcan sus propias emisiones
		Trabaje con proveedores que no usen minerales de zonas en conflicto
		Promueva e incentive trabajar con proveedores sociales (centros especiales de empleo: discapacidad, riesgo de exclusión, etcétera)
	Co-creación con proveedores	Desarrolle relaciones de colaboración y co-creación de soluciones innovadoras con proveedores

Ética y Gobierno Corporativo	Comportamiento ético	Cumpla con prácticas de negocio ético y responsable, incluyendo medidas contra la corrupción y el soborno, presión responsable a grupos de interés (lobbying) y prácticas anticompetitivas
		Cumpla la legislación vigente y las políticas y normativas internas de la Compañía
		Promueva el respeto y promoción de los derechos humanos fundamentales entre todos los grupos de interés, incluyendo libertad de expresión, nuevos derechos digitales y uso ético de la Inteligencia Artificial
		Tenga iniciativas para promover sostenibilidad a largo plazo (inversión responsable, asignación responsable de capital, política de dividendos estable...)
	Gobierno Corporativo	El Consejo de Administración sea independiente y transparente en su gestión, con una composición adecuada y diversa y una remuneración justa
		Transparencia y veracidad de la información, adecuada y accesible para todos los grupos de interés
		Tenga una relación transparente y equilibrada con el Gobierno/Administración
	Fomenta el diálogo	Tenga los canales adecuados de consulta y reclamaciones
		Fomente el diálogo y la relación con grupos de interés para hacerles partícipes de la gestión (acciones orientadas para implicar a los principales agentes en nuestra gestión diaria, incluyendo alianzas, relaciones con medios, instituciones, entidades, inversores)
Conectando a toda la sociedad	Conectividad inclusiva	Asegure la estabilidad de la red y fiabilidad de los servicios (por ejemplo, las llamadas no se caen, los servicios son fiables y de calidad)
		Que la relación calidad-precio de sus servicios esté adaptada a las necesidades de la sociedad
		Que tenga un plan de actuación para mantener las comunicaciones ante desastres naturales o incidentes graves
		Haga los esfuerzos necesarios para desplegar su red llegando a todas las personas, incluso en lugares remotos
		Tenga productos y servicios asequibles para todos, incluso para los que tienen menos recursos
		Se preocupe de que sus productos y servicios sean accesibles para todos (por ejemplo, personas con discapacidad)
	Digitalización de la sociedad	Haga un uso responsable de la Inteligencia Artificial teniendo en cuenta sus riesgos
		Se preocupe de formar a todos los colectivos para que puedan hacer uso de las nuevas tecnologías
		Sus productos y servicios se adecuen a las nuevas demandas digitales de la sociedad
Cambio climático y medioambiente	Cambio climático	Reduzca sus emisiones de carbono
		Contribuya a luchar contra el cambio climático
		Sea eficiente en el consumo de energía y use energías limpias (Energías renovables y eficiencia energética)
		Que sus productos y servicios ayuden a reducir las emisiones de CO_2 de los clientes, (por ejemplo, eficiencia energética para edificios usando Internet de las Cosas, etcétera)
		Tenga en cuenta el aspecto medioambiental en el despliegue su red: reciclado de la vieja infraestructura, poner redes más eficientes y con menos emisiones
		Utilice financiación verde para financiar sus proyectos con una estrategia medioambiental definida y clara
	Economía circular	Haga tratamiento de residuos de equipos eléctricos y electrónicos
		Tenga una estrategia de economía circular: diseño ecológico, optimización en el uso de recursos (incluyendo agua y plásticos) y reutilización y reciclaje

Impacto en la Sociedad	Contribución a la economía local	Aplique la transparencia fiscal y pague los impuestos que le corresponden
		Promueva alianzas locales para el desarrollo del sector de las telecomunicaciones en la comunidad (con otras empresas, instituciones locales, etc.)
		Promueva oportunidades para contribuir al desarrollo económico de la comunidad (empleo local, proveedores locales, impuestos locales etc.)
	Contribución social	Tenga una estrategia de inversión en la comunidad, patrocinio y membresía responsable, justa y ética
		Contribuya a buenas causas sociales a través de, por ejemplo, campañas de marketing con causa.
		Consideren, investiguen e informen sobre los posibles efectos de los campos electromagnéticos en la salud, respetando los estándares de la OMS
		Invierta en el desarrollo de nuevas formas en Investigación, desarrollo e innovación que permiten un desarrollo sostenible de la sociedad
	Uso responsable de tecnologia	Promueva el uso responsable de la tecnología, concienciando a la población sobre las ventajas y los peligros de las telecomunicaciones
		Proteja a los menores del mal uso de la tecnología, estableciendo los controles necesarios y concienciando sobre las ventajas y los peligros de las telecomunicaciones

2.12.5. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera GRI 102-10, 102-45, 102-48, 102-49

El origen de la información que comprende la información no financiera

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.

Medioambiente y cambio climático
La información llega de las áreas de Medioambiente y Operaciones globales y de cada país a través de cuestionarios online y otros soportes informáticos. Los datos de medioambiente 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).

Los datos históricos de medioambiente y cambio climático se reportan sin Centro América, teniendo por tanto el mismo perímetro que la informacíon de 2019. Adicionalmente, para garantizar la comparabilidad con la información reportada en Informes anteriores se ha incorporado una tabla que integra los principales KPIs medioambientales incorporando Centro América para los ejercicios anteriores.

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.

Otra Información
El listado de las principales 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 2019.

Todala 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.

2.12.6. Principios para la elaboración del estado de información no financiera GRI 102-12, 102-32, 102-46, 102-54

Este Estado de Información No Financiera forma parte del Informe de Gestión de Telefónica 2019 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 Consolidado de Telefónica 2019.

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 de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva. 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 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 AA1000AP 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).
- Sarbanes-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.
- Science Based Target initiative.

Principios para la elaboración del Informe relativos a la definición del contenido

Inclusión de los grupos de interés
En el capítulo 'Cómo nos relacionamos 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 medioambiente de las comunidades en que operamos.

2.12.7. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas GRI 406-1

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, medioambiente 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.	2.10. Derechos Humanos
	Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.	2.10. Derechos Humanos
Estándares laborales	Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	2.5.3. El diálogo social como puente entre trabajadores y empresa
	Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	2.10. Derechos Humanos
	Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	2.10. Derechos Humanos
	Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	2.4.1. Gestión de talento y transformación: un binomio inseparable
Medio Ambiente	Principio 7	Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	2.3. Digitalización y medioambiente.
	Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	2.3. Digitalización y medioambiente.
	Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	2.3. Digitalización y medioambiente.
Anticorrupción	Principio 10	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	2.8. Ética y Cumplimiento

2.12.8. Analistas y rankings

DJSI	Dow Jones Sustainability Indexes	Miembro del DJSI Europa, 72 puntos
FTSE4Good	FTSE4Good	Incluido, 3,9 puntos sobre 5
Carbon Disclosure Leadership	CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION A LIST 2019 CLIMATE	A
CDP-Supply Chain 2017	CDP SUPPLIER ENGAGEMENT LEADER 2019	A
MSCI Global Sustainability Index Series	MSCI	ESG Rating A
Ethibel Sustainability Index	included in ETHIBEL SUSTAINABILITY INDEX EXCELLENCE Europe	Excellence IR Global Member
Stoxx Global ESG Leaders	Member 2019/2020 STOXX ESG LEADERS INDICES	Miembro

Bloomberg gender-equality index	2019 Bloomberg Gender-Equality Index	Incluido.
Ecovadis	ecovadis	CSR Rating 71/100
Ecoact-Carbon Clear	ecoact	Rank 2, 84%
Sustainalytics	SUSTAINALYTICS	81 puntos sobre 100
Fortune 500	FORTUNE 500	4a operadora más admirada del mundo. 1a europea

2.12.9. Colaboración con otras asociaciones

GRI 102-13

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.

Alliance to better protect minors online, iniciativa de autorregulación cuyo objetivo es mejorar el entorno online de los niños y los jóvenes.

Asociación Española de la Economía Digital (Adigital), es la organización empresarial que impulsa la digitalización de la economía española. Formada por una red de más 500 empresas de los sectores clave, impulsa el desarrollo de la Economía Digital a través de la representación y defensa de los intereses de nuestros asociados (Policy), la divulgación, investigación y creación de sinergias (Labs) y la generación de confianza en el entorno digital (Trust).

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.

Aspen Institute España, es una fundación independiente dedicada a promover el liderazgo basado en valores y la reflexión sobre los asuntos críticos para el futuro de la sociedad. Proporciona un foro plural y equilibrado para el debate de asuntos de interés general entre personas que aspiran a llevar sus ideas a la acción. Sus actividades se centran en programas, seminarios y conferencias.

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 medioambiente.

CEOE, institución representativa de los empresarios españoles.

Comisión Europea (CE), institución que encarna la rama ejecutiva del poder comunitario.

CAF, Banco de Desarrollo de América Latina, es una institución financiera multilateral cuya misión es apoyar el desarrollo sostenible de los países accionistas y la integración regional. Atiende a los sectores público y privado, suministrando productos y servicios financieros múltiples a una amplia cartera de clientes, constituida por los gobiernos de los Estados accionistas, instituciones financieras y empresas públicas y privadas. Sus principales actividades son: actuar como intermediario financiero, movilizando recursos desde países industrializados hacia la región, financiar el desarrollo de infraestructura productiva, promover el desarrollo, fomentar el comercio e inversiones y apoyar al sector empresarial.

Casa de América, consorcio público que tiene como objetivo estrechar los lazos entre España y el continente americano, especialmente con Iberoamérica. En sus actos, abiertos al público, participan miembros de gobiernos de ambos lados del Atlántico, medios de comunicación, diplomáticos, empresas, representantes del mundo cultural y académico e instituciones.

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.

DigitalES, Asociación Española para la Digitalización, reúne a las principales empresas del sector de la tecnología e innovación digital en España. El objetivo de DigitalEs es impulsar la transformación digital de ciudadanos, empresas y administración pública, contribuyendo así al crecimiento económico y social de nuestro país.

ERT, European Round Table for Industry, 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.

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), es un organismo especializado de la ONU que dirige las actividades internacionales encaminadas a erradicar el hambre. También es fuente de conocimiento e información y ayuda a los países en vías de desarrollo y transición a modernizar y mejorar sus actividades agrícolas, forestales y pesqueras con el fin de asegurar una buena nutrición para todos.

Fundación Cotec para la innovación, es una organización privada sin ánimo de lucro cuya misión es promover la innovación como motor de desarrollo económico y social. En el cumplimiento de esa misión, Cotec destaca principalmente en dos actividades: servir de observatorio de la I+D+i en España, y proporcionar análisis y consejos en materia de innovación, tecnología y economía

Joint Audit Cooperation, iniciativa sectorial de 17 operadoras de telecomunicaciones que han aunado esfuerzos para

verificar, evaluar y desarrollar la implementación de estándares de sostenibilidad en fabricas de proveedores comunes.

Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), iniciativa internacional que promueve implementar diez principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente 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.

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), es la primera fuente de financiación para desarrollo en la región. Tiene como objetivo mejorar la calidad de vida en América Latina y el Caribe, en sectores prioritarios como la salud, la educación y la infraestructura a través del apoyo financiero y técnico a los países que trabajan para reducir la pobreza y la desigualdad. Su visión es alcanzar el desarrollo de una manera sostenible y respetuosa con el clima. Los temas actuales prioritarios del Banco incluyen tres retos de desarrollo -inclusión social e igualdad, productividad e innovación e integración económica- y tres temas transversales - igualdad de género y diversidad, cambio climático y sostenibilidad ambiental, y capacidad institucional y estado de derecho-.

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.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) es un organismo especializado de Naciones Unidas que tiene como propósito fomentar y desarrollar el turismo como instrumento importante para la paz y el entendimiento mundial, el desarrollo económico y el comercio internacional.

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.

Ranking Digital Rights, una iniciativa sin ánimo de lucro que trabaja con una red internacional de socios para promover un mayor respeto por los derechos digitales de las personas.

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.

Real Academia de Ingeniería, es una institución a la vanguardia del conocimiento técnico, que promueve la excelencia, la calidad y la competencia de la Ingeniería española en sus diversas disciplinas y campos de actuación. Como parte de sus actividades, impulsa el programa "Mujeres e Ingeniería" donde colabora Telefónica.

Real Instituto Elcano es el *think tank* de estudios internacionales y estratégicos, realizados desde una perspectiva española, europea y global. Su objetivo es fomentar en la sociedad el conocimiento de la realidad internacional y las relaciones exteriores de España, así como servir de foco de pensamiento y generación de ideas que resulten útiles para la toma de decisiones de los responsables políticos, los dirigentes de empresas privadas e instituciones públicas, agentes sociales y académicos.

Red Peruana contra la Pornografía Infantil (RCPI) está formada para luchar contra la explotación sexual infantil, especialmente en el ámbito de Internet.

Science Based Target initiative: Es una iniciativa para ayudar al mundo empresarial a establecerse objetivos de emisiones ambiciosos (1.5º)y conforme a la ciencia. Forman parte de ella CDP, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF).

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.

Responsible Minerals Initiative (RMI), iniciativa fundada por empresas de diferentes sectores para abordar los desafíos relacionados con los minerales de conflicto en la cadena de suministro.

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.

2.12.10 Tabla de divulgaciones financieras relacionadas con el clima (TCFD por sus siglas en inglés)

GOBERNANZA	
Divulgar la gobernanza de la organización en torno a los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	
Recomendaciones	**Referencias**
a) Supervisión del consejo sobre los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	2.2. Gobernanza de la Sostenibilidad: página 65 4.1. Consejo de Administración: páginas 314-316 2.3. Digitalización y medioambiente: página 66 2.3.2. Energía y Cambio Climático: página 69 3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos: páginas 260-262 CDP Climate Response 2019, respuestas C1.1, C1.1a, C1.1b, C1.2, C1.2a
b) Describa el rol de la Dirección en analizar y evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	2.2. Gobernanza de la Sostenibilidad: página 65 4.1. Consejo de Administración: páginas 314-316 4.6.6 Remuneración consejeros ejecutivos: páginas 327-330 2.3. Digitalización y medioambiente: página 66 2.3.2. Energía y Cambio Climático: páginas 69 2.5. Bienestar del empleado: página 96 3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos: páginas 260-262 CDP Climate Response 2019, respuestas C1.2, C1.2a
ESTRATEGIA	
Divulgar los impactos reales y potenciales de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en el negocio, la estrategia y la planificación de la organización, cuando dicha información es material	
Recomendaciones	**Referencias**
a) Describa los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático identificadas por la organización en el corto, medio y largo plazo.	2.3.2. Energía y Cambio Climático: página 69 3.1.2. Gobierno de la Gestión de riesgos: páginas 255-272 3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos: páginas 260-262 CDP Climate Response 2019, respuestas C2.1, C2.2b, C2.2c
b) Describa el impacto de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en el negocio, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	2.3.2. Energía y Cambio Climático: página 69 2.3.4 Digitalización y servicios ecosmart: página 79-82 3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos: página 260-262 CDP Climate Response 2019, respuestas C2.2b, C2.3a, C2.4, C2.4a, C2.5, C2.6, C3.1, C3.1a, C3.1c, C3.1d
c) Describa la resiliencia de la organización bajo distintos escenarios climáticos	2.3.2. Energía y Cambio Climático: página 69 3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos: páginas 260-262 CDP Climate Response 2019, respuestas C2.6, C3.1a, C3.1d
GESTIÓN DE RIESGOS	
Divulgar cómo la organización identifica, evalúa y gestiona los riesgos relacionados con el cambio climático.	
Recomendaciones	**Referencias**
a) Procesos para identificar y evaluar riesgos relacionados con el cambio climático	2.3.2. Energía y Cambio Climático: página 69 3.1.2. Gobierno de la Gestión de riesgos: páginas 255-272 3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos: páginas 260-262 CDP Climate Response 2019, respuestas C2.1, C2.2b, C2.2c
b) Procesos para gestionar riesgos relacionados con el cambio climático	2.3.2. Energía y Cambio Climático: páginas pages 69-73 2.5. Bienestar del empleado: página 96 3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos: páginas 260-262 CDP Climate Response 2019, respuesta C2.2d
c) Integración de los procesos de identificación, evaluación y gestión de riesgos relacionados con el cambio climático	2.3.2. Energía y Cambio Climático: Páginas 69 2.5. Bienestar del empleado: página 96 3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos: Páginas 260-262 4.6.6 Remuneración consejeros ejecutivos: páginas 327-330 CDP Climate Response 2019, respuestas C2.2, C2.2c, C2.2d
MÉTRICAS Y OBJETIVOS	
Divulgar las métricas y los objetivos utilizados para evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, cuando dicha información es material	
Recomendaciones	**Referencias**
a) Métricas usadas para evaluar riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático	4.6.6 Remuneración consejeros ejecutivos: páginas 327-330 2.3.2. Energía y Cambio Climático: páginas pages 69-73 2.5. Bienestar del empleado: página 96 3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos: Páginas 260-262 CDP Climate Response 2019, respuestas C4, C4.2, C11.3
b) Cálculo de las emisiones de GEI de Alcance 1, 2 y en su caso Alcance 3 y los riesgos relacionados.	2.3.2. Energía y Cambio Climático: páginas pages 73-74 3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos: Páginas 260-262 CDP Climate Response 2019, respuestas C6.1, C6.3, C6.4, C6.5
c) Objetivos usados para gestionar los riesgos y oportunidades climáticos y el desempeño sobre los objetivos	2.3.2. Energía y Cambio Climático: páginas pages 69-74 3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos: Páginas 260-262 CDP Climate Response 2019, respuestas C4.1, C4.1a, C4.1b

2.12.11 Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI GRI 102-55

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	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	1.5. Organización de Telefónica/ 1.6. Principales magnitudes y presencia / 1.6.4. Nuestras marcas / 1.7. Modelo de crecimiento: Conectividad inclusiva y servicios digitales.	
	Mercados en los que opera	102-3	Ubicación de la sede	Respuesta directa: Madrid, España	
		102-4	Ubicación de las operaciones	1.6. Principales magnitudes y presencia / 1.6.3. Avanzando hacia un mundo más sostenible /contribuimos al desarrollo de las comunidades en que estamos presentes	
		102-5	Propiedad y forma jurídica	1.6. Principales magnitudes y presencia	
		102-6	Mercados servidos	1.6. Principales magnitudes y presencia	
		102-7	Tamaño de la organización	1.6. Principales magnitudes y presencia	
	Objetivos y estrategias	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1.2. Misión, propósito, visión/ 1.4. Estrategia de Telefónica Crecimiento eficiencia y confianza / 2.8. Ética y cumpllimiento / 2.8.2. Principios de Negocio Responsable y Políticas más relevantes	
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	1.1. Contexto	
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	Referencia/localización 2019	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	1.1. Contexto / 2.4.1. Gestión de talento y transformación: un binomio inseparable / El reto de atraer y desarrollar el talento / 2.4.3. La atracción del mejor talento: la única forma de asegurar el futuro 3. Riesgos	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos . Paso 1. Estándares mínimos a cumplir /Respuesta directa: Durante el ejercicio 2019 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	
		408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	2.9.1. Un modelo de compras sostenible / 2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir / Respuesta directa: Durante el ejercicio 2019 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
		409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	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. dericados de la ley de responsabilidad ambiental)	103	Enfoque de gestión de cada ámbito	2.3. Digitalización y medioambiente / Materilaidad 2.3.1. Gestión Ambiental 2.3.2. Energía y Cambio Climático 2.3.3. Economía Circular	
		102-11	Principio o enfoque de precaución	2.3. Digitalización y medioambiente / Materilaidad 2.3.1. Gestión Ambiental 2.3.2. Energía y Cambio Climático 2.3.3. Economía Circular	
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	2.9. Los proveedores nuestros aliados/ 2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos Paso 1. Estándares mínimos a cumplir/ Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo / Resultado de auditorías	
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	2.3.3.Economía Circular / 2.9. Los proveedores nuestros aliados/ 2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos. Paso 4. Auditorías a proveedores de riesgo	
	Contaminación				
	1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente 2.) Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	103	Enfoque de gestión de Emisiones// Biodiversidad	2.3. Digitalización y medioambiente / Materilaidad 2.3.1. Gestión Ambiental 2.3.2. Energía y Cambio Climático 2.3.3. Economía Circular	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	2.3.2. Energía y Cambio Climático/Objetivos de energía y cambio climático 2.3.2. Energía y Cambio Climático/Emisiones de CO2 2.3.6. Principales indicadores	
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	47,3t	
		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	2.3. Digitalización y medioambiente / Materilaidad 2.3.1. Gestión Ambiental 2.3.2. Energía y Cambio Climático 2.3.3. Economía Circular	
		301-2	Insumos reciclados	2.3.3. Economía circular / Ecoeficiencia interna	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

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	Omisiones GRI
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	2.3.3. Economía Circular / Redefiniendo el concepto de residuo	
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	103	Enfoque de gestión de efluentes y residuos	2.3. Digitalización y medioambiente / Materilaidad 2.3.1. Gestión Ambiental 2.3.2. Energía y Cambio Climático 2.3.3. Economía Circular	
		306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	2.3.3. Economía Circular / Ecoeficiencia interna 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	2.3.3. Economía Circular / Redefiniendo el concepto de residuo 2.3.6. Principales indicadores	
		306-3	Derrames significativos	Respuesta directa: Durante 2019, no se produjeron derrames significativos	
		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	2.3. Digitalización y medioambiente / Materilaidad 2.3.1. Gestión Ambiental 2.3.2. Energía y Cambio Climático 2.3.3. Economía Circular	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	2.3.3. Economia Circular / Ecoeficiencia interna / a) Agua 2.3.6. Principales indicadores Respuesta Directa: El consumo de agua de Telefónica proviene de las redes de suministro municipal de los lugares donde operamos.	
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	103	Enfoque de Gestión de Materiales	2.3. Digitalización y medioambiente / Materilaidad 2.3.1. Gestión Ambiental 2.3.2. Energía y Cambio Climático 2.3.3. Economía Circular	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	Omisiones GRI
		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 Medioambiente se ha incluido un mayor detalle sobre la gestión del consumo de papel por parte de Telefónica.
		301-2	Insumos reciclados	2.3.3. Economía Circular / Ecoeficiencia interna	
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	2.3.3. Economía Circular / Redefiniendo el concepto de residuo	
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	103	Enfoque de Gestión Energía	2.3. Digitalización y medioambiente / Materialidad 2.3.1. Gestión Ambiental 2.3.2. Energía y Cambio Climático 2.3.3. Economía Circular	
		302-1	Consumo energético dentro de la organización	2.3.2. Energía y Cambio Climático / 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 propias 21.848.067 GJ (Dato 2018: 22.683.803 GJ)	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	Omisiones GRI
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	2.3.2. Energía y Cambio Climático / 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: 3.202.589 GJ (Dato 2018 3.008.577 GJ)	
		302-3	Intensidad energética	2.3.2. Energía y Cambio Climático / Energía / Plan de Eficiencia Energética 2.3.6. Principales indicadores Respuesta directa: En el último año se ha reducido la intensidad energética 117,17 GJ/PB (Dato 2018 -169,13 GJ/PB)	
		302-4	Reducción del consumo energético	2.3.2. Energía y Cambio Climático / Energía 2.3.6. Principales indicadores Respuesta directa: el consumo de energía ha disminuido en términos absolutos un 0,47% respecto al año anterior (Dato 2018 +1%). Con respecto a 2015, se ha reducido un 1% (-262.513 GJ) (Dato 2018 - 0,29%, -73.933 GJ). Además, el año pasado se ha reducido la intensidad energética un 72% desde el año 2015 (Dato 2018 - 64%).	
	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	2.3. Digitalización y medioambiente / Materialidad 2.3.1. Gestión Ambiental 2.3.2. Energía y Cambio Climático 2.3.3. Economía Circular	
		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	2.3.2. Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO_2 2.3.6. Principales indicadores	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	2.3.2. Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO_2 2.3.6. Principales indicadores	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	Omisiones GRI
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	2.3.2. Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO_2 2.3.6. Principales indicadores	
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	2.3.2. Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO_2 2.3.6. Principales indicadores	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	2.3.2. Energía y Cambio Climático / Objetivos de energía y cambio climático 2.3.2. Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO_2	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	103	Enfoque de gestión de Emisiones	2.3. Digitalización y medioambiente / Materilaidad 2.3.1. Gestión Ambiental 2.3.2. Energía y Cambio Climático 2.3.3. Economía Circular	
	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	2.3. Digitalización y medioambiente / Materilaidad 2.3.1. Gestión Ambiental 2.3.2. Energía y Cambio Climático 2.3.3. Economía Circular	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	2.3.2. Energía y Cambio Climático / Objetivos de energía y cambio climático 2.3.2. Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO_2	
	Protección de la biodiversidad				
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	103	Enfoque de Gestión Biodiversidad	2.3. Digitalización y medioambiente / Materilaidad 2.3.1. Gestión Ambiental 2.3.2. Energía y Cambio Climático 2.3.3. Economía Circular	
		306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	2.3.3. Economía Circular / Ecoeficiencia Interna 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	2.3. Digitalización y medioambiente / Materilaidad 2.3.1. Gestión Ambiental 2.3.2. Energía y Cambio Climático 2.3.3. Economía Circular	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	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. Las personas en la transformación digital / Introducción 2.5 Bienestar del empleado 2.5.4. Equilibrio de la vida personal y laboral	
		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	2.5.11. 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: 71,4% de los presidentes y CEOs de los países son locales	
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	2.5.11. Principales indicadores - indicadores de diversidad	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	2.5.11. 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	2.5.11. 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	2.5.11. Principales indicadores - indicadores de plantilla	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	2.5.11. 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	2.5.11. Principales indicadores - indicadores de remuneraciones	
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad;	103	Enfoque de Empleo + Diversidad e Igualdad de oportunidades	2.5.11. Principales indicadores - indicadores de remuneraciones	
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	2.5.11. Principales indicadores - indicadores de remuneraciones	
	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	2.5.11. Principales indicadores - indicadores de remuneraciones	
		102-35	Gobernanza: Políticas de remuneración	2.5.1. Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva	
		102-36	Gobernanza: Procesos para determinar la remuneración	2.5.1. 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.
		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.

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	Omisiones GRI
		202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	2.5.11. Principales indicadores - indicadores de remuneraciones	
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	103	Enfoque de Gestión de Empleo	2.5.4. Equilibrio de la vida personal y laboral	
	Empleados con discapacidad.	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	2.4.1. Gestión de Talento y Transformación: Un binomio inseparable / Diversidad e inclusión, nuestro punto de partida / b) el desafío de la igualdad 2.5.11. Principales indicadores - indicadores de Diversidad	
	Organización del trabajo				
	Organización del tiempo de trabajo	103	Enfoque de Gestión de Empleo	2.5.4. 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	2.5.10. 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	2.5.4. 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	2.5.5. Seguridad, salud y bienestar	
		403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	2.5.7. Formación y Representación de los Empleados / 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	2.5.10. Principales indicadores - indicadores de Seguridad y salud laboral	
		403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Respuesta directa: No se percibe una especial incidencia o riesgo a sufrir enfermedades relacionadas la actividad de la compañía.	
	Relaciones sociales				
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	103	Enfoque de Gestión Relaciones trabajador empresa	2.5.3. El diálogo social como puente entre trabajadores y empresa	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	Omisiones GRI
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos / Paso 1 Estándares mínimos a cumplir 2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo / Respuesta directa: Durante el ejercicio 2019 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/ proveedores a ejercer la libertad de asociación.	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	2.5.3. El diálogo social como puente entre trabajadores y empresa / 2.5.11. Principales Indicadores	
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	2.5.3. 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. Desarrollo de capacidades digitales para el futuro	
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	2.4.2. Desarrollo de capacidades digitales para el futuro 2.5.3. El diálogo social como puente entre trabajadores y empresa / Programas de salidas incentivadas	
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	2.5.1. Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva / Evaluaciones de desempeño	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	2.4.2. Desarrollo de capacidades digitales para el futuro 2.5.11. Principales indicadores - indicadores de formación	
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103	Enfoque de Gestión de Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación	2.4.1. Gestión de talento y transformación: un binomio inseparable / Diversidad e inclusión, nuestro punto de partida	
	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	2.4.1. Gestión de talento y transformación: un binomio inseparable / Diversidad e inclusión, nuestro punto de partida	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	Omisiones GRI
	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	2.4.1. Gestión de talento y transformación: un binomio inseparable / Diversidad e inclusión, nuestro punto de partida	
	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	2.4.1. Gestión de talento y transformación: un binomio inseparable / Diversidad e inclusión, nuestro punto de partida	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	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	2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo / 2.10.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia	
		102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.8. Ética y Cumplimiento / 2.8.2. Principios de Negocio Responsable y políticas más relevantes	
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.8. Ética y Cumplimiento / 2.8.5. Mecanismos de reclamación y remedio: canales de consulta y denuncia	
		412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	2.10.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia / 2.10.4. Hitos 2019 y retos 2020	
		412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	2.8.4. Formación 2.10.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia	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
		412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	2.10.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia	
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	2.8.5. Mecanismos de reclamación y remedio: canales de consulta y denuncia / 2.10. Derechos humanos / Indicadores clave en derechos humanos / 2.12.7. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas	
	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	2.5.3. El diálogo social como puente entre trabajadores y empresa / 2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos . Paso 1. Estándares mínimos a cumplir / 2.10. Derechos humanos / Cuadro Derechos Humanos en la cadena de valor Respuesta directa: Durante el ejercicio 2019 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/ proveedores a ejercer la libertad de asociación	
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	103	Enfoque de Gestión de No Discriminación	2.8. Ética y cumplimiento / 2.12.4. Asuntos materiales analizados	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	Omisiones GRI
		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	2.8.5. Mecanismos de reclamación y remedio: canales de consulta y denuncia / 2.10. Derechos humanos / Indicadores clave en derechos humanos/ 2.12.7. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas	
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir / 2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo / Respuesta directa: Durante el ejercicio 2019 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	2.9.1. Un modelo de compras sostenible / 2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir / 2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo / Respuesta directa: Durante el ejercicio 2019 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	Omisiones GRI
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	103	Enfoque de Gestión Anticorrupción	2.8. Ética y cumplimiento	
		102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.8. Ética y cumplimiento / 2.8.2. Principios de Negocio Responsable y políticas más relevantes	
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.8.5. Mecanismos de reclamación y remedio: canales de consulta y denuncia	
		205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	2.8.6. Control interno	
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2.8.3. Cumplimiento / 2.8.4. Formación / 2.8.9. Hitos 2019 y retos 2020	
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	2.8. Ética y cumplimiento / 2.8.5. Mecanismos de reclamación y remedio: canales de consulta y denuncia	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2.8.3. Cumplimiento / 2.8.4. Formación / 2.8.9. Hitos 2019 y retos 2020	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	103	Enfoque de Gestión Anticorrupción	Respuesta Directa: 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 2019 se han realizado pagos en efectivo por importe de 47,5 millones de euros y aportaciones en especie por un valor de 0,2 millones de euros. El saldo pendiente de pago al 31 de diciembre de 2019 asciende a 1 millón de euros. Atam es la asociación de Telefónica cuyo objetivo es apoyar a las personas con discapacidad. 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. La aportación realizada por Telefónica en los años 2018 y 2019 ha sido de 7,48 millones de euros en cada ejercicio.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	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	2.11. Nuestra contribución a las comunidades: impactos y ODS	
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	2.11. Nuestra contribución a las comunidades: impactos y ODS	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	2.11.3. Impulsamos el crecimiento económico y la igualdad de oportunidades / Impacto en el Producto Interior Bruto (PIB) / Contribución a la creación de empleo y la igualdad de oportunidades	
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	103	Enfoque de Gestión de Comunidades Locales	2.10. Derechos humanos / Foco: Relación con comunidades. Campos electromagnéticos	
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	2.11. Nuestra contribución a las comunidades: impactos y ODS	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	2.11.3. Impulsamos el crecimiento económico y la igualdad de oportunidades / Impacto en el Producto Interior Bruto (PIB) / CONTRIBUCIÓN A LA CREACIÓN DE EMPLEO Y LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	103	Enfoque de Gestión de Comunidades Locales	2.10. Derechos humanos / Foco: Relación con comunidades. Campos electromagnéticos / 2.10.3. Evaluaciones de impacto específicas / Dialogamos con nuestros grupos de interés	
		102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés	1.3.1. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	102-12	Iniciativas externas	2.12.6. Principios para la elaboración del estado de información no financiera / estándares voluntarios	
		102-13	Afiliación a asociaciones	2.12.9. 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	2.9.1. Un modelo de compras sostenible / 2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir / 2.9.3. Promovemos la colaboración y el 'engagement'	
		102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	2.12.5. Estructura y perímetro de la sección de información no financiera	
		103	Enfoque de evaluación ambiental de proveedores + evaluación social de proveedores+ prácticas de adquisición	2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir / 2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo / Resultado de auditorías	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	Omisiones GRI
		308-1	Evaluación ambiental de proveedores	2.9. Los proveedores nuestros aliados / 2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir /2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo / Resultado de auditorías	
		204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	1.6.3. Avanzamos hacia un mundo más sostenible / contribuimos al desarrollo de las comunidades en que estamos presentes / 2.9. Los proveedores, nuestros aliados. 2.9.1. Un modelo de compras sostenible / 2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir	
		414-1	Evaluación social de proveedores	2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos / Paso 1 Estándares mínimos a cumplir / 2.9.2. Gestionamos proactivamente 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	2.9.1. Un modelo de compras sostenible / 2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo	
		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos / Paso 1 Estándares mínimos a cumplir / 2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo / Resultado de auditorías	
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos / Paso 1 Estándares mínimos a cumplir / 2.9.2. Gestionamos proactivamente los riesgos / Paso 4 Auditorías a proveedores de riesgo	
	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	2.6.1. La confianza como base de la relación con nuestros clientes / Comprometidos con la seguridad de nuestros productos / 2.7.1. Estrategia / 2.10.3. Evaluaciones de impacto específicas / Foco: Relación con comunidades. Campos electromagnéticos	
		416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	2.6.1. La confianza como base de la relación con nuestros clientes / Comprometidos con la seguridad de nuestros productos / 2.7.1. Estrategia / 2.10.3. Evaluaciones de impacto específicas / Foco: Relación con comunidades. Campos electromagnéticos	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	Omisiones GRI
	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	2.10.3. Evaluaciones de impacto específicas / Foco: Relación con comunidades. Campos electromagnéticos / 2.6.1. La confianza como base de la relación con nuestros clientes / 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	2.6.1. La confianza como base de la relación con nuestros clientes / Comprometidos con la seguridad de nuestros productos / 2.10.3. Evaluaciones de impacto específicas / Foco: Relación con comunidades. Campos electromagnéticos	
		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	2.6.1. La confianza como base de la relación con nuestros clientes / 2.7 Confianza Digital / 2.7.1. Estrategia / 2.7.9 Hitos 2019 y retos 2020 / Indicadores claves en confianza digital	
	Información fiscal				
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	103	Enfoque de gestión desempeño económico + datos cuantitativos de los impuestos y beneficios	Respuesta directa: la cifra de impuestos sobre beneficios pagados relativa a los ejercicios 2018 y 2019 se incorpora en la nota 28 de las CCAACC. / 2.11 Nuestra contribución a las comunidades: impactos y ODS.	
	Subvenciones públicas recibidas	103	Enfoque de gestión desempeño económico + datos cuantitativos de los impuestos y beneficios	Respuesta directa: La cifra de subvenciones relativa a los ejercicios 2018 y 2019 se incorpora en los Estados de flujos de efectivo consolidados de los ejercicios anuales terminales el 31 de diciembre de las Cuentas Anuales Consolidadas.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	Omisiones GRI
Otros contenidos significativos	Otros contenidos generales	102-18	Estructura de gobernanza	4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo / 4.4.1. Consejo de Administración. Estructura del Consejo de Administración (dimensión, composición, diversidad, procedimiento de selección de consejeros)	
		102-19	Delegación de autoridad	4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2019 y Perspectivas para 2020 / 4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
		102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	2.2. Gobernanza de la Sostenibilidad	
		102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	1.3.1. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés	
		102-22	Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités	4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2019 y Perspectivas para 2020 / 4.4.1. Consejo de Administración. Estructura del Consejo de Administración (dimensión, composición, diversidad, procedimiento de selección de consejeros)	
		102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Respuesta directa: José María Álvarez-Pallete	
		102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	4.4.1. Consejo de Administración Estructura del Consejo de Administración (dimensión, composición, diversidad, procedimiento de selección de consejeros)	
		102-25	Conflictos de interés	4.5.2. Conflictos de Interés.	
		102-26	Función de máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	2.2. Gobernanza de la Sostenibilidad	
		102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2.2. Gobernanza de la Sostenibilidad	
		102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	4.4.1. Consejo de Administración	
		102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	2.2. Gobernanza de la Sostenibilidad	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	2.2. Gobernanza de la Sostenibilidad / 3.1. Modelo de gestión y control de riesgos	
		102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	2.2. Gobernanza de la Sostenibilidad	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	Omisiones GRI
		102-32	Función de máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	2.2. Gobernanza de la Sostenibilidad / 2.12.6 Principios para la elaboración del estado de información no financiera	
		102-33	Comunicación de preocupaciones criticas al máximo órgano de gobierno	2.2. Gobernanza de la Sostenibilidad	
		102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones éticas	1.3.2. Aspectos materiales de nuestra actividad	
		102-37	Involucración de los grupos de interés en la remuneración	4 Informe Anual de Gobierno Corporativo / G Grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo / 48 / 4.6.8. Aplicación de la política de remuneraciones en 2019	
		102-40	Lista de grupos de interés	2.12.1. Grupos de interés de Telefónica	
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés	2.6.1. La confianza como base de la relación con nuestros clientes 2.12.1. Grupos de interés de Telefónica	
		102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés | Temas y preocupaciones clave mencionados	2.12.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés	
		102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	1.3.1. Aspectos materiales de nuestra actividad	
		102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2.12.5. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera Respuesta Directa: Se ha tomado como base el perímetro de consolidación y se han considerado todas aquellas sociedades que tengan al menos un edificio y/o al menos 3 empleados. Por razones de impacto material, el Estado de Información No Financiera no incluye los datos de Centroamérica, fundamentalmente Guatemala y El Salvador, a excepción de los capítulos de Recursos Humanos.	
		102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Cobertura del tema	2.12.6. Principios para la elaboración del estado de información no financiera	
		102-47	Lista de los temas materiales	1.3.1. Aspectos materiales de nuestra actividad / 2.12.4 Asuntos materiales analizados	
		102-48	Reexpresión de la información	2.12.5. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera	
		102-49	Cambios en la elaboración de informes	2.12.5 .Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera	
		102-50	Período objeto del informe	Respuesta directa: año 2019	
		102-51	Fecha del último informe	Respuesta directa: febrero de 2019	

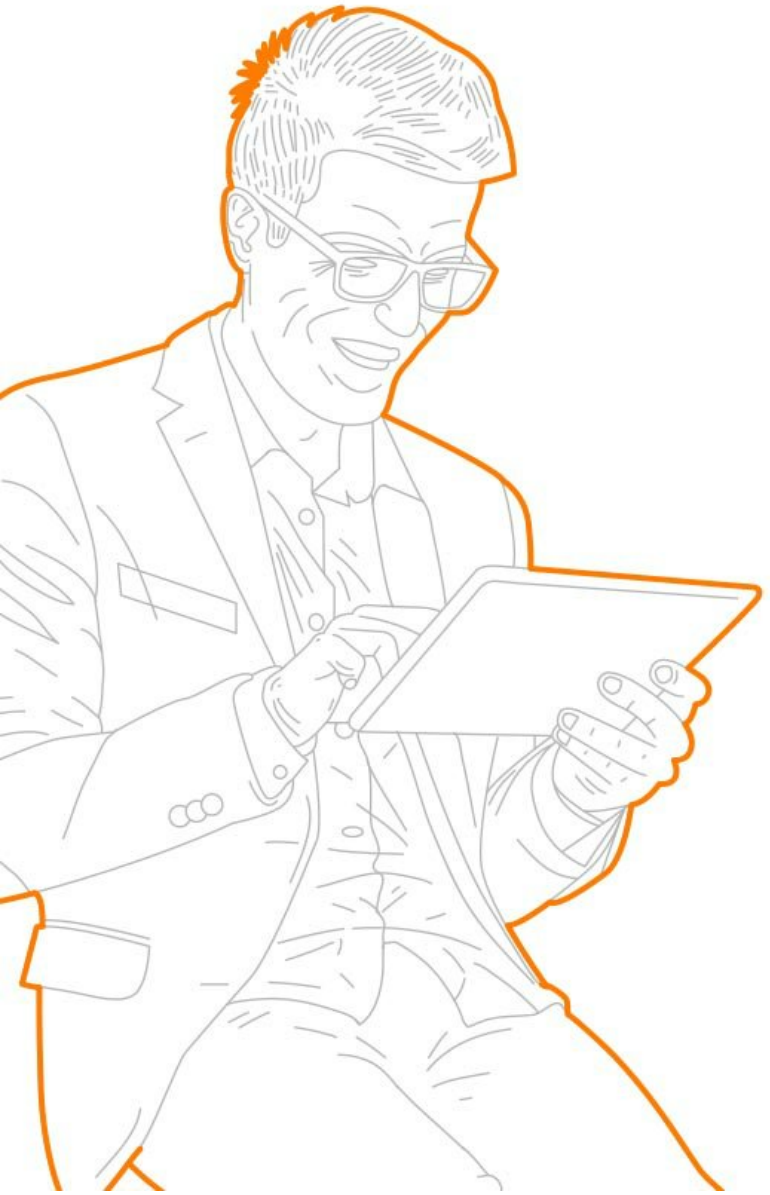
Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2019	Omisiones GRI
		102-52	Ciclo de elaboración de informes	Respuesta directa: anual	
		102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Respuesta directa: Dirección Global de Ética Corporativa y Negocio Responsable de Telefónica	
		102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	2.12.6. Principios para la elaboración del estado de información no financiera	
		102-55	Índice de contenido de GRI	2.12.11 Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI	
		102-56	Verificación externa	Respuesta directa: verificación externa realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.	

Todos los aspectos GRI relativos a los indicadores incluidos en esta tabla se consideran materiales para la Compañía excepto el 301: Materiales, 303: Agua y 401:Empleo. No obstante, los indicadores 301-1, 301-3, 303-1 y 404-1 se consideran relevantes a efectos de reporte y, por tanto, la compañía aporta información al respecto.

Capítulo 3

Riesgos

3.1. Modelo de Gestión y Control de Riesgos
3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos
3.3. Detalle de riesgos



3.1. Modelo de Gestión y Control de Riesgos

3.1.1. Introducción y marcos de referencia

Telefónicadispone de un Modelo de Gestión de Riesgos basado en COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*, de la Comisión Treadway) que facilita tanto la identificación como la evaluación del impacto y la probabilidad de ocurrencia de los distintos riesgos de la Compañía. El mismo se encuentra implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo, y los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realizan la oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos.

Este Modelo, inspirado en las mejores prácticas, facilita la priorización y el desarrollo de actuaciones coordinadas frente a los riesgos, tanto desde una perspectiva global del Grupo, como específica en sus principales operaciones.

Los Principios de Negocio Responsable del Grupo Telefónica establecen de forma específica que:

"Establecemos controles adecuados para evaluar y gestionar todos los riesgos relevantes para la Compañía"

Extracto de los Principios de Negocio Responsable de Telefónica

En este sentido, la Compañía dispone de una **Política de Gestión de Riesgos**, aprobada por el Consejo de Administración, y un **Manual Corporativo de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica**, basados ambos en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo; contribuyendo así a la mejora continua en el desempeño de los negocios, en línea con lo establecido en el marco COSO ERM de 2017, *Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance.*

"Se vinculan los principales riesgos a los objetivos estratégicos del Programa Compañía"

Marco COSO ERM



Fuente: COSO ERM 2017

Cultura de riesgos

De acuerdo con lo establecido en la Política de Gestión de Riesgos de Telefónica, uno de los principios básicos que orientan esta actividad es: "Formar e implicar a los empleados en la cultura de gestión de los riesgos, alentándoles a identificar riesgos y participar activamente en su mitigación."

En este sentido, desde Telefónica se promueven las siguientes acciones:

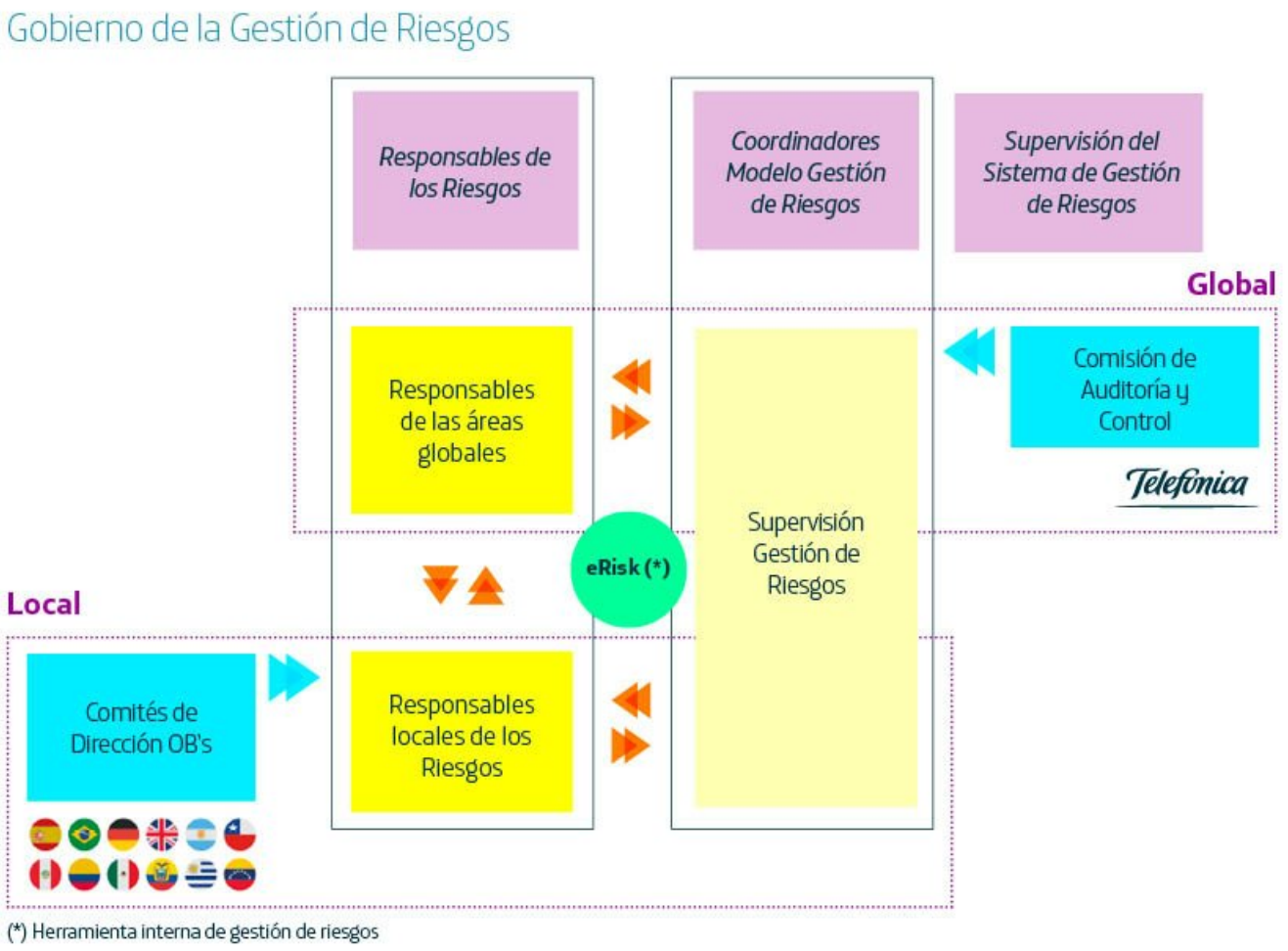
- Comunicación: con el objetivo de difundir, a través de los canales adecuados, los principios y valores que deben regir la gestión de riesgos.
- Formación: para favorecer el conocimiento e implicación en los ya citados valores y modelo de gestión de riesgos.

"Se desarrollan talleres formativos y campañas de concienciación global para reforzar la cultura de Gestión de Riesgos en la Compañía"



3.1.2.Gobierno de la Gestión de Riesgos

Tanto en los Principios de Negocio Responsable como en la Política de Gestión de Riesgos, anteriormente mencionados, se establece que toda la organización tiene la responsabilidad de contribuir a la identificación y gestión de riesgos. De cara a la coordinación de estas actividades, se establecen los siguientes roles:



Supervisión del sistema de gestión de riesgos

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 (el perfil de los Consejeros y sus competencias en las distintas materias se detallan en el Informe Anual de Gobierno Corporativo) 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.

Como soporte al desarrollo de estas actividades de supervisión por parte de la Comisión de Auditoría y Control, se ha establecido una función de gestión de riesgos, dentro del área de Auditoría Interna, independiente de la gestión, con el fin de impulsar, soportar, coordinar y verificar la aplicación de lo establecido en esta Política tanto a nivel Grupo como en sus principales operaciones.

A los efectos de garantizar una adecuada supervisión de los sistemas de gestión de riesgos de Telefónica por parte de la Comisión de Auditoría y Control, se realizan diversas sesiones en el seno de dicho comité, a través de:

- **Ponencias generales** sobre el modelo de gestión de riesgos y la situación de los principales riesgos, realizadas por Auditoría Interna, donde se presenta la situación general de los riesgos del Grupo, así como su evolución, planes generales sobre la evaluación y respuesta ante los riesgos. Concretamente, durante 2019, se han realizado dos ponencias generales sobre riesgos ante la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica.

- **Ponencias específicas** sobre los principales riesgos, por parte de los responsables de su gestión. Así, durante 2019 se han dado sesiones monográficas sobre los riesgos de Sistemas y Red, Regulación, Sostenibilidad, Personas, Seguridad digital, Fiscales, Financieros, Legales y de Cumplimiento.

A su vez, la Comisión de Auditoría y Control informa periódicamente sobre estas cuestiones al Consejo de Administración.

Responsables de los riesgos

Los responsables (propietarios) de los riesgos participan activamente en la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su aseguramiento y control. Para ello, a cada uno de los riesgos identificados se le asignará un gestor (normalmente Directivo) con responsabilidad total sobre el riesgo y su gestión, elaborando un plan para su aseguramiento y control (medidas para evitar, mitigar o transferir en parte los riesgos) y realizando un seguimiento efectivo de su evolución.

Específicamente, con respecto a los riesgos fiscales, la Dirección Fiscal del Grupo realiza la función de control fiscal a través de las Direcciones Fiscales Regionales, y de los responsables de control fiscal locales en las distintas sociedades filiales de acuerdo con los principios definidos en la Política de Control Fiscal del Grupo, aprobada por el Consejo de Administración de la Compañía.

3.1.3. Tolerancia o Apetito al riesgo

La Compañía cuenta con un nivel de tolerancia al riesgo o riesgo aceptable establecido a nivel corporativo; entendiendo por estos conceptos la 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, **se definen umbrales de tolerancia** para todos los riesgos, incluyendo los fiscales, 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 las principales compañías que lo componen.

- En el caso de los riesgos relacionados con la reputación, la sostenibilidad y el cumplimiento, se establece un nivel de **tolerancia cero.**

3.1.4. Proceso de gestión de riesgos

El proceso de gestión de riesgos toma como referencia la estrategia y objetivos de la Compañía, como base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución. Este consta de cuatro etapas, las cuales se describen a continuación:



Identificación de los riesgos

Los riesgos son identificados por los gestores atendiendo, tanto a los factores que los causan, como a los efectos que puedan tener en la consecución de los objetivos.

En esta identificación de riesgos, se consideran tanto riesgos asociados al plan estratégico, como potenciales "riesgos emergentes", entendiéndose por tales aquellos riesgos que eventualmente pudieran tener un impacto adverso en el desempeño futuro; si bien su resultado y horizonte temporal es incierto y difícil de predecir.

Evaluación de los riesgos

El objetivo de la evaluación de riesgos es dar un orden de magnitud o relevancia de los mismos, considerando tanto su eventual impacto como su probabilidad de ocurrencia.

A efectos del impacto, se consideran tanto el **impacto económico** (cuantificado - siempre que sea posible- en términos de Cash-flow operativo, considerando OIBDA más CAPEX) como el **impacto reputacional** (a partir de las variables utilizadas en el RepTrak), así como su potencial **impacto en cumplimiento**.



Asimismo, se consideran otros factores adicionales cualitativos; como son la tendencia histórica, el nivel de aseguramiento o control o las perspectivas sobre la evolución futura de los mismos.

Respuesta al riesgo

El Modelo de Gestión de Riesgos contempla tanto la identificación y evaluación de los riesgos, como el establecimiento de mecanismos de respuesta y seguimiento razonable ante los mismos. 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.

A continuación, se describen los distintos tipos de respuesta al riesgo:



En relación a los mecanismos de respuesta ante los riesgos, en el caso de los 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 riegos fiscales, se realiza un seguimiento de los principales asuntos identificados. Asimismo, 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.

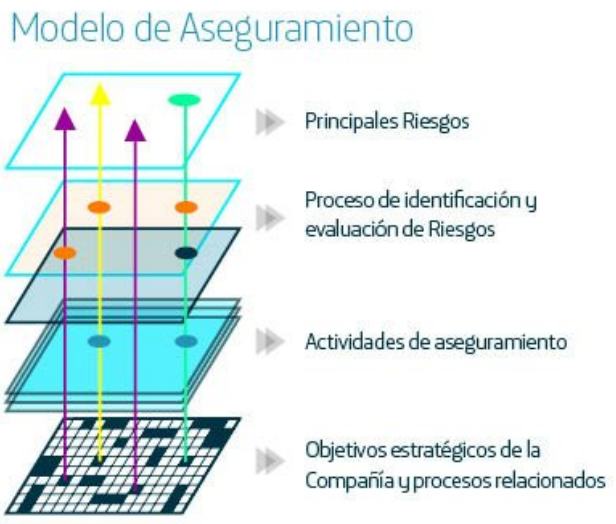
Seguimiento y reporte

De acuerdo con la diversa tipología de los riesgos, los mecanismos de seguimiento y 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 algunas compañías a nivel local.



Modelo de Aseguramiento

Un modelo de gestión basado en el aseguramiento existente permite priorizar y ser más específico en las actuaciones a realizar en materia de Gestión de Riesgos y Control Interno.



3.1.5. Perspectivas del Modelo de Gestión de 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 a través de cuatro perspectivas complementarias:**



Bottom-up: Se basa en el concepto de Autoevaluación (Risk Self-Assessment o RSA), según el cual los gestores son los responsables de identificar y describir los riesgos específicos de su área, así como de evaluarlos y definir la respuesta a los mismos.

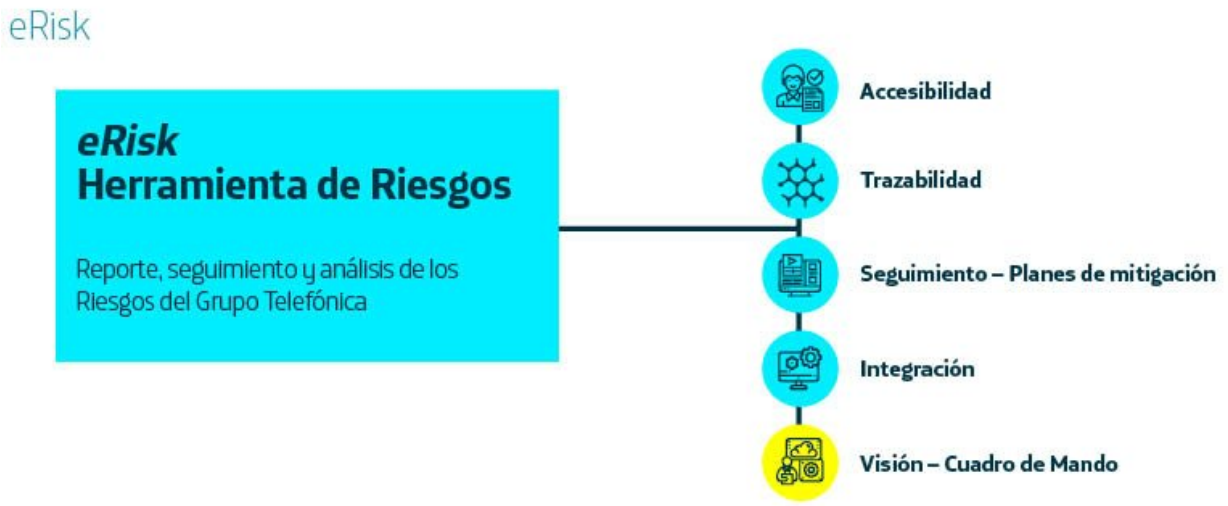
Top-down: Esta evaluación se basa en el análisis transversal de aquellos asuntos considerados relevantes y comunes a la mayoría de las empresas del Grupo, complementa al enfoque anterior, disponiendo así de una visión global de los principales riesgos de la Compañía en su conjunto.

Riesgos en Procesos: soporte a los responsables de los procesos para identificar y definir su respuesta ante los riesgos que afectan a la consecución de sus objetivos, con enfoque transversal.

Riesgos en Proyectos: de aplicación a aquellos proyectos internos de especial relevancia, generalmente relacionados con iniciativas de transformación y con un enfoque transversal.

3.1.6. Digitalización de la gestión de riesgos

Con el objetivo de gestionar y supervisar los riesgos, se ha desarrollado una herramienta de Gestión de Riesgos y un Cuadro de Mando Integral que facilitan el reporte, análisis, evaluación y gestión de la información de riesgos en el Grupo Telefónica. Estas herramientas son comunes para todas las Compañías del Grupo que reportan riesgos y sus principales características son las siguientes:





3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos

Tomando como referencia los objetivos identificados en el Plan Estratégico de la Compañía, se identifican aquellos riesgos que pudieran afectar a la consecución de dichos objetivos, tanto desde una perspectiva global (a través de las principales áreas globales del Grupo) como local (a través de los responsables locales y los respectivos Comités de Dirección de las operaciones).

Sobre los riesgos identificados, se realiza una evaluación del impacto y probabilidad de los mismos, que facilita su priorización y la definición de los planes de respuesta ante los mismos, procurando la necesaria coordinación entre iniciativas globales y locales de actuación frente a los riesgos.



De cara a facilitar a los gestores de la Compañía el proceso de identificación de los riesgos, el Grupo Telefónica dispone de un **catálogo general de riesgos**, que se actualiza de forma periódica y que permite homogeneizar y consolidar la información, y atender los requerimientos de reporte interno y externo sobre los principales riesgos.

El catálogo de riesgos de Telefónica considera cuatro **categorías** de riesgos:

Categorías de Riesgos

NEGOCIO

Posibles pérdidas de valor o resultados derivados de la situación de la competencia y el mercado, cambios en el modelo de negocio, la innovación, el marco regulatorio, así como eventos que afecten a la sostenibilidad y reputación de la Compañía.

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, los recursos humanos, así como la gestión operativa.

FINANCIEROS

Posibles pérdidas de valor o resultados derivados de movimientos adversos del entorno económico o 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.

LEGALES Y DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Posibles pérdidas de valor o resultados derivados de aspectos legales o relacionados con el cumplimiento.

Dicho catálogo se adapta a la **evolución en la tipología de los principales riesgos,** observándose una relevancia creciente de aquellos riesgos relacionados con los intangibles y de trascendencia global, como son la imagen pública, el impacto social de las organizaciones y la sostenibilidad.

Evolución de los principales Riesgos



Entre los **principales riesgos relacionados con la reputación, la sostenibilidad y el largo plazo**, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Negocio Responsable de Telefónica, se encuentran los siguientes aspectos:

Riesgos relacionados con la reputación, la sostenibilidad y el largo plazo

Ambientales y campos electromagnéticos

Afectación directa o indirecta a las operaciones de Telefónica por temas ambientales con el fin de asegurar el alineamiento con las nuevas disposiciones medioambientales.

Derechos Humanos

Integrar los principios relativos a los derechos humanos en la actividad de la Compañía o de nuestra Cadena de Suministro.

Privacidad de Datos

La creciente preocupación sobre la privacidad de los ciudadanos, y las nuevas normativas que se están desarrollando en materia de protección de datos, implican obligaciones para las empresas de reforzar sus garantías de privacidad.

Cambio Climático

Riesgo de afectación directa o indirecta a las operaciones y líneas de negocio de Telefónica debido a las consecuencias del cambio climático.

Responsabilidad con el Consumidor

Las actuaciones de la Compañía, en lo que se refiere a nuestros clientes, deben de ir encaminadas a construir una relación sostenible en el largo plazo con ellos.

Seguridad digital

Riesgo de que las potenciales ciberamenazas que afectan a la organización se materialicen, ocasionando un perjuicio al negocio.

Asimismo, entre los principales **temas emergentes**, cabe destacar asuntos relacionados con la gestión de Personas, incluyendo aspectos como la **diversidad o la gestión de las capacidades profesionales**, en línea con lo descrito a continuación:

Riesgos emergentes: diversidad y gestión de capacidades profesionales

Gestión de la Diversidad

Necesidad de adecuar el compromiso con la diversidad, como palanca clave hacia la transformación digital, garantizando la multiculturalidad, la variedad de género, de edad, de perfiles con distintas capacidades y experiencias entre nuestros profesionales.

Gestión de Capacidades para el futuro

Necesidad de adquirir y evolucionar las capacidades necesarias para ejecutar el plan estratégico de la Compañía, en un entorno de disrupción tecnológica y escasez de capacidades críticas en el mercado.

La estrategia y gestión de las actividades del Grupo Telefónica tienden a minimizar el impacto de los **riesgos materializados,** así como a compensar los efectos negativos de algunos asuntos con el comportamiento favorable de otros.

En este sentido, y conforme a la normativa contable vigente, el Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, la necesidad de incluir modificaciones en el valor contable de sus fondos de comercio, activos intangibles, inmovilizado material u otros activos. A título de ejemplo, en el ejercicio 2019 se ha registrado un deterioro del fondo de comercio asignado a Telefónica Argentina por importe de 206 millones de euros, debido a factores como la delicada situación financiera del país o el deterioro de la actividad económica, que han hecho tensionar las variables financieras y un plan de negocios que conlleva una moderación en la generación de caja, comparada con años anteriores.

Adicionalmente, Telefónica podría no recuperar los activos por impuestos diferidos del estado de situación financiera para compensar futuros beneficios tributables. En este sentido, durante 2019 Telefónica Móviles México registró una reversión de los activos por impuestos diferidos por importe de 454 millones de euros.

3.2.1. Priorización de los riesgos

Los riesgos del Grupo Telefónica son priorizados en base a su nivel de criticidad, el cual se obtiene a partir de la combinación de las evaluaciones de impacto y probabilidad para cada uno de los mismos.

El detalle sobre los principales riesgos informados por la Compañía se incluye en el siguiente apartado.

Priorización de los Riesgos

Mapa de Riesgos



1. Competencia y consolidación del mercado.
2. Privacidad de datos
3. Títulos habilitantes: concesiones, licencias y uso de espectro.
4. Cambios tecnológicos.
5. Adaptación a demandas de los clientes y/o al desarrollo de nuevos estándares éticos o sociales.
6. Dependencia de proveedores.
7. Riesgos de ciberseguridad
8. Eventuales fallos en la red pueden producir pérdida de calidad o la interrupción del servicio.
9. Entorno económico o político
10. Posible saneamiento contable de activos (fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos)
11. Nivel de endeudamiento financiero, capacidad de financiación del Grupo y capacidad para llevar a cabo el plan de negocio
12. Tipos de cambio de divisa extranjera y tipos de interés.
13. Litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales.
14. Cumplimiento de la legislación contra la corrupción y los programas de sanciones económicas.

3.3. Riesgos e incertidumbres a los que se enfrenta la Compañía

El 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, a sus resultados y/o a los flujos de caja, se describen a continuación y deben ser considerados conjuntamente con la información recogida en los estados financieros consolidados.

Actualmente, el Grupo Telefónica ha considerado estos riesgos específicos para el Grupo y los más importantes para adoptar una decisión de inversión informada en la Compañía. No obstante, el Grupo Telefónica está sometido a otros riesgos que, una vez evaluado la especificidad e importancia de los mismos, en función de la probabilidad de ocurrencia y de la potencial magnitud de su impacto, no se han incluido.

Riesgos relativos al Negocio

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 no cumpliendo sus objetivos de crecimiento y retención de clientes, poniendo en riesgo sus ingresos y rentabilidad futuros.

Además, la consolidación del mercado, como resultado de operaciones de fusiones, adquisiciones, alianzas y acuerdos de colaboración con terceros, (por ejemplo, la posible integración de las empresas del sector de contenidos/ entretenimiento como las fusiones de FOX y Disney, y ATT y Time Warner), pueden afectar a la posición competitiva de Telefónica, y a la eficiencia de las operaciones.

El incremento de la competencia, la entrada de nuevos competidores, o la fusión de operadores en determinados mercados, puede afectar a la posición competitiva de Telefónica, impactando negativamente en la evolución de los ingresos y en la cuota de clientes. Estos cambios en la dinámica del mercado pueden derivar en ofertas comerciales agresivas, la aceleración del despliegue de banda ancha por parte de la competencia o la proliferación de tarifas de datos ilimitados. Estas situaciones presentan una mayor relevancia en determinados países como Chile y Perú.

Si la Compañía no fuera capaz de afrontar exitosamente 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.

El Grupo Telefónica está sujeto a una relevante regulación en materia de privacidad de datos.

El uso de los datos personales y la privacidad se ha convertido en una materia estratégica para la Compañía. Además de la repercusión mediática y social que tiene esta materia, en la Unión Europea, las sanciones por el incumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, el Reglamento General de Protección de datos (en adelante, GDPR por sus siglas en inglés "GDPR"), puede alcanzar el 4% del volumen de negocio total anual global del ejercicio anterior. Adicionalmente, en Latinoamérica se están adoptando nuevas leyes en privacidad, como en Brasil, y hay propuestas en Argentina y Chile. En Europa, asimismo, se sigue discutiendo la Propuesta de la CE del Reglamento sobre privacidad y comunicaciones electrónicas (Reglamento e-Privacy), que implica el sometimiento a unas normas adicionales a las establecidas en el GDPR aún más estrictas para los datos personales derivados de comunicaciones electrónicas. El Reglamento e-Privacy también prevé sanciones similares a las previstas en el GDPR. Estas normativas pudieran afectar al desarrollo de servicios innovadores basados en un entorno de Big Data.

Además, la reputación de Telefónica depende en gran medida de la confianza digital que es capaz de generar entre sus clientes y los demás grupos de interés. 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 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.

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.

El Grupo requiere de títulos habilitantes: concesiones y licencias para la prestación de gran parte de sus servicios, así como para el uso de espectro que es un recurso escaso y costoso.

El sector de las telecomunicaciones está sujeto a una regulación sectorial específica. El hecho de que la actividad del Grupo está muy regulada afecta a sus ingresos de explotación antes de depreciaciones y amortizaciones, ("OIBDA") e inversiones.

Muchas de las actividades del Grupo requieren licencias, concesiones o autorizaciones de las autoridades gubernamentales, que suelen exigir que el Grupo satisfaga

ciertas obligaciones, entre ellas niveles de calidad, servicio y condiciones de cobertura mínimos especificados. En el caso de producirse el incumplimiento de alguna de esas obligaciones, pudieran resultar consecuencias tales como sanciones económicas u otras que, en el peor de los casos, pudieran afectar a la continuidad del negocio. Excepcionalmente, en determinadas jurisdicciones, pueden ser modificadas las concesiones de las licencias antes de concluir el vencimiento, o la imposición de nuevas obligaciones en el momento de la renovación o incluso la no renovación de las licencias.

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. Por ejemplo, el 22 de febrero de 2019, la Comisión Europea (CE) inició una investigación a Telefónica Deutschland, en relación al cumplimiento de sus compromisos acordados para la fusión con E-Plus en 2014. La CE investiga si se ha incumplido el compromiso de ofrecer servicios 4G mayoristas a todos los agentes interesados a los "mejores precios en condiciones de referencia".

Todo lo anterior podría afectar de forma adversa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/ o flujos de caja del Grupo.

Acceso a nuevas concesiones/licencias de espectro.

El Grupo Telefónica necesita suficiente espectro para ofrecer sus servicios. La no obtención por parte del Grupo de una capacidad de espectro suficiente o apropiada en las jurisdicciones en las que opera, o su incapacidad para asumir los costes relacionados, podría tener un impacto adverso en su capacidad para mantener la calidad de los servicios existentes y en su capacidad para lanzar y proporcionar nuevos servicios, lo que podría afectar negativamente de forma significativa al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja de Telefónica.

Se espera que tengan lugar subastas de espectro 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.

En Europa, se esperan dos procesos de subasta próximamente: (i) en España se espera que comience la subasta de la banda 700MHz correspondiente al "segundo dividendo digital" durante 2020 y es probable que el espectro, actualmente en uso por parte del Ministerio de Defensa en la banda 3,4-3,6GHz, se licitará a lo largo de 2020 (hasta un máximo de 40MHz). (ii) en Reino Unido, en el segundo trimestre de 2020 se espera una subasta de espectro en las bandas de 700 MHz/ 3,6-3,8 GHz.

En América Latina se prevén varios procesos de subasta a corto plazo: (i) en Brasil, el 6 de febrero de 2020, el regulador brasileño Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) ha publicado una propuesta relativa a la subasta de 5G, que se incorporará a consulta pública. Se prevé que la subasta tenga lugar a finales de 2020 o 2021. Las frecuencias que se subastarán son 20 MHz de la banda de 700 MHz para los bloques nacionales, 90 MHz de la banda de 2,3 GHz para los bloques regionales, 400 MHz de la banda de 3,5 GHz para los bloques nacionales y regionales y 3.200 MHz de la banda de 26 GHz para los bloques nacionales y regionales; (ii) en Perú y Argentina también se han anunciado diferentes subastas de espectro, todas aún por definir, (iii) en Chile, el 14 de enero de 2020 la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (SUBTEL) ha lanzado una consulta pública sobre la próxima subasta, para la recepción de comentarios hasta el 14 de febrero de 2020. SUBTEL tiene la intención de subastar concesiones por un plazo de 30 años en cuatro bandas: 20MHz estará disponible en la banda de 700MHz, 30MHz en la banda de AWS, 150 MHz en la banda de 3.5 GHz y 800 MHz en la banda de 28GHz.

Licencias existentes: procesos de renovación y modificación de las condiciones de explotación de los servicios.

La revocación o no renovación de las licencias, autorizaciones o concesiones existentes en el Grupo, o cualquier impugnación o modificación de sus términos, podría afectar de manera significativa al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja de Telefónica.

En España, Telefónica está pendiente de prorrogar sus concesiones administrativas tanto en la banda de 3,4-3,6GHz (2x20MHz) como en la banda de 2,1GHz (2x5MHz + 5MHz). En ambos casos, la duración inicial prevista es hasta abril de 2020 con la posibilidad de prórroga de 10 años adicionales (hasta 2030). El pasado 31 de diciembre de 2019, Telefónica ha completado el despliegue de nodos LTE como consecuencia de la obligación regulada por la Orden Ministerial de 29 de octubre de 2018 que aprobó el plan para proporcionar cobertura que permita el acceso a servicios de banda ancha a velocidad de 30 Mbps o superior. Esta obligación aplica a operadores como Telefónica a mantener sus licencias en la banda de 800 MHz, y sobre el que se realizará seguimiento administrativo durante los próximos cinco años en lo que respecta a las condiciones de carga de los citados nodos.

En Latinoamérica, en Brasil, (i) el 4 de octubre de 2019, se publicó la Ley 13.879/2019 (resultante del PLC 79/2016). Esta Ley introduce cambios en el marco regulatorio de las telecomunicaciones y se espera que tenga un impacto significativo en esta industria, al permitir a los operadores de concesiones de línea fija migrar de un régimen de concesión por un tiempo limitado (es decir, en el que activos subyacentes revierten al gobierno al final de la concesión) al régimen de autorización. De acuerdo con la regulación, será

ANATEL quién se encargue de estimar las ganancias obtenidas por los operadores como resultado de la migración de un régimen a otro. El importe de estas ganancias debe convertirse en proyectos relacionados con la banda ancha, los cuales están aún por definir por ANATEL. Por otro lado, si un operador elige no migrar, se plantea un escenario alternativo consistente en la renovación de los contratos actuales más allá de 2025. Adicionalmente, en diciembre de 2019, se abrió una consulta pública para contratar a una agencia consultora que de soporte a ANATEL a formular las reglas que deben ser seguidas por los operadores que desean migrar desde concesión al régimen de autorización. A 31 de diciembre de 2019, el valor residual de los activos reversibles fue 8.260 millones de reales brasileños (aproximadamente 1.825 millones de euros al tipo de cambio aplicable en esa fecha) (8.622 millones de reales brasileños, aproximadamente 1.943 millones de euros, a 31 de diciembre de 2018). (ii) Por otro lado, en relación a las bandas de espectro 2,5Ghz/450MHz, otorgadas mediante licencia en determinadas ciudades, el regulador emitió una decisión en junio de 2019, la cual ha sido recurrida por Telefónica, que permite el uso de una solución satelital para cumplir con las compromisos existentes y las obligaciones de aumentar la velocidad de conexión y proponiendo la eliminación de las frecuencias autorizadas de 451 MHz a 458 MHz y 461 MHz a 468 MHz en los casos en los que los operadores pertinentes no hayan utilizado esas frecuencias dentro del plazo establecido en el aviso de subasta correspondiente. Telefónica no presto servicio en la banda de 450 MHz en el plazo correspondiente, ya que los equipos y terminales pertinentes no estaba disponible en ese momento. Si las impugnaciones presentadas contra esta decisión no prosperasen, Telefónica podría perder su derecho a explotar la citada banda; y (iii) además, la renovación de espectro en la banda de 850MHz, en Rio de Janeiro (2020) y Brasilia (2021), se encuentra pendiente.

En Perú, la renovación de concesiones de servicio telefónico fijo, vigentes por el momento hasta 2027, fueron denegadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones tras solicitud presentada en diciembre de 2013. Asimismo, se ha solicitado la renovación de la banda de 1900 MHz para todo Perú (excepto Lima y Callao), que expiró en 2018, y de otros servicios de telecomunicaciones. Relativo a estas solicitudes de renovación aún no hay decisión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aunque las concesiones se mantienen vigentes mientras los procedimientos están en curso.

En Chile, se encuentra pendiente la ejecución de la decisión de la Corte Suprema que ordena a Telefónica Móviles Chile ("TMCH") de desprenderse de una parte de espectro adquirido en 2014 (20 MHz), en la banda de 700 MHz. La decisión del tribunal permite a TMCH elegir la banda de espectro a enajenar de 20 MHz, debiendo ser cumplida antes del 17 de octubre de 2021. En noviembre de 2019, TMCH presentó a SUBTEL y al TDLC las normas de licitación propuestas para la venta directa de 10 MHz en la banda de 1900 MHz por parte de TMCH. Los 10 MHz restantes fueron devueltos a SUBTEL mediante la renuncia a dos concesiones en la banda de 3500 MHz (en el sur del país) las cuales no estaban en uso.

En Ecuador, la Contraloría General Del Estado (CGDE) ha recomendado a ARCOTEL renegociar el Contrato de Concesión del 2008. Telefónica Ecuador no está de acuerdo con dicha recomendación y rechazó la renegociación de dicho contrato de concesión.

En Colombia, en diciembre de 2019 el Ministerio TIC lanzó un proceso de subasta en las bandas de 700 MHz, 1900 MHz y 2500 MHz. Si bien Telefónica participó en dicho proceso, decidió no adquirir permisos para el uso de espectro en dichas bandas, por el elevado costo del espectro y de las obligaciones asociadas al mismo.

Durante 2019, la inversión consolidada del Grupo en adquisiciones de espectro y renovaciones ascendió a 1.501 millones de euros de los que 1.425 millones de euros correspondían a la adquisición de espectro en Alemania (868 millones de euros en 2018 de los que 588 millones de euros correspondían a la adquisición de espectro en Reino Unido). En el caso de que se renueven las licencias descritas o se realicen nuevas adquisiciones de espectro, supondría realizar inversiones adicionales por parte de Telefónica.

Se puede encontrar información más detallada sobre los aspectos regulatorios relevantes y concesiones y licencias del Grupo Telefónica en el Anexo VI de las Cuentas Anuales Consolidadas de 2019: 'Principales aspectos regulatorios y concesiones y licencias del Grupo Telefónica'.

Telefónica opera en un sector caracterizado por los rápidos cambios tecnológicos y podría no anticiparse o 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. En este sentido, serán necesarias inversiones adicionales en nuevas infraestructuras de red de alta capacidad que permitan ofrecer las prestaciones que demandarán los nuevos servicios, a través del desarrollo de tecnologías como el 5G o la fibra óptica.

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, tecnológicas 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. En este sentido, los ingresos del negocio tradicional de voz se están reduciendo, mientras que se incrementa la generación de nuevas fuentes de ingresos de conectividad y servicios digitales. Ejemplos de estos servicios incluyen servicios de vídeo, IoT, seguridad, servicios en la nube y Big Data.

Todo ello obliga a Telefónica a invertir continuamente 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 o dicha inversión pudiera no llevar al desarrollo o comercialización de nuevos productos o servicios exitosos. Para contextualizar la magnitud de las inversiones que lleva a cabo el Grupo el gasto total de I+D en 2019 fue de 866 millones de euros (947 millones de euros y 862 millones de euros en 2018 y 2017, respectivamente). Estos gastos a su vez representaron el 1,8%, 1,9% y 1,7% de los ingresos consolidados del Grupo en 2019, 2018 y 2017, 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. 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 2019, en España, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó 23,1 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. Mientras la automatización y otros procesos digitales pueden llevar a ahorros de costes significativos e incrementos en la eficiencia, existen riesgos significativos asociados a dicha transformación de procesos. Cualquier fallo 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 la Compañía no fuera capaz de anticipar y adaptarse 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.

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 (i) se anticipe y adapte a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes, (ii) evite actuaciones comerciales que generen una percepción negativa sobre el Grupo o los productos y servicios ofrecidos, y (iii) evite que pueda tener o sea percibido que tenga un impacto negativo en la sociedad. Adicionalmente al posible daño reputacional en Telefónica, cualquiera de dichas actuaciones podría dar lugar a multas y sanciones.

Para responder a la evolución en las necesidades de los clientes, Telefónica necesita adaptar tanto sus redes de comunicación como su oferta de servicios digitales. Las redes, que históricamente se habían orientado a la transmisión de voz, están evolucionando hacia unas redes de datos cada vez más flexibles, dinámicas y seguras, sustituyendo, por ejemplo, las antiguas redes de telecomunicaciones de cobre por nuevas tecnologías como la Fibra óptica, que facilitan absorber el exponencial crecimiento del volumen de datos que demandan nuestros clientes. En relación a los servicios digitales, los clientes requieren una experiencia cada vez más digital y personalizada, así como una continua evolución de nuestra oferta de productos y servicios. En este sentido, se están desarrollando nuevos servicios como *Smart WiFi* o el Coche Conectado, que facilitan determinados aspectos de la vida digital de nuestros clientes, así como soluciones para una mayor automatización en la atención comercial y en la provisión de nuestros servicios, a través de nuevas *Apps* y plataformas online que facilitan el acceso a servicios y contenidos como, por ejemplo, las nuevas plataformas de vídeo que ofrecen tanto Televisión de Pago tradicional, como Video on Demand o acceso multidispositivo. Sin embargo, no puede haber ninguna garantía de que estos y otros esfuerzos tengan éxito.

El desarrollo de todas estas iniciativas es también necesario considerando que existe una demanda social y regulatoria creciente para que las empresas se comporten de una manera socialmente responsable. Por consiguiente, 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 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 2019 el Grupo Telefónica contaba con tres proveedores de terminales móviles y diez proveedores de infraestructura de red que aunaban el 85% y 80%, respectivamente, del importe total de las órdenes de compra realizadas durante 2019 a proveedores de terminales móviles y proveedores de infraestructura de red, respectivamente. Uno de los proveedores de terminales móviles representaba un 41% del importe total de las órdenes de compra realizadas durante 2019 a proveedores de terminales móviles.

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.

Si los proveedores no pudiesen suministrar sus productos al Grupo Telefónica en los plazos acordados 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, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Riesgos Operacionales

La tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y podría verse afectado por los riesgos de ciberseguridad.

Los riesgos derivados de la ciberseguridad se consideran uno de los riesgos de relevancia creciente para el Grupo. A pesar de los avances en la modernización de la red, y en reemplazar los sistemas legados, estamos en un entorno de ciberamenazas crecientes por lo que es necesario seguir avanzando en la identificación de vulnerabilidades técnicas y debilidades de seguridad en los procesos operativos, así como en la capacidad de detección y reacción ante incidentes. Esto incluye la necesidad de fortalecer los controles de seguridad en la cadena de suministro (por ejemplo, poner un mayor foco en las medidas de seguridad adoptadas por los socios del Grupo y otras terceras partes), así como garantizar la seguridad de los servicios en la nube (*cloud*).

Las empresas de telecomunicaciones de todo el mundo se enfrentan a un incremento continuo de las amenazas a la ciberseguridad, a medida que los negocios son cada vez más digitales, dependientes de las telecomunicaciones y sistemas/redes informáticas y adoptan tecnología en la nube.

Entre las amenazas de ciberseguridad se encuentran el acceso no autorizado a los sistemas o la instalación de virus informáticos o software maliciosos para apropiarse indebidamente de información sensible como por ejemplo los datos de los usuarios, 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. Además, los empleados del Grupo u otras personas pueden tener acceso, autorizado o no, a los sistemas del Grupo y filtrar información y/o realizar actos que afecten a sus redes o que de otro modo afecten de forma negativa al Grupo o su capacidad para procesar adecuadamente la información interna.

Telefónica gestiona estos riesgos adoptando una serie de medidas técnicas y organizativas, definidas en su estrategia de seguridad digital, tales como la detección temprana de vulnerabilidades, aplicación de controles de acceso a sus sistemas, revisión proactiva de registros de seguridad en los componentes críticos, medidas de segregación de red y sistemas de protección como 'cortafuegos', sistemas de prevención de intrusiones, detección de virus y otras medidas de seguridad física y lógica. En el caso de que las medidas preventivas y de control no evitasen un incidente, se cuenta con sistemas de *backup* para la recuperación de la información. Sin embargo, la aplicación de estas medidas no puede garantizar la mitigación total del riesgo. Por ello, 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 derivada de un evento individual de esta clase.

Eventuales fallos en la red pueden producir pérdida de calidad o la interrupción del servicio.

Las interrupciones de red imprevistas pueden producirse por fallos del sistema, desastres naturales ocasionados por fenómenos naturales o meteorológicos, falta de suministro eléctrico, fallos de red, fallos de hardware o software, sustracción de elementos de red o un ataque cibernético. Todo ello puede afectar a la calidad o causan la interrupción de la prestación de los servicios del Grupo Telefónica.

Estos eventos, como el que afectó al servicio de datos móviles prestados por O2 Reino Unido a finales de 2018, 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.

Riesgos Financieros

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 se expone 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.

Los principales riesgos por geografías se detallan a continuación:

Europa: encarecimiento de las condiciones de financiación tanto para el sector privado y público con un impacto negativo en la renta disponible debido a un escenario de stress financiero. El catalizador de este escenario podría ser tanto factores globales derivados de un deterioro del ciclo económico, o domésticos como por ejemplo un empeoramiento de la sostenibilidad fiscal en algún país europeo (por ejemplo, Italia).

- España: existen tres focos de incertidumbre; el primero, consecuencia de la situación política en Cataluña y su impacto en las condiciones de financiación de la economía española dado el calendario exigente de vencimientos que afronta el país y la notable dependencia del país al escenario e inversores internacionales. El segundo foco estaría relacionado con la incertidumbre sobre las políticas económicas a ejecutarse de 2020 en adelante, dada la elevada fragmentación política existente y la falta de acuerdos en temas claves. Finalmente, ser uno de los países más abiertos al exterior desde el punto de vista comercial y estar prácticamente entre los diez países del mundo más emisores y receptores de capital hacen que cualquier situación de reversión proteccionista pueda tener implicaciones significativas.

- Reino Unido: el proceso de salida de la Unión Europea tras la votación favorable en el referéndum celebrado en junio de 2016 que supondrá un ajuste económico cualquiera que sea la nueva relación económica-comercial entre Reino Unido y el resto de Europa en el futuro. Inversión, actividad económica y empleo serían las principales variables afectadas, así como la volatilidad en los mercados financieros, lo que podría limitar o condicionar el acceso a los mercados de capitales. La 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.

En Latinoamérica, el riesgo cambiario es particularmente notable. Ciertos factores externos que se añaden a los internos y contribuyen a este riesgo, como 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 y las dudas sobre el crecimiento y los desequilibrios financieros en China.

- Brasil: el principal riesgo al que se enfrenta el país es el de la sostenibilidad fiscal, aspecto que el gobierno está abordando mediante la aprobación de reformas estructurales, entre las que destacan la reforma del sistema de pensiones o la tributaria, que no sólo garanticen ésta, sino que también eleven el crecimiento potencial del país. El hecho de que la calificación del país se sitúe por debajo del grado de inversión y que las necesidades de financiación internas sean elevadas, supone un riesgo financiero añadido ante un hipotético escenario de *stress* financiero global.

- En Argentina: en el corto plazo los riesgos macroeconómicos y 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, falta ver cómo el cambio de gobierno afecta a las políticas económicas con unas palancas de actuación de por sí limitadas.

- Chile, Colombia y Perú están expuestas no sólo a cambios en la economía global por su vulnerabilidad y exposición a movimientos abruptos en los precios de las materias primas, sino también a un endurecimiento inesperado de las condiciones financieras globales. En el lado doméstico, tanto la inestabilidad política existente como la posibilidad de que se produzcan nuevas revueltas sociales podrían tener un impacto negativo tanto en el corto como en el medio plazo.

Durante 2019, Telefónica España representaba un 26,4% de los ingresos (ventas y prestaciones de servicios) del Grupo Telefónica (26,1% en el ejercicio 2018). Durante 2019, Telefónica Reino Unido representaban un 14,7% de los ingresos del Grupo Telefónica (13,9% en el ejercicio 2018). Durante 2019, Telefónica Brasil representaba un 20,7% de los ingresos (ventas y prestaciones de servicios) del Grupo Telefónica (20,8% en el ejercicio 2018). Durante 2019, Telefónica Hispam Norte y Telefónica Hispam Sur representaban un 7,8% y un 13,2% de los ingresos del Grupo Telefónica (8,4% y 13,7%, respectivamente, en el ejercicio 2018). Durante 2019, un 4,5% de los ingresos del Grupo Telefónica provenían de Argentina, un 4,3% de Perú y un 4,0% de Chile (4,8%, 4,3% y 4,3%, respectivamente, en el ejercicio 2018). Aproximadamente el 27,3% de los ingresos del Grupo provenían de países que no tienen la consideración de calificación crediticia de grado de inversión (por orden de importancia, Brasil, Argentina, Ecuador, Costa Rica, El

Salvador y Venezuela) y otros países están a un solo grado de perder este status.

El Grupo podría registrar un saneamiento contable de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos.

Conforme a la normativa contable vigente, el Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, la necesidad de incluir modificaciones en el valor contable de sus fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos como activos intangibles, inmovilizado material. En el caso del fondo de comercio, 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. A título de ejemplo, indicar que en el ejercicio 2019 se reconocieron pérdidas por deterioro de valor del fondo de comercio asignado a Telefónica Argentina por un total de 206 millones de euros. En 2018 se reconocieron pérdidas por deterioro de valor del fondo de comercio asignado a Telefónica Móviles México por un total de 350 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 este sentido, a título de ejemplo, en el ejercicio 2019, Telefónica Móviles México registró una reversión de los activos por impuestos diferidos por importe de 454 millones de euros (en el ejercicio 2018, Telefónica Móviles México registró una reversión de los activos por impuestos diferidos por importe de 327 millones de euros).

En el futuro pueden producirse nuevos saneamientos contables de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos que podrían afectar negativamente al negocio, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo se enfrenta a riesgos relacionados con su nivel de endeudamiento financiero, capacidad de financiación y 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, y la expansión del negocio en los países en los que opera el Grupo, podrían precisar de una financiación sustancial.

El Grupo Telefónica es un emisor de deuda relevante y frecuente en los mercados de capitales. A 31 de diciembre 2019, la deuda financiera bruta del Grupo ascendía a 52.364 millones de euros (54.702 millones de euros a 31 de diciembre de 2018) y la deuda financiera neta del Grupo ascendía a 37.744 millones de euros (41.074 millones de euros a 31 de diciembre de 2018). A 31 de diciembre de 2019, el vencimiento medio de la deuda era de 10,50 años (8,98 años a 31 de diciembre de 2018) incluyendo las líneas de crédito disponibles y comprometidas.

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 posibles subidas de tipos de interés como por disminuciones en la oferta de crédito, 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 2019, los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2020 ascendían a 9.076 millones de euros y los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2021 ascendían a 5.522 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 2019. A 31 de diciembre de 2019, el Grupo Telefónica contaba con líneas de crédito disponibles y comprometidas con diferentes entidades de crédito por un importe aproximado de 13.679 millones de euros (de los cuáles 12.789 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 6,5% de las cuales, a 31 de diciembre de 2019, tenían establecido su vencimiento inicial para antes del 31 de diciembre de 2020.

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 afectar adversamente a 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.

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.

El 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); y (ii) del valor de los pasivos a largo plazo con tipos de interés fijo.

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 2019: (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 87 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 85 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. En términos nominales, a 31 de diciembre de 2019, el 74,6% 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 20,4 % de la deuda financiera neta más compromisos del Grupo estaba denominada en monedas distintas al euro.

El 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. 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 3 millones de euros al 31 de diciembre 2019, fundamentalmente por la exposición al bolívar venezolano. Estos cálculos se han realizado considerando constante la posición en divisa con impacto en cuenta de resultados a 31 de diciembre de 2019 e incluyendo los derivados financieros contratados.

Durante 2019, Telefónica Brasil representaba el 28,2% (27,7% en el ejercicio 2018), Telefónica Reino Unido el 14,0% (12,0% en el ejercicio 2018), Telefónica Hispam Norte el 5,5% (5,1% en el ejercicio 2018) y Telefónica Hispam Sur el 9,2% (11,0% en el ejercicio 2018) del resultado operativo antes de amortizaciones ("OIBDA") del Grupo Telefónica.

En 2019, la evolución de los tipos de cambio impactó negativamente en los resultados, restando 3,1 puntos porcentuales y 2,2 puntos porcentuales al crecimiento interanual de las ventas y el OIBDA, respectivamente, principalmente por la depreciación del peso argentino y del real brasileño (8,8 puntos porcentuales y 10,3 puntos porcentuales respectivamente en el mismo periodo de 2018). Asimismo, las diferencias de conversión generadas en 2019 impactaron negativamente en el patrimonio del Grupo en 163 millones de euros, siendo el impacto negativo de 2.044 millones de euros en 2018.

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. 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.

Riesgos Legales y de cumplimiento normativo

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. 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 la Nota 25 de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2019. El detalle de las provisiones por litigios, sanciones fiscales y reclamaciones puede consultarse en la Nota 24 de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2019.

Un resultado adverso o un acuerdo extrajudicial de éstos u 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.

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 contra la corrupción de las jurisdicciones donde opera en el mundo y, en determinadas circunstancias, con leyes y reglamentos contra la corrupción con efecto extraterritorial, tales como la U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (en

adelante, FCPA) y el United Kingdom Bribery Act de 2010 (en adelante, Bribery Act). Las leyes contra la corrupción generalmente prohíben, entre otras conductas, ofrecer cualquier cosa de valor a funcionarios con el fin de obtener o mantener negocios o asegurar cualquier ventaja empresarial indebida o no mantener libros y registros precisos y registrar adecuadamente las transacciones. El Grupo Telefónica, debido a la naturaleza de su actividad, está expuesto a riesgos en el ámbito del cumplimento de la legislación contra la corrupción, lo que incrementa la probabilidad de ocurrencia de este riesgo; en particular, cabe destacar la continua interacción con funcionarios y Administraciones Públicas en los frentes institucional y regulatorio (se trata de una actividad regulada en diferentes órdenes), operacional (en el despliegue de su red, está sujeta a la obtención de múltiples permisos de actividad) y comercial (presta servicios directa e indirectamente a las Administraciones Públicas). Más aún, Telefónica es una compañía multinacional sujeta a la autoridad de diferentes reguladores y al cumplimiento de diversas normativas, nacionales o extraterritoriales, civiles o penales, a veces con competencias compartidas, por lo que resulta muy difícil cuantificar los eventuales impactos de cualquier incumplimiento, teniendo en cuenta que en dicha cuantificación debe considerarse, no sólo la cuantía económica de las sanciones, sino también la potencial afectación negativa de las mismas al negocio, a la reputación y/o marca, e incluso, llegado el caso, a la capacidad para contratar con las Administraciones Públicas.

Adicionalmente, las operaciones del Grupo Telefónica pueden estar sujetas, o de alguna manera afectadas por programas de sanciones económicas y otras restricciones comerciales ("sanciones"), tales como aquellas gestionadas 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). La normativa relativa a Sanciones restringe las relaciones del Grupo con ciertos países, individuos y entidades sancionados. En este contexto, la prestación de servicios por parte de una multinacional de telecomunicaciones, como el Grupo Telefónica, de forma directa e indirecta, en múltiples países, requiere la aplicación de un alto grado de diligencia para prevenir la aplicación de sanciones (que pueden incluir programas de sanciones económicas a países, listas de entidades y personas sancionadas o sanciones a la exportación). Dada la naturaleza de su actividad, la exposición del Grupo Telefónica a dichas sanciones es especialmente destacable.

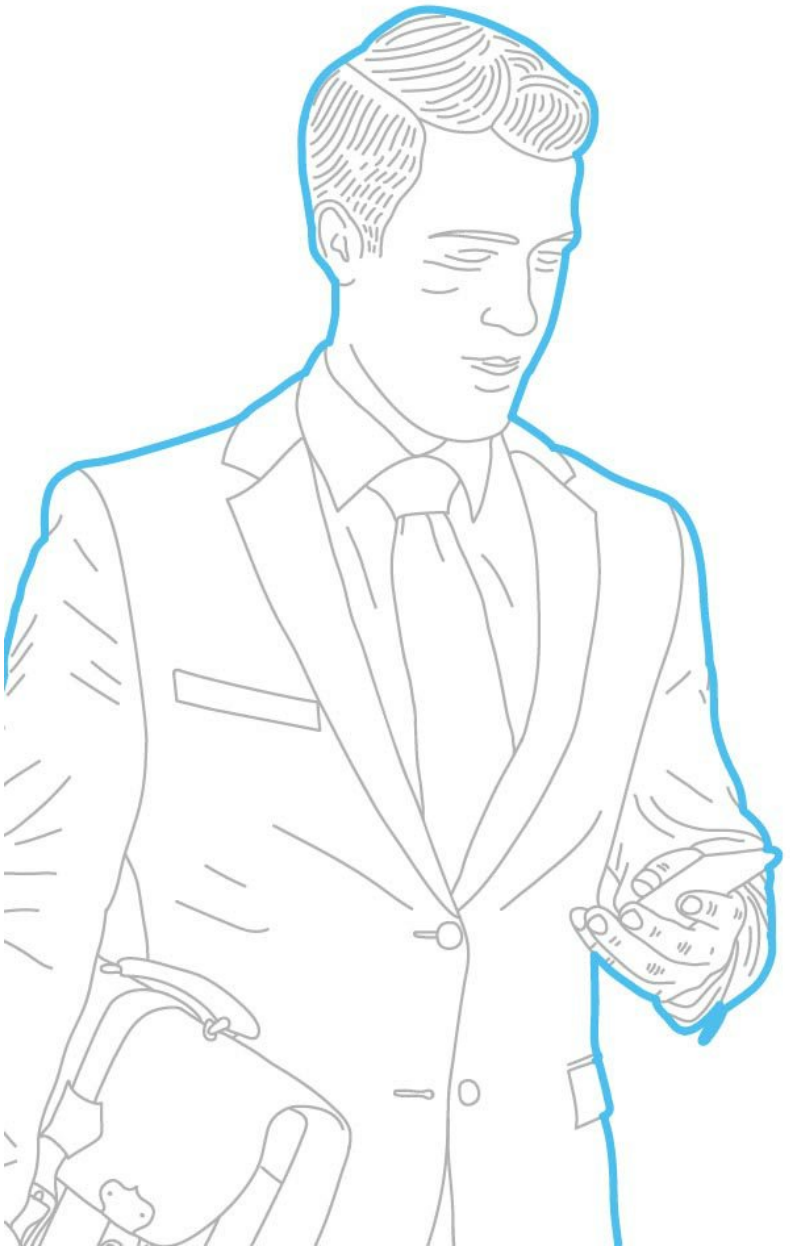
Aunque el Grupo cuenta con normativa interna y procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las leyes contra la corrupción y la normativa relativa a sanciones anteriormente mencionadas, no puede garantizar que esta normativa y procedimientos sean suficientes, o que los empleados, consejeros, 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, sus filiales o dichas personas o entidades puedan en última instancia considerarse responsables. En este sentido, actualmente, el Grupo Telefónica coopera con autoridades gubernamentales (en su caso, conduciendo las investigaciones internas correspondientes) a propósito de solicitudes de información potencialmente relacionadas, de forma directa o indirecta, con posibles infracciones de las leyes contra la corrupción. Telefónica considera que cualquier potencial sanción en el marco de estas solicitudes específicas, no afectaría de forma material a la situación financiera del Grupo, considerando su tamaño.

No obstante lo anterior, el incumplimiento de las leyes contra la corrupción y sanciones podría dar lugar, no sólo a sanciones económicas sino también a la resolución de contratos públicos, revocar autorizaciones y licencias, y podrían tener un efecto negativo material en la reputación, o tener un efecto adverso en los negocios del Grupo, su situación financiera, y los resultados operativos y/o los flujos de caja.

Capítulo 4

Informe Anual de Gobierno Corporativo

GRI 102-18, 102-19, 102-22, 102-24, 102-25, 102-28, 102-37



4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2019 y Perspectivas para 2020
4.2. Estructura de la Propiedad
4.3. Junta General de Accionistas
4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración
4.5. Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés
4.6. Remuneraciones
4.7. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos
4.8. Sistemas internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el Proceso de Emisión de la Información Financiera (SCIIF)
4.9. Información adicional de Gobierno Corporativo

4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2019 y Perspectivas para 2020

4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo

Los principios fundamentales del gobierno corporativo de Telefónica están contenidos en sus Estatutos Sociales, en el Reglamento de su Consejo de Administración, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, y en determinadas Políticas relacionadas con esta materia, destacando, entre otras, la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros. Estas normas determinan los principios de actuación del Consejo, regulan su organización y funcionamiento, y fijan las normas de conducta de sus miembros.

Por lo que respecta a los principios que inspiran el gobierno corporativo de Telefónica, éstos son:

a. la maximización del valor de la Compañía en interés de los accionistas,

b. el papel esencial del Consejo de Administración en la supervisión de la dirección y administración de la Sociedad, y

c. la transparencia informativa en las relaciones con sus grupos de interés, entre otros, los empleados, los accionistas, los inversores y los clientes.

De acuerdo con lo establecido en su Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo adoptará las medidas necesarias para asegurar: (i) que el equipo de gestión de la Compañía persigue la creación de valor para los accionistas, (ii) que este equipo de gestión se encuentra bajo su efectiva supervisión, (iii) que ninguna persona o grupo reducido de personas ostenta un poder de decisión no sometido a contrapesos o controles, y (iv) que ningún accionista recibe un trato de privilegio frente a los demás.

4.1.2. Mejora continua del Gobierno Corporativo

Telefónica tiene el firme compromiso de mejorar de manera continua su marco de gobierno corporativo, incrementando, potenciando y consolidando las mejores prácticas en esta materia.

En relación con ello, la Compañía analiza y revisa de forma constante sus estructuras de gobierno corporativo y el grado de cumplimiento de las principales recomendaciones existentes en materia de buen gobierno, considerando en todo momento posibles iniciativas de mejora en el corto y medio plazo, y teniendo siempre presente la búsqueda de la fórmula de gobierno que mejor defienda los intereses de los accionistas y la creación de valor.

En este contexto, y a lo largo de 2019, Telefónica ha continuado mejorando y fortaleciendo su marco de gobierno corporativo, y ha renovado y reorganizado, asimismo, su Consejo de Administración y sus Comisiones del Consejo, reflejando con ello su compromiso de garantizar una composición equilibrada y diversa, así como adaptando las funciones de alguna de ellas.

Los principales cambios introducidos han sido los siguientes:

Cambios relacionados con el Consejo de Administración

- El Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 18 de diciembre de 2019, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, nombró por cooptación dos Consejeras de Telefónica, S.A., con el carácter de Consejeras Independientes, a Dª Claudia Sender Ramírez y a Dª Verónica Pascual Boé.

  Dª Claudia Sender Ramírez y Dª Verónica Pascual Boé cubrieron las vacantes existentes en el seno del Consejo como consecuencia de la renuncia voluntaria presentada a sus cargos de Consejeros, a fin de facilitar la renovación del Consejo de Administración de la Compañía, por D. Wang Xiaochu y por D. Luiz Fernando Furlán.

  Para la selección de ambas candidatas se contó con la propuesta de la firma de *Headhunting* Spencer Stuart, presentándose ambas propuestas de nombramiento atendiendo a la solvencia, competencia, experiencia, méritos profesionales y disposición de las nuevas Consejeras a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para el eficaz desarrollo de sus funciones, considerando exclusivamente sus características personales y profesionales. Asimismo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno verificó y valoró que las nuevas Consejeras no se encontraban incursas en ninguna de las circunstancias previstas en el artículo 529 duodecies.4 de la Ley de Sociedades de Capital, pudiendo desempeñar su cargo sin verse condicionadas por relaciones con la Sociedad o su Grupo, sus Accionistas significativos, o sus Directivos, y pudiendo, por tanto, ostentar la categoría de Consejeras Independientes.

  Dª Claudia Sender Ramírez es licenciada en Ingeniería Química por la Escuela Politécnica de la Universidad de São Paulo (Brasil), y ha cursado un Máster en Administración de Empresas (MBA) en Harvard Business School en Boston (EEUU).

  Tiene una dilatada experiencia internacional, habiendo ocupado puestos ejecutivos de máximo nivel en entidades pertenecientes a distintos sectores y países, principalmente, de Latinoamérica. Durante su carrera profesional ha desempeñado puestos de responsabilidad en posiciones más enfocadas en marketing, gestión de clientes, finanzas, desarrollo de negocio o planificación estratégica, destacando su participación en la ejecución de importantes proyectos estratégicos relativos a la transformación de los negocios para hacer frente a nuevos retos, y su conocimiento sobre las áreas relacionadas con el cliente.

  En consecuencia, la Sra. Sender tiene una destacada experiencia internacional en el ámbito industrial, financiero, servicios y de marketing comercial para fidelización y retención de clientes, con una visión internacional y estratégica en sus distintas vertientes, y con un amplio

conocimiento del mercado brasileño, de enorme importancia para Telefónica.

Por su parte, Dª Verónica Pascual Boé es licenciada en Ingeniería Aeronáutica por la Universidad Politécnica de Madrid (España), ha cursado un Máster en Administración de Empresas (MBA CDI) en el Colegio de Ingenieros de París (Francia), un *Executive Master in Positive Leadership and Strategy* (EXMPLS) en el IE Business School, y diversos estudios de postgrado en INSEAD (Singapur), Standford (California), y Harvard Business School (Boston).

Goza de una dilatada experiencia profesional en el mundo de la empresa tecnológica, promoviendo, desde su incorporación en 2004, el crecimiento y el desarrollo de la compañía familiar ASTI, dedicada al diseño y fabricación de elementos de robótica para un uso fundamentalmente industrial, habiendo ocupado importantes puestos en la Dirección de dicha compañía. Desde entonces, ASTI ha crecido de forma destacable, tanto desde el punto de vista geográfico como de soluciones, con el objetivo de convertirse en el proveedor de referencia en el desarrollo de soluciones relacionadas con la automatización de procesos para distintos entornos productivos.

En consecuencia, la Sra. Pascual tiene una destacada experiencia profesional internacional en el ámbito del emprendimiento, de la innovación (*Internet of Things*, Industria 4.0, o automatización de procesos industriales y logísticos), de la educación, y del impacto positivo de la tecnología en la sociedad.

- Asimismo, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 18 de diciembre de 2019, y previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, nombró al Consejero Independiente D. José Javier Echenique Landiríbar Vicepresidente del Consejo de Administración, y, en consecuencia, Vicepresidente de la Comisión Delegada, pasando así a ocupar una de las tres Vicepresidencias de dichos órganos.

- Igualmente, con la abstención de los dos Consejeros Ejecutivos, D. José María Álvarez-Pallete López y D. Ángel Vilá Boix, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 18 de diciembre de 2019, nombró Consejero Independiente Coordinador ("*Lead Independent Director*") a D. José Javier Echenique Landiríbar, en sustitución del Consejero D. Francisco Javier de Paz Mancho (que pasó a la categoría de Consejero "Otro Externo").

  D. Francisco Javier de Paz Mancho fue designado Consejero de Telefónica, S.A. en diciembre de 2007, por lo que, conforme a lo establecido en el artículo 529 duodecies. 4 de la Ley de Sociedades de Capital ("no podrán ser considerados en ningún caso como Consejeros Independientes quienes se encuentren en cualquiera de las siguientes situaciones: (...) Quienes hayan sido Consejeros durante un período superior a 12 años") y habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, fue recalificado de Consejero Independiente a Consejero "Otro Externo".

Cambios relacionados con las Comisiones del Consejo

- **Modificación del Reglamento del Consejo de Administración**

  El Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 18 de diciembre de 2019, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (que, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento del Consejo, formuló a tal efecto la correspondiente Memoria Justificativa), aprobó, con el objetivo de adaptar la estructura organizativa de las Comisiones del Consejo de Administración de la Compañía, la modificación parcial del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

  La referida modificación consistió en: i) que las materias relativas a Reputación, Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad, hasta entonces competencia de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, pasasen a ser competencia de la Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial; y ii) modificar el nombre de la Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial, que pasa a denominarse Comisión de Sostenibilidad y Calidad.

  Igualmente, la citada modificación del Reglamento del Consejo de Administración fue comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid con fecha 28 de enero de 2020, inscripción número 1913, siendo asimismo puesta a disposición de los accionistas a través de la página web de la Compañía. De igual modo, de dicha modificación se informará a la próxima Junta General de Accionistas que se celebre.

- **Modificación de la composición de las Comisiones del Consejo de Administración**

  El Consejo de Administración y sus Comisiones, en reunión celebrada el 18 de diciembre de 2019, aprobaron también cambios en la composición de las Comisiones, a fin de continuar mejorando y fortaleciendo su desempeño y el asesoramiento y apoyo que prestan al Consejo de Administración en sus respectivos ámbitos, con arreglo a las mejores prácticas y recomendaciones internacionales.

  Los cambios aprobados fueron los siguientes:

  – Comisión de Auditoría y Control

  Nombrar Miembro y Presidente de la Comisión de Auditoría y Control al Consejero Independiente D. Peter Löscher (su nombramiento como Presidente fue con efectos 19 de febrero de 2020, tras la formulación de la información anual 2019, permaneciendo por tanto el Sr. Echenique como Presidente de dicha Comisión hasta la citada fecha).

  D. Francisco Javier de Paz Mancho dejó de ser Vocal de la Comisión de Auditoría y Control.

– Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

Nombrar Presidente de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno al Consejero Independiente D. José Javier Echenique Landiríbar, en sustitución de D. Francisco Javier de Paz Mancho que permanece como Vocal de dicha Comisión.

Nombrar Vocal de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno a la Consejera Independiente Dª María Luisa García Blanco, en sustitución de D. Luiz Fernando Furlán.

– Comisión de Sostenibilidad y Calidad

Nombrar Miembro y Presidente de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad al Consejero Otro Externo D. Francisco Javier de Paz Mancho, en sustitución de D. Peter Löscher que dejó de ser Miembro y Presidente de esta Comisión.

Nombrar Vocal de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad a la Consejera Independiente Dª Claudia Sender Ramírez, en sustitución de Dª María Luisa García Blanco.

– Comisión de Estrategia e Innovación

Nombrar Vocal de la Comisión de Estrategia e Innovación a la Consejera Independiente Dª Verónica Pascual Boé.

Por último, y en relación a la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, su composición se mantiene sin cambios.

4.1.3. Cuestiones clave del Consejo de Administración

A continuación, se detallan cuestiones clave del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a 31 de diciembre de 2019:

0,21% total de derechos voto

6,6 años - duración media cargo Consejero

Renovación Consejo Administración desde 2016
64,71 % Consejeros

Nuevo Consejero Independiente Coordinador
desde diciembre de 2019

Igualmente, en materia de diversidad del Consejo, destacan los siguientes aspectos:

% de Consejeros con los siguientes conocimientos y habilidades	
Económico/Financiero	59%
Riesgos	41%
Innovación/Tecnología	29%
Ingeniería/Física	24%
Jurídico	12%
Humanidades	12%

% de Consejeros con experiencia profesional en los siguientes sectores	
Industria	41%
Banca	29%
Academia	29%
Administración Pública	12%
Servicios	6%
Marketing	6%
ONG/Fundaciones	6%

Nacionalidad	
Española	14
Inglesa	1
Austriaca	1
Brasileña	1

Número de Consejeros con experiencia internacional	
Europa	17
América Latina	17
Asia	3
EEUU	4

% de mujeres en el Consejo	
2016	11%
2017	19%
2018	18%
2019	29%

Diversidad del Consejo por edades	
más de 60 años	8
entre 50 y 60 años	6
menos de 50 años	3

Asimismo, se detalla la composición del Consejo de Administración y la de cada una de sus Comisiones. Se puede consultar información adicional en el apartado 4 del Informe Anual de Gobierno Corporativo, y en el apartado C del Anexo Estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Nombre	Cargo	Consejo de Administración				Comisiones del Consejo					
		Ejecutivo	Dominical	Indepen-diente	Otro Externo	Comisión Delegada	Auditoría y Control	Nombra-mientos, Retribuciones y Buen Gobierno	Sosteni-bilidad y Calidad	Regulación y Asuntos Institucionales	Estrategia e Innovación
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	X				II					
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente		X			I					
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente		X			I					I
D. José Javier Echenique Landiríbar	Vicepresidente y Consejero Independiente Coordinador			X		I	II	II			
D.Ángel Vilá Boix	Consejero Delegado (C.O.O.)	X				I					
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal			X							I
D. Peter Erskine	Vocal				X	I		I			II
Dª Sabina Fluxà Thienemann	Vocal			X				I			
Dª Carmen García de Andrés	Vocal			X			I		I		
Dª María Luisa García Blanco	Vocal			X				I		I	
D. Jordi Gual Solé	Vocal		X							I	I
D. Peter Löscher	Vocal			X			I				I
D. Ignacio Moreno Martinez	Vocal		X				I		I	II	
Dª Verónica Pascual Boé	Vocal			X							I
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal				X	I		I	II	I	
D. Francisco José Riberas Mera	Vocal			X							
Dª Claudia Sender Ramírez	Vocal			X					I		

I	Miembro de la Comisión correspondiente.
II	Presidente de la Comisión correspondiente.

4.2. Estructura de la Propiedad

4.2.1. Capital social

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. Todas las acciones de la Compañía tienen las mismas características, derechos y obligaciones.

Las acciones de Telefónica, S.A. están 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 Nueva York y Lima (en estas dos Bolsas a través de American Depositary Shares (ADSs), representando cada ADS una acción de la Compañía).

En 2019, las acciones de Telefónica, S.A. se han excluido de negociación en las Bolsas de Valores de Londres y Buenos Aires.

A 31 de diciembre de 2019, el número total de accionistas de Telefónica, S.A. ascendía a 1,2 millones de accionistas, y la distribución por categorías de inversores era la siguiente:

Categoría de inversor	% del capital social
Institucional Doméstico	22%
Institucional Extranjero	51%
Minorista	27%

Autocartera

El Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión celebrada el 31 de mayo de 2017, aprobó el Marco General de la Operativa Discrecional de Autocartera de Telefónica, S.A., conforme a lo dispuesto en los artículos 16.2 y 17.6 del Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores de Telefónica (el RIC).

El referido Marco General recoge los principios de actuación discrecional para la gestión de la autocartera, observando y respetando lo establecido en el mencionado Reglamento, en particular en cuanto a las restricciones de precio, volumen y tiempo de las operaciones.

A fecha de cierre del ejercicio 2019, el número de acciones directas en autocartera era de 77.562.635 (1,49% del capital social).

En cuanto a las variaciones de autocartera habidas durante el ejercicio, ver la Nota 17 (Patrimonio Neto) de las Cuentas Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2019.

Asimismo, y en relación con el mandato vigente de la Junta General al Consejo de Administración para adquirir acciones propias, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, en su reunión celebrada el día 8 de junio de 2018, acordó renovar la anterior 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 cinco 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 ".*

Autorización para aumentar el capital social

Por lo que se refiere a las autorizaciones conferidas con respecto al capital social, y además de la ya señalada para adquirir acciones propias, la Junta General Ordinaria de Accionistas, 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 la fecha de adopción del acuerdo por la Junta General, 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 2019, 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.

Igualmente, bajo el referido acuerdo de delegación, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, S.A. acordó autorizar al Consejo de Administración para garantizar, en nombre de la Compañía, la emisión de los valores referidos emitidos por las compañías pertenecientes a su grupo de sociedades, dentro del plazo máximo de cinco años a contar desde la fecha de adopción del acuerdo.

Restricciones a la transmisibilidad de valores y/o al derecho de voto

En cuanto a la existencia de restricciones a la transmisibilidad de los valores y/o al derecho de voto, 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 del 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 aquélla 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.

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 o interés 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 un consenso suficiente entre 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 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 (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 a actividades directamente relacionadas con la defensa nacional, o a actividades que afecten o puedan afectar al orden público, seguridad pública y salud pública.

Por otra parte, la Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A. no ha acordado adoptar ninguna medida de neutralización frente a una oferta pública de adquisición al amparo de lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores.

4.2.2. Accionistas Significativos

De acuerdo con la información existente en la Compañía, no existe ninguna persona física o jurídica que directa o indirectamente, aislada o conjuntamente, ejerza o pueda ejercer control sobre Telefónica, en los términos establecidos en el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores.

A fecha de cierre del ejercicio 2019, existen, sin embargo, determinados accionistas que son titulares de participaciones que pueden considerarse significativas, en el sentido del Real Decreto 1362/2007, de 19 de octubre, y que son los siguientes:

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.(*)	5,16	0,02	0,00	0,00	5,18
CaixaBank, S.A.(**)	5,00	0,01	0,00	0,00	5,01
BlackRock, Inc. (***)	0,00	5,03	0,00	0,18	5,21

(*) Según información facilitada por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA) para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2019.
(**) Según información facilitada por CaixaBank, S.A. para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2019.
(***) Según comunicación remitida a la CNMV en fecha 27 de diciembre de 2019, BlackRock, Inc. notificó que su participación en el capital social de Telefónica, S.A. ascendía a un 5,211%. Asimismo, el 6 de febrero de 2020, BlackRock, Inc notificó a la SEC que su participación en el capital social de Telefónica, S.A. era del 5,7%.

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	0,02	0,00	0,02
CaixaBank, S.A.	VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,01	0,00	0,01
BlackRock, Inc.	Grupo BlackRock	5,03	0,18	5,21

Se hace constar que Telefónica no conoce la existencia de relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria (relevantes o que no deriven del giro o tráfico comercial ordinario) entre los titulares de participaciones significativas en su capital social.

Asimismo, se describen a continuación las relaciones de índole comercial, contractual o societaria que existen entre los titulares de participaciones significativas y Telefónica, S.A. y/o su Grupo de sociedades (salvo las escasamente relevantes o que 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., Telefônica 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 México, S.A. de C.V.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Acuerdo marco de colaboración comercial suscrito con Telefónica Digital España, S.L.U. con el fin de determinar las bases sobre las que se desarrollará, sujeto a la firma de un acuerdo local, la comercialización de productos de financiación a consumidores, autónomos y pequeñas empresas en Argentina, Colombia y Perú.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Convenio de Colaboración financiera suscrito con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.,con condiciones especiales para el colectivo de Empleados, Jubilados y Prejubilados del Grupo Telefónica.
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., Telefônica Factoring do Brasil, Ltda., Telefónica Factoring México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., y Telefónica Factoring Chile, S.A. (en esta última, sin participación de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.).
CaixaBank, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (filial de CaixaBank, S.A.), junto con Telefónica, S.A., en Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
CaixaBank, S.A.	Contractual	Convenio de Colaboración financiera suscrito con CaixaBank, S.A.,con condiciones especiales para el colectivo de Empleados, Jubilados y Prejubilados del Grupo Telefónica.

Igualmente, se indican a continuación las relaciones y/o cargos que tienen algunos de los Consejeros de Telefónica, S.A. con sus accionistas significativos:

Nombre o denominación social del consejero 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.	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.	-
Dª 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.
Dª Verónica Pascual Boé	CaixaBank, S.A.	CaixaBank, S.A.	Miembro del Consejo Asesor Territorial de CaixaBank Castilla y León (España). Miembro del Consejo Asesor de ImaginBank.

Observaciones
D. José María Abril Pérez y D. Ignacio Moreno Martínez. Nombre o denominación del accionista 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 accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento: CaixaBank, S.A.
Dª Sabina Fluxà Thienemann. Miembro del Consejo Asesor Regional Territorial Este (que integra las comunidades Valenciana, Murcia y Baleares) de 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.
Dª Verónica Pascual Boé En su calidad de experto en tecnología, es miembro del Consejo Asesor de ImaginBank (no percibiendo retribución alguna por el ejercicio de dicho cargo), y del Territorial de CaixaBank Castilla y León (percibiendo únicamente una retribución por dietas no superior a 3.000 euros anuales).

4.2.3. Participación accionarial de los Consejeros

A 31 de diciembre de 2019, el % total de derechos de voto en poder del Consejo de Administración era de 0,214%.

En concreto, a la referida fecha, y como muestra de su compromiso con la Compañía, la participación en Telefónica, S.A. ostentada por el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López, y por el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, ascendía a 0,05% y a 0,02% derechos de voto, respectivamente.

4.3. Junta General de Accionistas

4.3.1. Derechos de los accionistas

Los Estatutos Sociales de Telefónica, S.A. prevén una sola clase de acciones (ordinarias), que otorgan a todos sus titulares idénticos derechos. No hay acciones sin voto o con voto plural, ni privilegios en el reparto del dividendo, ni quórum ni mayorías reforzadas distintas de las establecidas legalmente.

No está previsto que la Junta General de Accionistas tenga que aprobar decisiones que entrañen una adquisición, enajenación, la aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares, distintas de las establecidas por Ley.

Se recogen en este apartado algunos de los principales derechos de los accionistas de la Compañía.

Derecho de Información

La Junta General es convocada con la antelación mínima exigida por la ley mediante anuncio publicado en, al menos, (i) el Boletín Oficial del Registro Mercantil o uno de los diarios de mayor circulación en España, (ii) la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y (iii) la página web corporativa de la Sociedad.

El anuncio publicado en la página web corporativa de la Compañía se mantiene accesible ininterrumpidamente al menos hasta la celebración de la Junta General. Asimismo, el Consejo de Administración puede publicar anuncios en otros medios de comunicación, si lo considera oportuno, para asegurar la difusión pública y efectiva de la convocatoria.

Desde la fecha de publicación del anuncio de convocatoria de la Junta General, la Compañía pone a disposición de sus accionistas los documentos e informaciones que deban facilitarse a los mismos por imperativo legal o estatutario en relación con los distintos puntos incluidos en el orden del día, incorporándose dichos documentos e informaciones a la página web de la Compañía desde la mencionada fecha. Sin perjuicio de ello, los accionistas pueden obtenerlos, de forma inmediata y gratuita, en el domicilio social de la Compañía, así como solicitar a ésta la entrega o envío gratuito de estos documentos e informaciones en los casos y términos establecidos legalmente.

Asimismo, desde la publicación del anuncio de convocatoria de la Junta General de Accionistas y hasta el quinto día anterior al previsto para su celebración en primera convocatoria, cualquier accionista podrá solicitar por escrito las informaciones o aclaraciones que estime precisas, o formular por escrito las preguntas que estime pertinentes, acerca de los asuntos comprendidos en el Orden del Día de la convocatoria, o respecto de la información accesible al público que la Sociedad hubiera facilitado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la Junta General de Accionistas inmediatamente anterior, o acerca del informe del auditor.

El Consejo de Administración estará obligado a facilitar por escrito, hasta el día de celebración de la Junta General de Accionistas, las informaciones o aclaraciones solicitadas, así como a responder también por escrito a las preguntas formuladas. Las respuestas a las preguntas y a las solicitudes de información formuladas se cursarán a través del Secretario del Consejo de Administración, por cualquiera de los miembros de éste o por cualquier persona expresamente facultada por el Consejo de Administración a tal efecto.

Durante la celebración de la Junta General de Accionistas, estos podrán solicitar verbalmente las informaciones o aclaraciones que consideren convenientes acerca de los asuntos comprendidos en el Orden del Día o respecto de la información accesible al público que la Sociedad hubiera facilitado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última Junta General de Accionistas, o acerca del informe del auditor. En caso de no ser posible satisfacer el derecho del accionista en ese momento, el Consejo de Administración estará obligado a facilitar esa información por escrito dentro de los siete días siguientes al de la terminación de la Junta General de Accionistas.

El Consejo de Administración estará obligado a facilitar la información solicitada conforme a los dos párrafos anteriores, en la forma y dentro de los plazos establecidos por la ley, salvo en los casos en que (i) esa información sea innecesaria para la tutela de los derechos del socio, o existan razones objetivas para considerar que podría utilizarse para fines extrasociales, o su publicidad perjudique a la Sociedad o a las sociedades vinculadas; (ii) la petición de información o aclaración no se refiera a asuntos comprendidos en el Orden del Día ni, en el caso del párrafo segundo de este apartado (Derecho de Información), a información accesible al público que se hubiera facilitado por la Sociedad a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última Junta General de Accionistas; (iii) así resulte de disposiciones legales o reglamentarias. La excepción prevista en el inciso (i) anterior no procederá cuando la información hubiese sido solicitada por accionistas que representen, al menos, la cuarta parte del capital social.

Las contestaciones a los accionistas que asistan remotamente a la Junta General de Accionistas por vía telemática y simultánea y ejerciten su derecho de información a través de dicho procedimiento se producirán, cuando proceda, por escrito, durante los siete días siguientes a la Junta General de Accionistas.

Complemento a la convocatoria de la Junta General

Los accionistas que representen, al menos, el tres por ciento del capital social, podrán solicitar que se publique un complemento a la convocatoria de la Junta General Ordinaria de Accionistas, incluyendo uno o más puntos en el Orden del Día, siempre que los nuevos puntos vayan acompañados de una justificación o, en su caso, de una propuesta de acuerdo justificada. Adicionalmente, y en los términos previstos en el

artículo 519 de la Ley de Sociedades de Capital, los accionistas que representen, al menos, el tres por ciento del capital social podrán, en el plazo de cinco días siguientes a la publicación del anuncio de convocatoria, presentar propuestas fundamentadas de acuerdos sobre asuntos ya incluidos o que deban incluirse en el Orden del Día. El ejercicio de estos derechos deberá hacerse mediante notificación fehaciente, que habrá de recibirse en el domicilio social de la Compañía dentro de los cinco días siguientes a la publicación del anuncio de convocatoria.

Derecho de asistencia y representación

Podrán asistir a la Junta General de Accionistas convocada los accionistas que sean titulares de, al menos, 300 acciones, inscritas a su nombre en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta, con cinco días de antelación a la celebración de la misma, y lo acrediten mediante la oportuna tarjeta de asistencia o certificado expedido por la Compañía o por alguna de las Entidades Depositarias Participantes en la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A.U. (IBERCLEAR), o en cualquier otra forma admitida por la legislación vigente.

Todo accionista que tenga derecho de asistencia podrá hacerse representar en la Junta General de Accionistas por medio de otra persona, aunque ésta no sea accionista. La representación podrá ser otorgada mediante la fórmula de delegación impresa en la tarjeta de asistencia o en cualquier otra forma admitida por la ley, dejando a salvo lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital para los casos de representación familiar y de otorgamiento de poderes generales. En los documentos en los que conste la representación para la Junta General de Accionistas se reflejarán las instrucciones sobre el sentido del voto. Salvo que el accionista que confiera la representación indique expresamente otra cosa, se entenderá que imparte instrucciones de voto precisas a favor de las propuestas de acuerdos formuladas por el Consejo de Administración sobre los asuntos incluidos en el Orden del Día. Si no hubiere instrucciones de voto porque la Junta General de Accionistas vaya a resolver sobre asuntos que, no figurando en el Orden del Día y siendo, por tanto, ignorados en la fecha en que se confiere la representación, pudieran ser sometidos a votación en la Junta General de Accionistas, el representante deberá emitir el voto en el sentido que considere más oportuno, atendiendo al interés de la Sociedad y de su representado. Lo mismo se aplicará cuando la correspondiente propuesta o propuestas sometidas a decisión de la Junta General de Accionistas no hubiesen sido formuladas por el Consejo de Administración.

Se hace constar que en el anuncio de convocatoria de la pasada Junta General Ordinaria se preveía expresamente que salvo que el accionista que confiera la representación indique expresamente otra cosa, se entenderá que imparte instrucciones de voto precisas en sentido negativo en relación con cualquier asunto que, no figurando en el Orden del Día y siendo, por tanto, ignorado en la fecha de conferir la representación, pudiera ser sometido a votación en la Junta General de Accionistas.

Si en el documento de representación no se indicase la persona concreta a la que el accionista confiera su representación, ésta se entenderá otorgada a favor del Presidente del Consejo de Administración de la Compañía o de quien, en su caso, le sustituyera en la Presidencia de la Junta General de Accionistas. Si el representante designado llegara a encontrarse en conflicto de interés en la votación de alguna de las propuestas que, dentro o fuera del Orden del Día, se sometan en la Junta General de Accionistas y el representado no hubiera impartido instrucciones de voto precisas, la representación se entenderá conferida al Secretario de la Junta General de Accionistas.

Los accionistas que no sean titulares del número mínimo de acciones exigido para asistir podrán conferir por escrito la representación de las mismas a un accionista con derecho de asistencia, o agruparse con otros accionistas que se encuentren en la misma situación, hasta reunir las acciones necesarias, confiriendo su representación por escrito a uno de ellos.

Derecho de voto y adopción de acuerdos

Cada acción presente o representada en la Junta General dará derecho a un voto.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple, es decir, que las propuestas de acuerdos quedarán aprobadas cuando el número de votos a favor de cada propuesta sea mayor que el número de votos en contra de la misma (cualquiera que sea el número de votos en blanco y abstenciones) sin perjuicio de los quórums reforzados de votación que se establezcan en la ley y en los Estatutos Sociales.

Normas aplicables a la modificación de los Estatutos Sociales

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 los requisitos de quórum y 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 concurran

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 ajustará 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.

WEB Corporativa

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) al apartado Información para accionistas e inversores (www.telefonica.com/accionistaseinversores), en el que se incluye no sólo toda la información exigida legalmente sino otra que, además, ha sido considerada de interés por la Compañía.

4.3.2. Diálogo con los accionistas

El Reglamento de la Junta General de Accionistas y el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica dedican varios de sus artículos a regular los cauces a través de los cuales se establecen las relaciones entre el Consejo de Administración y los accionistas de la Compañía (tanto los accionistas particulares como los accionistas e inversores institucionales) para, de esta manera, asegurar la mayor transparencia posible en dichas relaciones. Se establece además, de manera expresa, que el Consejo de Administración, en sus relaciones con los accionistas, se obliga a garantizar un tratamiento igualitario. Las actuaciones de la Compañía en este ámbito tienen como objetivo, en base al criterio último de transparencia, la distribución de toda la información pública generada por la Compañía, haciéndola accesible a todos sus accionistas de forma simultánea y no discriminatoria, atendiendo a sus necesidades de información, y garantizando que la información publicada se adapta a los criterios de calidad, claridad y veracidad.

Asimismo, y en este contexto, el Consejo de Administración de la Compañía, en su sesión celebrada el 25 de noviembre de 2015, aprobó la Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, cuya segunda edición fue aprobada igualmente por el Consejo en su sesión de 4 de noviembre de 2019, para recoger las novedades y últimas tendencias en esta materia.

En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en la referida Política, el Consejo de Administración de Telefónica es el órgano responsable de establecer y supervisar mecanismos adecuados de comunicación y relación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, respetuosos con las normas contra el abuso de mercado y que dispensen un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.

Así, el Consejo de Administración, a través de los órganos y departamentos correspondientes, procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales, y de los mercados en general, en el marco de la defensa del 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, todo ello de conformidad con los siguientes principios:

a) Transparencia y veracidad de la información.

b) Información pública periódica.

c) Cumplimiento de la legislación vigente y la normativa interna de la Compañía, especialmente del Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores.

Telefónica se comunica con sus accionistas e inversores institucionales a través de los siguientes canales:

- **Comunicaciones a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y otros organismos oficiales de carácter internacional.**

A través de la página web de la CNMV, la Sociedad comunica toda información que, conforme a la legislación vigente, tenga la consideración de privilegiada o relevante.

Del mismo modo, la Compañía remite a todos los mercados en los que están admitidas a cotización sus acciones, todas y cada una de las comunicaciones que, a estos efectos, haya registrado ante la CNMV. En este contexto, Telefónica elabora, a fecha de hoy, la siguiente información financiera con carácter periódico, y la divulga a los mercados: i) Información trimestral sobre resultados; ii) Información semestral sobre resultados; iii) Información anual (Cuentas Anuales e Informe de Gestión, que incluye el Estado de Información no Financiera); iv) Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC); v) Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros (IARC); y vi) Folletos Informativos Anuales (entre ellos, el Documento de Registro Universal, que se presenta con carácter anual ante la CNMV, o el Informe 20-F, que se presenta en la *Securities and Exchange Commission* (SEC) en Estados Unidos).

- **Página web corporativa de Telefónica.**

Las rutas de acceso al apartado de Accionistas e Inversores, y a la Zona de Accionistas de la página web corporativa de la Compañía son:

https://www.telefonica.com/accionistaseinversores

https://www.telefonica.com/zona-accionistas

En cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, la Compañía dispone de una página web, canal de comunicación de carácter oficial, para atender el ejercicio por parte de los accionistas del derecho de información, y para difundir la información privilegiada o relevante exigida por la legislación vigente.

Asimismo, la página web corporativa de Telefónica permite acceder a la siguiente información: i) Información General acerca de la Sociedad; ii) Información económico-financiera y no financiera; iii) Información de la acción; iv) Información en materia de gobierno corporativo; e v) Información específica para accionistas (Zona Accionistas) que está enfocada para accionistas minoritarios.

En particular, las presentaciones de resultados anuales, semestrales y trimestrales, así como otro tipo de presentaciones de carácter institucional o de carácter económico financiero que sean relevantes, son objeto de publicación a través de la página web corporativa de Telefónica.

Asimismo, Telefónica realiza también *webcast* y *conference calls* de retransmisión en *streaming* de las presentaciones de resultados trimestrales y de otras comunicaciones relevantes para el mercado, que permite acceder a ellas a los accionistas, inversores, analistas y a toda aquella persona que así lo desee.

Igualmente, son objeto de publicación en la página web corporativa todos los documentos exigidos por la normativa vigente en relación con la convocatoria y celebración de las Juntas Generales de Accionistas.

La información de la página web de Telefónica, salvo algún documento específico, se ofrece en dos idiomas: español e inglés.

- **Junta General de Accionistas.**

Como ya se ha señalado en párrafos precedentes, el Consejo de Administración promueve la participación informada y responsable de los accionistas en la Junta General de Accionistas, y adopta cuantas medidas y garantías son oportunas para facilitar que la Junta General de Accionistas ejerza efectivamente las funciones que le son propias conforme a la ley y a los principios de gobierno corporativo de la Sociedad.

Adicionalmente, desde la convocatoria de la Junta General de Accionistas, los accionistas tienen a su disposición la Oficina del Accionista, que cuenta, además, con una ubicación específica en el recinto donde se celebra la Junta General, con objeto de resolver las cuestiones que puedan plantear los accionistas y atender e informar a aquéllos que deseen hacer uso de la palabra.

Por su parte, la Secretaría General de la Compañía, con el apoyo del Área de Relaciones con Inversores, es la responsable de mantener un contacto y diálogo permanente con los asesores de voto o *proxy advisors*, atendiendo a sus consultas en relación con las propuestas de acuerdos que se sometan a la Junta General de Accionistas y proporcionándoles las aclaraciones que estimen precisas.

Asimismo, desde la Junta General de Accionistas celebrada en 2019, ésta se retransmite en directo en la web corporativa de Telefónica. Esto permite que los accionistas no presentes, inversores y personas interesadas en general, estén completamente informadas de los resultados y de los temas tratados.

- **Relaciones con los accionistas, inversores institucionales y analistas financieros**

La política general de comunicación de Telefónica establece informar, comunicar y atender correctamente a sus accionistas e inversores, con transparencia, veracidad, inmediatez, igualdad y simetría en la difusión de la información. Así, Telefónica se comunica directamente con sus accionistas, inversores institucionales y analistas financieros a través del área de Relaciones con Inversores.

Esta área, enmarcada en la Dirección de Finanzas y Control, y que incluye la Oficina del Accionista, es la encargada y responsable de esta comunicación y, por tanto, cualquier contacto con accionistas, inversores institucionales y analistas financieros se deberá canalizar a través de ella, que validará y coordinará cualquier comunicación que se realice, tanto de forma oral como escrita, solicitando la participación de otras áreas del Grupo Telefónica que puedan tener competencia en las materias que sean objeto de consulta, como Secretaría General, Compensación o Sostenibilidad. Asimismo, el departamento de Relaciones con Inversores del Grupo coordinará la comunicación de las distintas filiales con el

mercado con el fin de asegurar que ésta resulte adecuada, consistente y coherente en todo momento.

a) Relaciones con Inversores

Se encarga de atender permanentemente y de forma individualizada las consultas y sugerencias de los inversores institucionales y analistas financieros a través de:

- una dirección de correo electrónico (ir@telefonica.com)
- un teléfono de contacto (+3491 4828700) y una dirección de correo postal (Distrito Telefónica - Edificio Central Pl 2ª C/Ronda de la Comunicación s/n 28050 Madrid).
- Adicionalmente, para informar detalladamente sobre la evolución, la estrategia, los resultados de la Compañía y responder a las preguntas de los analistas e inversores institucionales, se organizan reuniones informativas o *roadshows* en las principales plazas financieras a nivel mundial. Estas reuniones se mantienen tanto por parte de Relaciones con Inversores como por el equipo gestor de Telefónica.

La asistencia a foros y conferencias del sector de telecomunicaciones o generalistas de Europa/Latinoamérica, destaca también como un canal natural más de comunicación de Telefónica con inversores institucionales.

Asimismo, se realizan presentaciones y encuentros con analistas e inversores institucionales que profundizan en temas estratégicos de la Compañía, que complementan la información publicada, y que pueden resultar necesarios o convenientes para facilitar la comunicación y la creación de valor a largo plazo.

En este contexto, y desde hace unos años, Telefónica cuenta con un Programa de *Engagement* con los principales inversores de la Compañía, informando de manera transparente y continuada acerca de, entre otros temas, la estrategia de negocio, el desempeño financiero, el gobierno corporativo (composición del Consejo de Administración, y prácticas de Buen Gobierno), la remuneración, y la sostenibilidad. En este programa participan, además del área de Relaciones con Inversores, otras áreas del Grupo Telefónica que tienen competencia en las materias que son objeto de consulta, como Secretaría General, Compensación o Sostenibilidad. La Compañía está comprometida con, aproximadamente, 38 inversores, realizando periódicamente llamadas telefónicas y reuniones presenciales en Londres y París.

Con todas estas medidas se coordina y gestiona la comunicación con el mercado para asegurar que ésta resulte adecuada, consistente y coherente en todo momento.

La comunicación con inversores institucionales, analistas y accionistas no podrá tener lugar durante los periodos previos a la publicación de resultados del Grupo o filiales que están sujetas a normas de los mercados de valores.

b) Oficina del Accionista

Desde la Oficina del Accionista, Telefónica asegura una comunicación transparente, ágil y fluida con sus accionistas, facilitando la misma información en tiempo y forma que a los accionistas institucionales.

La Compañía presta a todos ellos un servicio de envío de comunicaciones consistente en la remisión de emails con información de interés de la Compañía, hechos relevantes, noticias, resultados trimestrales (vídeos, infografía, etcétera), *newsletter* mensual, la revista "*Acción Telefónica*", información bursátil, entre otros, para fomentar la transparencia y comunicación entre la Compañía y sus accionistas. Dicha información se envía a los accionistas que solicitan este servicio y se encuentra disponible para su consulta y/o descarga en la web Zona Accionistas (www.telefonica.com/zona-accionistas).

Adicionalmente, la Oficina del Accionista realiza encuentros periódicos con accionistas en las distintas provincias españolas con mayor número de accionistas, informando de la estrategia de la Compañía y de los últimos resultados publicados, ofreciendo así un trato personalizado al accionista y cumpliendo con los requisitos de transparencia para ofrecer la misma información al accionista particular que al institucional. En estas reuniones se establece una comunicación bidireccional entre la Compañía y su accionariado, en la que se pueden intercambiar puntos de vista.

También se realiza un encuentro anual del equipo gestor de Telefónica con accionistas, previo a la celebración de la Junta de Accionistas.

Durante todo el año se mantiene una comunicación personal, vía telefónica, electrónica y postal, con el accionista, especialmente con ocasión de la presentación de resultados y de las principales comunicaciones de información privilegiada o relevante, tales como distribución de dividendos, convocatorias de las Juntas Generales de Accionistas, operaciones corporativas, etcétera.

Por otra parte, con la finalidad de mejorar el diálogo entre la Compañía y sus accionistas, se podrán celebrar periódicamente Asambleas Informativas en las que participen los accionistas, en los términos que se establezcan, para tratar y abordar cuestiones de actualidad del Grupo Telefónica y que se consideren de especial atractivo e interés para este colectivo. Dichas cuestiones podrán versar sobre novedades regulatorias en el ámbito de las sociedades cotizadas, aspectos relacionados con la marcha del negocio u otras materias.

La Compañía publica la revista trimestral *Acción Telefónica*, con información financiera que incluye un resumen explicativo de la información pública periódica, de carácter financiero y operativo, reportajes de actualidad y las campañas exclusivas a las que se puede acceder. Está disponible en formato papel y también en formato digital, en la Zona Accionistas, además de poder visualizarse en dispositivos IOS y Android instalando la *app* correspondiente.

La Compañía también distribuye, entre todos sus accionistas, mensualmente, una *newsletter* que contiene información bursátil, novedades, avances tecnológicos, noticias, vídeos, ofertas, promociones, visitas culturales, próximos eventos, patrocinios, reconocimientos, etcétera.

Con ocasión de la celebración de la Junta General de Accionistas, se amplían los canales de comunicación con el accionista para facilitar la participación en la misma. Se puede contactar directamente con la Oficina del Accionista a través de un formulario alojado en el *microsite* específico de la Junta. A través de este medio, el accionista realiza consultas con relación a los puntos del orden del día, el envío de la documentación relativa a los mismos, así como la operativa para participar en la Junta General de Accionistas, bien asistiendo personalmente o delegando su representación.

Los canales de contacto con la Oficina del Accionista de Telefónica son:

- Un teléfono de información gratuito (900 111 004) operativo de 9 a 19 h de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. Este call center es atendido por personal cualificado especialista en el sector económico-financiero. Se facilita información acerca de las comunicaciones de información privilegiada o relevante que publica la Compañía, incluyendo política de dividendos, resultados, operaciones corporativas, entre otras.

- Un correo electrónico (accionistas@telefonica.com) donde se atienden consultas y sugerencias de los accionistas de la Compañía. Este canal de comunicación es atendido tanto en español como en inglés.

- Una dirección de correo postal (Edificio Central Pl. 2ª Ronda de la Comunicación s/n Madrid 20850, España).

- Un apartado específico (Zona de Accionistas) en la página web corporativa (www.telefonica.com/zona-accionistas).

Por otro lado, la Oficina del Accionista recoge y gestiona durante todo el año las sugerencias y peticiones de los accionistas con relación a otras áreas del Grupo Telefónica tales como atención al cliente, facturación y comercial, entre otros, configurándose así como medio para acercar la Compañía al accionista.

4.3.3. Principales aspectos de la Junta General de Accionistas 2019

Quórum y asistencia

En la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2019 el quórum ascendió al 54,65%.

El desglose del quórum fue el siguiente:

Datos de asistencia					
			% voto a distancia		
Fecha Junta General	% de presencia física	% en representación	Voto electrónico	Otros	Total
7/6/2019	0,12%	53,62%	0,02%	0,89%	54,65%
De los que Capital Flotante:	0,07%	32,33%	0,02%	0,89%	33,31%

Resultados de las votaciones

Todos los puntos del Orden del Día fueron aprobados con una amplia mayoría, siendo el porcentaje de votos a favor del 97,21% en promedio.

El siguiente cuadro resume los acuerdos aprobados en la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2019 y los resultados de las votaciones:

Punto del Orden del Día	Resumen de la propuesta	Votos a favor	Votos en contra	Abstenciones	Resultado de la votación
I.1	Aprobación de las Cuentas Anuales y del Informe de Gestión del ejercicio 2018.	2.717.953.738 (98,44%)	4.052.649 (0,15%)	38.980.411 (1,41%)	**Aprobada**
I.2	Aprobación del Estado de Información no Financiera.	2.718.072.916 (98,45%)	1.590.850 (0,06%)	41.323.032 (1,50%)	**Aprobada**
I.3	Aprobación de la gestión del Consejo de Administración.	2.680.802.281 (97,10%)	38.750.235 (1,40%)	41.434.282 (1,50%)	**Aprobada**
II	Aprobación de la Propuesta de Aplicación del Resultado.	2.717.852.920 (98,44%)	6.115.682 (0,22%)	37.018.196 (1,34%)	**Aprobada**
III	Retribución al accionista - Distribución de dividendos con cargo a reservas de libre disposición.	2.720.086.624 (98,52%)	4.449.203 (0,16%)	36.450.971 (1,32%)	**Aprobada**
IV	Delegación de facultades para formalizar, interpretar, subsanar y ejecutar los acuerdos adoptados por la Junta General.	2.721.651.675 (98,58%)	2.163.672 (0,08%)	37.171.451 (1,35%)	**Aprobada**
V	Votación consultiva del Informe Anual 2018 sobre Remuneraciones de los Consejeros.	2.511.710.594 (90,97%)	190.034.502 (6,88%)	59.241.702 (2,15%)	**Aprobada**

Los textos íntegros de los acuerdos adoptados por la Junta General celebrada el 7 de junio de 2019 pueden consultarse en la página web corporativa de la Compañía y en la página web de la CNMV (Información Relevante remitida el 24 de abril de 2019).

Comunicación con accionistas

Durante 2019, y especialmente con ocasión de la Junta General Ordinaria de Accionistas, Telefónica siguió fortaleciendo la comunicación, atención y relación con sus accionistas e inversores:

- Línea de atención telefónica (900-111-004 Atención al Accionista):
  - 30.657 consultas atendidas durante 2019
  - 12.748 consultas en el período de la Junta General de Accionistas
- Buzón de accionistas:
  - 6.871 correos electrónicos atendidos durante 2019
  - 2.866 correos en el período de la Junta General de Accionistas

4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración

4.4.1. Consejo de Administración



De izquierda a derecha, situados en el banco, D. José Javier Echenique Landiríbar, Vicepresidente y Consejero Independiente; D. José María Abril Pérez, Vicepresidente y Consejero Dominical; D. José María Álvarez-Pallete López, Presidente y Consejero Ejecutivo; D. Isidro Fainé Casas, Vicepresidente y Consejero Dominical; y D. Ángel Vilá Boix, Consejero Delegado y Consejero Ejecutivo.

De izquierda a derecha, situados de pie, D. Antonio García-Mon Marañés, Vicesecretario General y de Consejo; Dª Verónica Pascual Boé, Consejera Independiente; D. Juan Ignacio Cirac Sasturain, Consejero Independiente; Dª Claudia Sender Ramírez, Consejera Independiente; D. Peter Löscher, Consejero Independiente; Dª Sabina Fluxà Thienemann, Consejera Independiente; D. Peter Erskine, Consejero Otro Externo; D. Jordi Gual Solé, Consejero Dominical; Dª María Luisa García Blanco, Consejera Independiente; D. Francisco José Riberas Mera, Consejero Independiente; Dª Carmen García de Andrés, Consejera Independiente; D. Ignacio Moreno Martínez, Consejero Dominical; D. Francisco Javier de Paz Mancho, Consejero Otro Externo; y D. Pablo de Carvajal González, Secretario General y del Consejo.

Estructura del Consejo de Administración (dimensión, composición, diversidad, procedimiento de selección de consejeros)

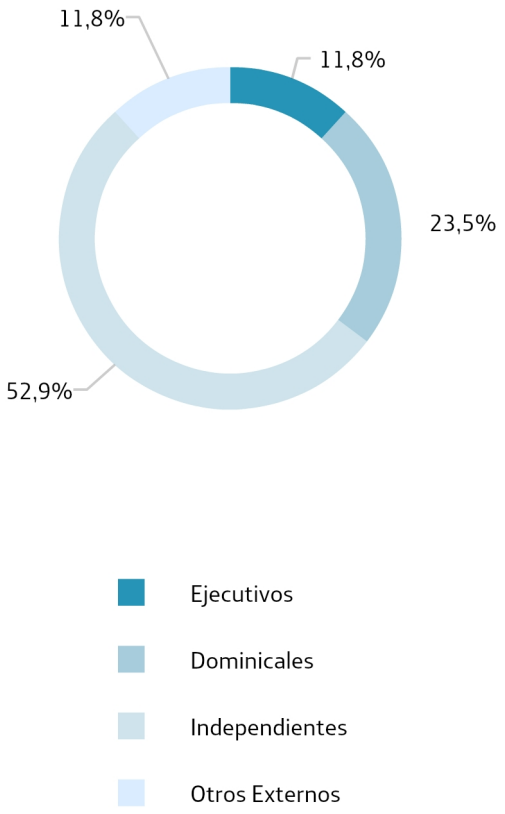
Dimensión

A 31 de diciembre de 2019, y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración estaba y está integrado por 17 miembros, cuyo perfil y trayectoria figuran en el apartado relativo a la "Trayectoria profesional de los 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.

Composición por categoría de consejero



- Consejeros ejecutivos 2/17
- Consejeros independientes 9/17

  Los Consejeros independientes representan el 52,94% del Consejo de Administración, lo que da cumplimiento a las recomendaciones en materia de gobierno corporativo, que requieren que el órgano de administración esté constituido por una amplia mayoría de Consejeros externos y que el número de Consejeros independientes represente al menos la mitad del total de Consejeros.

- Consejeros dominicales 4/17
- Consejeros otros externos 2/17

  D. Peter Erskine y D. Francisco Javier de Paz Mancho son considerados Consejeros otros externos por los siguientes motivos:

  D. Peter Erskine fue designado Consejero de Telefónica, S.A. en el año 2006, por lo que, habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, y de acuerdo con el artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital, fue recalificado en el año 2018 de Consejero independiente a Consejero otro externo.

  Asimismo, D. Francisco Javier de Paz Mancho fue designado Consejero en el año 2007, por lo que, habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, y de acuerdo con el artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital, fue recalificado en el año 2019 de Consejero Independiente a Consejero Otro Externo.

Diversidad

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 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 en este de conocimientos, de formación y experiencia profesional, de edad y de género , 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 sigue los siguientes principios:

1. Se busca 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 vela 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 asegura 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 parte de un análisis previo de las necesidades de la Sociedad y de su Grupo. Dicho análisis es 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. El informe justificativo de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se publica al convocar la Junta General de Accionistas a la que se somete la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada Consejero.

5. La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno verifica 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 informa de ello en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y en aquellos otros documentos en que estima oportuno.

Por otro lado, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno procuran, 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 son personas de reconocido prestigio, solvencia, formación y experiencia profesional, especialmente en materia de telecomunicaciones, digital, 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.

En concreto, y por lo que se refiere a la diversidad de género, los referidos 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. del Anexo Estadístico se observa el salto cualitativo que ha dado la Compañía en este ámbito, habiendo pasado de un 11,11% en 2016 a un 29,41% en 2019.

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 Dª 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 Dª 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 Dª 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.

Por último, en el año 2019, el Consejo de Administración de la Compañía nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a Dª Claudia Sender Ramírez y a Dª Verónica Pascual Boé como Consejeras independientes de Telefónica. Está previsto proponer a la próxima Junta General de Accionistas su ratificación.

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.

En este sentido, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno verificó en el ejercicio 2019 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 del nombramiento de Dª Claudia Sender Ramírez y de Dª Verónica Pascual Boé como Consejeras y del nombramiento de los miembros de las Comisiones del Consejo de Administración.

Por último, y en cuanto a la evaluación del desempeño, el Consejo de Administración realiza 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 adoptando 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).

Procedimiento de selección, nombramiento, reelección y cese de consejeros

Selección y nombramiento

Como ya se ha señalado, 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 de 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.

En cuanto a esto último, y de conformidad con lo establecido en el artículo 28.2 del Reglamento del Consejo de Administración, 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.

Asimismo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno 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.

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.

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.

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, y como ya se ha señalado, 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.

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.

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 período 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.

Asimismo, conforme al artículo 12 del Reglamento del Consejo de Administración, 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.

Igualmente, 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.

En este sentido, se hace constar que ningún miembro del Consejo de Administración ha informado a la sociedad que ha resultado procesado o se ha dictado contra el auto de apertura de juicio oral, por alguno de los delitos señalados en el artículo 213 de la Ley de Sociedades de Capital.

Ni los Estatutos Sociales ni el Reglamento del Consejo establecen ningún límite a la edad de los Consejeros.

Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración

D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ



Presidente Ejecutivo

Consejero Ejecutivo

Se incorporó al Consejo en 2006.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1963 en Madrid, España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense de Madrid, y estudió Ciencias Económicas en la *Université Libre* de Bruselas. *International Management Programme* (IMP) por IPADE *Business School* (Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa). Diploma de Estudios Avanzados (DEA) por la Cátedra de Economía Financiera y Contabilidad de la Universidad Complutense de Madrid.

Experiencia: Comenzó su actividad profesional en Arthur Young Auditores en 1987, antes de incorporarse a Benito & Monjardín/Kidder, Peabody & Co. en 1988. En 1995 ingresó en la Compañía Valenciana de Cementos Portland CEMEX como responsable del departamento de Relaciones con Inversores y Estudios. En 1996 fue nombrado Director Financiero para España, y en 1998, Director General de Administración y Finanzas del Grupo CEMEX en Indonesia y miembro del Consejo de Administración de CEMEX Asia Ltd.

Se incorporó al Grupo Telefónica en febrero de 1999 como Director General de Finanzas de Telefónica Internacional, S.A.U. En septiembre de ese mismo año, pasó a ocupar el cargo de Director General de Finanzas Corporativas en Telefónica, S.A. En julio de 2002, fue nombrado Presidente Ejecutivo de Telefónica Internacional, S.A.U.; en julio de 2006, Director General de Telefónica Latinoamérica; y en marzo de 2009, Presidente de Telefónica Latinoamérica. En septiembre de 2011 pasó a ocupar el cargo de Presidente Ejecutivo de Telefónica Europa. Y en septiembre de 2012 fue nombrado Consejero Delegado de Telefónica, S.A. El 8 de abril de 2016, fue nombrado Presidente Ejecutivo de Telefónica S.A.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es Patrono de Fundación Telefónica.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Presidente).

D. ISIDRO FAINÉ CASAS



Vicepresidente

Consejero Dominical

Se incorporó al Consejo en 1994.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1942 en Manresa, España.

Estudios: Doctor en Ciencias Económicas, ISMP en *Business Administration* por la Universidad de Harvard y 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.

Experiencia: Inició su carrera profesional en banca como Director de Inversiones en el Banco Atlántico, en 1964, para posteriormente, en 1969, incorporarse como Director General del Banco de Asunción en Paraguay. A continuación regresó a Barcelona para ocupar diferentes cargos de responsabilidad en varias entidades financieras: Director de Personal de Banca Riva y García (1973), Consejero y Director General de Banca Jover (1974), y Director General de Banco Unión (1978). En 1982 se incorporó a La Caixa como Subdirector General, ocupando diversos cargos de responsabilidad. En abril de 1991 fue nombrado Director General Adjunto Ejecutivo y en 1999, Director General de la entidad, cuya presidencia asumió en junio del 2007 hasta junio de 2014. Asimismo, fue Presidente de Naturgy Energy Group, S.A. desde septiembre de 2016 hasta febrero de 2018 cuando fue nombrado Presidente de Honor. Fue Presidente de CaixaBank, S.A. desde 2011 hasta su renuncia como miembro del Consejo de Administración en el año 2016.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es Presidente del Patronato de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona 'la Caixa' y de Criteria Caixa, S.A.U., así como Consejero de The Bank of East Asia, y de Suez. Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), del World Savings Bank Institute (WSBI) y Vicepresidente de European Savings Banks Group (ESBG). Presidente de la Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE), y del Capítulo Español del Club de Roma y del Círculo Financiero. Miembro del Patronato del Museo Nacional del Prado y de la Fundación Carlos Slim.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vicepresidente).

D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ



Vicepresidente

Consejero Dominical

Se incorporó al Consejo en 2007.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1952 en Burgos, España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Comercial de Deusto, y Profesor, durante nueve años, en dicha universidad.

Experiencia: Entre los años 1975 y 1982, fue Director Financiero de la Sociedad Anónima de Alimentación (SAAL). Desde esa fecha, y hasta su incorporación al Grupo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, ocupó el cargo de Director Financiero de Sancel-Scott Iberica. En 1985, ingresó en Banco Bilbao como Director de Inversión de Banca Corporativa. Posteriormente, de enero a abril de 1993, fue Coordinador Ejecutivo de Banco Español de Crédito, S.A. En el año 1998, fue nombrado Director General del Grupo Industrial, y en el año 1999, miembro del Comité de Dirección del Grupo BBV. Ha sido consejero, entre otras sociedades, de Repsol, Iberia y Corporación IBV, y Vicepresidente de Bolsas y Mercados Españoles (BME). En el año 2002, fue nombrado Director General de Banca Mayorista y de Inversiones y Miembro del Comité Directivo de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vicepresidente), y Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal).

D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR



Vicepresidente y Consejero Independiente Coordinador

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1951 en Isaba (Navarra), España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas y Actuariales por la Universidad del País Vasco, y Profesor de Técnicas Cuantitativas de Seguridad Social en la Facultad de Ciencias Económicas de Bilbao de la UPV, durante varios años.

Experiencia: Ha sido Consejero y Director General de Allianz-Ercos, y Director General del Grupo BBVA (Responsable de los Negocios Mayoristas: Banca de Inversiones Global, Banca Corporativa Global, Banca de Empresas, Banca de Administraciones, Banco de Crédito Local, Gestión de Activos, Banca en Europa, Seguros y Previsión, E-Business y el Grupo Industrial e Inmobiliario). También ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, S.A., de Celestics Holding, S.L., del Banco Guipuzcoano, S.A. (Presidente), de TelefónicaMóviles, S.A., de Sevillana de Electricidad, S.A. Acesa, de Hidroeléctrica del Cantábrico, de Corporación IBV, de Metrovacesa, de Corporación Patricio Echeverría, del Grupo BBVA Seguros, del Grupo Edhardt, de Uralita, del Grupo Porres (México), y de Abertis Infraestructuras, S.A.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es miembro del Consejo de Administración de Banco Sabadell (Vicepresidente), de ACS Actividades de Construcción y Servicios, S.A., de ACS Servicios, Comunicaciones y Energía, S.L., y del Grupo Empresarial ENCE, S.A. Asimismo, es Patrono de la Fundación Novia Salcedo, Consejero de la Deusto Business School, miembro del Círculo de Empresarios Vascos, y del McKinsey Advisory Council.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Consejero de Telefónica Móviles México, S.A. de C.V., y de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vicepresidente), Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Presidente), y Comisión de Auditoría y Control (Presidente).

D. ÁNGEL VILÁ BOIX



Consejero Delegado

Consejero Ejecutivo

Se incorporó al Consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1964 en Barcelona, España.

Estudios: Licenciado en Ingeniería Industrial por la Universitat Politècnica de Catalunya en Barcelona, y MBA por la Columbia Business School.

Experiencia: Se incorporó a Telefónica en 1997, asumiendo sucesivamente los cargos de Controller del Grupo, de CFO de Telefónica Internacional, de Director de Desarrollo Corporativo, y de Director General de Finanzas y Desarrollo Corporativo. En 2015 fue nombrado Director General de Estrategia y Finanzas. Antes de su incorporación a Telefónica desarrolló su carrera profesional en Citigroup, McKinsey&Co, Ferrovial y Planeta. En el sector financiero fue miembro del Consejo de Administración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), y del Advisory Panel de Macquarie MEIF Infrastructure Funds.

En el sector TMT (Technology, Media and Telecom), fue Presidente de Telefónica Contenidos, Vicepresidente de Telco Spa (Italia), y miembro del Consejo de Endemol, de Digital +, de Atento, de Telefónica Czech, de CTC Chile, de Indra SSI, y de Terra Lycos.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Patrono de Fundación Telefónica.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Consejero Delegado).

D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN



Vocal

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1965 en Manresa, España.

Estudios: Licenciado y Doctor en Física por la Universidad Complutense de Madrid. Áreas de especialización en Óptica Cuántica, Computación Cuántica, Física Atómica.

Experiencia: En cuanto a su experiencia profesional, cabe destacar lo siguiente: Becado del Programa Formación del Personal Investigador, Departamento de Óptica, Universidad Complutense de Madrid (1989-1991); Profesor Titular de Universidad, Departamento de Física Aplicada, Universidad de Castilla La Mancha (1991-1996); Investigador, Joint Institute for Laboratory Astrophysics, Universidad de Colorado (1993-1994); Profesor, Institut für Theoretische Physik, Leopold Franzens Univesität Innsbruck (1996-2001); Editor Asociado, Physical Review A (2000-2003); Editor Asociado, Revista Española de Física (2002-2005); miembro de la Junta Asesora Internacional QIP IRC, EPSRC, Reino Unido (2005-2008); miembro del Kuratorium IQOQI, Academia Austríaca de Ciencias (2005-2008); Editor Asociado, Review of Modern Physics (2005-2011); miembro del Panel de Revisión CIAR, Toronto, Canadá (2007-2008); miembro del Comité Visitante xQIT, MIT (2007-2009); miembro de la Junta Asesora de ITAMP, Universidad de Harvard (2007-2010); miembro del Consejo Rector, Consejo Superior de Investigaciones Científicas (2008-2010); miembro del Panel de Revisión, QSIT, Fundación Científica Nacional Suiza (2011-2017); y Director Gerente, Max Planck Institut für Quantenoptik (2014-2015 y 2005-2007).

Otros cargos relevantes: Actualmente es Co-Director del Centro de Ciencias y Tecnologías Cuánticas de Múnich (desde 2019); Director de la Escuela International Max Planck de Ciencias y Tecnologías Cuánticas (desde 2016); miembro del Comité Asesor de la Fundación la Caixa (desde 2016); miembro de la Junta Asesora del Instituto Interdisciplinario de Ciencias de la Información, Universidad Tsinghua (desde 2015); miembro de la Junta Asesora del Centro Cuántico de Rusia (desde 2012); miembro de la Junta Asesora de Annalen der Physik (desde 2012); miembro del Comité Científico, Fundación BBVA (desde 2010); miembro de la Junta Asesora del Centro de Ciencias de Benasque (desde 2008); miembro de la Junta Científica Asesora, Centro de Tecnología Cuántica, NUS, Singapur (desde 2007); Honorarprofessor, Universidad Técnica de Múnich (desde 2002), Director de la División de Teoría, Max Planck Institut für Quantenoptik, miembro de la sociedad Max Planck (desde 2001), y Editor y Fundador de la Revista Quantum Information and Computation (desde 2001).

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal).

D. PETER ERSKINE



Vocal

Consejero Otro Externo

Se incorporó al Consejo en 2006.

Nacionalidad: Inglesa. Nacido en 1951 en Londres, Reino Unido.

Estudios: Licenciado en Psicología por la Universidad de Liverpool. Doctor Honoris causa por University of Reading.

Experiencia: Inició su carrera profesional en el área de Márketing en Polycell y en Colgate Palmolive. Trabajó durante varios años en el Grupo MARS, siendo nombrado posteriormente Vicepresidente europeo de Mars Electronics. En el año 1990, fue nombrado Vicepresidente de Marketing y Ventas de UNITEL. Se unió a British Telecom (BT) en 1993, y entre 1993 y 1998 ocupó varios cargos de alto nivel, incluido el de Director de BT Mobile y el de Presidente y Director Ejecutivo de Concert. En 1998, se convirtió en Director General de BT Cellnet. Posteriormente, en 2001, se convirtió en Consejero y *Chief Executive Officer* de O2, Plc. (actualmente, denominada Telefónica O2 Holdings Limited). En el año 2006, pasó a ser Presidente de esta sociedad, hasta el 31 de diciembre de 2007, fecha en la que fue nombrado Consejero no ejecutivo. En enero de 2009, se incorporó al Consejo de Ladbrokes Plc. como Consejero no ejecutivo, siendo nombrado Presidente en mayo de 2009. En diciembre de 2015, cesó en el ejercicio de dicho cargo, habiendo desempeñado un papel principal en la fusión de Ladbrokes PLC con Gala Coral Group.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Presidente de la Organización benéfica BRAINSTORM, que se centra en financiar la investigación de tumores cerebrales.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es miembro del Supervisory Board de Telefónica Deutschland Holding AG (desde 2016).

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal), Comisión de Estrategia e Innovación (Presidente), y Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal).

Dª SABINA FLUXÀ THIENEMANN



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1980 en Palma de Mallorca, España.

Estudios: Licenciada en Administración y Dirección de Empresas. MBA por ESADE, y ha cursado el Programa de Alta Dirección de Empresas del IESE.

Experiencia: En enero de 2005 se incorporó al Grupo Iberostar, empresa multinacional española que se dedica al negocio turístico desde 1956.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Vicepresidenta y CEO del Grupo Iberostar. Adicionalmente, ostenta los cargos de miembro del Consejo Asesor Regional Territorial Este (España) del BBVA , miembro del Consejo Rector de APD Illes Baleares, y de Patrona de Fundación Iberostar.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal).

Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1962 en Madrid, España.

Estudios: Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas, ICADE.

Experiencia: Se incorporó a PricewaterhouseCoopers (Coopers & Lybrand Legacy) en 1985, siendo promovida a Directora en 1995, y a socia de la firma en 2000. Desde entonces, ocupó varios cargos de responsabilidad en Landwell-Abogados y Asesores Fiscales, y en el Área Jurídico Fiscal de PwC. Especializada en asesoramiento a grandes empresas, ha sido representante de la firma española en el Grupo Internacional de especialistas en Imposición Indirecta, durante más de 6 años. Desde 1998, su ámbito de trabajo ha sido fundamentalmente el asesoramiento a empresas multinacionales implantadas en España con fuerte implicación internacional.

Desde 2004 hasta 2007, ha sido Socia Directora del Grupo de Gran Consumo, Distribución, Industria y Servicios de Madrid con más de 30 especialistas en los diversos ámbitos jurídicos y tributarios. Asimismo, entre los años 2005 y 2007, ha sido responsable del programa Diversidad, Women in PwC. Desde 2005 hasta 2010, fue colaboradora del Programa Lidera y MET (Mujer, Empresa y Tecnología) del Instituto de Empresa. Igualmente, fue profesora de Fiscalidad Internacional en ESADE, durante los cursos 2005/06 y 2006/07, y facilitadora de Circles of Trust - Centre for Courage and Renewal - 2017. Desde 2013 hasta abril 2017, ha sido Presidenta de la Fundación *Youth Business Spain.*

Otros cargos relevantes: Actualmente, es Presidenta de Fundación Tomillo. Adicionalmente, es Directora de la Fundación Tomillo Tietar y miembro de su Patronato, y miembro del Patronato de Fundación *Youth Business Spain.* Desde junio de 2011, es Vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española de Fundaciones (AEF), siendo actualmente su Tesorera. Es miembro del Patronato de la Fundación Secretariado Gitano, de la Fundación Xavier de Salas, así como miembro del Consejo de la iniciativa colectiva Juntos por el Empleo de los más desfavorecidos. Co-Fundadora y Patrona de la Fundación Aprendiendo a Ser desde diciembre 2018.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Auditoría y Control (Vocal), y Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal).

Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2018.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1965 en Córdoba, España.

Estudios: Licenciada en Derecho por la Universidad de Córdoba.

Experiencia: Abogado del Estado (promoción de 1992) en excedencia desde octubre de 2013. Fue Subdirectora General de Constitucional y Derechos Humanos, y Abogado del Estado-Jefe del Departamento de Constitucional y Derechos Humanos. Agente del Reino de España ante el TribunalEuropeo de Derechos Humanos. Coordinadora - Jefe de la Delegación de España ante diversos Comités de Naciones Unidas en Ginebra (2002- 2013). Asimismo, destacan las siguientes actividades: Secretaria del Consejo de Administración de la Sociedad Estatal de Infraestructuras Agrarias del Norte (SEIASA DEL NORTE), y de su Comisión de Auditoría y Control (1999- 2010); Consejera de la Sociedad Estatal de Infraestructuras Agrarias (SEIASA) (2010-2013); Consejera de la Sociedad Estatal de Aguas de la Cuenca del Norte (ACUANORTE) (2009-2012) y de la Sociedad Estatal de Aguas de las Cuencas de España (AcuaEs) (2012-2013); y Actividades de coordinación y cooperación en la promoción y defensa de los derechos humanos en Uruguay (2006), Colombia (2007 y 2008), Chile (2009) y Guatemala (2010).

Otros cargos relevantes: Socia Fundadora del despacho Salama García Blanco, siendo las principales áreas de actividad del despacho: administrativo y constitucional, asesoramiento y defensa técnica de entidades de crédito, procesal civil y mercantil, y arbitraje (Árbitro en la Corte Española de Arbitraje, en la Corte de Arbitraje de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid y en la Corte Civil y Mercantil de Arbitraje -CIMA-).

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal), y Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Vocal).

D. JORDI GUAL SOLÉ



Vocal

Consejero Dominical

Se incorporó al Consejo en 2018.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1957 en Lérida, España.

Estudios: Doctor en Economía (1987) por la Universidad de California (Berkeley), Catedrático de Economía de IESE Business School y *Research Fellow del Center for Economic Policy Research* (CEPR) de Londres.

Experiencia: Antes de asumir la Presidencia de CaixaBank, era Economista Jefe y Director Ejecutivo de Planificación Estratégica y Estudios de CaixaBank y Director General de Planificación y Desarrollo Estratégico de CriteriaCaixa. Se incorporó al Grupo 'la Caixa' en 2005. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, Consejero Económico en la Dirección General de Asuntos Económicos y Financieros en la Comisión Europea en Bruselas, y profesor visitante en la Universidad de California, Berkeley, la Université Libre de Bruxelles y la *Barcelona Graduate School of Economics*.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Presidente de CaixaBank desde el año 2016. Adicionalmente es miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank, Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de Fundación CEDE, del Real Instituto Elcano y de Barcelona Mobile World Capital.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Vocal), y Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal).

D. PETER LÖSCHER



Vocal

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Austriaca. Nacido en 1957 en Villach, Austria.

Estudios: Licenciado en Economía en la Universidad de Economía de Viena, y en Administración de Empresas en la Universidad China de Hong Kong. MBA en la Universidad de Economía de Viena, y Programa de Administración Avanzada de la Escuela de Negocios de Harvard. Doctorado Honorario en Ingeniería de la Universidad Estatal de Michigan y Doctor Honoris Causa de la Universidad Eslovaca de Ingeniería de Bratislava.

Experiencia: Ex-Presidente del Consejo de Supervisión de OMV AG (Austria). Desde marzo de 2014 a marzo de 2016, fue CEO de Renova Management AG (Suiza). Ex-Presidente y Consejero Delegado de Siemens AG. Con anterioridad, fue Presidente de Global Human Health, miembro del Consejo Ejecutivo de Merck & Co., Inc., Consejero Delegado de GE Healthcare Bio-Sciences, miembro del Consejo Ejecutivo Corporativo de GE, Director de Operaciones y miembro del Consejo de Amersham Plc. Ocupó puestos jerárquicos de liderazgo en Aventis y Hoechst. Asimismo desempeñó el cargo de Presidente del Consejo Directivo de la Fundación Siemens.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Presidente del Consejo de Administración de Sulzer AG, Consejero de Thyssen-Bornemisza Group AG, (Suiza), y miembro no-ejecutivo del Consejo de Administración de Doha Venture Capital LLC, Qatar.

Asimismo, es miembro emérito del Consejo Asesor de la Junta de Desarrollo Económico de Singapur y miembro del Consejo Asesor Internacional de la Universidad Bocconi. Profesor Honorario de la Universidad de Tongji (Shanghái).

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Auditoría y Control (Vocal), y Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal).

D. IGNACIO MORENO MARTÍNEZ



Vocal

Consejero Dominical

Se incorporó al Consejo en 2011.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1957 en Santander, España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Bilbao. Máster en Administración de Empresas (MBA) en INSEAD.

Experiencia: Hasta octubre de 2016, ha sido Consejero Delegado de Metrovacesa, S.A. Anteriormente, ocupó la Presidencia de la Compañía. Asimismo, ha sido Director General del Área de Presidencia en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A (BBVA), Consejero Delegado de N+1 Private Equity y Consejero Delegado de Vista Capital Expansión, S.A., SGECR (Private Equity). En Corporación Bancaria de España, S.A. - Argentaria desempeñó, entre otras, las funciones de Director General Adjunto en Banca Corporativa e Institucional, Consejero Delegado de Desarrollo Urbanístico Chamartín, S.A., y Presidente de Argentaria Bolsa, Sociedad de Valores. Trabajó en el Banco de Vizcaya, en el Banco Santander de Negocios, y en Mercapital, en calidad de Director de Oficina, de Director de Banca Corporativa y de Director Senior de Private Equity.

Otros cargos relevantes: Actualmente, es Presidente de Metrovacesa, S.A., Consejero de Roadis Transportation Holding, S.L.U. y Consejero de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM). Asimismo, es Senior Advisor de Apollo Investment Consulting Europe LTD. para España.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Auditoría y Control (Vocal), Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Presidente), y Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal).

Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2019.

Nacionalidad: Española y Francesa. Nacida en 1979 en Barcelona, España.

Estudios: Licenciada en Ingeniería Aeronáutica por la Universidad Politécnica de Madrid. Máster en Administración de Empresas (MBA) en el College des Ingenieurs de Paris y un Executive Master in Positive Leadership and Strategy (EXMPLS) en el IE Business School. Asimismo, cuenta con diversos estudios de postgrado en INSEAD, Standford, y Harvard Business School.

Experiencia: Inició su carrera profesional a nivel internacional en el Departamento de Dirección Estratégica de Recursos Humanos del Grupo industrial multinacional Bouygues. En 2004, se incorporó a la compañía familiar ASTI, habiendo ocupado diferentes puestos en la Dirección de dicha compañía (Dirección Técnica y Dirección Comercial). A finales de 2006 ocupó su Dirección General y, en 2008, optó por la adquisición de la citada compañía.

Con anterioridad ha desempeñado diversos cargos, entre otros, destacan: Promotora y Fundadora de Digital Innovation Hub de Burgos, a través de ASTI de DIHBU (2018); Presidenta del Grupo de Trabajo de Industria 4.0 de la Junta de Castilla y León (2016-2018); Presidenta de la Comisión de Industria 4.0 y Vicepresidenta de Desarrollo de Talento de AMETIC (2016-2018); Miembro del Consejo Asesor de la Agencia Calidad del Sistema Universitario (2015-2016); Miembro del Consejo Asesor de EAE Business School (2015-2016); Miembro del Consejo Rector de APD Castilla y León (2014-2015); Miembro de la Junta Directiva de Empresa Familiar Castilla y León (2001-2013).

Otros cargos relevantes: Actualmente lidera un grupo de empresas vinculadas a la transformación digital que encabeza ASTI Mobile Robotics Group, compañía basada en España, Francia, Alemania y Estados Unidos, dedicada al suministro de sistemas de vehículos autónomos para la automatización de procesos industriales en sectores como automóvil, alimentación, cosmética, farma y retail. Asimismo, es Consejera de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM).

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal)

D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO



Vocal

Consejero Otro Externo

Se incorporó al Consejo en 2007.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1958 en Valladolid, España.

Estudios: Diplomado en Información y Publicidad. Estudios de Derecho. Programa de Alta Dirección de Empresas del IESE (Universidad de Navarra).

Experiencia: Desde septiembre de 2014 hasta marzo de 2016, ha sido Presidente de Telefónica Gestión de Servicios Compartidos España, S.A.U. Desde julio de 2006 hasta el 19 de noviembre de 2014, ha sido Vocal del Comité Ejecutivo del Consejo Superior de Cámaras. Desde 2008 hasta el 10 de mayo de 2018 ha sido Consejero de Telefónica Argentina, S.A. Desde diciembre de 2008 hasta diciembre de 2012 ha sido Presidente de Atento Inversiones y Teleservicios, S.A.U. Desde junio de 2004 a diciembre de 2007 ha sido Presidente de la Empresa Nacional MERCASA. Asimismo ha sido Adjunto al Presidente y Director de Estrategia Corporativa del Grupo Panrico Donuts (1996-2004), Director General de Comercio Interior del Ministerio de Comercio y Turismo (1993-1996), Secretario General de la Unión de Consumidores de España (UCE), Consejero Delegado de la Revista Ciudadano (1990-1993), y Secretario General de las Juventudes Socialistas y Miembro de la Ejecutiva del PSOE (1984-1993). También ha desempeñado los siguientes cargos y responsabilidades: Consejero de Túnel del Cadí (2004-2006), Presidente de la Patronal Pan y Bollería Marca (COE) (2003-2004), Consejero de Mutua de Accidentes de Zaragoza (MAZ) (1998-2004), Consejero del Grupo Panrico (1998-2004), Presidente del Observatorio de la Distribución Comercial del Ministerio de Comercio y Turismo (1994-1996), Miembro del Consejo Económico y Social y de su Comisión Permanente (1991-1993 y 1996-2000), y Consejero de Tabacalera, S.A. (1993-1996).

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Presidente de Telefónica Ingeniería de Seguridad, S.A., Consejero de Telefónica Móviles de Argentina, S.A., Consejero de Telefônica Brasil, S.A., y Consejero de Telefónica Móviles México, S.A. de C.V.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal), Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Presidente), Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal), y Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Vocal).

D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA



Vocal

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1964 en Madrid, España.

Estudios: Licenciado en Derecho y en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas (ICADE E-3), Madrid.

Experiencia: Comenzó su carrera profesional ocupando diferentes posiciones en el Grupo Gonvarri como Director de Desarrollo Corporativo y posteriormente como Consejero Delegado. En 1997 creó Gestamp Automoción, y desde entonces ha sido su Presiente Ejecutivo conformando con el tiempo lo que hoy es el Grupo Gestamp, un líder global en componentes metálicos para la industria de la automoción.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Presidente Ejecutivo de Gestamp Automoción. Adicionalmente es miembro del Consejo de Administración de CIE Automative y de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM). Además, forma parte de los órganos de administración de otras sociedades del Grupo Gestamp y de sociedades del holding familiar Acek (incluyendo sociedades del Grupo Gonvarri, Acek Energías Renovables, Inmobiliaria Acek y Sideacedero). Asimismo es el Presidente del Instituto de la Empresa Familiar, y participa en la Fundación Endeavor, entre otros.

Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2019.

Nacionalidad: Brasileña. Nacida en 1974 en São Paulo, Brasil.

Estudios: Licenciada en Ingeniería Química por la Escuela Politécnica de la Universidad de São Paulo, y Máster en Administración de Empresas (MBA) en Harvard Business School en Boston.

Experiencia: Con anterioridad ha desempeñado diversos cargos, entre otras, en las siguientes entidades: (i) Latam Airlines Group: Vicepresidenta de Clientes (2017-2019), CEO de LATAM Brasil (2013-2017), Vicepresidenta LATAM Brasil (2011-2013); (ii) en Whirlpool, S.A.: Vicepresidenta de Marketing (2009-2011), Directora Divisional de Marketing (2007-2009), y Directora de Planificación Estratégica (2005-2007); y (iii) en Bain & Company Brasil: Consultora especializada en Estrategia y Marketing (1998-2005).

Otros cargos relevantes: Actualmente es Consejera de LafargeHolcim Ltd (desde 2019); Consejera de Gerdau, S.A. (desde 2019); Consejera de Yduqs, antiguamente conocida como Estácio (desde 2019); y Consejera de Amigos do Bem (desde 2019), ONG brasileña dedicada a la erradicación de la pobreza en la zona noroeste de Brasil.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal).

Funciones y Funcionamiento del Consejo de Administración

Funciones Generales del Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de administración y representación de la Sociedad, estando facultado, en consecuencia, para realizar, en el ámbito comprendido en el objeto social delimitado en los Estatutos Sociales, cualesquiera actos o negocios jurídicos de administración y disposición, por cualquier título jurídico, salvo los reservados por la ley o los Estatutos Sociales a la competencia exclusiva de la Junta General de Accionistas.

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, el Consejo de Administración se configura básicamente como un órgano de supervisión y control, encomendando la gestión ordinaria de los negocios de la Sociedad a los órganos ejecutivos y al equipo de dirección.

El Consejo de Administración no puede delegar aquellas facultades que la ley o los Estatutos sociales reserven a su exclusivo conocimiento, ni aquellas otras necesarias para un responsable ejercicio de su función básica de supervisión y control, ni las delegadas a su favor por la Junta General de Accionistas salvo que expresamente se hubiera autorizado la subdelegación.

En concreto, el Consejo de Administración no podrá delegar en ningún caso las siguientes facultades:

a) La supervisión del efectivo funcionamiento de las Comisiones que hubiera constituido y de la actuación de los órganos delegados y de los Directivos que hubiera designado.

b) La determinación de las políticas y estrategias generales de la Sociedad.

c) La autorización o dispensa de las obligaciones derivadas del deber de lealtad conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.

d) Su propia organización y funcionamiento.

e) La formulación de las Cuentas Anuales y su presentación a la Junta General.

f) La formulación de cualquier clase de informe exigido por la ley al órgano de administración siempre y cuando la operación a que se refiere el informe no pueda ser delegada.

g) El nombramiento y destitución de los consejeros delegados de la Sociedad, así como el establecimiento de las condiciones de su contrato.

h) El nombramiento y destitución de los directivos que tuvieran dependencia directa del Consejo o de alguno de sus miembros, así como el establecimiento de las condiciones básicas de sus contratos, incluyendo su retribución.

i) Las decisiones relativas a la remuneración de los consejeros, dentro del marco estatutario y, en su caso, de

la política de remuneraciones aprobada por la Junta General.

j) La convocatoria de la Junta General de Accionistas y la elaboración del orden del día y la propuesta de acuerdos.

k) La política relativa a las acciones o participaciones propias.

l) Las facultades que la Junta General hubiera delegado en el Consejo de Administración, salvo que hubiera sido expresamente autorizado por ella para subdelegarlas.

m) La aprobación del plan estratégico o de negocio, los objetivos de gestión y presupuesto anuales, la política de inversiones y de financiación, la política de responsabilidad social corporativa y la política de dividendos.

n) La determinación de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control.

o) La determinación de la política de gobierno corporativo de la Sociedad y del Grupo; su organización y funcionamiento y, en particular, la aprobación y modificación de su propio Reglamento.

p) La aprobación de la información financiera que, por su condición de cotizada, deba hacer pública la Sociedad periódicamente.

q) La definición de la estructura de su Grupo de sociedades.

r) La aprobación de las inversiones u operaciones de todo tipo que por su elevada cuantía o especiales características, tengan carácter estratégico o especial riesgo fiscal, salvo que su aprobación corresponda a la Junta General.

s) La aprobación de la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia de la Sociedad y su Grupo.

t) 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 cualquier caso, cuando concurran circunstancias de urgencia, debidamente justificadas, se podrán adoptar las decisiones correspondientes a los asuntos anteriores por los órganos o personas delegadas, debiendo ser ratificadas en el primer Consejo de Administración que se celebre tras la adopción de la decisión.

Distribución de cargos y funciones

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. ha implantado una estructura de gobierno corporativo que garantiza que cumple sus funciones y responsabilidades de manera efectiva.

Esta estructura se configura, básicamente, de la siguiente manera:

- **Presidente Ejecutivo (Chief Executive Officer) - D. José María Álvarez-Pallete López**

El Presidente del Consejo de Administración tiene la condición de primer ejecutivo de la Compañía, correspondiéndole la efectiva dirección de los negocios de acuerdo siempre con las decisiones y criterios fijados por la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

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.

- **Consejero Delegado (Chief Operating Officer) - D. Ángel Vilá Boix**

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.

- **Consejero Independiente Coordinador (Lead Independent Director) - D. José Javier Echenique Landiríbar (nombrado el 18 de diciembre de 2019, en sustitución de D. Francisco Javier de Paz Mancho)**

El Consejero Independiente Coordinador desempeña, entre otras, las siguientes funciones y cometidos:

a) Coordina la labor de los consejeros externos en defensa de los intereses de todos los accionistas de la Sociedad, se hace eco de las preocupaciones de dichos consejeros, y los reúne cuando lo estima conveniente.

b) Puede solicitar del Presidente del Consejo la convocatoria del Consejo de Administración cuando proceda con arreglo a las normas de Buen Gobierno.

c) Puede solicitar la inclusión de determinados asuntos en el Orden del Día de las reuniones del Consejo de Administración ya convocadas.

d) Dirige la evaluación por el Consejo de Administración de su Presidente.

e) Puede presidir el Consejo de Administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes.

f) Mantiene 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.

g) Coordina el plan de sucesión del Presidente.

- **Secretario General y del Consejo de Administración - D. Pablo de Carvajal González**

El Secretario del Consejo de Administración auxilia al Presidente del Consejo en el desarrollo de sus funciones y vela por el buen funcionamiento del Consejo de Administración ocupándose, muy especialmente, de prestar a los Consejeros el asesoramiento y la información necesarias, conservar la documentación social, reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las sesiones del Consejo de Administración y dar fe de los acuerdos del mismo.

Asimismo, el Secretario del Consejo cuida de la legalidad formal y material de las actuaciones del Consejo de Administración, de su conformidad con los Estatutos Sociales, con los Reglamentos de la Junta General de Accionistas y del Consejo de Administración, y de que tengan presentes las recomendaciones de buen gobierno asumidas por la Sociedad y vigentes en cada momento.

El Secretario del Consejo es, además, el Secretario General de la Sociedad. D. Pablo de Carvajal González es también el Director Global de Regulación de Telefónica.

El Consejo de Administración cuenta también con un Vicesecretario, D. Antonio García-Mon Marañés, que asiste al Secretario y le sustituye en el desempeño de sus funciones en caso de ausencia o imposibilidad. El Sr. García-Mon es, además, Vicesecretario General y Director de los Servicios Jurídicos Corporativos.

Ni el Secretario ni el Vicesecretario del Consejo tienen la condición de Consejeros.

- **Comisiones del Consejo de Administración**

A 31 de diciembre de 2019 y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración contaba y cuenta con una Comisión Delegada y con cinco Comisiones consultivas o de control, cuya composición, funciones y competencias se describen con detalle más adelante.

Funcionamiento del Consejo de Administración

Tanto en los Estatutos Sociales como en el Reglamento del Consejo, se prevé que el Consejo de Administración se reúna, de ordinario, una vez al mes y, a iniciativa del Presidente, cuantas veces éste lo estime conveniente para el buen funcionamiento de la Compañía. Durante el ejercicio 2019, el Consejo de Administración de Telefónica ha celebrado doce reuniones, con una duración cada una de ellas de entre tres horas y media y cuatro horas y media, en función de los temas tratados.

La facultad de convocar el Consejo de Administración y de formar, en su caso, el Orden del Día de sus reuniones corresponde al Presidente del Consejo de Administración, quien deberá, no obstante, convocarlo cuando así se lo soliciten tres Consejeros con indicación de los temas a tratar.

El Consejo de Administración también podrá ser convocado por al menos un tercio de sus miembros indicando el Orden del Día, si, previa petición al Presidente del Consejo de Administración, éste sin causa justificada no hubiera hecho la convocatoria en el plazo de un mes.

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 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.

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, así como los ponentes que se considere oportuno, 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.

Por otro lado, el Consejo de Administración quedará válidamente constituido cuando concurran a la reunión, presentes o representados, más de la mitad de sus miembros en ejercicio. Los Consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo de Administración y, cuando excepcionalmente no puedan hacerlo, procurarán que la representación que confieran a favor de otro miembro del Consejo de Administración 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 del Consejo de Administración (artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, y artículo 34.4 de los Estatutos Sociales).

En las doce sesiones celebradas por el Consejo durante 2019, se ha contado con la asistencia, presentes o representados, de la totalidad de los Consejeros. Resaltar que una de dichas reuniones fue el *off-site* estratégico anual que la Compañía celebró en Barcelona.

Por lo que se refiere a los acuerdos, se adoptarán en todo caso por mayoría absoluta de votos entre Consejeros concurrentes a la sesión, presentes o representados, salvo en los supuestos en que la ley exija para la validez de determinados acuerdos el voto favorable de un número mayor de Consejeros.

Comisiones del Consejo

Tanto en los Estatutos sociales como en el Reglamento del Consejo se prevé la existencia de una Comisión Delegada del Consejo de Administración, con capacidad decisoria de ámbito general y, consecuentemente, con delegación expresa de todas las facultades que corresponden al Consejo de Administración, excepto las legal o estatutariamente indelegables.

Por otra parte, el Reglamento faculta al Consejo de Administración para constituir una o varias Comisiones consultivas o de control a las que se encomiende el examen y seguimiento permanente de algún área de especial relevancia para el buen gobierno de la Compañía, o para el análisis monográfico de algún aspecto o cuestión cuya trascendencia o grado de importancia así lo aconseje. Dichas Comisiones no tienen la condición de órganos sociales, configurándose como instrumentos al servicio del Consejo de Administración, a quien elevan las conclusiones que alcancen en los asuntos o materias cuyo tratamiento éste les haya encomendado.

A 31 de diciembre de 2019 y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración contaba y cuenta con una Comisión Delegada y con cinco Comisiones consultivas o de control, cuya composición, funciones y competencias se describen a continuación.

Como ya se ha señalado, el Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión celebrada el 18 de diciembre de 2019, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó, con el objetivo de adaptar la estructura organizativa de las Comisiones, la modificación parcial del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., consistiendo dicha modificación en: i) que las materias relativas a Reputación, Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad, hasta entonces competencia de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, pasen a ser competencia de la Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial; y ii) modificar el nombre de la Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial, que pasa a denominarse Comisión de Sostenibilidad y Calidad.

Igualmente, el Consejo de Administración y sus Comisiones, en reunión celebrada el 18 de diciembre de 2019, aprobaron determinados cambios en la composición de las Comisiones, a fin de continuar mejorando y fortaleciendo su desempeño y el asesoramiento y apoyo que prestan al Consejo de Administración en sus respectivos ámbitos, con arreglo a las mejores prácticas y recomendaciones internacionales.

Comisión Delegada

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.

A 31 de diciembre de 2019 y a la fecha de este Informe, la Comisión Delegada estaba y está integrada por las siguientes personas:

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. José Javier Echenique Landiríbar	Vicepresidente	Independiente
D. Ángel Vilá Boix	Vocal	Ejecutivo
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

b) Funcionamiento.

La Comisión Delegada se reunirá cuantas veces sea convocada por su Presidente, celebrando de ordinario sus sesiones cada quince días. Durante el año 2019 ha celebrado 16 sesiones, de una media de dos horas y treinta minutos de duración cada una de ellas, destacándose además la alta participación de la totalidad de sus miembros.

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 concurran 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.

Durante el ejercicio 2019, 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 , *Internet of Things*, Seguridad, Ciberseguridad, Fondos de inversión, Novum, Wayra, MNCs, Edge para 5G, Terminales, Cloud B2B, Aceleración Comercial B2B,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 corporativas y de financiación del Grupo Telefónica.

Comisión de Auditoría y Control

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.

A 31 de diciembre de 2019, la Comisión de Auditoría y Control estaba integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. José Javier Echenique Landiríbar	Presidente	Independiente
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
D. Ignacio Moreno Martínez	Vocal	Dominical

D. Peter Löscher fue nombrado Miembro y Presidente de la Comisión de Auditoría y Control el 18 de diciembre de 2019, siendo su nombramiento como Presidente con efectos el 19 de febrero de 2020, tras la formulación de la información anual 2019 de la Compañía, permaneciendo por tanto D. José Javier Echenique Landiríbar como Presidente de la Comisión hasta la citada fecha.

Por otro lado, todos los miembros de la Comisión de Auditoría y Control poseen formación financiera, y han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas.

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 esta 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.

En relación con este punto, y en cuanto a los mecanismos establecidos por el Consejo para evitar que las Cuentas por él formuladas se presenten en la Junta General con salvedades en el Informe de Auditoría, 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.

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.

Mecanismos establecidos para preservar la independencia de los auditores externos

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) 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.

En este sentido, y por lo que se refiere 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. Asimismo, 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.

Durante el año 2019 ha celebrado 14 sesiones, de una media de dos horas de duración cada una de ellas, destacándose además la alta participación de la totalidad de sus miembros.

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 2019 han estado relacionadas con las competencias y funciones que le corresponden a dicha Comisión. 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 que incluye la información no financiera relativos a 2018, 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 el 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 2019, 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, las actividades realizadas por el área de Compliance, que incluye, entre otras, la revisión y refuerzo del marco normativo de la Compañía (como las normas anti-corrupción), el asesoramiento en materia de conflictos de interés, procesos globales de due diligence con las operaciones, etcétera.

- Otras cuestiones de interés: i) Informe 2018 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; iv) Delisting de la acción de Telefónica, S.A. de las Bolsas de Buenos Aires y de Londres; y v) formación periódica para asegurar la actualización de conocimientos de los miembros de la Comisión.

Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno de Telefónica, S.A. se encuentra regulada en el artículo 40 de los Estatutos Sociales de la Compañía y en el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración. Asimismo, y a fin de dar cumplimiento a las recomendaciones de la Guía Técnica 1/2019 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 26 de junio de 2019, aprobó el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno de Telefónica, S.A., que regula la citada Comisión 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. Asimismo, el Consejero Independiente Coordinador (*Lead Independent Director*) deberá ser miembro de la Comisión.

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.

A 31 de diciembre de 2019 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. Jose Javier Echenique Landiríbar	Presidente	Independiente
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
Dª Sabina Fluxà Thienemann	Vocal	Independiente
Dª María Luisa García Banco	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

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.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno debe tener acceso a la información de modo adecuado, oportuno y suficiente, para lo cual:

a. 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.

b. El Presidente de la Comisión, o, en su caso, el secretario de la misma, 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.

Dicha información será accesible a través de la correspondiente aplicación informática, habilitada por la Compañía para la llevanza de la documentación relacionada con esta Comisión.

La Comisión se reunirá, al menos, una vez al trimestre, y todas las veces que resulte oportuno, previa convocatoria de su Presidente. 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.

Durante el año 2019 ha celebrado 11 sesiones, de una media de dos horas de duración cada una de ellas, destacándose además la alta participación de la totalidad de sus miembros.

Asimismo, la Comisión se reunirá con antelación suficiente a las reuniones del Consejo de Administración.

La asistencia a las reuniones formales de la Comisión debe ir precedida de la dedicación suficiente de sus Miembros a analizar y evaluar la información recibida.

La Comisión tendrá un Secretario (que normalmente será el secretario o el vicesecretario del Consejo de Administración) y 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 establecerá un Plan de trabajo anual.

Las reuniones deben ser planificadas por el Presidente de la Comisión, informando de las mismas al Secretario de la Comisión, 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 que deban intervenir en la ejecución o gestión, propias de la Dirección.

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 2019 han estado vinculadas a las competencias y funciones que le corresponden a dicha Comisión, bien por exigencias legales o por normativa interna de Telefónica, S.A. 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).

- Propuestas de nombramientos relacionadas con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y sus Comisiones.

  Así, en su reunión celebrada el 17 de diciembre de 2019, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno:

  - Propuso al Consejo de Administración el nombramiento por cooptación, con el carácter de Consejeras Independientes, de Dª Claudia Sender Ramírez y de Dª Verónica Pascual Boé, tras la renuncia voluntaria a su cargo de Consejero presentada por D. Wang Xiaochu y por D. Luiz Fernando Furlán.

  - Propuso al Consejo de Administración el nombramiento como Consejero Independiente Coordinador (*Lead Independent Director*) de D. José Javier Echenique Landiríbar.

  - Informó favorablemente el nombramiento de D. José Javier Echenique Landiríbar como Vicepresidente del Consejo de Administración, y, en consecuencia, Vicepresidente de la Comisión Delegada.

  - Informó favorablemente el nombramiento del Consejero Independiente D. Peter Löscher como Vocal de la Comisión de Auditoría y Control.

  - Informó favorablemente el nombramiento de la Consejera Independiente Dª María Luisa García Blanco como Vocal de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

  - Informó favorablemente el nombramiento del Consejero Otro Externo D. Francisco Javier de Paz Mancho como Vocal de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad, así como el nombramiento de Dª Claudia Sender Ramírez como Vocal de la citada Comisión de Sostenibilidad y Calidad.

  - Informó favorablemente el nombramiento de Dª Verónica María Pascual Boé como Vocal de la Comisión de Estrategia e Innovación.

- 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 2018.

- Modificación del Reglamento del Consejo de Administración.

Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales

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.

A 31 de diciembre de 2019 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. Ignacio Moreno Martínez	Presidente	Dominical
Dª María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D. Jordi Gual Solé	Vocal	Dominical
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

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.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Como ya se ha señalado, hasta el 18 de diciembre de 2019, fecha en la que el Consejo de Administración aprobó la modificación de su Reglamento, las materias relativas a Reputación, Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad eran competencia de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales.

En consecuencia, a lo largo de las 11 reuniones celebradas por esta Comisión durante el ejercicio 2019 se han analizado y debatido:

- Los asuntos 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.

Comisión de Estrategia e Innovación

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.

A 31 de diciembre de 2019 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Estrategia e Innovación estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Erskine	Presidente	Otro Externo
D. José María Abril Pérez	Vocal	Dominical
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
D. Jordi Gual Solé	Vocal	Dominical
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
Dª Verónica Pascual Boé	Vocal	Independiente

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 9 reuniones celebradas por la Comisión de Estrategia e Innovación durante el ejercicio 2019, 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.

Comisión de Sostenibilidad y Calidad

El artículo 25 del Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad, tras la modificación aprobada por el Consejo de Administración el 18 de diciembre de 2019, regula la Comisión de Sostenibilidad y Calidad:

a) Composición.
La Comisión de Sostenibilidad y Calidad 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 Sostenibilidad y Calidad es nombrado de entre sus miembros.

A 31 de diciembre de 2019 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Tipología
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Presidente	Otro Externo
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D. Ignacio Moreno Martínez	Vocal	Dominical
Dª Claudia Sender Ramírez	Vocal	Independiente

b) Funciones.

Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad tendrá como mínimo las siguientes funciones:

1) Supervisar y revisar las estrategias y políticas de Política de Negocio Responsable y de Promesa Cliente de la Compañía, velando por que estén orientadas a dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés de la compañía y a la creación de valor, y proponer al Consejo de Administración, en su caso, su actualización y modificación.

2) Promover una estrategia proactiva de relacionamiento con nuestros grupos de interés -clientes, inversores, proveedores, empleados y sociedad en general-, con el objetivo de definir los asuntos materiales para la compañía desde las perspectivas de riesgo y oportunidad.

3) Supervisar los análisis de impacto y de riesgo ligados a la estrategia de Negocio Responsable y la reputación, tanto desde el punto de vista del negocio como desde el punto de vista de impacto en la sociedad, y en particular los Derechos Humanos y el Medioambiente, así como las modificaciones legales, recomendaciones y mejores prácticas empresariales, con posible influencia significativa para el Grupo Telefónica en materia de sostenibilidad y reputación.

4) Analizar, impulsar y supervisar los objetivos, planes de actuación y prácticas del Grupo Telefónica en materia de responsabilidad social y medioambiental, entre los que se incluyen aspectos como comportamiento ético, derechos humanos, medioambiente y cambio climático, gestión responsable de la cadena de suministro, confianza digital y uso responsable de la tecnología, talento y diversidad, e innovación sostenible, así como otras temáticas que se identifiquen como riesgos u oportunidades para la compañía en materia de sostenibilidad y promesa cliente.

5) Realizar el seguimiento de la estrategia y prácticas de sostenibilidad y promesa cliente, y evaluar su grado de cumplimiento a través de - entre otros - índices de calidad, ESG, de medición de la reputación y de sostenibilidad, y en su caso, proponer recomendaciones para mejorar el posicionamiento del Grupo Telefónica en este ámbito.

6) Supervisar y coordinar,junto con la Comisión de Auditoría y Control, el proceso de reporte de la información no financiera, en materia de responsabilidad social y sostenibilidad, que incluye los aspectos y las materias detalladas en el apartado 2),3) y 4) anteriores, conforme a los estándares internacionales de referencia.

7) Cualesquiera otras relacionadas con las materias de su competencia y que le sean solicitadas por el Consejo de Administración o su Presidente.

En relación con estas funciones, y por lo que se refiere a las cuestiones relativas a ética y responsabilidad, Telefónica quiere ser un actor relevante en las comunidades en las que opera, internalizando en su estrategia y forma de operar los impactos de sus actividades en la sociedad y en el medio ambiente. Su propósito, en este ámbito, es hacer el mundo más humano, conectando vidas, lo que implica que siempre está pendiente de cómo se puede contribuir a generar un impacto positivo a través de sus productos y servicios, teniendo mucho cuidado en minimizar cualquier impacto negativo que sus actividades pudiesen causar. Se trata de ser una compañía ética y responsable, y la estrategia y gobernanza de Telefónica reflejan esta preocupación.

Los Principios de Negocio Responsable y el Plan de Negocio Responsable del Grupo conforman respectivamente el marco ético y la hoja de ruta en materia de sostenibilidad, y ambos son aprobados por el Consejo de Administración, así como las políticas más relevantes del Grupo en esta materia (ver políticas capítulo ética). Asimismo, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad supervisa la implementación del citado Plan de Negocio Responsable en sus reuniones mensuales.

Adicionalmente, la Comisión de Auditoría y Control asume un rol importante de supervisión en materia de ética y sostenibilidad, ya que supervisa la función de cumplimiento, el proceso de análisis y gestión de riesgos, y los procesos de reporte de la Compañía.

El Plan de Negocio Responsable del Grupo incluye objetivos y proyectos en torno a la gestión ética y responsable de la Compañía, al respeto de los derechos humanos, a la Promesa Cliente, a los compromisos en materia de privacidad, a la libertad de expresión e información, a la seguridad, a la gestión ética de la Inteligencia artificial y a la gestión responsable de la tecnología, a la gestión sostenible de la Cadena de Suministro, a la estrategia de Cambio Climático y Medioambiente, a la promoción de la Diversidad, a la seguridad y el bienestar de nuestros empleados, y una estrategia de negocio enfocada a generar productos y servicios que contribuyan a tratar los grandes retos sociales y medioambientales de la sociedad (innovación sostenible).

Algunos de los objetivos más relevantes del Plan de Negocio Responsable se tienen en cuenta para la determinación de la remuneración variable de los empleados de la Compañía.

Por tanto, a través de los órganos de gobierno de la Compañía, el Plan de Negocio Responsable se presenta para su:

Aprobación	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
Supervisión	Comisión de Sostenibilidad y Calidad	Comisión de Auditoría y Control
Seguimiento	Oficina de Negocio Responsable	
Implementación	Áreas de Negocio y Soporte Corporativas	Operadoras País

La Oficina de Negocio Responsable, que reúne 4 veces al año a los máximos responsables de las áreas de Cumplimiento, Auditoría, Servicios Jurídicos, Personas, Ética Corporativa y Sostenibilidad, Comunicación, Seguridad, Compras, Operaciones, Data & Analytics, Telefónica Tech y Telefónica Infra, realiza el seguimiento del Plan de Negocio Responsable. Esta Oficina reporta, a través del responsable de Ética Corporativa y Sostenibilidad, a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad.

Las áreas de negocio y soporte corporativas, por un lado, y los Comités Ejecutivos de las Operadoras, por otro, asumen la implementación de los objetivos del Plan de Negocio Responsable.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

A lo largo de las 5 reuniones celebradas por la Comisión de Sostenibilidad y Calidad durante el ejercicio 2019 (téngase en cuenta que hasta el 18 de diciembre las materias relativas a Reputación, Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad eran competencia de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales), 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.

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. A este respecto, el Presidente de cada una de las Comisiones 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 respectiva 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.

Por lo demás, y 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.

Evaluación del Consejo y de sus Comisiones

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 2019, y a la finalización del mismo, 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.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en su reunión celebrada el 28 de enero de 2020, revisó y analizó los resultados de dicha evaluación, y, 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 en su sesión de 29 de enero de 2020 las propuestas de mejora que se señalan seguidamente, con objeto de optimizar el funcionamiento de los Órganos de Gobierno de la Compañía:

- Consejo de Administración:

  Composición: Conforme al proceso ya iniciado por la Compañía, continuar impulsando la aplicación de la Política de Diversidad, tanto en materia de género como de perfil.

  Debate y Orden del Día: A fin de mejorar el proceso de reporte de las actividades de las comisiones al Consejo de Administración, analizar la posibilidad de que dicho reporte sea más conciso y resumido.

- Junta General de Accionistas: A efectos de optimizar el desarrollo de la Junta General en cuando al nivel de intervenciones y al debate, seguir trabajando en la implantación de los medios y acciones más adecuados.

- Formación: Asimismo, y teniendo en cuenta la próxima entrada en vigor de normativas que puedan tener incidencia en el sistema de Gobierno Corporativo u otros (Directiva de Accionistas, Operaciones Vinculadas, normativa de desarrollo del MAR, Sostenibilidad, Tecnológicos, etcétera) trabajar para realizar e implementar las acciones formativas que se estimen oportunas.

Respecto 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 Administración, de sus Comisiones y de la Junta General de la Compañía, concluyéndose que los Consejeros habían manifestado un alto grado de satisfacción con la organización y actividades de los referidos órganos de gobierno.

Como consecuencia de dicha evaluación, se aprobaron las propuestas de mejora que se señalan seguidamente:

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.

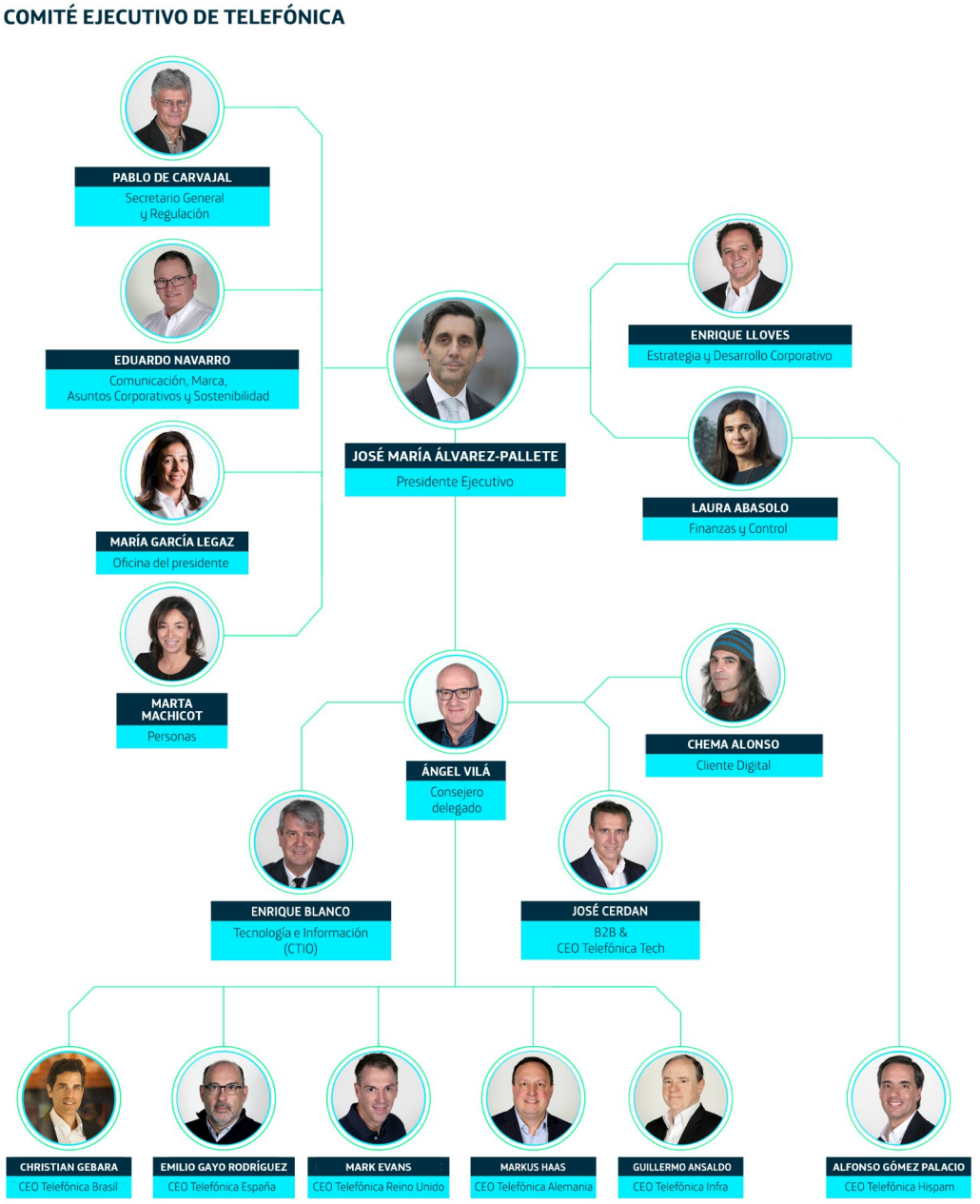
Se hace constar que, de acuerdo con la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de selección de Consejeros, al menos cada tres años el Consejo de Administración será asistido para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

Así, la evaluación del Consejo de Administración correspondiente al ejercicio 2017, fue realizada por el Asesor Externo, Villafañe & Asociados Consultores.

Por su parte, las evaluaciones del Consejo de Administración correspondientes a los ejercicios 2019 y 2018 han sido realizadas de forma interna por la Compañía, sin que haya sido auxiliada por un Asesor Externo.

4.4.2. Equipo directivo

Por lo que se refiere al Comité Ejecutivo de la Compañía, se muestra a continuación su composición a 31 de diciembre de 2019.



4.5. Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés

4.5.1. Operaciones vinculadas

- **Procedimiento y órganos competentes para la aprobación 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 concurran 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).

Durante el ejercicio 2019 ni Telefónica, S.A. ni ninguna sociedad de su grupo ha realizado operaciones con ningún miembro del Consejo de Administración ni con ningún miembro de la alta dirección distintas de aquellas derivadas del tráfico o negocio ordinario del Grupo.

Las operaciones significativas y relevantes realizadas por sociedades del Grupo Telefónica con partes vinculadas se recogen en la Nota 11 (Partes Vinculadas) de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2019. Asimismo, las operaciones con empresas asociadas y negocios conjuntos se describen en la Nota 10 (Empresas asociadas y negocios conjuntos) de las referidas Cuentas Anuales Consolidadas.

4.5.2. Conflictos de interés

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 operación 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 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 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.

  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.

  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 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, a la mayor brevedad, aquellas situaciones que potencialmente puedan suponer la aparición de conflictos de interés a causa de sus actividades fuera del Grupo Telefónica, sus relaciones familiares, su patrimonio personal o cualquier otro motivo con: (a) intermediarios financieros que operen con el Grupo Telefónica; (b) inversores profesionales o institucionales que tengan una relación significativa con el Grupo Telefónica; (c) proveedores de equipos o de material significativos; o (d) proveedores de servicios profesionales o Asesores Externos.

Telefónica, S.A. es la única sociedad del Grupo Telefónica que cotiza en España, por lo que no es necesario tener definidos los mecanismos concretos que se aplicarían para resolver posibles conflictos de interés con filiales cotizadas en España.

4.6. Remuneraciones

Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A.

La presente sección y la sección 4.9.2 siguiente constituyen el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A., que se debe preparar y someter a votación de la Junta General de Accionistas con carácter consultivo. Dicho Informe, en años anteriores, se ha publicado por separado, ofreciéndose este año como parte del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

4.6.1. Principios de la Política de Remuneraciones

Telefónica, S.A. (Telefónica o la Compañía) presentó en la Junta General de Accionistas celebrada el 8 de junio de 2018 la Política de Remuneraciones de los Consejeros cuyo periodo de vigencia abarca los años 2019, 2020 y 2021 (la Política de Remuneraciones). La Política de Remuneraciones, que fue aprobada por la Junta con el 88,45% de los votos emitidos, mantiene las líneas fundamentales aplicadas en los ejercicios anteriores.

La Política de Remuneraciones tiene como eje principal atraer, retener y motivar a los profesionales de la Compañía, a fin de que esta pueda cumplir sus objetivos estratégicos dentro del marco altamente competitivo y globalizado en el que desarrolla su actividad, estableciendo las medidas y prácticas que resulten más apropiadas para tal fin.

Teniendo en cuenta lo anterior, los principios de la Política de Remuneraciones son los siguientes:

		Consejeros Ejecutivos	Consejeros no Ejecutivos
Creación de valor	Alineamiento con los intereses de los accionistas y con el objetivo de creación de valor de forma sostenible en el tiempo.	•	
Vinculación entre remuneración y resultados	Una parte significativa de la retribución total de los Consejeros Ejecutivos tiene carácter variable y su percepción está vinculada a la consecución de objetivos financieros, de negocio, de creación de valor y objetivos ESG. Estos objetivos predeterminados, concretos y cuantificables están alineados con el Plan Estratégico de la Compañía.	•	
Flexibilidad	La retribución variable no está garantizada y es suficientemente flexible de tal manera que sea posible no abonar este componente.	•	
Competitividad	Con el fin de contar con los mejores profesionales, el paquete retributivo, tanto por su estructura como por su cuantía global, resultará competitivo frente al de las entidades comparables a escala internacional.	•	•
Buen Gobierno	A la hora de determinar la remuneración de los Consejeros, la Compañía considera la evolución de la normativa, las mejores prácticas, recomendaciones y tendencias nacionales e internacionales, en materia de retribuciones de Consejeros de sociedades cotizadas.	•	•
'Fair Pay'	Se remunera de forma adecuada la valía profesional, experiencia, dedicación y responsabilidad de cada Consejero, velando por que las políticas y prácticas retributivas garanticen la no discriminación por cualquier causa (entre otras, por razón de género, edad, cultura, religión y/o raza).	•	•
Idoneidad	Los importes se consideran adecuados para retribuir la cualificación, dedicación y responsabilidad de los Consejeros, garantizando la debida fidelidad y vinculación con la Compañía, sin llegar a comprometer la independencia de los Consejeros no Ejecutivos.		•
Transparencia	El nivel de transparencia en materia de retribuciones está en línea con las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo con el objetivo de generar confianza entre todos los grupos de interés, entre ellos los accionistas y los inversores.	•	•

Para mayor detalle, puede acceder a la Política de Remuneraciones aquí. [https://www.telefonica.com/documents/162467/142439452/politica-remuneraciones-consejeros.zip/594a202c-c0ad-3dfd-caaf-e6692e7299db" \h]

Adicionalmente, para el establecimiento de las condiciones retributivas de los Consejeros Ejecutivos, se ha tenido en cuenta el sistema retributivo aplicable a los empleados de la Compañía.

En este sentido:

- La Política de Remuneraciones de los Consejeros Ejecutivos se encuentra alineada con la del resto de empleados, retribuyendo por el valor que éstos aportan a Telefónica y compartiendo los mismos principios.
- Los elementos que componen la remuneración de los Consejeros por sus funciones ejecutivas están alineados con los elementos incluidos en el paquete de remuneración del colectivo de altos directivos de Telefónica.

El apartado 7 de la Política de Remuneraciones de Telefónica incluye información adicional a este respecto.

4.6.2. Lo que hacemos

Consejeros Ejecutivos

- Vinculación del pago de la retribución a los resultados de la Compañía (*pay for performance*).
- El peso de las métricas cuantitativas a las que se vincula la Retribución Variable es actualmente del 80%.
- La retribución está alineada con los intereses de los accionistas y de la sociedad en su conjunto, de forma que una parte de la retribución variable anual está vinculada a la confianza del cliente y objetivos ESG (*Environmental, Social and Governance*).
- Planes de Incentivo a Largo Plazo:
  - Periodo de medición de objetivos mínimo de 3 años.
  - Entrega en acciones.
  - Vinculado a métricas alineadas con los objetivos estratégicos a largo plazo de Telefónica.
  - Obligación de retención de una parte de las acciones entregadas durante un determinado periodo.
- Obligación de tenencia permanente de acciones por un valor equivalente a dos veces la retribución fija.
- La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno considera, como parte del proceso de evaluación de la retribución variable, la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado.
- Asesoramiento externo recurrente a efectos de considerar las prácticas de mercado como un elemento más a tener en cuenta en el proceso de toma de decisiones sobre el diseño de la Política de Remuneraciones.
- No existen retribuciones variables garantizadas.
- Se garantiza la no discriminación en materia de retribución por cualquier causa (entre otras, por razón de género, edad, cultura, religión o raza). Los profesionales de Telefónica son remunerados en función de su valía profesional, habilidades, experiencia, dedicación y responsabilidad asumida.

Consejeros no Ejecutivos

- Se retribuye de acuerdo a las responsabilidades y funciones asumidas por cada Consejero, pero sin que se llegue a comprometer la independencia de sus miembros.
- No participan en fórmulas de remuneraciones o sistemas vinculados al rendimiento de la Compañía o al desempeño personal.
- No perciben su remuneración mediante la entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción.
- No participan de los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

4.6.3. Proceso de determinación de la Política de Remuneraciones y órganos de la Compañía que intervienen

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, cuyas funciones vienen establecidas en los artículos 40 de los Estatutos Sociales, 23 del Reglamento del Consejo de Administración y 4 del Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, juega un rol principal en la definición de la Política de Remuneraciones del Grupo Telefónica y en el desarrollo y concreción de sus elementos, debiendo ser las principales decisiones aprobadas por el Consejo de Administración.

El mandato de la Comisión en el ámbito de las remuneraciones consiste en revisar y actualizar permanentemente el régimen retributivo de los Consejeros y Altos Directivos y en diseñar nuevos planes de remuneración que logren atraer, retener y motivar a los profesionales más destacados, alineando sus intereses con los objetivos estratégicos de la Compañía.

Adicionalmente, otros órganos y asesores externos participan en el proceso de determinación de la Política de Remuneraciones.

A continuación, se incluyen las funciones que desempeñan los distintos órganos de la Compañía involucrados en la determinación y aprobación de la Política de Remuneraciones y sus condiciones, así como una referencia a la involucración de asesores externos en esta materia:

	Determinación y diseño de los elementos retributivos	Aplicación de la retribución variable	Análisis de la competitividad externa de la remuneración
Junta General de Accionistas	Aprueba la Política de Remuneraciones al menos cada tres años como punto separado del orden del día. Aprueba el importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los Consejeros. Aprueba los sistemas de remuneración variable de los Consejeros que incluyen la entrega de acciones o de opciones sobre acciones, o retribuciones referenciadas al valor de las acciones. Voto consultivo sobre el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, donde se detallan las retribuciones devengadas durante el ejercicio.	Voto consultivo sobre el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, donde se detallan las retribuciones devengadas durante el ejercicio.	
Consejo de Administración	Consejeros en su condición de tales: aprueba la distribución entre distintos conceptos del importe máximo aprobado por la Junta General de Accionistas. Consejeros Ejecutivos: aprueba la remuneración fija y las condiciones principales del sistema de retribución variable a corto plazo y a largo plazo. Aprueba las adaptaciones o actualizaciones de la Política de Remuneraciones. Aprueba los contratos que regulan el desempeño de las funciones y responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos. Aprueba el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros para ser sometido a voto consultivo de la Junta General Ordinaria de Accionistas.	Aprueba el diseño, importes target, grado de consecución de los objetivos e importes de incentivo a abonar, en su caso, tanto de la retribución variable a corto plazo como de la retribución variable a largo plazo a los Consejeros Ejecutivos, a partir de la propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Aprueba el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros para ser sometido a voto consultivo de la Junta General Ordinaria de Accionistas.	Es informado sobre los análisis y estudios retributivos de los Consejeros realizados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.
Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	Consejeros en su condición de tales: propone al Consejo de Administración la distribución entre los distintos conceptos del importe máximo aprobado por la Junta General de Accionistas. Revisa la retribución de los Consejeros de manera periódica para asegurar su adecuación a los cometidos desempeñados por aquéllos. Consejeros Ejecutivos: • Propone al Consejo de Administración la remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos considerando, entre otros factores, el nivel de responsabilidad y el liderazgo dentro de la organización, favoreciendo la retención de profesionales clave y la atracción del mejor talento, y dotando de independencia económica suficiente para equilibrar la importancia de otros elementos retributivos. • Revisa anualmente las condiciones de la retribución variable, incluyendo la estructura, los niveles máximos de remuneración, los objetivos establecidos y el peso de cada uno de ellos, atendiendo a la estrategia de la Compañía, las necesidades y la situación del negocio. Estas condiciones son sometidas a la aprobación del Consejo de Administración. • Propone al Consejo de Administración los contratos que regulan el desempeño de las funciones y responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos. • Propone al Consejo de Administración el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, y, cuando proceda, la Política de Remuneraciones. A la hora de llevar a cabo estas actuaciones, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno valora el voto de los accionistas en la Junta General a la que se sometió a votación, con carácter consultivo, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros del ejercicio anterior.	Propone al Consejo de Administración los objetivos al inicio de cada periodo de medición. Evalúa el cumplimiento de los objetivos tras finalizar el periodo de medición. Esta evaluación se realiza sobre la base de los resultados auditados por el auditor externo y el auditor interno de la Compañía, los cuales son analizados, en primer término, por la Comisión de Auditoría y Control, así como del grado de consecución de los objetivos. A este respecto, con la finalidad de garantizar que la retribución variable guarda relación efectiva con el desempeño profesional de los beneficiarios, se eliminan aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que podrían introducir distorsiones en los resultados de la evaluación. Propone al Consejo de Administración la retribución variable a abonar a los Consejeros Ejecutivos. En dicha propuesta también considerará la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de retribución variable. Propone al Consejo de Administración el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, y, cuando proceda, la Política de Remuneraciones.	Realiza una revisión periódica de las remuneraciones de los Consejeros. Como parte de este proceso se llevan a cabo análisis retributivos de competitividad externa y se considera, asimismo, la política retributiva de los Directivos y del resto de empleados de la organización. Para realizar los análisis de competitividad externa se considera un mercado de referencia establecido en función de una serie de criterios objetivos, en los términos que se indican a continuación: 1. Número de compañías suficiente para obtener resultados representativos y estadísticamente fiables y sólidos. 2. Datos de dimensión (facturación, activos, capitalización bursátil y número de empleados) que permitan situar a Telefónica en la mediana del grupo de comparación. 3. Distribución geográfica: principalmente se incluyen compañías cuya matriz se sitúa en Europa Continental y en el Reino Unido y, además, entidades norteamericanas representativas del sector de la tecnología, medios y entretenimiento, referentes de la Compañía. 4. Alcance geográfico: compañías con presencia internacional. 5. Distribución sectorial: muestra multisectorial con una distribución homogénea entre sectores de actividad.
Comisión de Auditoría y Control		Analiza los resultados auditados por el auditor externo e interno para evaluar el cumplimiento de los objetivos de la retribución variable.	

	Determinación y diseño de los elementos retributivos	Aplicación de la retribución variable	Análisis de la competitividad externa de la remuneración
Dirección de Planificación y Control, Dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad y Dirección de Personas		Preparan informes en relación con el grado de consecución de los objetivos operativos, financieros y no financieros, sobre la base de los resultados auditados por el auditor interno y externo de la Compañía.	
Secretaría General	Elabora la documentación formal relativa a la Política de Remuneraciones a presentar a la Junta General de Accionistas, al Consejo de Administración, a la Comisión Delegada y/o a las Comisiones Consultivas o de Control. Prepara, junto con la Dirección de Personas, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	Prepara, junto con la Dirección de Personas, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	
Dirección de Personas	Elabora las propuestas correspondientes de diseño de la Política de Remuneraciones aplicable a los Consejeros Ejecutivos. Prepara, junto con Secretaría General, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	Prepara, junto con Secretaría General, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	
Asesores externos durante el año 2019	Willis Towers Watson asesoró en la elaboración del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de 2019. Por su parte, los despachos de abogados Uría Menéndez y Garrigues han participado en la revisión del citado Informe.	Mercer-Kepler analiza trimestralmente el nivel de cumplimiento del Retorno Total al Accionista ("Total Shareholder Return" - TSR) de Telefónica de cada uno de los ciclos vivos del plan de acciones.	Willis Towers Watson asesoró en el análisis de la comparativa, en relación con el mercado, del paquete retributivo de Consejeros y Alta Dirección.

4.6.4. Trabajos desarrollados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

Conforme a los artículos 40 de los Estatutos Sociales, 23 del Reglamento del Consejo de Administración y 1 del Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, la Comisión estará formada por un mínimo de tres Consejeros designados por el Consejo de Administración, debiendo ser Consejeros externos o no ejecutivos, y la mayoría de ellos Consejeros independientes. Asimismo, se establece que el Presidente de esta Comisión será, en todo caso, un Consejero independiente.

En este sentido, la Comisión está compuesta por los siguientes Consejeros:

Nombre	Cargo	Categoría	Fecha de Nombramiento
D. José Javier Echenique Landiríbar	Presidente	Independiente	4 de mayo de 2017 (como vocal) 18 de diciembre de 2019 (fecha de nombramiento como Presidente)
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo	27 de febrero de 2008
Dª Sabina Fluxà Thienemann	Vocal	Independiente	27 de abril de 2016
Dª María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente	18 de diciembre de 2019
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo	8 de abril de 2016 (Presidente hasta el 18 de diciembre de 2019)

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno sigue la Guía Técnica 1/2019 sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones, aprobada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) el pasado 20 de febrero de 2019.

Durante el ejercicio 2019 y hasta la fecha de aprobación del presente informe, las actuaciones más relevantes realizadas por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en materia de retribuciones, han sido las siguientes:

Año 2019:

- Elaboración de un Plan de Trabajo Anual para 2019, a fin de contar con una adecuada planificación que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos perseguidos de forma eficiente por la Comisión.
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados a la remuneración variable anual de los Consejeros Ejecutivos correspondiente al ejercicio 2018 (a abonar en 2019).
- Elaboración de un Reglamento de funcionamiento de la Comisión, en línea con las recomendaciones de la CNMV incluidas en la Guía Técnica 1/2019.
- Análisis de la retribución total de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2019.
- Análisis de la retribución total de los miembros del Comité Ejecutivo para el ejercicio 2019.
- Propuesta de fijación y seguimiento de los objetivos ligados a la remuneración variable anual de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2019.
- Asignación de acciones correspondientes al segundo ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023.
- Revisión y análisis de la propuesta de la Dirección de Personas de Telefónica, S.A., en relación con el lanzamiento del Plan Global de Compra Incentivada de Acciones de Telefónica, S.A. (GESP) para los Empleados del Grupo Telefónica.
- Análisis de la estructura organizativa del Grupo Telefónica, así como otras cuestiones vinculadas con la plantilla, tales como la diversidad de género, o distintas políticas de aplicación a los Directivos y empleados
- Propuesta del Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros, correspondiente al ejercicio 2018, para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada en 2019.

Año 2020 (hasta la aprobación del presente informe, el 19 de febrero de 2020):

- Análisis de la retribución total de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2020.
- Análisis de la retribución total de los miembros del Comité Ejecutivo para el ejercicio 2020.
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados a la remuneración variable anual de los Consejeros Ejecutivos correspondiente al ejercicio 2019 (a abonar en 2020).
- Propuesta de fijación y seguimiento de los objetivos ligados a la remuneración variable anual de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2020.
- Propuesta de Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros, correspondiente al ejercicio 2019, para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas a celebrar en 2020.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno puede solicitar al Consejo de Administración, para el mejor cumplimiento de sus funciones, la contratación con cargo a la Compañía de asesores legales, contables, financieros u otros expertos. A este respecto, Willis Towers Watson asesoró en la elaboración del presente Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Igualmente, los despachos de abogados Uría Menéndez y Garrigues han participado en la revisión del mismo.

4.6.5. Política de Remuneraciones de Telefónica aplicable en 2020

Telefónica realiza periódicamente un proceso de reflexión sobre la Política de Remuneraciones vigente, donde se tienen en cuenta tanto factores internos como factores externos:

- Factores internos: los resultados obtenidos por el Grupo, los objetivos marcados en el corto y largo plazo, la vinculación al Plan Estratégico y a la sostenibilidad, así como su alineación con la política general de retribución de los empleados de la Compañía.
- Factores externos: las recomendaciones recibidas en el proceso de involucración con accionistas que Telefónica lleva a cabo regularmente, las prácticas de mercado de compañías relevantes para Telefónica por ser competidores por negocio o por talento y compañías consideradas *high perfomers*, y las recomendaciones generales de gobierno corporativo a nivel internacional.

Una vez realizado dicho análisis, no se ha puesto de manifiesto la necesidad de introducir cambios a las directrices fijadas en la Política de Remuneraciones vigente (aprobada con el 88,45% de los votos emitidos en la Junta General de Accionistas, celebrada el 8 de junio de 2018).

Por lo tanto, no se prevén diferencias respecto a la Política que se ha aplicado en 2019 y que se describe en el apartado 4.6.8 siguiente.

El Consejo de Administración no va a someter a la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas modificaciones en la Política de Remuneraciones aprobada el 8 de junio de 2018.

4.6.6. Remuneración de los Consejeros Ejecutivos en 2020

Tal y como se ha indicado anteriormente, a la fecha de formulación de este Informe, los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A. son D. José María Álvarez-Pallete López, Presidente Ejecutivo, y D. Ángel Vilá Boix, Consejero Delegado (Chief Operating Officer - C.O.O.).

'Pay for performance' y mix retributivo

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.

En este sentido, la estrategia de Telefónica a largo plazo está basada en tres ejes fundamentales a los que se vincula la remuneración variable de todo el equipo humano de Telefónica:

(i) **Crecimiento,** en forma de Ingresos Operativos y Retorno Total para el Accionista;

(ii) **Eficiencia**, a través de la mejora del margen de OIBDA y la generación de Flujo de Caja Libre ("Free Cash Flow");

(iii) **Confianza**. Telefónica es una compañía totalmente comprometida con la sostenibilidad. Por ello, se ponderan factores como la confianza del cliente, la confianza de la sociedad, la diversidad de género o la contribución a la lucha contra el cambio climático.

La percepción de la Retribución Variable Anual está vinculada a la consecución de objetivos financieros y operativos de negocio vinculados al crecimiento y la eficiencia, así como una serie de objetivos no financieros vinculados a la confianza del cliente y objetivos ESG. Por su parte, la retribución variable a largo plazo está vinculada a la creación de valor para el accionista en el Grupo Telefónica a medio y largo plazo, al medir el crecimiento del retorno de la inversión para el accionista, y a objetivos de eficiencia económico-financieros:

	CRECIMIENTO		EFICIENCIA		CONFIANZA	
	Ingresos Operativos	Total Shareholder Return	OIBDA	Flujo de Caja Libre	Confianza del Cliente (NPS & GAP NPS)	Confianza de la Sociedad (REPTrak), Cambio Climático (Emisiones GHG) y Diversidad de Género (% Mujeres Ejecutivas)
Retribución Variable a C/P	X		X	X	X	X
Retribución Variable a L/P		X		X		

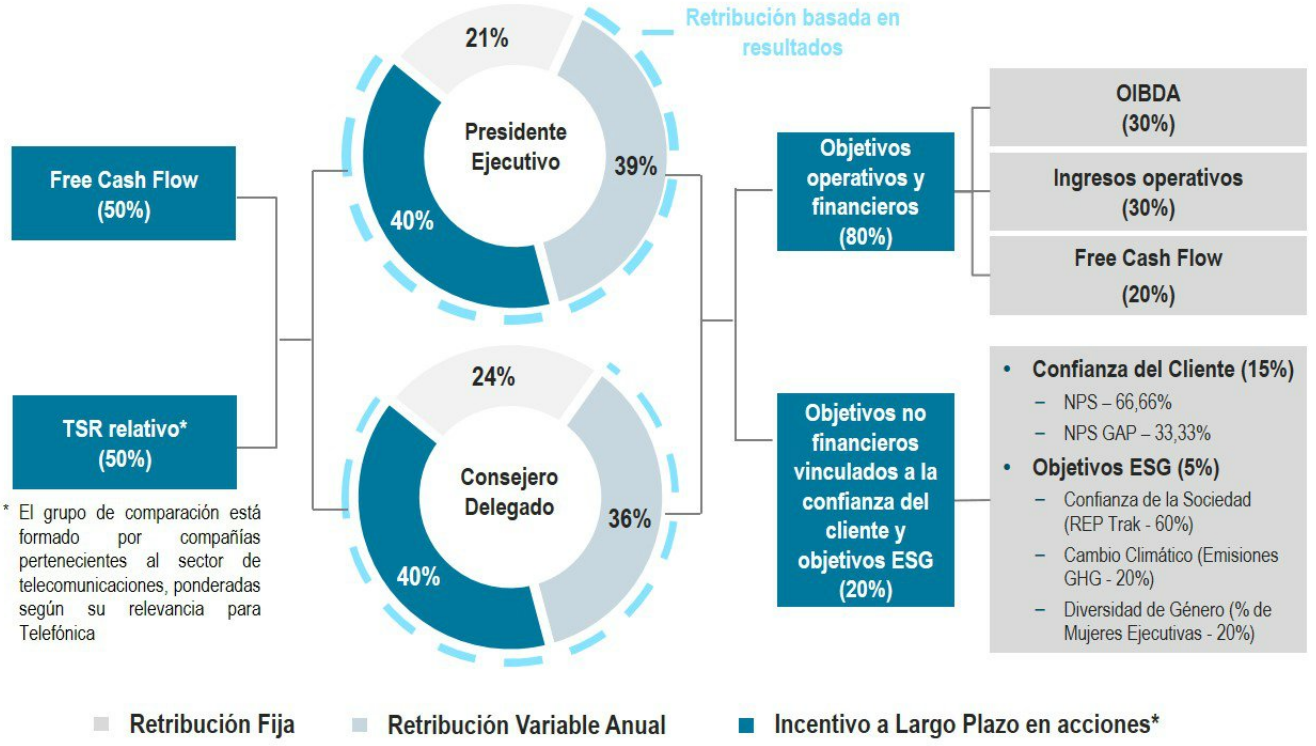
Todos los objetivos son predeterminados, concretos, cuantificables y alineados con los objetivos estratégicos de Telefónica, y son fijados y evaluados estrictamente por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, que además realiza un seguimiento de los mismos, para garantizar su alineamiento 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 cumplimento de objetivos *target*:

Estructura de la retribución de los consejeros ejecutivos en 2020

En Telefónica, la retribución basada en resultados tiene un peso significativo en la retribución total
(estructura de la retribución para un cumplimiento de **objetivos al 100% o nivel *target***)



*En tanto en cuanto no se ha realizado la asignación de acciones del tercer ciclo del plan de incentivo a largo plazo 2020-2023, se refleja el mix retributivo de acuerdo a la asignación realizada el pasado ejercicio para el segundo ciclo 2019-2022

Componentes del paquete retributivo en 2020:

Los elementos que componen el paquete retributivo de los Consejeros Ejecutivos por el desempeño de sus funciones ejecutivas son los siguientes:

A. RETRIBUCIÓN FIJA

Propósito:

Recompensar el desempeño de funciones ejecutivas de forma coherente con el nivel de responsabilidad, liderazgo y nivel de desempeño dentro de la organización, favoreciendo la retención de profesionales clave y la atracción del mejor talento, y dotando de independencia económica suficiente para equilibrar la importancia de otros elementos retributivos.

Cuantías:

En el ejercicio 2020 no está previsto ningún incremento en la retribución fija de los Consejeros Ejecutivos

Presidente Ejecutivo: 1.923.100 euros.

Esta remuneración es igual a la percibida desde el año 2016 y fue fijada en su condición de Consejero Delegado, habiendo permanecido invariable tras su nombramiento como Presidente en el referido año 2016. 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.

Consejero Delegado: 1.600.000 euros.

Esta remuneración es idéntica a la que se fijó cuando el Sr. Vilá fue nombrado Consejero Delegado de la Compañía el 26 de julio de 2017.

Funcionamiento:

La retribución fija bruta anual se abona mensualmente. Esta retribución es establecida por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, de forma coherente con el nivel de responsabilidad y el liderazgo dentro de la organización, favoreciendo la retención de profesionales clave y la atracción del mejor talento, y dotando de independencia económica suficiente para equilibrar la importancia de otros elementos retributivos.

Esta retribución puede ser revisada anualmente en función de los criterios aprobados en cada momento por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. El incremento máximo anual no podrá ser superior al 10% del salario anual bruto del año anterior. En determinadas

situaciones, tales como un cambio de responsabilidad, el desarrollo en el puesto y/o necesidades especiales de retención y motivación, la Comisión podría decidir aplicar incrementos superiores. Las razones subyacentes se explicarían, en su caso, en el correspondiente Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

B. RETRIBUCIÓN VARIABLE ANUAL

Propósito:

Recompensar la consecución de una combinación de objetivos financieros, operativos de negocio, de confianza del cliente y ESG, predeterminados, concretos, cuantificables y alineados con el interés social y los objetivos estratégicos de Telefónica.

Importe:

Importe Target (se alcanza en caso de cumplimiento del 100% de los objetivos preestablecidos):

- *Presidente Ejecutivo: 180% de la Retribución Fija.*
- *Consejero Delegado: 150% de la Retribución Fija.*

Importe Máximo (se alcanzará en caso de cumplimiento máximo de los objetivos preestablecidos):

- *Presidente Ejecutivo: 233,10% de la Retribución Fija (129,5% del target).*
- *Consejero Delegado: 194,25% de la Retribución Fija (129,5% del target).*

Los importes target y máximos son idénticos a los establecidos en el año 2018 y 2019.

Métricas:

Para el ejercicio 2020 la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha revisado los objetivos, las métricas y las escalas de logro a utilizar con el objetivo de garantizar el cumplimiento del Plan Estratégico del Grupo Telefónica. Como resultado, el Consejo de Administración ha seleccionado, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aquellas métricas cuantificables y medibles que mejor reflejan las palancas de creación de valor del Grupo Telefónica. Estas métricas y su peso relativo son los siguientes:

- Un 80% de los objetivos son operativos y financieros:
  - El 30% de los objetivos está vinculado al OIBDA, que refleja tanto el crecimiento del Grupo Telefónica como la evolución de la ejecución operativa.
  - El 30% de los objetivos está vinculado a los ingresos operativos ("Operating Revenue"), que permiten medir el crecimiento del Grupo Telefónica.
  - El 20% de los objetivos está vinculado al Free Cash Flow, cuya generación permite reducir la deuda.
- El restante 20% está vinculado a objetivos no financieros relacionados con la confianza del cliente y objetivos ESG, alineados con el Plan Estratégico de la Compañía:
  - El 15% de los objetivos está vinculado a la Confianza del Cliente, no sólo en relación con Telefónica sino también en términos relativos frente a nuestros competidores:
    - NPS - 66,66%
    - GAP NPS - 33,33%
  - El 5% de los objetivos está vinculado a los siguientes objetivos ESG: Confianza de la Sociedad, Cambio Climático y Diversidad de Género:
    - Confianza de la Sociedad (REP Trak - 60%).
    - Cambio Climático (Emisiones GHG - 20%).
    - Diversidad de Género (% de Mujeres Ejecutivas - 20%).

Funcionamiento:

Los objetivos indicados anteriormente son aprobados por el Consejo de Administración al inicio de cada ejercicio, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. El nivel máximo de la Retribución Variable Anual target 2020 se mantiene en el 129,5% en caso de cumplimiento máximo de todos los objetivos preestablecidos.

Con la finalidad de calcular el coeficiente de pago conseguido para cada nivel de consecución de objetivos, se determinará una escala de logro para cada una de las métricas que incluirá un umbral mínimo por debajo del cual no se abona incentivo. En caso de cumplimiento del 100% de los objetivos preestablecidos, se percibirá la Retribución Variable Anual target y, en el caso de cumplimiento máximo de objetivos, se percibirá la Retribución Variable Anual máxima.

A continuación se facilita un mayor detalle sobre las escalas de logro de cada uno de los objetivos y cómo alcanzar el citado máximo:

MÉTRICAS	TIPO DE OBJETIVOS	PONDERACIÓN (%)	NIVELES DE PAGO (% sobre target)			% DE PAGO MÁXIMO PONDERADO
			Mínimo	Target	Máximo	
OIBDA	Financieros	30%	50%	100%	140%	42%
Ingresos operativos		30%	50%	100%	125%	37,5%
Free Cash Flow		20%	50%	100%	125%	25%
Objetivos vinculados a la Confianza del Cliente y objetivos ESG Confianza del Cliente (NPS / GAP NPS), Confianza de la Sociedad (REP Trak), Cambio Climático (Emisiones GHG) Diversidad de Género (% de Mujeres Ejecutivas)	No financieros	20%	50%	100%	125%	25%
						129,5%

Para el cálculo del importe de la Retribución Variable Anual, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno considerará, en primer lugar, el grado de cumplimiento y la ponderación de cada uno de los objetivos de forma individual y, posteriormente, el grado de consecución global de los objetivos en su conjunto. A tal efecto, se aplicarán las normas y procedimientos internos de evaluación de objetivos, establecidos por la Compañía para sus directivos. En esta función de evaluación, la Comisión cuenta con el soporte de la Comisión de Auditoría y Control, que facilita información sobre los resultados auditados por el auditor externo de la compañía (PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.) y el auditor interno. Tanto para el establecimiento de los objetivos como para la evaluación de su cumplimiento, la Comisión también considera cualquier riesgo asociado.

A este respecto, se eliminan aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que podrían introducir distorsiones en los resultados de la evaluación y se considerará la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de Retribución Variable Anual.

La Retribución Variable Anual se abona íntegramente en metálico siempre que se cumplan los objetivos establecidos al efecto.

Además, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, tal y como se describe en el apartado 4.6.6. del presente informe, tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la Retribución Variable Anual de los Consejeros Ejecutivos, total o parcialmente, ante determinadas circunstancias sobrevenidas.

	Importe Target (% Retribución Fija)	% de pago máximo ponderado	Importe Máximo (% Retribución Fija)
Presidente Ejecutivo	180%	129,5%	233,10%
Consejero Delegado	150%		194,25%

C. PLAN DE INCENTIVO A LARGO PLAZO 2018-2023

Propósito:

Fomentar el compromiso de los Consejeros Ejecutivos y de los Directivos con la Compañía y su Plan Estratégico, vinculando la retribución a la creación de valor para el accionista, así como al logro sostenible de objetivos estratégicos, de forma que esté alineada con las mejores prácticas en materia de remuneraciones. A su vez, con el Plan de Incentivo a Largo Plazo la Compañía busca ofrecer un paquete retributivo competitivo que contribuya a retener a los Directivos que ocupan puestos clave de la organización.

Descripción:

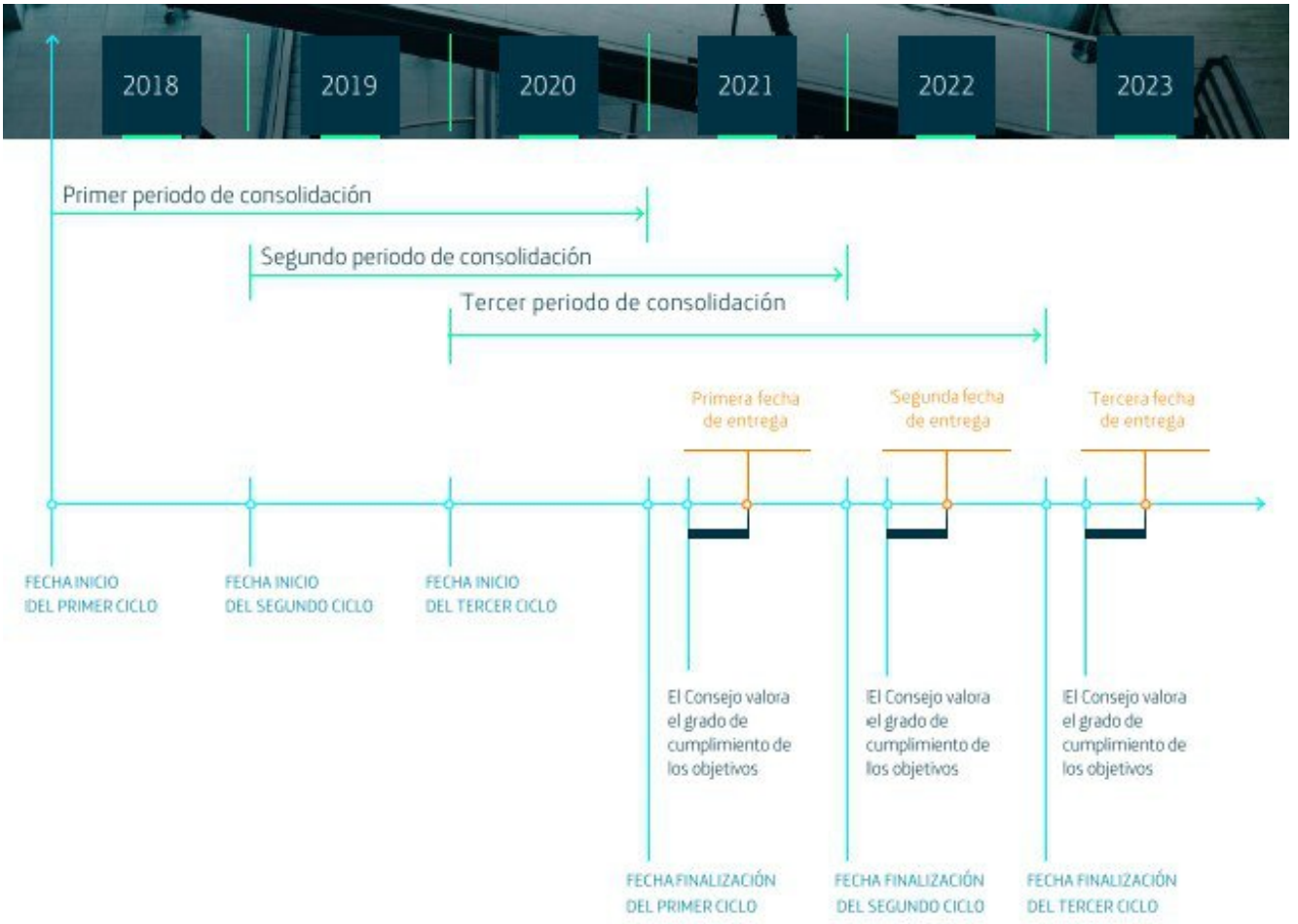
En la Junta General de Accionistas de 2018 se aprobó un Plan de Incentivo a Largo Plazo consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A. dirigido a Directivos del Grupo Telefónica, incluyendo a los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A., que cumpliendo con los requisitos establecidos al efecto en cada momento, sean invitados a participar en el mismo.

El Plan tiene una duración total de cinco (5) años y se divide en tres (3) ciclos, independientes entre sí, 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).

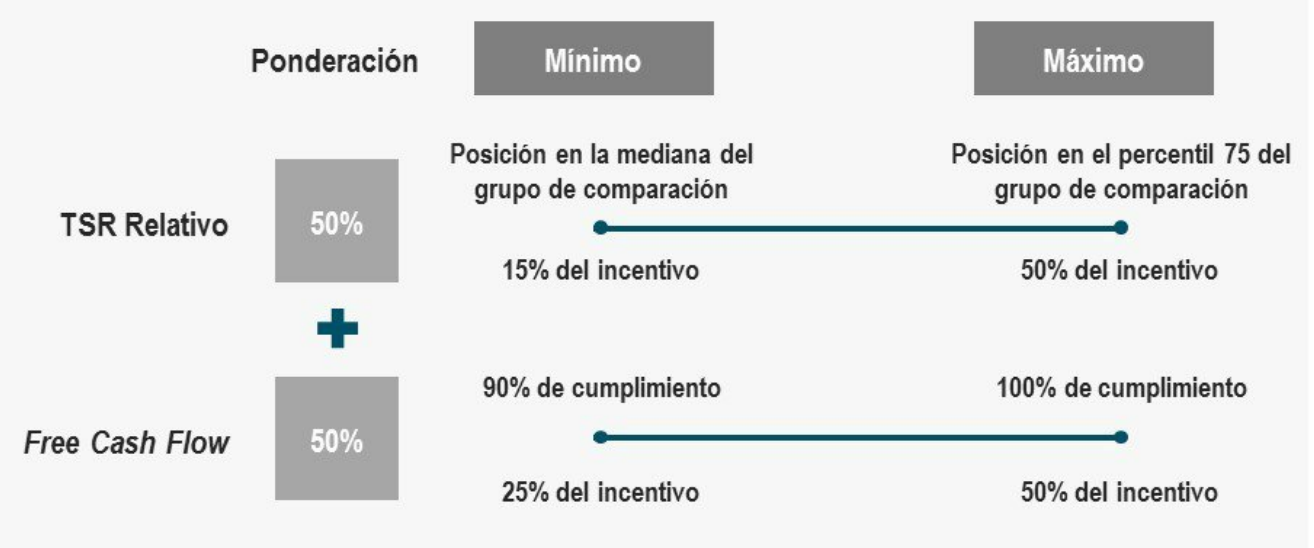
1. El primer ciclo 2018-2021: el periodo de medición de objetivos se inició el 1 de enero de 2018 y finalizará el 31 de diciembre de 2020. En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará en el año 2021.

2. El segundo ciclo 2019-2022: el periodo de medición de objetivos se inició el 1 de enero de 2019 y finalizará el 31 de diciembre de 2021. En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará en el año 2022.

3. El tercer y último ciclo 2020-2023: el periodo de medición de objetivos ha comenzado el 1 de enero de 2020 y finalizará el 31 de diciembre de 2022. En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará en el año 2023. A fecha de presentación de este Informe, aún no se ha realizado la asignación de acciones correspondientes a este tercer ciclo del Plan.



Métricas y funcionamiento:



	TSR relativo	Free Cash Flow ("FCF")
Definición	Suma de la variación acumulada del valor de la acción de Telefónica S.A., incluyendo los dividendos y demás conceptos similares percibidos por el accionista durante el ciclo correspondiente.	Flujo de generación de caja libre.
Determinación del grado de cumplimiento	Se mide la evolución del TSR de la acción de Telefónica S.A. desde el comienzo del ciclo (2020), hasta el final del mismo (2022), 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. Las compañías incluidas en el grupo de comparación se relacionan a continuación: America Movil, BT Group, Deutsche Telekom, Orange, Telecom Italia, Vodafone Group, Proximus, Royal KPN, Millicom,Swisscom, Telenor, TeliaSonera, y Tim Participaçoes.	Se mide 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, considerándose el grado de cumplimiento final de FCF, el promedio de los resultados parciales anuales obtenidos y aprobados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.
Escala de logro	El número de acciones a entregar asociadas al cumplimiento de este objetivo oscilará entre el 15% del número de acciones teóricas, 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 (por debajo de este umbral no se abona incentivo), 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 cada ciclo, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, determina una escala de logro que incluye un umbral mínimo del 90% de cumplimiento, por debajo del cual no se abona incentivo y cuyo cumplimiento supone la entrega del 25% de las acciones teóricas asignadas, y un nivel máximo del 100% de cumplimiento, que supone la entrega del 50% de las acciones teóricas asignadas.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno realiza un seguimiento anual de los objetivos, y una vez finalizado el Plan, se determina el grado de consecución. En esta función de evaluación, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno cuenta con el soporte de la Comisión de Auditoría y Control, que facilita información sobre los resultados auditados por el auditor externo de la compañía. Tanto para el establecimiento de los objetivos como para la evaluación de su cumplimiento, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno también considera cualquier riesgo asociado.

Al determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos se eliminan aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que podrían introducir distorsiones en los resultados de la evaluación.

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.

Para que cada uno de los partícipes tenga derecho a recibir las correspondientes acciones, deberá mantener una relación laboral o mercantil con el Grupo Telefónica en la fecha de entrega de cada ciclo (sin perjuicio de las excepciones que se consideren oportunas), y haber estado vinculado al mismo, por lo menos, durante un año.

Incentivos asignados en los tres ciclos del Plan:

Sin perjuicio del número de acciones asignadas en cada momento, las características de los tres ciclos del Plan de Incentivo a Largo Plazo son idénticas a las descritas anteriormente.

El valor de las acciones asignadas en el primer y segundo ciclo del Plan es inferior al límite máximo establecido en la Política de Remuneraciones (250% de la Retribución Fija).

En relación con el tercer y último ciclo del Plan, a fecha de presentación del presente informe, aún no se ha realizado la asignación de acciones. En todo caso, la asignación del tercer ciclo del plan se realizará respetando el límite máximo establecido en la Política de Remuneraciones de los Consejeros (250% de la Retribución Fija).

El número de acciones a entregar al finalizar cada uno de los ciclos del Plan, dependerá de la asignación aprobada por el Consejo de Administración y del grado de cumplimiento de los objetivos del Plan.

En cualquier caso, el total de acciones a entregar en ejecución del Plan al conjunto de los partícipes (incluidos Consejeros Ejecutivos) a la finalización de cada ciclo nunca podrá superar el 0,27% del capital social de Telefónica, S.A. al inicio del correspondiente ciclo.

Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023	Periodo de medición	Año de entrega de las acciones	Número de acciones asignadas		Valor de las acciones asignadas (% Retribución Fija)	
			Presidente Ejecutivo	Consejero Delegado	Presidente Ejecutivo	Consejero Delegado
Primer Ciclo	2018, 2019 y 2020	2021	421.000	312.000	185%	165%
Segundo Ciclo	2019, 2020 y 2021	2022	468.000	347.000	185%	165%
Tercer Ciclo	2020, 2021 y 2022	2023	*A fecha de presentación del presente informe aún no se ha realizado la asignación de acciones. En todo caso, la asignación se realizará respetando el límite máximo establecido en la Política de Remuneraciones (250% de la Retribución Fija)*			

D. PLAN DE PENSIONES PARA EMPLEADOS DE TELEFÓNICA

Aportaciones

El Plan de pensiones de los Consejeros Ejecutivos sigue el mismo esquema y se encuentra alineado con el Plan de Pensiones de los empleados de Telefónica en cuanto a sus condiciones y a los porcentajes de aportación:

- Presidente Ejecutivo: 6,87% del salario regulador, más un 2,2% de aportación obligatoria realizada por el Presidente Ejecutivo, hasta alcanzar el límite máximo anual que la Ley establezca en cada momento.
- Consejero Delegado: 4,51% del salario regulador, más un 2,2% de aportación obligatoria realizada por el Consejero Delegado, hasta alcanzar el límite máximo anual que la Ley establezca en cada momento.

Funcionamiento:

Se trata de un plan de aportación definida, conforme a lo establecido en los respectivos contratos, que cubre las contingencias siguientes: jubilación; fallecimiento del partícipe; fallecimiento del beneficiario; incapacidad laboral total y permanente para la profesión habitual, absoluta y permanente para todo trabajo y gran invalidez; y dependencia severa o gran dependencia del partícipe.

La prestación consiste en el derecho económico que corresponde a los beneficiarios como consecuencia del acaecimiento de cualquiera de las contingencias cubiertas por este Plan de Pensiones. Se cuantificará conforme al número de unidades de cuenta que le correspondan a cada partícipe en función de las cantidades aportadas al Plan de Pensiones y se valorarán a los efectos de su abono conforme al valor de la

unidad de cuenta del día hábil anterior a la fecha en que se haga efectiva la prestación.

Asimismo, el partícipe podrá hacer efectivos sus derechos consolidados, en su totalidad o en parte, con carácter excepcional, en los supuestos de enfermedad grave o desempleo de larga duración.

El Plan de Pensiones se encuentra integrado en el Fondo de Pensiones "Fonditel B, Fondo de Pensiones", gestionado por Fonditel Pensiones, EGFP, S.A.

Se hace constar que, 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 Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (tras la fusión por absorción, el 31 de diciembre de 2019, de Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A.U. por Plus Ultra, cubre las mismas contingencias que el Plan de Pensiones y los mismos supuestos de liquidez excepcional en caso de enfermedad grave o desempleo de larga duración.

E. RETRIBUCIÓN EN ESPECIE

Los Consejeros Ejecutivos perciben, como remuneración en especie, además del seguro de vida con cobertura de muerte o invalidez descrito anteriormente, un seguro de salud general y de cobertura dental y tienen asignado un vehículo de compañía, todo ello en línea con la política general aplicable a los Directivos de la Compañía.

Por otra parte, en la Junta General de Accionistas de 2018 se aprobó un "Plan Global de compra incentivada de acciones de Telefónica, S.A. para los Empleados del Grupo Telefónica" ("Plan Global"), según el cual los Empleados de Telefónica, incluyendo a los Consejeros Ejecutivos, podrán adquirir acciones de Telefónica por un importe máximo anual de 1.800 euros a lo largo de un periodo de doce (12) meses (periodo de compra). La Compañía entregará gratuitamente, como máximo, una (1) acción adicional por cada dos (2) acciones adquiridas, al cumplirse la condición de permanencia y mantenimiento de un (1) año tras la finalización del periodo de compra (periodo de mantenimiento).

El requisito para recibir estas acciones será la permanencia, y el mantenimiento de las acciones compradas durante un (1) año tras la finalización del periodo de compra. En cualquier caso, el total de acciones adicionales para todo el Plan Global nunca podrá superar el 0,1% del capital social de Telefónica, S.A. en la fecha del acuerdo de aprobación del Plan Global, esto es, en la fecha de celebración de la Junta General de Accionistas de 2018. Del total de acciones adicionales del Plan Global, el número máximo a entregar a los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A. ascenderá a 500 acciones de Telefónica, S.A., de un euro de valor nominal.

A la fecha de aprobación de este Informe, el plan se encuentra en fase de ejecución. Como muestra de su compromiso con la Compañía y con el objetivo de incentivar la participación del resto de empleados en el Plan Global, los Consejeros Ejecutivos aportarán el máximo permitido por el Plan de 1.800€.

Asimismo, 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. Dicha póliza también se extiende a sus sociedades filiales en determinados supuestos.

F. PLAN DE PREVISIÓN SOCIAL DE DIRECTIVOS

Aportación máxima:

35% de la Retribución Fija.

A estas contribuciones, calculadas conforme al porcentaje anterior, se deducirán las aportaciones realizadas al Plan de Pensiones para empleados de Telefónica.

La percepción de cualquier indemnización derivada del cese de la relación laboral será incompatible con el reconocimiento de derecho económico alguno relacionado con este Plan de Previsión Social de Directivos.

Funcionamiento:

El vehículo de instrumentación de este Plan aprobado en 2006 es un seguro colectivo de vida en la modalidad de unit link concertado con una entidad aseguradora.

Las contingencias cubiertas por el Plan de Previsión Social de Directivos son jubilación, jubilación anticipada, incapacidad laboral permanente en los grados de incapacidad total o absoluta o gran invalidez y fallecimiento. No obstante, tal y como se ha explicado anteriormente, no se reconoce derecho económico alguno en caso de que el Consejero Ejecutivo perciba cualquier indemnización derivada del cese de la relación laboral.

El importe de la prestación de esta garantía será equivalente a la provisión matemática que corresponda al asegurado en la fecha en la que el tomador comunique y acredite al asegurador el acceso a dicha situación.

No se contempla actualmente la consolidación de derechos a favor de los Consejeros Ejecutivos. Si hubiese cualquier modificación legal al respecto, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, podrá llevar a cabo las adaptaciones oportunas.

En caso de que se introdujeran modificaciones al Plan de Previsión Social de Directivos, éstas deberán ser acordadas por el Consejo de Administración. La modificación que se produzca deberá ser motivada y propuesta por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, y, en su caso, se informará convenientemente de los motivos de dicha modificación en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

Aunque no se prevén modificaciones sobre el funcionamiento de este Plan, podrá ser actualizado por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, de acuerdo con los cambios que se produzcan en la legislación vigente.

Cláusulas de reducción y de recuperación de la retribución variable

En relación a las fórmulas o cláusulas de recobro para poder reclamar la devolución de los componentes variables de la remuneración basados en los resultados cuando tales componentes se hayan pagado atendiendo a unos datos cuya inexactitud haya quedado después demostrada de forma manifiesta y las medidas previstas para evitar conflictos de intereses, en su caso, hay que considerar que 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 de este tipo.
- 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.

Adicionalmente, la compañía introdujo en 2018 unas cláusulas de reducción y de recuperación en el Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, aprobado por la Junta General de Accionistas de 2018. Según estas cláusulas, durante los años 2021, 2022 y 2023 y con motivo de cada entrega de acciones, se valorará si procede confirmar o cancelar, total o parcialmente, la liquidación correspondiente a cada ejercicio y, además, en su caso, reclamar el reembolso, total o parcial, de las acciones ya entregadas (o su importe en metálico) en el supuesto de que el número de acciones entregadas no haya estado ajustado a las condiciones establecidas por el Consejo de Administración o cuando se hayan entregado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Asimismo, en el año 2024, en el momento de formular las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anterior, se valorará si procede reclamar el reembolso, total o parcial de las acciones entregadas con anterioridad (o su importe en metálico) en caso de que concurran los supuestos anteriormente referidos. Además, la Compañía podrá cancelar el pago del Plan a los Consejeros Ejecutivos, total o parcialmente, cuando el auditor de cuentas externo de la Compañía introduzca salvedades en su informe que minoren los resultados tomados en consideración para determinar el número de acciones a entregar.

Posibles pagos en caso de cese

Los contratos suscritos con los Consejeros Ejecutivos son de carácter indefinido e incluyen un pacto de no concurrencia. Dicho pacto supone que, una vez extinguido el correspondiente contrato y durante la vigencia del pacto (dos años tras la finalización del contrato por cualquier causa), los Consejeros Ejecutivos no podrán prestar servicios ni directa ni indirectamente, ni por cuenta propia o ajena, ni por sí, ni por terceros, a empresas españolas o extranjeras cuya actividad sea idéntica o similar a la de Telefónica.

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 sus anteriores contratos, que preveían una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro (4) anualidades como máximo. Cada anualidad comprende la última Retribución Fija y la media aritmética de la suma de las dos (2) últimas Retribuciones Variables Anuales percibidas según contrato.

Condiciones contractuales de los Consejeros Ejecutivos

Los contratos que en la actualidad regulan el desempeño de las funciones y responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos son de naturaleza mercantil e incluyen las cláusulas que en la práctica acostumbran a incluirse en este tipo de contratos. Dichos contratos han sido propuestos por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y aprobados por el Consejo de Administración y no sufrieron modificaciones significativas durante el ejercicio 2019.

Además de las condiciones de preaviso e indemnización expuestas en el punto anterior, a continuación se describen de forma resumida las principales condiciones de los contratos de los Consejeros Ejecutivos:

- Duración: indefinida
- Preaviso: se recoge la obligación de preavisar en el caso de extinción del contrato por decisión unilateral del Consejero Ejecutivo, disponiéndose que deberá comunicar su decisión unilateral por escrito y con una antelación mínima de tres meses, salvo casos de fuerza mayor. En el supuesto de que incumpliera tal obligación, deberá abonar a la Compañía una cantidad equivalente a la Retribución Fija correspondiente al período de preaviso incumplido.
- Exclusividad: el contrato establece la prohibición, durante su vigencia, de celebrar -directamente o mediante persona interpuesta- otros contratos laborales, mercantiles o civiles con otras empresas o entidades que desarrollen actividades de análoga naturaleza a las de Telefónica.
- Pacto de no concurrencia: declara compatible su relación con el desempeño de otros puestos representativos, de administración y gestión y con otras situaciones profesionales que pueda atender en otras entidades dentro de Telefónica, o en cualesquiera otras entidades ajenas a la Compañía con conocimiento expreso de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y del Consejo de Administración.

Igualmente, declara incompatible, durante la vigencia del pacto (dos (2) años tras la finalización del contrato por cualquier causa), la prestación de servicios directa e indirectamente, por cuenta propia o ajena, por sí, por terceros, a empresas españolas o extranjeras cuya actividad sea idéntica o similar a la de Telefónica.

- Confidencialidad: durante la vigencia de la relación y también tras su terminación, se establece un deber de confidencialidad respecto de las informaciones, datos y cualquier tipo de documentos de carácter reservado y confidencial que conozca y a los que haya tenido acceso, como consecuencia del ejercicio de su cargo.

- Cumplimiento del sistema normativo: se incluye la obligación de observancia de las reglas y obligaciones establecidas en el régimen normativo de Telefónica, que se encuentran, entre otras normas, en el Reglamento del Consejo de Administración y en el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores de Telefónica.

Compromiso de tenencia permanente de acciones

Tal y como establece la Política de Remuneraciones de los Consejeros en su apartado 4.2, los Consejeros Ejecutivos deberán mantener (directa o indirectamente) un número de acciones (incluyendo las entregadas como remuneración) equivalente a dos (2) anualidades de Retribución Fija bruta, mientras sigan perteneciendo al Consejo de Administración y desarrollen funciones ejecutivas.

Para alcanzar dicho objetivo se establece un periodo de cinco (5) años, a contar desde el inicio de vigencia de la Política o, en el caso de Consejeros Ejecutivos nombrados con posterioridad, desde su nombramiento.

	Requerimiento de tenencia de acciones
Presidente Ejecutivo	200% Retribución Fija bruta
Consejero Delegado	200% Retribución Fija bruta

En caso de incumplimiento de este compromiso, el Consejo de Administración, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, podrá reducir el importe resultante del Incentivo a Largo Plazo.

Si bien este requisito entró en vigor el 1 de enero de 2019 y los Consejeros Ejecutivos disponen hasta el 31 de diciembre de 2023 para cumplir con el mismo, a 31 de diciembre de 2019, el Presidente Ejecutivo de la Compañía, D. José María Álvarez-Pallete López, ostentaba una participación en Telefónica, S.A. que ascendía a 1.452.067 derechos de voto, los cuales, valorados a un precio de 7,1164 euros por acción (según su valor medio durante 2019), representaban un 537% 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 898.813 acciones.

Asimismo, el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, ostentaba una participación en Telefónica, S.A. que ascendía a 380.109 derechos de voto, los cuales, valorados al mismo precio por acción, representaban un 169% de su retribución fija.

4.6.7. Remuneración de los Consejeros en su condición de tales en 2020

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 2020, en función de la información de mercado disponible, 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. Esta retribución permanece sin cambios desde el año 2012.

	Consejo de Administración	Comisión Delegada	Comisiones Consultivas o de Control (*)
Presidente (**)	240.000 euros	80.000 euros	22.400 euros
Vicepresidente	200.000 euros	80.000 euros	-
Vocal Dominical	120.000 euros	80.000 euros	11.200 euros
Vocal Independiente	120.000 euros	80.000 euros	11.200 euros
Otro Externo	120.000 euros	80.000 euros	11.200 euros

(*) 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 igual que en años anteriores, 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.

4.6.8. Aplicación de la Política de Remuneraciones en 2019

Resumen de la Política de Remuneraciones vigente en 2019 y resultados de la votación del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente a 2019

La remuneración devengada en el ejercicio 2019 ha seguido los términos de la Política de Remuneraciones aprobada con carácter vinculante por la Junta General de Accionistas celebrada el 8 de junio de 2018, de conformidad con lo

dispuesto en el artículo 529 Novodecies de la Ley de Sociedades de Capital.

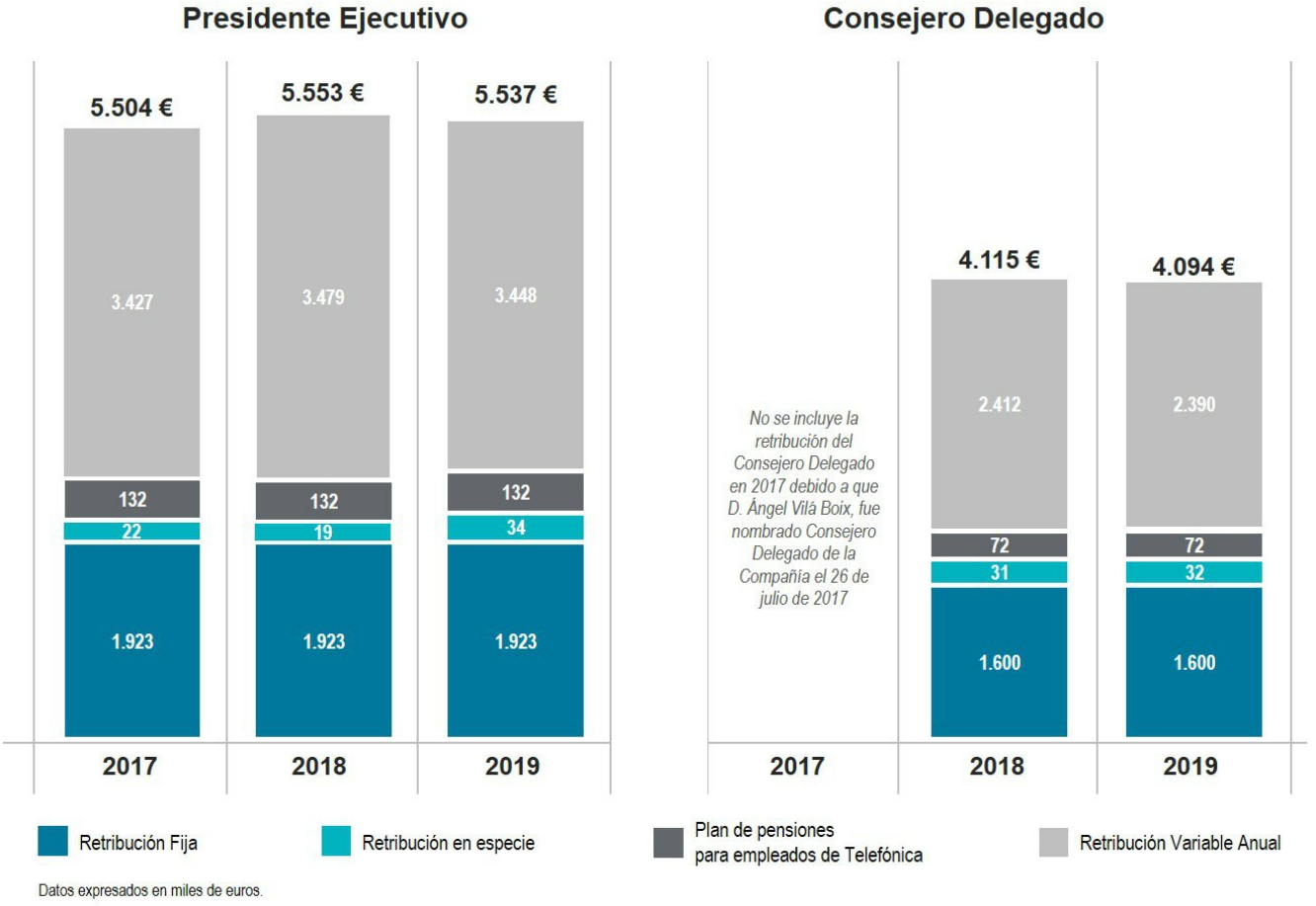
Para mayor detalle, puede acceder a la Política de Remuneraciones vigente en 2019 aquí. [https://www.telefonica.com/documents/162467/142439452/politica-remuneraciones-consejeros.zip/594a202c-c0ad-3dfd-caaf-e6692e7299db]

A este respecto, la remuneración devengada en 2019 por los Consejeros Ejecutivos y los Consejeros en su condición de tales ha estado compuesta por los mismos elementos que los descritos en relación con la Política de Remuneraciones vigente en 2020.

La descripción detallada del sistema retributivo de los Consejeros en 2019, se incluía en el apartado 8 del IARC correspondiente a 2018. Dicho Informe fue aprobado por el 90,97% de los votos emitidos, con un 6,88% de votos emitidos en contra y un 2,15% de abstenciones. Por tanto, y teniendo en cuenta el alto grado de aprobación de este Informe, la Compañía ha considerado oportuno elaborar el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente al ejercicio 2019 en términos similares, modificando, no obstante, la redacción de algunas cuestiones en aras a incrementar el nivel de transparencia.

Resumen de la retribución total devengada por los Consejeros Ejecutivos

La remuneración total devengada por los Consejeros Ejecutivos en 2019 asciende a 5.537 miles de euros en el caso del Presidente Ejecutivo, y a 4.094 miles de euros en el caso del Consejero Delegado. Esta retribución se encuentra alineada con la remuneración percibida en los años anteriores, así como con los resultados de la Compañía.



Datos expresados en miles de euros.

Remuneración de los Consejeros Ejecutivos en 2019

A. RETRIBUCIÓN FIJA

Presidente Ejecutivo: 1.923.100 euros.

En el caso del Presidente Ejecutivo, el importe de Retribución Fija correspondiente a 2019 es igual al percibido desde el año 2016, que fue fijada en su condición de Consejero Delegado, habiendo permanecido invariable tras su nombramiento como Presidente en el referido año 2016.

Consejero Delegado: 1.600.000 euros.

Esta remuneración es idéntica a la que se fijó en el momento que el Sr. Vilá fue nombrado Consejero Delegado de la Compañía el 26 de julio de 2017.

B. RETRIBUCIÓN VARIABLE ANUAL

Presidente Ejecutivo: 3.447.734 euros.

Calculado como la multiplicación de la remuneración fija (1.923.100 euros) por el Bonus Target (180%) por el Grado de Consecución Global de Objetivos (99,6%)

Consejero Delegado: 2.390.400 euros.

Calculado como la multiplicación de la remuneración fija (1.600.000 euros) por el Bonus Target (150%) por el Grado de Consecución Global de Objetivos (99,6%).

Para el ejercicio 2019 el Consejo de Administración aprobó, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aquellas métricas cuantificables y medibles que mejor reflejan las palancas de creación de valor del Grupo Telefónica con el objetivo de garantizar el cumplimiento de su Plan Estratégico. Estas métricas y su peso relativo son las siguientes:

MÉTRICA	DEFINICIÓN Y FORMA DE MEDICIÓN	PONDERACIÓN
OIBDA	Es el Resultado Operativo antes de Amortizaciones y Depreciaciones. El resultado Operativo incluye los ingresos operativos menos todos los costes (directos, comerciales, gestión de clientes, red, sistemas, soporte y empleados entre otros).	**30%**
INGRESOS OPERATIVOS	Se corresponde con los ingresos de los servicios, ingresos generados a partir de la actividad principal de la Compañía, ingresos por venta de terminales y otros ingresos por Operaciones.	**30%**
FREE CASH FLOW	Es el importe de caja generado por las operaciones a lo largo del año y se calcula como el acumulado de los fondos cobrados a los clientes menos los pagos necesarios para desarrollar las operaciones e invertir en los activos, incluyendo por tanto pago a proveedores, empleados, así como por espectro, tasas, impuestos e intereses de la deuda.	**20%**
CONFIANZA DEL CLIENTE *(NPS / GAP NPS)*	NPS y GAP NPS son las métricas utilizadas para medir la experiencia de nuestros clientes. Calcula cuál es su predisposición para recomendar nuestros servicios o productos, así como la diferencia con el valor obtenido por el competidor principal en la misma encuesta. Se construye a partir de la respuesta a la pregunta: ¿con qué probabilidad recomendarías los servicios de Movistar/O2/Vivo a un familiar, amigo o colega? (En una escala de 1 a 10, 1 significa que no recomendaría; y 10 significa que sí recomendaría). Las valoraciones entre 9 y 10 se consideran promotores, y entre 1 y 6 se consideran detractores. NPS = % Promotores - % Detractores	**15%**
CONFIANZA DE LA SOCIEDAD *(REP Trak ®)*	El RepTrak® Pulse es la métrica utilizada para medir la reputación (la percepción que tiene la sociedad sobre Telefónica). Valora el atractivo emocional que una persona tiene hacia nuestra compañía según 4 elementos fundamentales: admiración y respeto, estima, confianza, y buena impresión.	**3%**
CAMBIO CLIMÁTICO *(Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero)*	Las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es la métrica utilizada para medir nuestro impacto ambiental. Se mide a través de emisiones directas e indirectas de CO2, procedentes de nuestra actividad diaria debido al consumo de combustible, las fugas de gases refrigerantes y el uso de electricidad. Emisión CO2 = Actividad x Factor de Emisión - Dato de actividad: Cantidad de energía, combustible, gas, etc. consumida por la compañía - Factor de Emisión: Cantidad de CO2 que se emite a la atmósfera por el consumo de cada unidad de actividad. Para la electricidad se utiliza el factor de emisión que nos proporciona el proveedor de dicha electricidad y para los combustibles se utilizan los factores de emisión del GHG Protocol.	**1%**
DIVERSIDAD DE GÉNERO *(% Mujeres Directivas)*	El porcentaje de Mujeres Directivas del Grupo Telefónica es la métrica utilizada para medir la Diversidad de Género. Se mide sobre el colectivo total de Ejecutivos del grupo Telefónica a cierre de plantilla del mes de diciembre. El colectivo de directivos se define de acuerdo a los criterios y procesos establecidos por el área de Personas a nivel Corporación. Previo a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, se cuenta con un Comité de Transparencia y Diversidad, del que forman parte el Presidente y cuatro miembros del Comité Ejecutivo, donde se validan, con carácter mensual, las propuestas de nombramientos de este colectivo, para asegurar el cumplimiento de las medidas y políticas establecidas en materia de transparencia y diversidad de género.	**1%**

A lo largo del año la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha realizado un seguimiento de dichos objetivos establecidos para la Retribución Variable Anual de 2019, pagadera en 2020.

La evaluación final de los citados objetivos se ha realizado sobre la base de los resultados auditados correspondientes al ejercicio 2019 de acuerdo con el siguiente proceso:

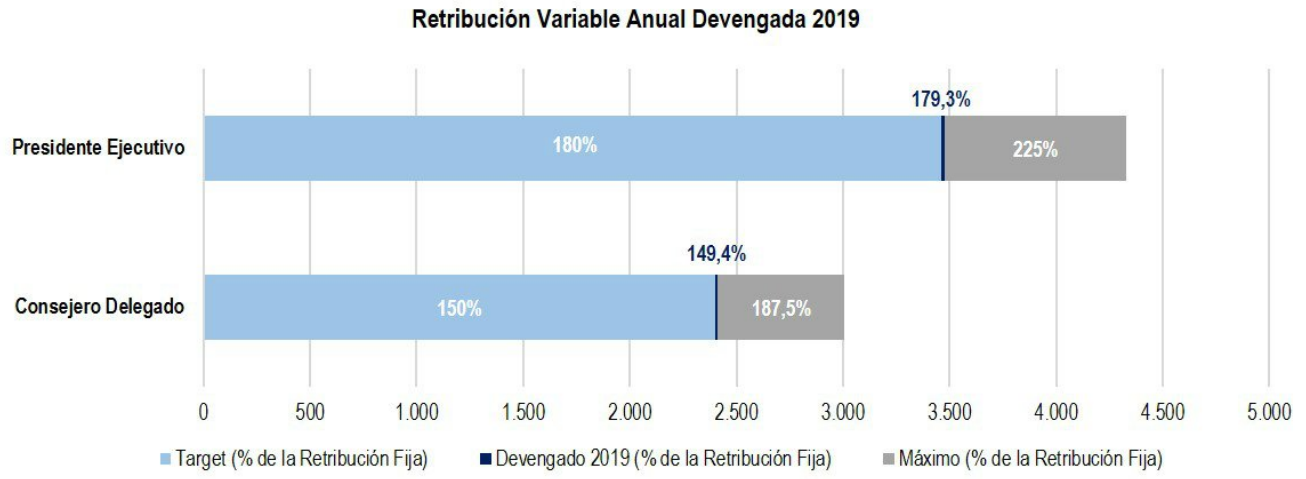
1. Los resultados del ejercicio 2019 así como el grado de consecución de los objetivos han sido analizados, en primer término, por la Comisión de Auditoría y Control, sobre la base de los resultados auditados por PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

   Tras dicho análisis, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno estableció una propuesta de Retribución Variable Anual al Consejo de Administración. La Comisión también ha considerado la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de retribución variable.

2. Por último, el Consejo de Administración ha aprobado la propuesta de Retribución Variable Anual de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Como resultado de lo anterior, el Consejo de Administración ha acordado abonar a los Consejeros Ejecutivos en el primer trimestre de 2020 las cantidades recogidas en este cuadro, con base en el siguiente grado de consecución de los objetivos:

MÉTRICAS		TIPO DE OBJETIVO	RESULTADOS (% de cumplimiento de los objetivos sobre el target)	PONDERACIÓN (%)
			Mínimo – Target – Máximo	
OIBDA		Financiero	99 %	30%
Ingresos Operativos		Financiero	99 %	30%
Free Cash Flow		Financiero	100 %	20%
Objetivos vinculados a la satisfacción del cliente y objetivos ESG	Confianza del Cliente *(NPS)*	No Financiero	95 %	10%
	Confianza del Cliente (GAP NPS)		100 %	5%
	Confianza de la Sociedad *(RepTrack ®)*		*Se ha superado el nivel máximo*	3%
	Cambio Climático *(Emisiones GHG)*		*Se ha superado el nivel máximo*	1%
	Diversidad de Género *(% mujeres directivas)*		97 %	1%

Este grado de consecución de objetivos se corresponde con un 99,6% de coeficiente de pago ponderado. La Retribución Variable Anual target ascendía al 180% de la Retribución Fija Anual para el Presidente Ejecutivo y de un 150% de la Retribución Fija Anual para el Consejero Delegado.



C. PLAN DE INCENTIVO A LARGO PLAZO 2018-2023

En el ejercicio 2019 los consejeros ejecutivos no han devengado importe alguno derivado de planes de incentivos a largo plazo.

Tal y como se ha explicado en el apartado 4.6.6 anterior, la Junta General de Accionistas de 2018 aprobó un Plan de Incentivo a Largo Plazo consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A. dirigido a Directivos de Telefónica, S.A. que, cumpliendo con los requisitos establecidos al efecto en cada momento, sean invitados a participar en el mismo, incluyendo a los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A.

Durante 2019 se encontraban vigentes los dos primeros ciclos del Plan, 2018-2021 y 2019-2022, cuyas características se han descrito en el citado apartado 4.6.6.

D. PLAN DE PENSIONES PARA EMPLEADOS DE TELEFÓNICA

Aportaciones realizadas en 2019 al Fondo de Pensiones "Fonditel B, Fondo de Pensiones" en 2019:

- Presidente Ejecutivo: 6.060 euros.
- Consejero Delegado: 5.377 euros.

Aportaciones realizadas en 2019 al seguro *unit link*, relacionado con el Plan de pensiones, concertado con Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (tras la fusión por absorción, el 31 de diciembre de 2019, de Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A.U. por Plus Ultra:

- Presidente Ejecutivo: 126.057 euros.
- Consejero Delegado: 66.783 euros.

El Plan de pensiones de los Consejeros Ejecutivos sigue el mismo esquema y se encuentra alineado al Plan de Pensiones de los empleados de Telefónica en cuanto a sus condiciones y a los porcentajes de aportación.

	Aportación (% salario regulador)	Plan de Pensiones *Fonditel*	+	Póliza de Seguro *Unit-link*	TOTAL
Presidente Ejecutivo	**6,87%**	6.060 €	+	126.057 €	**132.117 €**
Consejero Delegado	**4,51%**	5.377 €	+	66.783 €	**72.160 €**

Los porcentajes de aportación se encuentran alineados con el plan de pensiones de los empleados de Telefónica

El importe de los derechos consolidados, a 31 de diciembre de 2019, es el siguiente:

- D. José María Álvarez-Pallete López: 303.099 (de los que 165.253 euros corresponden a los derechos generados en el Plan de Pensiones de Telefónica Internacional y el resto al Plan de Pensiones de Telefónica).
- D. Ángel Vilá Boix: 325.003 euros (de los que 22.437 euros corresponden a los derechos generados en el Plan de Pensiones de Telefónica España y el resto al Plan de Pensiones de Telefónica).

La provisión matemática del seguro *unit link* a 31 de diciembre 2019 es la siguiente:

- D. José María Álvarez- Pallete López: 657.715 euros.
- D. Ángel Vilá Boix: 299.196 euros.

Se hace constar que la evolución de fondos acumulados reflejados responde tanto a las aportaciones realizadas como a la revalorización de los mismos.

Se puede consultar información adicional sobre las características del Plan de Pensiones para empleados en el apartado 4.6.6 del presente Informe).

E. RETRIBUCIÓN EN ESPECIE

A este respecto, los Consejeros Ejecutivos perciben las siguientes prestaciones asistenciales:

- Seguro de salud general y de cobertura dental.
- Seguro de vida con cobertura de muerte o invalidez.

El coste de esta retribución en especie ascendió en 2019 a 33.345 euros para el Presidente Ejecutivo y 18.692 euros para el Consejero Delegado.

Asimismo, los Consejeros Ejecutivos tienen asignado un vehículo de compañía en línea con la política general aplicable a los Directivos de Telefónica.

Adicionalmente, 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.

F. PLAN DE PREVISIÓN SOCIAL DE DIRECTIVOS

Tal y como se ha explicado en el apartado 4.6.6 anterior, no se contempla actualmente la consolidación de derechos a favor de los Consejeros Ejecutivos. Si hubiese cualquier modificación legal al respecto, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, podrá llevar a cabo las adaptaciones oportunas.

Además, la percepción de cualquier indemnización derivada del cese de la relación laboral será incompatible con el reconocimiento de derecho económico alguno vinculado a este Plan.

Las aportaciones realizadas en 2019 al plan de previsión social han sido las siguientes:

- Presidente Ejecutivo: 540.968 euros.
- Consejero Delegado: 487.840 euros.

Las expectativas de derecho a 31 de diciembre de 2019 son las siguientes:

- D. José María Álvarez-Pallete López: 8.859.838 euros.
- D. Ángel Vilá Boix: 6.688.361 euros.

Otra información adicional:

- Performance & Investment Plan" ("PIP") 2016-2019: En lo que se refiere al tercer ciclo del PIP (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.
- Malus y clawback: en tanto en cuanto en 2019 no se ha producido liquidación alguna en relación con el Plan de Incentivo a Largo Plazo, estas cláusulas no han resultado aplicables.
- Durante el ejercicio 2019 los Consejeros Ejecutivos no han percibido ni devengado pagos por cese anticipado o terminación del contrato de Consejeros, ni retribuciones derivadas de la concesión de anticipos, créditos, garantías, ni remuneraciones en virtud de los pagos que realice Telefónica a una tercera entidad en la que los Consejeros presten servicios o cualquier otro concepto retributivo distinto de los señalados anteriormente.
- Las condiciones de los contratos de los Consejeros Ejecutivos en 2019 son idénticas a las descritas en el apartado 4.6.6. del presente Informe.

Remuneración de los Consejeros en su condición de tales

La remuneración que corresponde a los Consejeros en su condición de tales ha seguido un esquema idéntico al descrito en el apartado 4.6.7. del presente Informe y al que se aplicó en el ejercicio 2018.

A este respecto, y como ya se ha señalado en el citado apartado 4.6.7 el Presidente Ejecutivo, renunció al cobro de 240.000 euros como Presidente del Consejo de Administración y 80.000 euros como Presidente de la Comisión Delegada.

Además, los Consejeros no Ejecutivos han percibido la remuneración que les corresponde por pertenecer a determinados órganos de administración de algunas sociedades filiales y participadas de Telefónica.

De acuerdo con lo anterior, la remuneración agregada por conceptos en 2019 ha sido la siguiente:

	2019	2018
Asignación fija por pertenencia al Consejo, Comisión Delegada y Comisiones Consultivas o de Control	2.662.401 €	2.643.067 €
Dietas de asistencia a las reuniones de las Comisiones Consultivas o de Control	212.000 €	195.000 €
Remuneraciones por pertenencia a determinados Órganos de Administración de algunas sociedades filiales de Telefónica	566.714 €	497.308 €

Durante el ejercicio 2019 los Consejeros en su condición de tales no han devengado pagos por cese anticipado o terminación del contrato, ni retribuciones derivadas de la concesión de anticipos, créditos, garantías, ni remuneraciones en virtud de los pagos que realice Telefónica a una tercera entidad en la que los Consejeros presten servicios o cualquier otro concepto retributivo distinto de los señalados anteriormente.

Los importes individualizados por consejero se detallan en el anexo estadístico a este Informe.

4.6.9. Alineación del sistema retributivo con el perfil de riesgo

La Política de Remuneraciones de Telefónica cuenta con las siguientes características que permiten reducir la exposición a riesgos excesivos y ajustarlo a los objetivos, valores e intereses a largo plazo de la Compañía:

Adopción de medidas en relación con aquellas categorías de personal cuyas actividades profesionales tengan una repercusión material en el perfil de riesgos de la Compañía

- La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno supervisa el examen, análisis y aplicación de la política retributiva de los profesionales cuyas actividades pueden tener una repercusión material sobre el perfil de riesgos de la entidad.

- La Comisión de Auditoría y Control de la Compañía participa en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la remuneración variable a corto plazo (bonus) de los Consejeros Ejecutivos, mediante la verificación de los datos económicos-financieros y no financieros que puedan formar parte de los objetivos establecidos en dicha remuneración, ya que es preciso que, en primer lugar, esta Comisión verifique previamente los resultados de la Compañía, como base para el cálculo de los correspondientes objetivos.

- La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno está formada por 5 miembros, uno de los cuales también es miembro de la Comisión de Auditoría y Control. La presencia cruzada de un Consejero en estas dos Comisiones asegura la toma en consideración de los riesgos asociados a las retribuciones en las deliberaciones de las citadas Comisiones y en sus propuestas al Consejo, tanto en la determinación como en el proceso de evaluación de los incentivos anuales y plurianuales.

- 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 determinadas circunstancias. Adicionalmente, la Compañía ha introducido unas cláusulas de reducción y de recuperación en el Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, aprobado por la Junta General de Accionistas de 2018. La información en detalle a este respecto puede consultarse en el apartado 4.6.6 del presente Informe.

Coherencia con la estrategia de la Compañía y orientación a la obtención de los resultados a largo plazo

- Diseño de la política retributiva coherente con la estrategia de la Compañía y orientado a la obtención de los resultados a largo plazo:

  a. La remuneración total de los Consejeros Ejecutivos y de la Alta Dirección se compone de diferentes elementos retributivos que consisten fundamentalmente en: (i) una retribución fija, (ii) una retribución variable a corto plazo y (iii) una retribución variable a medio y largo plazo. Para los Consejeros Ejecutivos, este elemento a largo plazo tiene un peso no inferior al 30% de la remuneración total en un escenario de cumplimiento de objetivos estándar (fijo + variable a corto plazo + variable a medio y largo plazo).

  b. Los planes de retribución variable a medio y largo plazo se inscriben en un marco plurianual, para garantizar que el proceso de evaluación se basa en los resultados a largo plazo y que tiene en cuenta el ciclo económico subyacente de la Compañía. Esta retribución se concede y se abona en forma de acciones sobre la base de la creación de valor, de forma que los intereses de los Directivos estén alineados con los de los accionistas. Además, son ciclos solapados que, como norma general, se encadenan de manera indefinida manteniendo un foco permanente en el concepto de largo plazo en todas las decisiones.

- Equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables de la remuneración:

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 (considerada a estos efectos como Retribución Fija, Retribución Variable Anual e incentivo a largo plazo anualizado) no superaría el 85%.

Asimismo, y con respecto a las medidas adoptadas para evitar conflictos de intereses en relación con el sistema de remuneración, ver lo dispuesto en el apartado 4.6.6 anterior.

4.6.10. Remuneraciones de los miembros de la Alta Dirección (no Consejeros)

Véase el Anexo II (Retribución al Consejo y a la Alta Dirección) de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2019.

4.7. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos

Véase el Capítulo 3 (Riesgos) del Informe de Gestión Consolidado 2019 de Telefónica, S.A.

4.8. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el Proceso de Emisión de la Información Financiera (SCIIF)

4.8.1. Entorno de control

Órganos responsables

El Consejo de Administración de Telefónica 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 a los órganos ejecutivos y al 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, presentación y desglose 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 correcto diseño y la operatividad de los controles sobre el desglose y los procedimientos de elaboración de la información financiera, debiendo revelar cualquier información material sobre dicho proceso de reporte del Grupo.

   - El entorno de control interno sobre el reporte financiero, con el objetivo de proporcionar, frente a terceros, un aseguramiento razonable en cuanto a la confiabilidad en el proceso de reporte y en el procedimiento de elaboración de la información financiera de acuerdo con la normativa contable.

   - Cualquier cambio material en el sistema de control interno sobre el proceso de reporte de la información financiera ocurrido durante el periodo anual de evaluación.

   - 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 de diseño u operatividad de los controles sobre el proceso de reporte de la información financiera detectados 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 riesgos (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 así como 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 vinculadas 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 vi 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 sobre 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) evaluación del control interno sobre el reporte financiero, requeridas por la Ley Sarbanes-Oxley, de 2002, a las empresas cotizadas en los Estados Unidos de América, 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 operatividad, funcionalidad, diseño y seguridad de las tecnologías empleadas en los elementos de las cuatro plataformas tecnológicas del Grupo: (1) infraestructura y activos de Red, (2) infraestructuras y activos de los Sistemas de Información, (3) Productos y Servicios, y (4) Big Data y '4ª Plataforma para datos', así como sobre los controles de ciberseguridad del Grupo sobre las mencionadas plataformas tecnológicas tanto a nivel del perímetro externo como interno.

- 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 la información financiera (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 realizan, así como los responsables de su ejecución.

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,** que recoge la normativa contable aplicable al reporte y a la elaboración de la información financiera consolidada de las compañías del Grupo Telefónica. El Manual de Políticas Contables está basado en las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), en concreto en el conjunto de normas e interpretaciones vigentes publicadas por el IASB en cada momento.

- **Instrucciones de reporte y auditoría externa**, que 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 caso de auditoría externa solamente a efectos de calendario), en el reporte de la información financiero-contable y resultados de los procesos de auditoría externa al cierre de cada periodo para cumplir con las 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 reporte 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 las sociedades del Grupo Telefónica.

- **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.

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 estos 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 y que prevé que todos los empleados han de recibir un tratamiento homogéneo, objetivo, proporcional y no arbitrario, 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 Ética Corporativa y Sostenibilidad, Secretaría General y Regulación, Dirección de Personas, Auditoría Interna, Operaciones, Compras, Cumplimiento, Seguridad, Comunicación, Data & Analytics, Telefónica Tech y Telefónica Infra. Dicha Oficina realiza el seguimiento del Plan de Negocio Responsable y reporta a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad, a través del responsable de Ética Corporativa y Sostenibilidad. 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. El Plan de Negocio Responsable de la Compañía incluye objetivos y proyectos en torno a la gestión ética y responsable de la Compañía, el respeto de los Derechos Humanos, la Promesa Cliente, nuestros compromisos en materia de privacidad, libertad de expresión e información, seguridad, gestión ética de la inteligencia artificial y gestión responsable de la tecnología, una gestión sostenible de la cadena de suministro, la estrategia de cambio climático y medioambiente, la promoción de la diversidad, la seguridad y el bienestar de nuestros empleados y una estrategia de negocio enfocada a generar productos y servicios que contribuyan a tratar los grandes retos sociales y medioambientales de la sociedad (innovación sostenible).

- 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 el 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 2002, de los Estados Unidos de América y otros requerimientos normativos 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.

En las sociedades cotizadas del Grupo Telefónica, la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración es, en su caso, informada por medio de Auditoría Interna de: a) las denuncias relativas a asuntos relacionados con aspectos contables, cuestiones de auditoría, los controles internos sobre la información financiera y/o todas aquellas cuestiones relacionadas a las que se refiere la Ley Sarbanes-Oxley, incluyendo cualquier fraude, material o no, que afecte a la dirección, o cualquier otro empleado de dicha Sociedad cotizada, que tenga un papel relevante en el control interno del proceso de reporte de la información financiera; y b) del resultado de la gestión que se derive de la propia auditoría de estos casos.

Auditoría Interna informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A. de la actividad relacionada con el Canal de Denuncias. En este sentido, dicho Comité de Auditoría y Control recibe información periódica de todas las denuncias relevantes recibidas en el Grupo, y en particular, de las referidas a deficiencias en el control interno en el reporte financiero, en su caso.

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 Corporativa 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 Personas (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.

4.8.2. Evaluación de Riesgos de la Información Financiera

Principales características del proceso de identificación de riesgos.

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 (también denominados premisas financieras).

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, coste 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, verificándose durante el periodo que no se han producido hechos que determinen una modificación del mismo.

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.

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*). El mismo se encuentra implantado de

forma homogénea en las principales operaciones del Grupo, para que los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realicen una oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos. Tras la actualización del marco COSO ERM en 2017, "Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance", Telefónica ha venido trabajando en el alineamiento de su modelo de gestión de riesgos a los requerimientos de dicho marco, principalmente en reforzar el vínculo entre los riesgos y la estrategia de la Compañía.

El proceso de control y gestión de riesgos toma como referencia de partida la estrategia y los objetivos de la Compañía, que sirven de 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 la situación de la competencia, la innovación, el marco regulatorio, así como de eventos que afecten a la sostenibilidad y reputación de la compañía.
- 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, los recursos humanos, así como la gestión operativa.
- Financieros: posibles pérdidas de valor o resultados derivados de movimientos adversos del entorno económico o 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.
- Legales y de cumplimiento normativo: posibles pérdidas de valor o resultados derivados de los litigios y el cumplimiento de la legislación contra la corrupción.

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.

4.8.3. Actividades de Control

Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera

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 y 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 del Grupo Telefónica, en línea con lo indicado anteriormente. Esto es, los planes de auditoría interna incluyen la revisión del diseño y operatividad de los controles sobre el desglose y reporte de la información financiera, así como la evaluación del sistema de control interno de dicho proceso de elaboración de la información financiera, y la revisión de cualquier modificación, durante el periodo de evaluación anual, del sistema de control interno del Grupo sobre el proceso de elaboración de las cuentas anuales consolidadas.

Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información

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 Digital es la responsable de definir y promover la implantación de las Políticas y Normativas de Seguridad aplicables en el Grupo Telefónica, entendiendo la Seguridad como un concepto integral. Estas Políticas y Normativas 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 tecnológicas: (1) infraestructura y activos de Red, (2) infraestructuras y activos de los Sistemas de Información, (3) Productos y Servicios, y (4) Big Data y 4ª Plataforma para datos). Con ellos, por una parte, 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, alterar su contenido, mermar su eficacia o afectar a su operatividad. La Dirección Global de Seguridad Digital también está encargada de medir el nivel de implantación del Marco Normativo de Seguridad sobre los activos y procesos de las cuatro plataformas tecnológicas mencionadas anteriormente 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 las infraestructuras y activos tanto de la Red como de los Sistemas de Información para todos los negocios del Grupo, definiendo la estrategia y planificación tecnológica, así como su evolución 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 y Redes que mejoren la eficiencia, eficacia y rentabilidad de los procesos del Grupo, así como la implementación de las Políticas y Normativas de Seguridad definidas por la Dirección Global de Seguridad en las infraestructuras y activos que están bajo su responsabilidad, entre los que se incluye el Modelo de Control Interno de la Seguridad en el ámbito de los Sistemas de Tecnología de la Información.

Las actividades de seguridad desarrolladas por estructuras organizativas, responsables de activos y empleados para las cuatro plataformas tecnológicas mencionadas anteriormente 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.

Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes.

En el caso de que un proceso o parte de este 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 SSAE18 en sus diferentes tipologías.

- **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.

4.8.4. Información y Comunicación

Función encargada de las políticas contables

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 febrero de 2019. 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 para todas las empresas pertenecientes al Grupo Telefónica, en su reporte 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.

Mecanismos de captura y preparación de la información financiera

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 reporte, 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.

4.8.5. Supervisión del funcionamiento del Sistema

Actividades de supervisión y resultados del SCIIF en 2019

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 deficiencias significativas o debilidades materiales del sistema de control interno sobre el proceso de reporte financiero 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 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, 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 a este respecto, dispone del Certificado de Calidad otorgado por el Instituto Internacional de Auditores Internos.

En relación con la supervisión del control interno sobre la información financiera (SCIIF), Telefónica, S.A. como sociedad cotizada en la Bolsa de Nueva York, está sujeta asimismo 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, de 2002, 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 la información financiera (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 el área de Auditoría Interna la encargada de realizar, con carácter anual, la evaluación de su efectividad.

Adicionalmente, y de acuerdo con lo establecido en dicha ley, el Auditor Externo emite su opinión independiente sobre la efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) 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".

Revisión de procesos y controles específicos

Sin perjuicio de que, en determinadas sociedades, se cumplimente el cuestionario de autoevaluación 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 sistema de 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 operatividad de las actividades de control clave.

Revisión de los controles generales de tecnologías de la información

Los controles generales de tecnologías de la información ("ITGC") que soportan los procesos de negocio en el alcance de la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) son evaluados al menos anualmente, considerando aspectos relativos fundamentalmente a normativas y directrices que se aplican a nivel global en el Grupo.

La revisión de los controles generales de TI sobre los sistemas de información tiene como objetivo evaluar la efectividad del diseño y la operatividad de los controles clave relativos a (i) la gestión de cambios a programas, que incluye la autorización de los cambios implementados en producción y soportados por sus correspondientes pruebas de usuario (UAT por sus siglas en inglés), asegurando una adecuada segregación de funciones y de entornos, como (i) el acceso lógico, que comprende el control de credenciales y perfiles, así como la segregación de funciones y la monitorización de actividades críticas en los sistemas de información y en la infraestructura tecnológica que los soporta (bases de datos y sistemas operativos), y (ii) otros controles generales de TI que soportan la correcta operación de los sistemas de información (gestión de los cambios a infraestructuras, copias de respaldo, gestión de tareas programadas y su monitorización y gestión de 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 la información financiera (SCIIF) en cada sociedad (Presidentes Ejecutivos o /y Directores de Finanzas). En estos cuestionarios se abordan aspectos de control interno sobre la información financiera (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.

Evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF)

Auditoría Interna ha llevado a cabo la evaluación del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019 del Grupo Telefónica, concluyendo que el Grupo Telefónica, mantenía al 31 de diciembre de 2019, en todos los aspectos significativos, un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera efectivo, 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".

Otros resultados de la evaluación del SCIIF

En caso de identificarse deficiencias de control y/u oportunidades de mejora durante los procedimientos de evaluación del SCIIF, éstas se comunican a la Dirección mediante las conclusiones emitidas por Auditoría Interna, analizando su impacto, tanto individual como agregado, en la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) del Grupo Telefónica, en su caso. Adicionalmente, a los efectos de dicha evaluación, se tienen en consideración los controles compensatorios existentes, que mitigan los riesgos de las deficiencias identificadas en caso de que los controles originales no puedan subsanarse. Además, se comunican a la Comisión de Auditoría y Control aquellas deficiencias significativas y materiales.

Planes de acción

Los gestores responsables de los controles comunican los planes de acción comprometidos 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:

- Remediar las deficiencias del control identificadas en la evaluación anual del SCIIF, de forma que las actividades de control operen de forma efectiva.
- Priorizar la implantación de oportunidades de mejora en la eficiencia de los procesos; las cuales, se definen como tal, ya que no constituyen deficiencias de control interno.

En el caso de que se hubieran identificado deficiencias significativas o debilidades materiales en el sistema de control interno sobre la información financiera, la implementación de sus correspondientes planes de acción sería seguida periódicamente por la Comisión de Auditoría y Control.

Procedimiento de detección y gestión de debilidades

Como ya se ha indicado anteriormente, el área de Auditoría Interna tiene encomendado, entre otras funciones, 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 diseñados y comprometidos para su mitigación y del grado de implantación de estos. Esto incluye la comunicación de deficiencias significativas y debilidades materiales de control interno que se hayan podido identificar en el proceso de evaluación del SCIIF, así como el seguimiento de la implementación 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 sus informes de auditoría y del resto de los trabajos por él realizados, entre los que se encuentran los realizados para auditar la efectividad del control interno sobre el reporte financiero. El Auditor Externo está obligado a comunicar las deficiencias significativas y debilidades materiales de control interno identificadas en el desarrollo de su auditoría del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF). Para ello tiene en todo momento acceso directo a la Alta Dirección y al Presidente de la Comisión de Auditoría y Control. Asimismo, reporta independientemente a dicha Comisión los resultados de la fase preliminar y final de su auditoría del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF).

4.8.6. Informe del Auditor Externo

Tal y como se indicó anteriormente, el Grupo ha sometido a revisión, por parte del Auditor Externo, tanto la efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) 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", como la descripción del informe sobre el SCIIF del Grupo Telefónica, incluyéndose su informe a continuación.

4.9. Información adicional de Gobierno Corporativo

4.9.1. Anexo Estadístico Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas (establecido por la Circular 2/2018, de 12 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifica la Circular 5/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas).

Salvo que se indique lo contrario, los datos son a 31 de diciembre de 2019.

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.	5,16	0,02	0,00	0,00	5,18
CaixaBank, S.A.	5,00	0,01	0,00	0,00	5,01
BlackRock, Inc.	0,00	5,03	0,00	0,18	5,21

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	0,02	0,00	0,02
CaixaBank, S.A.	VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,01	0,00	0,01
BlackRock, Inc.	Grupo BlackRock	5,03	0,18	5,21

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%	0,02%	0,00%	0,05%	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. José Javier Echenique Landiríbar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
D. Ángel Vilá Boix	0,01%	0,00%	0,01%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%
D. Peter Erskine	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Dª Carmen García de Andrés	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Dª 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%	0,12%	0,00%	0,00%	0,12%	0,00%	0,00%

% total de derechos de voto en poder del Consejo de Administración
0,21%

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 trasmitidos 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 Landiríbar	Otros accionistas de la sociedad	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
D. Francisco José Riberas Mera	Otros accionistas de la sociedad	0,12%	0,00%	0,12%	0,00%
Dª María Luisa García Blanco	Otros accionistas de la sociedad	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

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

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
77.562.635	-	1,49 %

(*) A través de:

--

A.11 Capital flotante estimado:

	%
Capital Flotante estimado	82,90

A.14 Indique si la sociedad ha emitido valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea

Sí

B. Junta General

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					
			% voto a distancia		
Fecha Junta General	% de presencia física	% en representación	Voto electrónico	Otros	Total
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%
07/06/2019	0,12%	53,62%	0,02%	0,89%	54,65%
De los que Capital Flotante:	0,07%	32,33%	0,02%	0,89%	33,31%

B. 5 Indique si en las juntas generales celebradas en el ejercicio ha habido algún punto del orden del día que 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

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

C.1.2 Complete el siguiente cuadro con los miembros del Consejo:

Nombre o denominación social del consejero	Repre-sentante	Categoría del consejero	Cargo en el Consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombra-miento	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. José Javier Echenique Landiríbar	—	Independiente	Vicepresidente	08/04/2016	12/05/2016	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. Peter Erskine	—	Otro Externo	Consejero	25/01/2006	12/05/2016	Acuerdo Junta General de Accionistas
Dª Sabina Fluxà Thienemann	—	Independiente	Consejero	08/04/2016	12/05/2016	Acuerdo Junta General de Accionistas
Dª Carmen García de Andrés	—	Independiente	Consejero	04/05/2017	09/06/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Dª 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
Dª Verónica Pascual Boé	—	Independiente	Consejero	18/12/2019	18/12/2019	Cooptación
D. Francisco Javier de Paz Mancho	—	Otro Externo	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
Dª Claudia Sender Ramírez	—	Independiente	Consejero	18/12/2019	18/12/2019	Cooptación

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. Luiz Fernando Furlán	Independiente	08/06/2018	18/12/2019	Vocal de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	Si
D. Wang Xiaochu	Dominical	12/05/2016	18/12/2019	—	Si

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. International Management Programme (IPM) 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 Económica. Profesor en la Universidad de Deusto.
D. Ignacio Moreno Martínez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales. Máster en Administración de Empresas (MBA) en INSEAD. Presidente de Metrovacesa, S.A., Consejero de Roadis Transportation Holding, S.L.U. y Consejero de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM). Senior Advisor de Apollo Investment Consulting Europe LTD para España.
D. Isidro Fainé Casas	CaixaBank, S.A.	Doctor en Ciencias Económicas. ISMP en Business Administration. 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. Consejero de "The Bank of East Asia", y de Suez. Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), del World Savings Bank Institute (WSBI) y Vicepresidente de European Savings Banks Group (ESBG). Presidente de la Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE). Presidente de Honor de Naturgy Energy Group, S.A.
D. Jordi Gual Solé	CaixaBank, S.A.	Doctor en Economía. Catedrático de Economía de IESE Business School. Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres. Presidente de CaixaBank, S.A. Miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank, Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de Fundación CEDE, del Real Instituto Elcano y de Barcelona Mobile World Capital.

Número total de consejeros dominicales	4
% sobre el total del consejo	23,53%

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

Nombre o denominación del consejero	Perfil
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Licenciado y Doctor en Física. Áreas de especialización en Óptica Cuántica, Computación Cuántica, Física Atómica. Co-Director del Centro de Ciencias y Tecnologías Cuánticas de Múnich. Director de la Escuela International Max-Planck de Ciencias y Tecnologías Cuánticas.
D. José Javier Echenique Landiríbar	Licenciado en Ciencias Económicas y Actuariales. Profesor de Técnicas Cuantitativas de Seguridad Social. Vicepresidente de Banco Sabadell, S.A., Consejero de ACS Actividades de Construcción y Servicios, S.A., Consejero de ACS Servicios, Comunicaciones y Energía, S.L., y Consejero del Grupo Empresarial ENCE, S.A. Patrono de la Fundación Novia Salcedo, Consejero de la Deusto Business School, miembro del Círculo de Empresarios Vascos, y del McKinsey Advisory Council.
Dª Sabina Fluxà Thienemann	Licenciada en Administración y Dirección de Empresas. MBA por ESADE. Programa de Alta Dirección de Empresas del IESE.Vicepresidenta y CEO del Grupo Iberostar. Miembro del Consejo Rector de APD Illes Baleares. Patrona de Fundación Iberostar.
Dª Carmen García de Andrés	Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales. Presidenta de Fundación Tomillo. Miembro del Patronato de Fundación Youth Business Spain. Vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española de Fundaciones (AEF), siendo actualmente su Tesorera. Miembro del Patronato de la Fundación Secretariado Gitano, de la Fundación Xavier de Salas, así como miembro del Consejo de la iniciativa colectiva Juntos por el Empleo de los más desfavorecidos. CoFundadora y Patrona de la Fundación Aprendiendo a Ser.
Dª 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 en Administración de Empresas. MBA en la Universidad de Economía de Viena. Programa de Administración Avanzada de la Escuela de Negocios de Harvard. Doctorado Honorario en Ingeniería de la Universidad Estatal de Michigan. Doctor Honoris Causa de la Universidad Eslovaca de Ingeniería de Bratislava. Presidente del Consejo de Administración de Sulzer AG, Consejero de Thyssen-Bornemisza Group AG, y miembro no-ejecutivo del Consejo de Administración de Doha Venture Capital LLC, Qatar.
Dª Verónica Pascual Boé	Licenciada en Ingeniería Aeronáutica. Máster en Administración de Empresas (MBA). Executive Master in Positive Leadership and Strategy (EXMPLS) en el IE Business School. Diversos estudios de postgrado en INSEAD, Standford, y Harvard Business School. CEO de ASTI Mobile Robotics Group. Consejera de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM).
D. Francisco José Riberas Mera	Licenciado en Derecho y en Ciencias Económicas y Empresariales.Presidente Ejecutivo de Gestamp Automoción, S.A. Miembro del Consejo de Administración de CIE Automative, S.A. y de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM). Presidente del Instituto de la Empresa Familiar, y participa en la Fundación Endeavor.
Dª Claudia Sender Ramírez	Licenciada en Ingeniería Química. Máster en Administración de Empresas (MBA) en Harvard Business School. Consejera de LafargeHolcim Ltd, Consejera de Gerdau, S.A., y Consejera de Yduqs. Consejera de la ONG Amigos do Bem.

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.

--

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 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital ("no podrán ser considerados en ningún caso como Consejeros Independientes quienes se encuentren en cualquiera de las siguientes situaciones: (...) Quienes 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. Doctor Honoris causa por University of Reading. Hasta diciembre de 2007 fue Director General de Telefónica Europa. Desde 2009 hasta diciembre de 2015 fue Presidente de Ladbrokes, Plc. Presidente de la Organización benéfica Brainstorm.
D. Francisco Javier de Paz Mancho	D. Francisco Javier de Paz Mancho fue designado Consejero de Telefónica, S.A. en el año 2007, por lo que, conforme a lo establecido en el artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital ("no podrán ser considerados en ningún caso como Consejeros Independientes quienes se encuentren en cualquiera de las siguientes situaciones: (...) Quienes 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.	Diplomado en Información y Publicidad. Estudios de Derecho. Programa de Alta Dirección de Empresas del IESE (Universidad de Navarra). Ha sido Presidente de la Empresa Nacional MERCASA. Desde 2014 hasta 2016 ha sido Presidente de Telefónica Gestión de Servicios Compartidos.

Número total de otros consejeros externos	2
% total del consejo	11,76%

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. Francisco Javier de Paz Mancho	18/12/2019	Independiente	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 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016
Ejecutivas	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Dominicales	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Independientes	5	3	2	1	55,56%	33,33%	22,22%	11,11%
Otras Externas	0	0	1	1	0,00%	0,00%	100,00%	33,33%
Total:	5	3	3	2	29,41%	17,65%	18,75%	11,11%

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 Landiríbar	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. Jordi Gual Solé	CaixaBank, S.A.	Presidente
	Erste Group Bank, AG	Consejero
D. Peter Löscher	Sulzer AG	Presidente
D. Ignacio Moreno Martínez	Metrovacesa, S.A.	Presidente
	General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM)	Consejero
Dª Verónica Pascual Boé	General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM)	Consejero
D. Francisco José Riberas Mera	Gestamp Automoción, S.A.	Presidente
	CIE Automotive, S.A.	Consejero
	General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM)	Consejero
Dª Claudia Sender Ramírez	LafargeHolcim Ltd.	Consejero
	Gerdau, S.A.	Consejero
	Yduqs	Consejero

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

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)	13.072
Importe de los derechos acumulados por los consejeros actuales en materia de pensiones (miles de euros)	17.133
Importe de los derechos acumulados por los consejeros antiguos en materia de pensiones (miles de euros)	1.637

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
Dª Laura Abasolo García de Baquedano	Directora General de Finanzas y Control
D. Guillermo Ansaldo Lutz	CEO de Telefónica Infra
D. Juan Francisco Gallego Arrechea	Director de Auditoría Interna Corporativa
D. Eduardo Navarro de Carvalho	Director de Comunicación, Asuntos Corporativos, Marca y Sostenibilidad

Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	11.843

C.1.15 Indique si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el reglamento del consejo:

Si

C.1.21 Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado presidente del consejo de administración.

Sí

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.1.25 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	16
Número de reuniones de la Comisión de Auditoría y Control	14
Número de reuniones de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	11
Número de reuniones de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad	5
Número de reuniones de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales	11
Número de reuniones de la Comisión de Estrategia e Innovación	9

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	12
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	90,20%
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

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.1.29 ¿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	—

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

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	3	3
Nº de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / Nº de ejercicios que la sociedad o su grupo han sido auditados (en %)	8,11	10,34

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.1.39 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.

Número de beneficiarios	27
Tipo de beneficiario	
Consejeros Ejecutivos, Altos Directivos y otros Empleados	

Descripción del Acuerdo: 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 preveía 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.

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.

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.

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.

	Consejo de Administración	Junta general
Órgano que autoriza las cláusulas	-	-

¿Se informa a la junta general sobre las cláusulas?	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 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. José Javier Echenique Landiríbar	Vicepresidente	Independiente
D. Ángel Vilá Boix	Vocal	Ejecutivo
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

% de consejeros ejecutivos	28,57%
% de consejeros dominicales	28,57%
% de consejeros independientes	14,29%
% de otros externos	28,57%

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Nombre	Cargo	Categoría
D. José Javier Echenique Landiríbar	Presidente	Independiente
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D. Peter Löscher	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%

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.

Nombres de los consejeros con experiencia
D. José Javier Echenique Landiríbar
D. Peter Löscher
Dª Carmen García de Andrés
D. Ignacio Moreno Martínez
Fecha de nombramiento del presidente en el cargo
08/04/2016

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS, RETRIBUCIONES Y BUEN GOBIERNO

Nombre	Cargo	Categoría
D. Jose Javier Echenique Landiríbar	Presidente	Independiente
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
Dª Sabina Fluxà Thienemann	Vocal	Independiente
Dª María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	0,00%
% de consejeros independientes	60,00%
% de otros externos	40,00%

COMISIÓN DE REGULACIÓN Y ASUNTOS INSTITUCIONALES

Nombre	Cargo	Categoría
D. Ignacio Moreno Martínez	Presidente	Dominical
Dª María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D. Jordi Gual Solé	Vocal	Dominical
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	50,00%
% de consejeros independientes	25,00%
% de otros externos	25,00%

COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD

Nombre	Cargo	Tipología
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Presidente	Otro Externo
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D. Ignacio Moreno Martínez	Vocal	Dominical
Dª Claudia Sender Ramírez	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	25,00%
% de consejeros independientes	50,00%
% de otros externos	25,00%

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 Sasturain	Vocal	Independiente
D. Jordi Gual Solé	Vocal	Dominical
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
Dª Verónica Pascual Boé	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	33,33%
% de consejeros independientes	50,00%
% de otros externos	16,67%

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 2019 Número %	Ejercicio 2018 Número %	Ejercicio 2017 Número %	Ejercicio 2016 Número %
Comisión Delegada	0	0	0	0
Comisión de Auditoría y Control	1 (25,00%)	1 (25,00%)	1 (25,00%)	0
Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	2 (40,00%)	1 (20,00%)	1 (20,00%)	1 (20,00%)
Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales	1 (25,00%)	1 (25,00%)	1 (33,33%)	1 (16,67%)
Comisión de Sostenibilidad y Calidad	2 (50,00%)	2 (50,00%)	2 (66,67%)	1 (20,00%)
Comisión de Estrategia e Innovación	1 (16,67%)	0	1 (20,00%)	1 (14,29%)

D. Operaciones vinculadas y Operaciones intragrupo

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	8.258
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Recepción de servicios	1.469
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Otras	11.481
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: préstamos	472.942
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Garantías y avales	339
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: otros	607.626
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Dividendos y otros beneficios distribuidos	121.445
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefonica, S.A.	Contractual	Intereses Cargados	639
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Intereses Abonados	23.523
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Recepción de servicios	6.768
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Intereses cargados	25.935
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Prestación de servicios	12.601
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Ventas de bienes terminados o no	8.895
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Otras	904.772
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Acuerdos de financiación: préstamos	95.156
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Garantías y avales	168.499
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Compromisos por opciones de compra	220
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Remuneraciones	3.780
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Intereses abonados	2.664
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Recepción de servicios	1.584
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: préstamos	18.580
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Garantías y avales	8.200
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: otros	674.523
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Dividendos y otros beneficios distribuidos	107.873
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Intereses cargados	51
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Intereses abonados	3.923
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Recepción de servicios	6.752
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Prestación de servicios	63.343
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Venta de bienes terminados o no	48.825
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Contratos de arrendamiento financiero	5.220
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Garantías y avales	82.372
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Compromisos por opciones de compra	88.508
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Otras	11
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Compras de bienes terminados o no	62.023
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefonica	Contractual	Acuerdos de financiación: préstamos	97.112
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Intereses cargados	2
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Compras de Inmovilizado Material	3.972

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 11 ("Partes Vinculadas") de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2019, en el año 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 inicial de Telefónica es era del 45% ostentada a través de Telefónica Digital España, S.L.; ostentando China Unicom Big Data Limited Corporation el 55% restante. Asimismo, en el año 2019 se llevó a cabo la entrada en la "joint venture" de un tercer accionista a través de una ampliación de capital suscrita íntegramente por Suqian Xindongteng Business Service Co., Ltd, empresa controlada por JD.com, (alcanzando una participación accionarial del 16,67% del capital social de la ya mencionada "joint venture") con la consiguiente dilución de los entonces accionistas, (pasando Telefónica a ostentar una participación del 37,5%).	0
Grupo Global Dominion Access	Conforme se recoge en la Nota 11 ("Partes Vinculadas") de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2019, determinadas sociedades del Grupo Telefónica, principalmente filiales de España, realizaron con el Grupo Global Dominion Access, en el ejercicio 2019, operaciones derivadas del tráfico o negocio ordinario del Grupo, por importe de 27 millones de euros.	27

D.7 ¿Cotiza más de una sociedad del Grupo en España?

No

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 o interés 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 un consenso suficiente entre 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 estatuarias 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.

Cumple

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 medioambiente.

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 4.1.1. de este Informe Anual de Gobierno Corporativo, a 31 de diciembre de 2019, 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 4 tienen la condición de dominicales, 9 de independientes y 2 de Otros Consejeros externos.

De los cuatro 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.; y otros dos representan a o han sido propuestos por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA), titular de un 5,18% de dicho capital.

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 32.331,4 millones de euros a 31 de diciembre de 2019, lo que supone un elevadísimo valor absoluto de las participaciones de CaixaBank y BBVA en Telefónica (la de CaixaBank ascendía aproximadamente a 1.619,8 millones de euros, y la de BBVA aproximadamente a 1.674,8 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.

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

Si bien la estructura de participación por categorías de Consejeros de la Comisión Delegada no es exactamente la misma que la del Consejo de Administración, la Compañía considera que cumple con el objetivo último de esta recomendación, asegurando que las funciones de la Comisión Delegada se ejercen con una perspectiva similar a la del Consejo de Administración. En este sentido, en la Comisión Delegada participan Consejeros de todas las categorías, si bien el porcentaje de Consejeros independientes es mayor en el Consejo de Administración. Ello se debe fundamentalmente a la recalificación en 2018 y en 2019 de dos de los miembros de la Comisión Delegada, D. Peter Erskine y D. Francisco Javier de

Paz Mancho, que pasaron de ser considerados Consejeros independientes a 'otros externos' al cumplir 12 años como Consejeros de la Sociedad. La Sociedad ha considerado que este cambio en la calificación de dos 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 los indicados cambios de calificación tengan en aquella mayor impacto proporcional que en éste. 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 preservan la eficiencia en el desempeño de las funciones ejecutivas de la Comisión Delegada, ejerciendo sus funciones con una perspectiva similar a la del Consejo. Por lo demás, el Secretario de la Comisión Delegada es el mismo que el del Consejo de Administración.

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 Sostenibilidad y Calidad, 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 en los reglamentos específicos de cada una de ellas. Asimismo, ambas comisiones 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 tres consejeros independientes y dos 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, Sostenibilidad y Calidad, 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 ellas, 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 medioambiente y las cuestiones sociales.

    c) Las prácticas concretas en cuestiones relacionadas con: accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medioambiente, 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 2019, el Presidente Ejecutivo de la Compañía, D. José María Álvarez-Pallete López, ostentaba una participación en Telefónica, S.A. que ascendía a 1.452.067 derechos de voto, los cuales, valorados a un precio de 7,1164 euros por acción (según su valor medio durante 2019), representaban un 537% 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 898.813 acciones.

Asimismo, el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, ostentaba una participación en Telefónica, S.A., que ascendía a 380.109 derechos de voto, los cuales, valorados al mismo precio por acción, representaban un 169% 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 preveía 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.

Indique si ha habido Consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

No

Manifiesto que los datos incluidos en este anexo estadístico coinciden y son consistentes con las descripciones y datos incluidos en el informe anual de gobierno corporativo publicado por la sociedad.

4.9.2. Anexo Estadístico Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas (establecido por la Circular 2/2018, de 12 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifica la Circular 4/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de remuneraciones de los Consejeros de sociedades anónimas cotizadas).

Salvo que se indique lo contrario, los datos son a 31 de diciembre de 2019.

B. Resumen Global de cómo se aplicó la Política de Retribuciones durante el ejercicio cerrado

B.4 Informe del resultado de la votación consultiva de la Junta General al Informe Anual sobre Remuneraciones del ejercicio anterior, indicando el número de votos negativos que en su caso se hayan emitido:

	Número	% sobre el total
Votos emitidos	2.760.986.798	53,18%

	Número	% sobre emitidos
Votos negativos	190.034.502	6,88%
Votos a favor	2.511.710.594	90,97%
Abstenciones	59.241.702	2,15%

C. Detalle de las retribuciones individuales correspondientes a cada uno de los Consejeros

Nombre	Tipología	Periodo de devengo ejercicio 2019
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	Consejero Ejecutivo	Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	Consejero Dominical	Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	Consejero Dominical	Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	Consejero Independiente	Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	Consejero Ejecutivo	Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	Consejero Independiente	Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019
D. PETER ERSKINE	Consejero Otro Externo	Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019
Dª SABINA FLUXÀ THIENEMANN	Consejero Independiente	Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019
Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	Consejero Independiente	Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019
Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	Consejero Independiente	Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019
D. JORDI GUAL SOLÉ	Consejero Dominical	Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019
D. PETER LÖSCHER	Consejero Independiente	Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019
D. IGNACIO MORENO MARTÍNEZ	Consejero Dominical	Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019
Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ	Consejero Independiente	Desde 18/12/2019 hasta 31/12/2019
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	Consejero Otro Externo	Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	Consejero Independiente	Desde 01/01/2019 hasta 31/12/2019
Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	Consejero Independiente	Desde 18/12/2019 hasta 31/12/2019
D. LUIZ FERNANDO FURLÁN	Consejero Independiente	Desde 01/01/2019 hasta 18/12/2019
D. WANG XIAOCHU	Consejero Dominical	Desde 01/01/2019 hasta 18/12/2019

C.1 Complete los siguientes cuadros respecto a la remuneración individualizada de cada uno de los consejeros (incluyendo la retribución por el ejercicio de funciones ejecutivas) devengada durante el ejercicio.

a) Retribuciones de la sociedad objeto del presente informe:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a Comisiones del Consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2019	Total ejercicio 2018
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	0	0	0	1.923	3.448	0	0	0	5.371	5.402
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	200	0	80	0	0	0	0	0	280	280
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	200	9	91	0	0	0	0	0	300	300
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	120	25	114	0	0	0	0	0	259	257
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	0	0	0	1.600	2.390	0	0	0	3.990	4.012
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	120	9	11	0	0	0	0	0	140	141
D. PETER ERSKINE	120	17	114	0	0	0	0	0	251	246
Dª SABINA FLUXÀ THIENEMANN	120	8	11	0	0	0	0	0	139	140
Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	120	19	22	0	0	0	0	0	161	158
Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	120	16	22	0	0	0	0	0	158	102
D. JORDI GUAL SOLÉ	120	19	22	0	0	0	0	0	161	147
D. PETER LÖSCHER	120	14	34	0	0	0	0	0	168	157
D. IGNACIO MORENO MARTÍNEZ	120	30	45	0	0	0	0	0	195	190
Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	120	35	125	0	0	0	0	0	280	280
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	120	0	0	0	0	0	0	0	120	120
Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. LUIZ FERNANDO FURLÁN	120	11	11	0	0	0	0	0	142	142
D. WANG XIAOCHU	120	0	0	0	0	0	0	0	120	120

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

		Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2019		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2019		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2019	
Nombre	Denominación del Plan	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio Bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumento	Nº Acciones equivalentes
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	Performance Share Plan ("PSP") 2018-2021 (Primer Ciclo)	421.000	421.000	0	0	0	0	0	0	0	421.000	421.000
	Performance Share Plan ("PSP") 2019-2022 (Segundo Ciclo)	0	0	468.000	468.000	0	0	0	0	0	468.000	468.000
	Plan Global de Compra Incentivada de Acciones para Empleados ("GESP") 2019-2021	0	0	56	56	0	0	0	0	0	56	56
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	Performance Share Plan ("PSP") 2018-2021 (Primer Ciclo)	312.000	312.000	0	0	0	0	0	0	0	312.000	312.000
	Performance Share Plan ("PSP") 2019-2022 (Segundo Ciclo)	0	0	347.000	347.000	0	0	0	0	0	347.000	347.000
	Plan Global de Compra Incentivada de Acciones para Empleados ("GESP") 2019-2021	0	0	56	56	0	0	0	0	0	56	56

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro (miles €)
D. José María Álvarez-Pallete López	132
D. Ángel Vilá Boix	72

	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
Nombre	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
D. José María Álvarez-Pallete López	132	132	541	541	796	618	8.860	7.796
D. Ángel Vilá Boix	72	72	488	488	602	488	6.688	5.809

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
D. José María Álvarez-Pallete López	Prima Seguro Médico	6
D. José María Álvarez-Pallete López	Prima Seguro de Vida	28
D. Ángel Vilá Boix	Prima Seguro Médico	5
D. Ángel Vilá Boix	Prima Seguro de Vida	14
D. Ángel Vilá Boix	Vehículo	13

b) Retribuciones a los consejeros de la sociedad por su pertenencia a consejos de otras sociedades del grupo:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2019	Total ejercicio 2018
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	156	0	0	0	0	0	0	0	156	105
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. PETER ERSKINE	20	0	0	0	0	0	0	0	20	20
Dª SABINA FLUXÀ THIENEMANN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JORDI GUAL SOLÉ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. PETER LÖSCHER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. IGNACIO MORENO MARTÍNEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	305	0	0	0	0	0	0	0	305	260
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. LUIZ FERNANDO FURLÁN	86	0	0	0	0	0	0	0	86	85
D. WANG XIAOCHU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

		Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2019		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2019		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2019	
Nombre	Denominación del Plan	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio Bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumento	Nº Acciones equivalentes
Sin datos												

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Sin datos	

	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
Nombre	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
D. José María Álvarez-Pallete López	0	0	0	0	165	152	0	0
D. Ángel Vilá Boix	0	0	0	0	22	21	0	0

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Sin datos		

c) Resumen de las retribuciones (en miles de €):

Se deberán incluir en el resumen los importes correspondientes a todos los conceptos retributivos incluidos en el presente informe que hayan sido devengados por el consejero, en miles de euros.

	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en sociedades del grupo				
Nombre	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2019 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2019 grupo
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	5.371	0	132	34	5.537	0	0	0	0	0
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	280	0	0	0	280	0	0	0	0	0
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	300	0	0	0	300	0	0	0	0	0
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	259	0	0	0	259	156	0	0	0	156
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	3.990	0	72	32	4.094	0	0	0	0	0
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	140	0	0	0	140	0	0	0	0	0
D. PETER ERSKINE	251	0	0	0	251	20	0	0	0	20
Dª SABINA FLUXÀ THIENEMANN	139	0	0	0	139	0	0	0	0	0
Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	161	0	0	0	161	0	0	0	0	0
Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	158	0	0	0	158	0	0	0	0	0
D. JORDI GUAL SOLÉ	161	0	0	0	161	0	0	0	0	0
D. PETER LÖSCHER	168	0	0	0	168	0	0	0	0	0
D. IGNACIO MORENO MARTÍNEZ	195	0	0	0	195	0	0	0	0	0
Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	280	0	0	0	280	305	0	0	0	305
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	120	0	0	0	120	0	0	0	0	0
Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. LUIZ FERNANDO FURLÁN	142	0	0	0	142	86	0	0	0	86
D. WANG XIAOCHU	120	0	0	0	120	0	0	0	0	0
TOTAL	**12.235**	**0**	**204**	**66**	**12.505**	**567**	**0**	**0**	**0**	**567**

D. Otras Informaciones de Interés

Este informe anual de remuneraciones ha sido aprobado por el consejo de administración de la sociedad, en su sesión de fecha 19 de febrero de 2020.

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

No

4.9.3. 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 4.2.2 del Informe Anual de Gobierno Corporativo y al Apartado A.2. del anexo estadístico correspondiente

Con fecha 6 de febrero de 2020, BlackRock, Inc., comunicó a la Securities Exchange Commission que su participación en el capital social de Telefónica, S.A. era del 5,7%.

De conformidad con las comunicaciones remitidas por Blackrock, Inc. a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) con fecha 23 de enero de 2019, 1 de febrero de 2019, 5 de marzo de 2019, 17,18 y 19 de junio de 2019, 24 de julio de 2019 y 27 de diciembre 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 C.1.11 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

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.

Aún cuando a 31 de diciembre de 2019 ya no ostentaban estos cargos, durante parte del ejercicio 2019: (i) D. Peter Löscher fue Presidente del Supervisory Board de OMV Aktiengesellschaft ; y (ii) D. Francisco José Riberas Mera fue Consejero de Global Dominion Access, S.A.

- Nota 3 al Apartado C.1.14 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

D. Guillermo Ansaldo Lutz desempeñó el cargo de Director General de Recursos Globales - *Chief Global Resources Officer* de Telefónica,S.A. hasta el día 27 de noviembre de 2019, siendo nombrado en esa fecha CEO de Telefónica Infra.

D. Mariano de Beer desempeñó el cargo de Director General Comercial Digital - *Chief Commercial Digital Office*r (CCDO) de Telefónica, S.A. hasta el día 27 de noviembre de 2019, incluyéndose en los importes consignados en este apartado la retribución por él percibida hasta dicha fecha.

- Nota 4 al Apartado D.2. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

Las operaciones incluidas en este apartado bajo la expresión de 'Otras', por importe de 11.481 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 904.772 con el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. corresponden a Otros Ingresos (501), a Otros Gastos (255), a Beneficios por baja o enajenación de activos (8), y a Operaciones de Factoring Vigentes (904.008).

Las operaciones incluidas en este apartado bajo la expresión de 'Otras', por importe de 11 con CaixaBank, S.A. corresponden a Otros Gastos.

Ver información complementaria en la Nota 11 ("Partes Vinculadas") a los Estados Financieros Consolidados 2019 de Telefónica, S.A.

- Nota 5, Detalle de los acuerdos significativos que haya celebrado la sociedad y que entran 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 14 de mayo de 2019, Telefónica, S.A., como prestataria, y Bank of China, como prestamista, suscribieron un contrato de financiación por importe de hasta 300 millones de euros.

Asimismo, 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.

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 19 de febrero de 2020.

Capítulo 5

Otra información



5.1. Liquidez y recursos de capital
5.2. Acciones propias
5.3. Acontecimientos posteriores
5.4. Información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas
5.5. Glosario

5.1. Liquidez y recursos de capital

Financiación

Durante el ejercicio 2019, la actividad de financiación de Telefónica ha ascendido a aproximadamente 8.299 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 2019 en el mercado de bonos han sido las siguientes:

			Nominal (millones)			
Concepto	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Divisa	Euros	Moneda de emisión	Cupón
Telefónica Emisiones, S.A.U.						
Bono EMTN	05/02/2019	05/02/2024	1.000	1.000	EUR	1,069%
Bono SHELF	01/03/2019	01/03/2049	1.250	1.113	USD	5,520%
Bono EMTN	12/03/2019	12/03/2029	1.000	1.000	EUR	1,788%
Bono EMTN	01/07/2019	01/07/2039	500	500	EUR	1,957%
Telefónica del Perú, S.A.A.						
Bono	10/04/2019	10/04/2027	1.700	457	PEN	7,375%
Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P.						
Bono	29/05/2019	29/05/2024	347.590	94	COP	6,650%
Bono	29/05/2019	29/05/2029	152.410	41	COP	IPC + 3,390%

Las principales operaciones en el mercado bancario en 2019 han sido las siguientes:

- El 14 de agosto de 2019, Telefónica, S.A. dispuso 200 millones de euros del préstamo bilateral firmado el 11 de julio de 2019 y vencimiento en 2026.

- El 29 de noviembre de 2019, Telxius Telecom S.A.U. firmó y dispuso 150 millones de euros del préstamo bilateral con vencimiento en 2021.

Recursos disponibles

Al 31 de diciembre de 2019, la liquidez de Telefónica asciende a 22.838 millones de euros, que incluye: las líneas de crédito disponibles y comprometidas con diferentes entidades de crédito por 13.679 millones de euros (de los cuales 12.789 millones de euros tienen un vencimiento superior a doce meses); efectivo y equivalentes de efectivo y ciertas partidas de activos financieros a corto plazo.

En las Notas 17, 18 y 19 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, la 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 crédito.

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 2019, 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 de largo plazo 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.

En 2019, entre las actuaciones realizadas por Telefónica para proteger la calificación crediticia 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 los acuerdos alcanzados para la venta de activos en Centroamérica (Telefónica Móviles Guatemala, Telefónica Móviles El Salvador, Telefónica de Costa Rica, Telefónica Móviles Panamá y TelefónicaCelular de Nicaragua), el acuerdo alcanzado para la venta de una cartera de 11 Data Centers y los acuerdos para la venta de torres de telecomunicaciones móviles de Telefónica Brasil, Telefónica Ecuador y Telefónica Colombia. Por último, la Compañía aprobó en noviembre de 2019 un plan de acción que espera servir de catalizador para su transformación. Este plan se concreta en la adopción de cinco decisiones estratégicas: foco en España, Brasil, Reino Unido y Alemania como mercados clave; creación de Telefónica Tech; creación de Telefónica Infra; *spin-off* operativo de Hispanoamérica, y redefinición del centro corporativo.

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 y la flexibilidad para acometer inversiones estratégicas.

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 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). De acuerdo con esto, 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.

En febrero de 2019, Telefónica anunció la política de remuneración para 2019: 0,40 euros por acción en efectivo, pagadero en diciembre de 2019, (0,20 euros por acción), y en junio de 2020 (0,20 euros por acción). De acuerdo con esto, la Junta General de Accionistas celebrada en 2019 aprobó un reparto de dividendo en efectivo con cargo a reservas de libre disposición, mediante el pago durante 2019 de la cantidad fija de 0,40 euros brutos, pagadera en dos tramos, 0,20 euros brutos por acción el día 20 de junio de 2019 y 0,20 euros brutos por acción el día 19 de diciembre de 2019.

5.2. 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.

Para más información véase la Nota 17.h) 'Instrumentos de patrimonio propios' de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2019.

5.3. Acontecimientos posteriores

Los acontecimientos posteriores al cierre del ejercicio se describen en la Nota 31 de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2019.

5.4. Información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas

La información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas se describen en la Nota 22, '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 las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2019.

5.5. 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 accesos de la red telefónica pública conmutada, o PSTN, líneas telefónicas de uso público, líneas y circuitos RDSI (servicios integrados de red digital),*fixed wireless* y de voz sobre IP.

"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 otras compañías, que luego ellos les venden a sus clientes residenciales o de empresas.

"Actividad comercial" incluye las altas de accesos, la sustitución o canje de equipos celulares, migraciones y bajas de accesos.

"Altas" corresponden al número de accesos nuevos en la Compañía en un periodo.

"ARPU" son los ingresos del servicio dividido entre los accesos medios ponderado entre el número de meses.

"ARPU de Datos" son los ingresos de datos dividido entre los accesos medios ponderado por el número de meses.

"Amazon Web Services (AWS)" es una plataforma de servicios de nube que te ofrece potencia de cómputo, almacenamiento de bases de datos, entrega de contenido y otra funcionalidad para ayudar a tu negocio a escalar y crecer; además de ser mucho más segura que un servidor físico.

"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).

"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.

"B2B" se refiere al segmento empresas.

"B2C" se refiere a clientes del segmento minorista.

"Churn" indica el porcentaje de desconexiones sobre los accesos medios ponderando entre el número de meses.

"Cloud computing" es un servicio o informática en la nube, el cual permite ofrecer servicios informáticos en Internet. Es un 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).

"Convergente" son productos combinados que ofrecen más de un servicio por el mismo precio.

"Cuota Mercado" se refiere al porcentaje que representa el número de accesos finales del operador con respecto al mercado total existente en su área de concesión.

"FTRs" o *Fixed Termination Rates* son tarifas establecidas de la red fija que se cobran a la hora de realizar una llamada de un cliente a otro de otro operador.

"FTTH" (Fibra Óptica Al Hogar o según sus siglas en inglés (*Fiber To The Home*), es una tecnología de telecomunicaciones que consiste en la utilización de cableado de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos para la provisión de servicios de Internet, Telefonía IP y Televisión (IPTV) a hogares, negocios y empresas.

"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.

"FWA" es un servicio de banda ancha fija soportado sobre tecnología Fixed Wireless (servicio de telefonía fija con tecnología móvil).

"5G", una tecnología aún en desarrollo, que es la sucesora de la red de telefonía móvil 4G, cuya misión es agilizar la experiencia de navegación y descarga en Internet.

"Ganancia Neta/Pérdida 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 netas y a los ingresos provenientes de la prestación de los servicios.

"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 servicios de datos móviles como la conectividad móvil e internet móvil, mensajes premium, descarga de tonos y logos, correo móvil y SMS/MMS.

"Ingresos del servicio" se refiere a los ingresos menos los ingresos por venta de terminales móviles. Los ingresos del servicio 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.

"IPTV" (Internet Protocol Television o televisión con protocolo de internet) son sistemas de distribución por subscripción de señales de televisión o vídeo usando conexiones de banda ancha sobre el protocolo IP.

"ISDN" son las siglas en inglés de Integrated Services Digital Network. **ISDN** es un formato común para transmitir información por vía de una conexión digital de alta velocidad.

"ISP" significa proveedor de servicios de internet.

"LTE" significa Long Term Evolution o tecnología de acceso móvil 4G.

"MVNO", u operador móvil virtual, es un operador de telefonía móvil que presta servicios móviles a través de otro operador de red móvil. 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 **"servicio de televisión over the top"** 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.

"PSTN" significa red telefónica pública conmutada.

"SIM" significa módulo de identidad de abonado, una tarjeta inteligente extraíble utilizado en teléfonos móviles, módems USB, etcétera para identificar al usuario en la red.

"Tarifa de terminación Fija" es una tarifa establecida para le 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.

"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).

"UBB" o "Ultra Broad Band" es una conexión de fibra con un minimo de velocidad descarga de 100 mbps y un minimo de velocidad de subida de 50 bps.

"p.p." se refiere a puntos porcentuales

"VoIP" significa voz sobre IP (protocolo de internet).

Telefónica, S.A.
y sociedades dependientes

Informe de Verificación Independiente
31 de diciembre de 2019

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 "Capítulo 2. Eficiencia y Confianza – Estado de Información No Financiera" adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, de Telefónica, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, "Telefónica" o "el Grupo") que forma parte del Informe de Gestión Consolidado 2019 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 "2.12.11 Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI" 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 "1.3.1. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés" del Informe de Gestión, preparada de acuerdo con lo establecido en la Norma AA1000 *AccountAbility Principles* 2018 (AA1000AP) 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 "2.12.11 Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI" 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 AA1000AP (2018).

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.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 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.

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. 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* (AA1000AS, 2008) *with 2018 Addendum* 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 2019 en función del análisis de materialidad realizado por Telefónica y descrito en el apartado "1.3.2 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 2019.

- 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 2019.

- 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 AA1000AP (2018).

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 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 de la Sociedad dominante.

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 2019 de Telefónica correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 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 "2.12.11 Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI" del citado Estado.

- La información incluida en el apartado "1.3.1. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés" del Informe de Gestión de Telefónica, relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, no haya sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el contenido previsto en la Norma AA1000AP (2018).

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, capacidad de respuesta e impacto de la Norma AA1000AP (2018), las cuales no modifican nuestra conclusión de aseguramiento limitado o moderado expresadas en el presente informe.

Inclusividad

Telefónica recoge en el apartado "1.3.1. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés" de su Informe de Gestión, la manera en la que se relaciona y gestiona 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. En 2019 se ha multiplicado por cinco la participación del Panel respecto al ejercicio anterior, logrando así la participación más alta desde la creación del Panel.

En este sentido, se recomienda continuar reforzando las actividades llevadas a cabo por el Grupo para favorecer la participación de sus principales grupos de interés en línea con el trabajo realizado en el ejercicio 2019.

Relevancia

Telefónica ha continuado realizando en 2019 el proceso de transformación y simplificación del Grupo, para lo cual ha sido imprescindible establecer una adecuada conexión y la colaboración con sus principales grupos de interés. Telefónica ha actualizado el ejercicio de materialidad que realizó hace cuatro años apoyándose en el Panel de Negocio Responsable. Este proceso le ha permitido identificar los aspectos que reflejan el impacto de Telefónica en aspectos económicos, medioambientales y sociales, y su influencia en la toma de decisiones con respecto al Grupo.

Asimismo, este proceso le ha permitido tener una perspectiva global, pero también a nivel local y por grupo de interés, identificando la brecha existente entre la valoración de los grupos de interés y la estrategia de Telefónica.

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 la brecha identificada entre la estrategia del Grupo y la valoración de sus principales grupos de interés para incorporarlos en el proceso de reflexión de su Plan de Negocio Responsable.

Capacidad de respuesta

La actual estrategia de relación con los grupos de interés de Telefónica le permite priorizar las acciones para responder de forma sistemática a las expectativas de sus grupos de interés.

En este sentido, se recomienda realizar el seguimiento de las respuestas a las expectativas de los grupos de interés para garantizar que cuenta con los indicadores suficientes que le permitan la adecuación de las respuestas en relación a las necesidades de los mismos e integrar cada vez más a éstos en la definición de estas respuestas.

Impacto

La actualización del proceso para establecer la materialidad realizado en 2019 ha permitido a Telefónica incorporar el principio de impacto a la gestión y relación continua con sus grupos de interés. En este primer año se ha puesto foco en la monitorización continua de los principales canales de diálogo con los grupos de interés más relevantes para poder medir el impacto de su relación, así como su compromiso con los mismos.

En este sentido, se recomienda realizar un seguimiento pormenorizado de los principales indicadores clave de desempeño en materia de impacto de cara a poder establecer distintos planes de acción que le permitan dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés más relevantes, fortaleciendo aquellas acciones que le permiten generar impactos positivos e integrar los impactos más relevantes en los procesos clave de gestión. Asimismo, debe continuar trabajando en el desarrollo de los medios que le permitan capturar y medir los impactos reales y potenciales, así como los impactos directos e indirectos, tanto positivos, como negativos.

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

20 de febrero de 2020

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-42

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2020 Núm. 01/20/01421
30,00 EUR
SELLO CORPORATIVO:
Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas

AENOR

Declaración de Verificación de AENOR para Telefónica del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes al periodo 2019

EXPEDIENTE: 2009/1123/GEN/01

Introducción

Telefónica (en adelante la organización) ha encargado a AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. (AENOR) llevar a cabo una revisión limitada del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de sus actividades del periodo 2019.

AENOR se encuentra acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación, con número OVVGEI 004/14 (vigente a partir del 31/10/2014, fecha de actualización 27/11/2018), conforme a la norma ISO 14065:2013, para la realización de verificación de emisiones de gases de efecto invernadero conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 14064-3:2006 para el sector de la energía y desechos.

Inventario de emisiones de GEI emitido por la Organización: Telefónica, C/ Ronda de la Comunicación, Distrito Telefónica, Madrid

Representantes de la Organización: Maya Ormazábal Herrero/Camilo Andrés Guarín García, Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética de Telefónica.

Telefónica tuvo la responsabilidad de reportar sus emisiones de GEI de acuerdo a la norma de referencia ISO 14064-1:2006.

Objetivo

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el Inventario GEI de Telefónica.

Alcance de la Verificación

Se describen a continuación los gases de efecto invernadero y las fuentes de emisión consideradas así como el alcance geográfico de las actividades incluidas en el inventario de gases de efecto invernadero de la organización.

El inventario de emisiones de GEI de la organización incluye los gases CO_2, CH_4, N_2O, HFCs y HCFCs.

Las actividades directas, indirectas y exclusiones de la verificación

- Alcance 1. Emisiones directas de GEI.
- Alcance 2. Emisiones indirectas de GEI por energía.
- Alcance 3. Otras emisiones indirectas de GEI. Se incluye:

    - Compra de bienes y servicios

- Bienes capitales
- Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)
- Viajes de trabajo
- Uso de productos vendidos

Exclusiones Generales

Se han excluido las siguientes emisiones:

- Emisiones de CH_4 y N_2O en combustión móvil.

La exclusión se ha realizado atendiendo al criterio de baja significancia (<5%).

Para el proceso de la verificación se considera un enfoque de control, bajo el cual Telefónica contabiliza las emisiones atribuibles a las operaciones sobre las cuales ejerce el control operacional. Bajo este enfoque, se establece el alcance de la verificación geográfico para los siguientes países donde opera el Grupo Telefónica:

Límites organizacionales y geográficos		
Europa	**Latino América**	**Telxius Cable**
España	Argentina (red fija y móvil)	
Red fija y móvil	Brasil (red fija y móvil)	
Distrito Telefónica	Chile (red fija y móvil)	
Edificio Diagonal	Colombia (red fija y móvil)	
Edificio Gran Vía	Ecuador (red móvil)	
Edificio Boecillo	México (red móvil)	
Televisión Digital, S.A.U. (DTS)	Perú (red fija y móvil)	
Telxius Torres España	Uruguay (red móvil)	
Alemania (red fija y móvil)	Venezuela (red móvil)	
Reino Unido (red fija y móvil)		

Año base

Telefónica ha seleccionado el año 2015 como año base para el Alcance 1 y 2 y el año 2016 para el Alcance 3.

Importancia relativa

Para la verificación se acordó que se considerarán discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado de emisiones.

Criterios

De forma general, la verificación del Informe de inventario de gases de efecto invernadero se ha realizado teniendo en cuenta los requisitos establecidos en:

a) La norma ISO 14064-1:2006: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.

b) La norma ISO 14064-3:2006: Especificación con orientación para la validación y verificación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero

c) GHG Protocol, Estándar corporativo de contabilidad y reporte. Rev 01.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente declaración.

Conclusión

Como conclusión de la verificación y dado el alcance limitado acordado de la misma, AENOR declara que:

No hay evidencia, que haga suponer que la información sobre emisiones reportadas de gases de efecto invernadero de Telefónica del periodo 2019, no sea una representación fiel de las emisiones de sus actividades.

De forma consecuente con esta Declaración a continuación se relacionan los datos de emisiones y consumos finalmente verificados:

Datos de emisión:

Año: 2019	t CO_2e
Alcance 1: Emisiones directas de GEI	**237.620**
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en la localización)	**1.650.417**
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en el mercado)	**725.326**
Alcance 3: Otras emisiones indirectas de GEI (total)	**2.124.279**
○ Compra de bienes y servicios	1.122.268
○ Bienes capitales	134.815
○ Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)	164.563
○ Viajes de trabajo	65.538
○ Uso de productos vendidos	637.096

Datos consumos energéticos:

Año: 2019	
Consumo total de energía (MWh)	6.958.516
Consumo total de electricidad (MWh) + Autogeneración de energía renovable	6.574.002
Combustible y calefacción urbana (MWh)	384.514
Consumo de electricidad de origen renovable incluyendo autogeneración (MWh)	4.636.654
% consumo de energía renovable sobre el consumo eléctrico de Telefónica en instalaciones propias	81,57%

Recalculo de emisiones y consumos de energéticos de periodos anteriores:

En el año 2019, se ha procedido al recálculo de los Alcances 1 y 2 para los años 2015, 2016, 2017 y 2018, ya que se ha excluido del perímetro de reporte las operaciones de Centroamérica (Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Panamá). La razón de la exclusión de estas sociedades se debe a la venta de las operaciones durante 2019 (T. Panamá, T. Nicaragua; T. Guatemala), así como la venta pendiente de aprobación (T. El Salvador y T. Costa Rica, que representan menos del 0,8% del total de emisiones).

	2015 t CO_2e	2016 t CO_2e	2017 t CO_2e	2018 t CO2e
Alcance 1: Emisiones directas de GEI	297.042	291.787	295.622	252.937
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en la localización)	2.066.340	1.907.661	1.759.281	1.836.464
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en el mercado)	1.615.146	1.153.046	1.059.796	923.719

	2015	2016	2017	2018
Consumo total de energía (MWh)	7.031.436	6.865.919	6.901.261	6.991.253
Consumo total de electricidad (MWh) + Autogeneración de energía renovable	6.612.778	6.391.248	6.461.695	6.543.895
Combustible y calefacción urbana (MWh)	418.658	474.670	439.521	447.358
Consumo de electricidad de origen renovable incluyendo autogeneración (MWh)	1.244.334	2.611.853	2.698.041	3.381.768
% consumo de energía renovable sobre el consumo eléctrico de Telefónica en instalaciones propias	20,83%	46,82%	47,92%	59,23%

Verificador Jefe: D. Jesús Carlos SAN MELITON SANZ

Revisor Técnico: D. Fernando SEGARRA ORERO



Madrid, a 14 de febrero de 2020

pwc

Telefónica, S.A.

Informe de aseguramiento razonable independiente
sobre el diseño y efectividad del sistema de control interno
sobre la información financiera (SCIIF)

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 2019. Dicho sistema está basado en los criterios y políticas definidos por el Grupo Telefónica de acuerdo con las directrices establecidas por el Commitee 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).

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

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 International 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 2019, en todos los aspectos significativos, un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019 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 2019 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

20 de febrero de 2020

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2020 Núm. 01/20/01410

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas