



Principios de Negocio Responsable de Telefónica

Esp. 2026

Nuestra forma de trabajar es el reflejo de lo que somos: una compañía comprometida éticamente que impacta de forma positiva en la sociedad a la que servimos.

En Telefónica, nuestra misión es ofrecer la mejor experiencia digital a todos nuestros clientes, proporcionando conectividad y servicios avanzados que se adaptan a sus necesidades. Apostamos por la innovación tecnológica y la excelencia en el servicio como pilares para fortalecer la confianza y acompañar el desarrollo digital de personas, empresas y administraciones públicas.

Queremos ser una compañía en la que nuestros grupos de interés y la sociedad en general puedan confiar. Para lograrlo, es esencial comunicar de manera clara y transparente los principios que guían nuestras actuaciones y decisiones.

Este documento pretende dar respuesta a dicha necesidad. Los **Principios de Negocio Responsable** recogen nuestros compromisos éticos como compañía y constituyen nuestro **Código Ético y de Conducta**, así como nuestra política de sostenibilidad. Estos Principios rigen lo que decimos y hacemos en nuestra actividad diaria, tanto cuando actuamos de forma individual, como en equipo.

Dentro de nuestra cadena de valor, los socios comerciales y proveedores juegan un papel fundamental. Por ello, requerimos que adopten un código alineado con estos Principios.



Marc Murtra

Presidente Ejecutivo de Telefónica

Telefónica encara el futuro con una ambición inequívoca: ser la mejor vía de acceso de los ciudadanos a las tecnologías digitales, y situarnos entre las mejores compañías del sector en Europa en 2030, y a nivel global en 2035.

Pero tan importante como lo que hacemos es cómo lo hacemos.

Las telecomunicaciones son una infraestructura esencial para el funcionamiento de nuestras sociedades. Conectamos a millones de personas y hacemos posible la operativa de empresas y administraciones. Nuestro impacto es real y directo en el desarrollo económico, social y ambiental de los países en los que estamos presentes.

Por eso, actuar con integridad, transparencia y compromiso no es una opción. Es una condición necesaria para ganarnos la confianza de nuestros clientes, de los accionistas y de la sociedad.

Nuestros **Principios de Negocio Responsable** no son un documento aspiracional. Son un marco de decisión. Un Código Ético y de Conducta que define con claridad cómo queremos actuar en Telefónica.

En ellos se establecen los fundamentos que guían nuestras decisiones: el respeto a los derechos humanos y digitales, la integridad en nuestra actividad y la lucha contra la corrupción, el compromiso con la diversidad y la inclusión, la integración de la sostenibilidad en toda nuestra cadena de valor, y el uso responsable de la tecnología. Queremos poner siempre en el centro la seguridad, la privacidad y la confianza de nuestros clientes.

En un momento de profunda transformación tecnológica, estos Principios nos ayudan a tomar decisiones coherentes y a avanzar con claridad. Y todo esto no es heteróclito: responde a una forma coherente de actuar.

Os pido que los interioricéis y los hagáis vuestros. También que completéis la formación asociada y los apliquéis en vuestro día a día. Así cada uno de vosotros será el mejor gestor de una compañía responsable.

Gracias por vuestro compromiso.

Marc Murtra, Presidente Ejecutivo de Telefónica

Nuestros Principios de Negocio Responsable no son un documento aspiracional. Son un marco de decisión. Un Código Ético y de Conducta que define con claridad cómo queremos actuar en Telefónica.

ÍNDICE

I. Introducción	5
II. Ámbito de aplicación	5
III. Nuestros Principios de Negocio Responsable	6
Principio 1: Gestión ética y responsable	6
Principio 2: Gobierno corporativo y control interno	8
Principio 3: Respeto y promoción de los Derechos Humanos y los Derechos Digitales	9
Principio 4: Nuestro compromiso con el medioambiente	10
Principio 5: Innovación, diseño y uso responsable de la tecnología	11
Principio 6: Comunicación responsable	12
Principio 7: Nuestro compromiso con el cliente	13
Principio 8: Nuestro compromiso con los empleados	14
Principio 9: Nuestro compromiso con las sociedades en las que operamos	16
Principio 10: Gestión responsable de la cadena de suministro	17
IV. Cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable	18
V. Cómo puedo poner en práctica estos Principios	19

I. Introducción

En Telefónica nos comprometemos con una gestión ética y de largo plazo, que promueve un desarrollo social y ambiental íntegro y sostenible a través de nuestros **Principios de Negocio Responsable**.

Estos Principios definen nuestra cultura corporativa, reflejan el tipo de compañía que queremos ser y nos permiten establecer relaciones comerciales éticas y duraderas con socios y proveedores que actúan bajo estándares empresariales similares.

Todos en Telefónica tenemos la responsabilidad de actuar con **integridad, transparencia y compromiso** para generar una relación de confianza y seguridad con todos nuestros grupos de interés.

INTEGRIDAD

Implica actuar en todo momento de acuerdo con unos estándares éticos que son innegociables.

TRANSPARENCIA

Implica comprometernos a que nuestros grupos de interés y la sociedad en general, dispongan de información clara, veraz y accesible sobre nuestra estrategia y actividades, y facilitar que puedan plantear dudas o consultas sobre las mismas.

COMPROMISO

Implica cumplir con los Principios que declaramos.

II. Ámbito de aplicación

Estos Principios rigen la actividad de todos los que formamos parte del Grupo Telefónica, con independencia de dónde desarrollamos nuestra actividad y de nuestro cargo o función dentro de la misma. Asimismo, establecen nuestros compromisos con proveedores y socios comerciales, con el objetivo de promover su cumplimiento en toda la cadena de valor mediante una gestión proactiva con ellos.

Los Principios de Negocio Responsable, Código Ético y de Conducta del Grupo Telefónica, serán objeto de actualización periódica (al menos cada cinco años) y su aprobación corresponde al Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

III. Nuestros Principios de Negocio Responsable



Principio 1: Gestión ética y responsable

La integridad y la responsabilidad son pilares esenciales que guían la conducta de todos en Telefónica, e inspiran su programa de Cumplimiento. Nuestra cultura ética conlleva el respeto absoluto por la legalidad y establece estándares claros de actuación.

Respeto por la ley

En Telefónica velamos por el desarrollo de nuestra actividad de acuerdo con la legislación vigente en todos los mercados en los que operamos, tanto a nivel nacional como internacional. Este compromiso con la legalidad es especialmente relevante en lo que se refiere al rechazo a la corrupción.

En este sentido, es responsabilidad de todos los empleados conocer y cumplir la normativa interna del Grupo, en la que se desarrollan los Principios recogidos en este código.

Honestidad e integridad

En Telefónica mantenemos un compromiso firme con la honestidad, la integridad y el cumplimiento. Adoptamos una política de tolerancia cero frente al soborno y la corrupción en cualquiera de sus formas, tanto en el ámbito público como en el privado, y nos comprometemos a cumplir con las leyes en materia anticorrupción en todos los mercados en los que operamos.

Nuestras políticas internas prohíben cualquier pago inapropiado, soborno o comisión ilícita.

- **Prohibiciones en el ámbito público:** Actuamos con plena **integridad en nuestra relación con el sector público**, evitando cualquier conducta que pueda comprometer la imparcialidad, objetividad o independencia de funcionarios o empleados públicos. Por ello, queda estrictamente prohibido ofrecer, prometer, pagar, dar o autorizar la entrega de cualquier objeto de valor, directa o indirectamente, con el fin de influir en decisiones gubernamentales, administrativas o judiciales, o de obtener una ventaja indebida para la compañía.

- **Prohibiciones en el ámbito privado:** En nuestras relaciones con el sector privado aplicamos los **mismos estándares de integridad y conducta responsable**. Se prohíbe ofrecer, prometer, pagar, dar o aceptar objetos de valor cuando esto pueda condicionar de manera inapropiada la conducta de terceros, influir en decisiones empresariales o generar ventajas indebidas.

Actuar con integridad significa que todas las personas que formamos parte del Grupo debemos anteponer los intereses de la compañía y el cumplimiento de la legalidad vigente a cualquier interés personal. Debemos abstenernos de intervenir o influir en la toma de decisiones sobre cuestiones en las que pueda concurrir un conflicto de interés, y debemos comunicar cualquier situación potencial o real a través de las herramientas habilitadas por la compañía para ello. En Telefónica prevenimos, mitigamos y gestionamos los conflictos de interés.

Contamos con un **Sistema de Gestión de Cumplimiento**, diseñado para prevenir, detectar y corregir incumplimientos éticos, así como actos de corrupción, fraude o soborno. Este sistema, aplicable a todas las unidades del Grupo, refuerza nuestra cultura de integridad y garantiza el cumplimiento de la normativa interna como de la legislación externa, promoviendo una conducta responsable en toda la organización.

Transparencia en los mercados

Proporcionamos, de inmediato y sin discriminar, toda la **información relevante** de la compañía.

Somos conscientes de la importancia, para todos nuestros grupos de interés, de compartir información **veraz, completa, oportuna y clara** a través de

los informes que registramos ante los pertinentes organismos supervisores de los mercados de valores, así como en otras comunicaciones públicas de la compañía.

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 estos.

Fiscalidad

Actuamos con honestidad, transparencia y respeto por la ley en la gestión de nuestros asuntos fiscales, y estamos comprometidos con nuestra obligación de abonar los impuestos legalmente exigibles de forma adecuada en todos los países en los que operamos, contribuyendo así a su progreso económico y social. Además, velamos por la transparencia y la plena información, local y global, para facilitar la comprensión de todo lo relativo a la fiscalidad de la compañía.

No utilizamos estructuras societarias, y tampoco estamos presentes en ninguna de las jurisdicciones recogidas en el listado de paraísos fiscales legalmente aplicable, con la finalidad de encubrir o reducir la transparencia de nuestras actividades frente a las autoridades fiscales o cualquier otro interesado.

Activos empresariales

Mantenemos y conservamos nuestros activos físicos, financieros e intelectuales, y hacemos un uso eficiente y adecuado de ellos.

Libre Competencia

Creemos en **mercados libres y condiciones de competencia justas**. Por ello, nos comprometemos a tomar decisiones con responsabilidad y respeto, a cumplir con la normativa en materia de defensa de la competencia y evitar toda práctica o conducta que, de cualquier forma, pueda tener por objeto restringir o falsear la libre competencia en los mercados. Nuestros proveedores deben siempre evitar, en sus propias empresas, cualquier acto anticompetitivo, tales como actividades de cártel, fijación de precios y cualquier otra práctica que viole la legislación de competencia.

Neutralidad política

En Telefónica nos mantenemos **neutrales a nivel político**. En ningún momento tomamos posición, directa o indirectamente, a favor o en contra de ningún partido político.

No realizamos donaciones a partidos políticos ni a organizaciones, públicas o privadas, que estén vinculadas organizacionalmente a partidos políticos y contribuyan a su financiación. Esto no impide que, cumpliendo con la legalidad vigente, demos a conocer nuestros puntos de vista en los asuntos que puedan afectar a la gestión y la sostenibilidad de la compañía a través de actividades de "lobby" o relacionamiento. Informamos de forma transparente de nuestra actividad de "lobby" o relacionamiento, en su caso, a través de los diferentes registros existentes con este objetivo.





Principio 2: Gobierno corporativo y control interno

Nuestros principios fundamentales de gobierno corporativo se recogen en el marco normativo interno, que incluye los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo de Administración, el Reglamento de la Junta General de Accionistas, y determinadas políticas relacionadas con esta materia.

En lo que respecta a los **principios que inspiran nuestro gobierno corporativo**, cabe destacar:

- La maximización del valor de la compañía en interés de los accionistas,
- El papel esencial del Consejo de Administración en la supervisión de la dirección y administración de la Sociedad, y
- La transparencia informativa en las relaciones con nuestros grupos de interés: entre otros, los empleados, los accionistas, los inversores y los clientes.

Asimismo, para asegurar la consecución de nuestros objetivos estratégicos, contamos con una estructura organizativa concreta, precisa y alineada con un modelo de sostenibilidad a largo plazo, que facilita una toma de decisiones responsable y basada en principios de buen gobierno.

Esto se consigue mediante:

Mejora continua de la estructura de gobierno corporativo

En Telefónica mantenemos un compromiso permanente de mejora continua de nuestro marco de gobierno corporativo.

Analizamos y revisamos periódicamente nuestras estructuras de gobierno corporativo y el grado de cumplimiento de las principales recomendaciones existentes en materia de buen gobierno, nos regimos por los estándares más elevados, y nos guiamos por las mejores prácticas nacionales e internacionales adoptando iniciativas de mejora y teniendo siempre presente la creación de valor a largo plazo y la defensa de los intereses de los accionistas.

Protección de los intereses de los accionistas

Tenemos herramientas y mecanismos que protegen a los accionistas, permitiéndoles el acceso a la información financiera, no financiera y estratégica

que les permita partir de la necesaria equidad en el acceso a la información y toma de decisiones.

Contamos con una **Oficina del Accionista**, dirigida a la atención del accionista minorista, y con un **área de Relaciones con Inversores**, para atender al inversor institucional y a los analistas financieros, protegiéndose los intereses de todos los accionistas e inversores gracias a un continuo contacto directo con ellos a través de reuniones virtuales o presenciales.

Además, ponemos a disposición a través de nuestra página web toda la información actualizada de la compañía: el comportamiento de la acción, la información financiera y no financiera registrada ante los organismos supervisores, presentaciones de conferencias y foros, Información Privilegiada y Otra Información Relevante, calendarios financieros y puntos de contacto, entre otras materias.

Control interno y gestión de riesgos

Establecemos controles adecuados para evaluar y gestionar todos los riesgos relevantes para Telefónica.

El **control interno** se configura como un **proceso integrado en la actividad diaria** de nuestra compañía, en el que todas las áreas, dentro de su ámbito de actuación, son responsables del control interno, debiendo considerar entre sus tareas los elementos de aseguramiento necesarios para la consecución de objetivos operacionales, con la mínima utilización de recursos, la disponibilidad de información adecuada para la toma de decisiones y reportes externos, y la observancia de leyes y normas.

Auditoría Interna, como área independiente de la gestión de la compañía, es el área de 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.

Nuestro proceso de **gestión de riesgos** toma como referencia de partida la estrategia y los objetivos de la compañía, como base para identificar los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución, evaluarlos y definir el seguimiento y respuesta ante los mismos, generalmente a través de planes de mitigación.



Principio 3: Respeto y promoción de los Derechos Humanos y los Derechos Digitales

En Telefónica nos comprometemos con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos reconocidos internacionalmente, incluyendo, entre otros, los contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los principios relativos a los derechos reconocidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los ocho convenios fundamentales que los desarrollan.

Creemos que todas las personas, sin discriminación alguna por motivo de origen, identidad o cualquier otra condición personal, social o económica, poseen dignidad inherente y derechos universales. Por eso, **rechazamos cualquier práctica discriminatoria a lo largo de nuestra cadena de valor** e incorporamos la gestión de la **diversidad e inclusión como un elemento clave de nuestras políticas y procesos**.

De acuerdo con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable, llevamos a cabo una debida diligencia (en estrecha consulta con nuestros grupos de interés) para identificar, prevenir, mitigar y remediar posibles impactos adversos de nuestras actividades a lo largo de la cadena de valor.

Este compromiso se extiende de manera explícita a los **Derechos Digitales**, abarcando diversos aspectos, como la protección de los datos personales, la privacidad, la seguridad de la información, el uso ético de la tecnología, el acceso equitativo a las soluciones digitales o la prevención de discriminaciones en el entorno digital.

Respetamos y promovemos todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente y cumplimos con la legislación aplicable, prestando especial atención a los siguientes aspectos en el mundo digital:

Libertad de expresión e información

Nos comprometemos con el derecho fundamental de libertad de expresión y de información. Todas las personas deben poder expresar libremente sus opiniones, acceder a información veraz y relacionarse de manera respetuosa. Como compañía de Telecomunicaciones, **facilitamos y promovemos el intercambio de información** a través de nuestras redes y servicios.

Como multinacional que opera en mercados regulados, en circunstancias excepcionales y legalmente previstas, podemos recibir ciertos requerimientos por parte de las autoridades competentes. En tales casos, nos comprometemos a seguir los procedimientos internos que garantizan el cumplimiento de la legislación aplicable, protegiendo al mismo tiempo los derechos fundamentales de las personas afectadas.

Privacidad y seguridad

En Telefónica damos especial importancia a los derechos y libertades relacionados con la confidencialidad de las comunicaciones y la privacidad de los datos personales, así como con la seguridad de la información que pasa por nuestras redes. Para ello, facilitamos una conectividad robusta y confiable y ofrecemos productos y servicios para el cuidado y la protección de la privacidad y los datos personales de nuestros clientes. Además, contamos con un **Centro Global de Transparencia** que refleja nuestro enfoque en esta materia.

El respeto a la **privacidad** de los datos es esencial para nuestro negocio y un elemento fundamental cuando diseñamos nuestros productos y servicios. Estamos comprometidos con el cumplimiento de la normativa de protección de datos y privacidad en los mercados en los que operamos. Nuestros clientes tienen la posibilidad de conocer qué datos personales recogemos, cómo y para qué los usamos, así como la opción de poder controlar su uso.

Nuestro compromiso con la **seguridad** consiste en prevenir, detectar y gestionar los riesgos que puedan afectar a nuestros sistemas de información, garantizando un nivel de protección adecuado y coherente con las necesidades del negocio. Aplicamos las medidas necesarias para proteger a las personas y la información que gestionamos, asegurando su confidencialidad, integridad y disponibilidad, y actuamos con rapidez y diligencia ante cualquier incidente de seguridad.



Principio 4: Nuestro compromiso con el medioambiente

La protección del medioambiente es esencial para alcanzar un desarrollo sostenible y, en Telefónica asumimos nuestra responsabilidad en su conservación. Nuestro compromiso es claro: potenciar el impacto positivo que la digitalización puede generar en la sociedad y en otros sectores económicos, así como reducir al mínimo nuestro impacto ambiental.

Trabajamos para que nuestras operaciones sean cada vez más eficientes, apoyándonos en energías renovables, eficiencia energética y diseño. Asimismo, impulsamos la circularidad mediante la reutilización y el reciclaje de equipos, y colaboramos con socios comerciales, clientes, proveedores y otros grupos de interés que comparten nuestros objetivos.

Hemos establecido compromisos concretos en ámbitos clave como el consumo energético, las emisiones de gases de efecto invernadero o la gestión responsable de equipos eléctricos y electrónicos. Con ello contribuimos a la descarbonización de la economía y fomentamos un modelo circular que aprovecha el potencial de la tecnología para construir un futuro más verde.

Gestión ambiental

Contamos con **Sistemas de Gestión Ambiental** implantados en todas las operaciones de telecomunicaciones del Grupo Telefónica. Estos sistemas nos permiten asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable, mejorar la gestión eficiente de los recursos y prevenir y minimizar los impactos asociados a nuestra actividad.

Asimismo, incorporamos **criterios y estándares ambientales en nuestros procesos de compra** para involucrar a nuestros proveedores en la reducción de la huella ambiental a lo largo de toda la cadena de valor. Esto refuerza un enfoque común en materia de sostenibilidad y garantiza que nuestras políticas ambientales se extienden más allá de nuestras propias operaciones.

Para asegurar el cumplimiento de estos compromisos promovemos que nuestros empleados, socios y proveedores adopten un comportamiento ambiental responsable y contribuyan a sensibilizar al cliente final sobre los avances que impulsamos en este ámbito, fomentando así una cultura ambiental sólida y compartida.

Energía y cambio climático

Somos conscientes de la urgencia climática y trabajamos para limitar el aumento de la temperatura global a 1,5°C. Nuestros objetivos de descarbonización nos encaminan hacia la meta de **cero emisiones netas en 2040**.

Para avanzar, activamos las principales palancas de nuestro **Plan de Acción Climática**: eficiencia energética, energía renovable y todas aquellas actuaciones relacionadas con nuestra cadena de valor (relacionamiento con proveedores, precio al carbono, criterios de circularidad, etc.). Además, evaluamos los riesgos derivados del cambio climático y aprovechamos las oportunidades de una economía en proceso de descarbonización, donde la conectividad y las soluciones digitales tienen un papel muy relevante que cumplir.

Economía circular

Apostamos por un modelo de economía circular que busca **aprovechar mejor los recursos y reducir al mínimo los residuos**. Para lograrlo, impulsamos prácticas como la reutilización, la reparación y el reciclaje, dando una segunda vida a los productos y evitando la fabricación innecesaria de nuevos equipos. También trabajamos con nuestros proveedores para incorporar criterios ambientales en el diseño de equipos, y con nuestros clientes para fomentar hábitos de consumo más responsables y soluciones que alarguen la vida útil de los materiales. Con este enfoque queremos contribuir a un futuro más sostenible, donde hacer más no implique usar más, sino usar mejor.

Rediseñar, reducir, reutilizar y reciclar, son las bases para minimizar el desaprovechamiento de recursos y las emisiones de CO₂ a lo largo del ciclo de vida y mejorar nuestra eficiencia en su uso. El **ecodiseño** de nuestros productos y la reutilización y reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos, son la base para avanzar hacia una **compañía cero residuos**.



Principio 5: Innovación, diseño y uso responsable de la tecnología

Controlamos y garantizamos el cumplimiento de los **estándares de seguridad y calidad desde el diseño**, y en la fabricación, distribución y mantenimiento tanto de nuestros productos y servicios como de aquellos que distribuimos. Apostamos por un diseño responsable que incorpore criterios de accesibilidad, sostenibilidad, y ética en el uso de tecnologías emergentes, incluyendo inteligencia artificial generativa, para minimizar riesgos y maximizar impactos positivos en la sociedad y el medioambiente.

Dedicamos un esfuerzo especial a la promoción del uso responsable de la tecnología, integrando la protección y el **bienestar digital de niños, niñas y adolescentes** como un eje clave de nuestra estrategia, para contribuir a que Internet y las herramientas digitales tengan un impacto positivo en todos los ámbitos de nuestra vida.

Inteligencia artificial

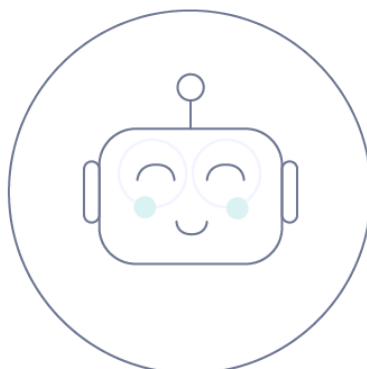
En Telefónica desarrollamos y utilizamos la Inteligencia Artificial (IA) guiados por un **modelo de gobernanza** que exige evaluar los riesgos de su uso y el cumplimiento de la normativa aplicable y de nuestros **Principios de Inteligencia Artificial**, de forma que esta sea:

- **Transparente y explicable**, basada en la comprensión clara de cómo funcionan sus modelos y de la lógica detrás de sus decisiones, y de forma que las personas afectadas sean conscientes de cuándo interactúan con sistemas de IA.
- **Justa e inclusiva**, orientada a ofrecer resultados precisos, equitativos y accesibles para todas las personas, buscando evitar impactos discriminatorios y minimizando sesgos en los datos, el diseño y la implementación de los algoritmos.

- **Respetuosa con la privacidad y la seguridad**, garantizando la protección de los datos personales durante todo su ciclo de vida y asegurando la robustez y trazabilidad de los sistemas para prevenir ataques, mitigar riesgos y reforzar la ciberseguridad.
- **Orientada a la sostenibilidad ambiental**, minimizando el impacto ambiental de la IA mediante la eficiencia energética de los sistemas, los datos y las infraestructuras.
- Con **supervisión humana, responsabilidad y rendición de cuentas a lo largo de toda la cadena de valor y del ciclo de vida de los sistemas**, garantizando la trazabilidad de las decisiones, definiendo roles claros en su implementación y anticipando posibles impactos negativos.
- **Libre de prácticas que afecten injustamente a personas o colectivos** de personas, evitando de forma expresa el uso o despliegue de sistemas de IA que puedan involucrar comportamientos manipulativos, explotación de vulnerabilidades de personas o colectivos, prácticas de clasificación social discriminatoria, vigilancia biométrica no autorizada o cualquier otra práctica prohibida por la normativa aplicable.

Eliminación de barreras

Queremos garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder a las ventajas de la tecnología, construyendo un mundo más accesible. Por ello, nos comprometemos a incorporar **criterios de accesibilidad en nuestros productos y servicios desde el diseño**, al mismo tiempo que mejoramos la accesibilidad de todas nuestras instalaciones y canales de atención e información.





Principio 6: Comunicación responsable

Promovemos la libertad de expresión, el pluralismo y la diversidad, así como la libertad de opinión, y asumimos los compromisos de información veraz, educación y sensibilización e inclusión, velando de forma explícita por la protección de niños, niñas y adolescentes y la prevención de cualquier impacto negativo que los contenidos puedan tener sobre su desarrollo y bienestar.

Como compañía que no solo 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, potenciando comportamientos y hábitos ambientales sostenibles, asumimos nuestra responsabilidad en promover una **comunicación responsable, ética y de calidad**, incorporando asimismo procesos de control para asegurar una publicidad lícita y confiable.

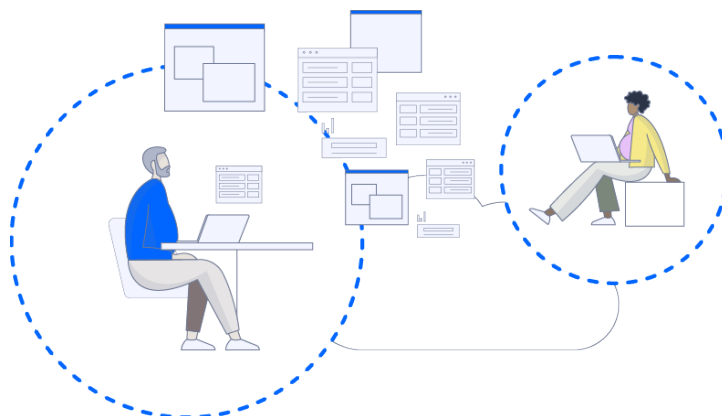
Nuestras comunicaciones digitales y publicitarias incluyen mensajes que fomentan hábitos sostenibles y respetan la diversidad cultural, evitando sesgos algorítmicos en la segmentación. Contamos además con unos **criterios editoriales éticos** previos a la emisión de nuestros mensajes publicitarios y patrocinios:

- No abusarán de la buena fe del consumidor.
- No atentarán contra la dignidad de las personas.
- No incorporarán mensajes o imágenes que fomenten el consumo del alcohol, el tabaco, las drogas, los trastornos alimenticios o el terrorismo.
- Nunca incitarán al odio, a la violencia o a la discriminación ya sea por razón de etnia, color de piel, nacionalidad, religión, edad, género, discapacidad, orientación e identidad sexual, o de cualquier otra índole, promoviendo la utilización de un lenguaje neutro y no sexista.
- No incitarán a la comisión de comportamientos ilegales o comportamientos que perjudiquen al medioambiente.
- No abusarán de la ingenuidad de los menores de edad.
- No incluirán alegaciones ambientales que no pueden ser justificadas ni verificadas, evitando así prácticas de greenwashing.
- No utilizarán un lenguaje técnico o confuso que dificulte la comprensión, especialmente para personas mayores, personas con discapacidad u otros colectivos que requieran una comunicación clara y accesible.

Uso de redes sociales

Utilizamos las redes sociales como un canal para comunicarnos con nuestros clientes y con la sociedad. Toda comunicación realizada a través de redes sociales en nombre de Telefónica o de cualquiera de sus marcas comerciales deberá respetar en todo momento los principios de **integridad, respeto y responsabilidad**, y mantener una línea coherente, rigurosa y alineada con la normativa y directrices internas, los valores y el posicionamiento oficial de Telefónica.

Nuestra condición de personas empleadas en Telefónica puede dar lugar, en redes sociales, a consecuencias indeseadas, por ello debemos mantener una clara separación entre los mensajes emitidos en nombre de Telefónica y las opiniones o posicionamientos personales.





Principio 7: Nuestro compromiso con el cliente

En Telefónica nos comprometemos a demostrar a nuestros clientes que les entendemos, que nos importan y que les ofrecemos lo que necesitan de forma sencilla y transparente. Asimismo, cuidamos y protegemos su información para construir relaciones de confianza basadas en el respeto y la gratitud.

Con el objetivo de construir relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes, actuamos conforme a **dos valores fundamentales: el respeto y la gratitud**, presentes en todas nuestras interacciones.

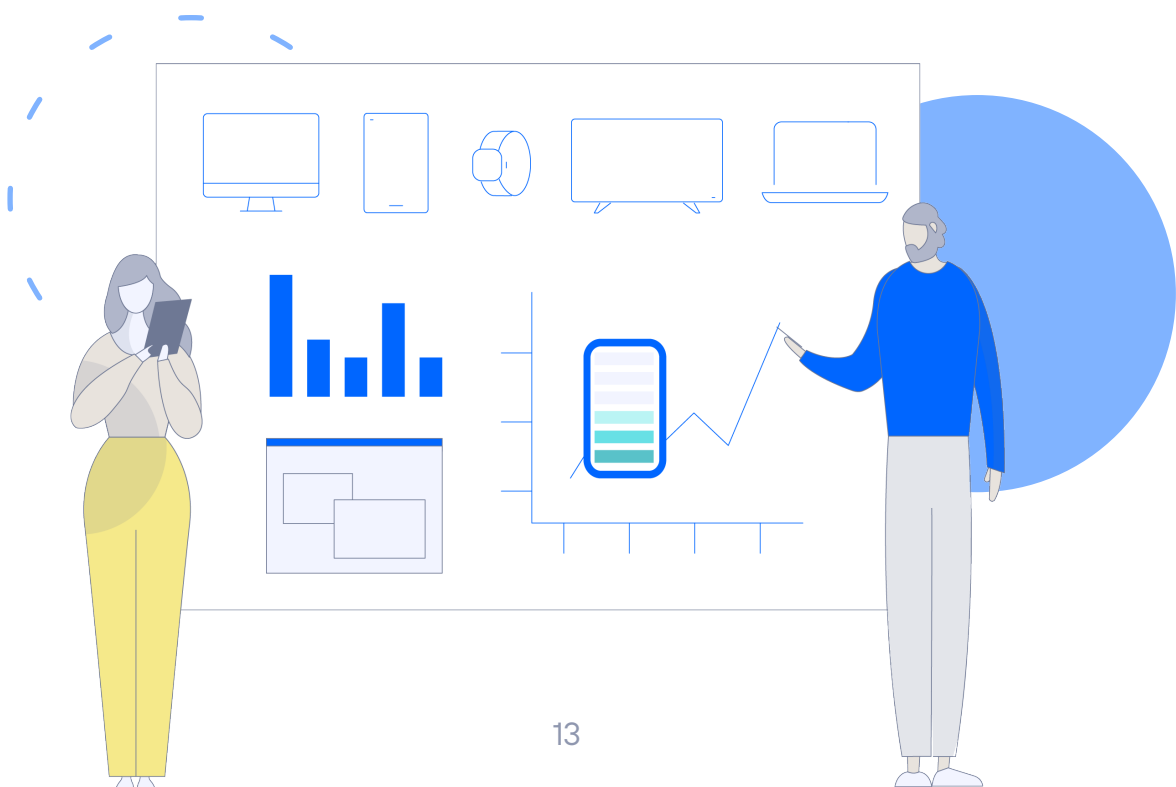
El **respeto** implica escuchar activamente sus necesidades, comprender sus inquietudes y tratar a cada cliente con dignidad, teniendo siempre en cuenta que su tiempo es un valor esencial. Asimismo, mostramos **gratitud** y humildad por habernos elegido.

Escuchamos a nuestros clientes para conocer sus necesidades y expectativas e incorporarlas en nuestros procesos, productos, servicios y canales de atención.

Su **bienestar** y **satisfacción** son una prioridad, por lo que ofrecemos una atención personalizada, soluciones proactivas, así como productos y servicios de calidad, en un proceso continuo de mejora.

Proporcionamos **tecnología de vanguardia** que garantiza la fiabilidad de nuestras redes y la disponibilidad de nuestros servicios, promoviendo la sostenibilidad, la inclusión digital y la conectividad de personas, empresas y administraciones públicas. Buscamos la **sencillez y la agilidad** en todas las interacciones, eliminando barreras y ofreciendo soluciones intuitivas y accesibles, así como una resolución eficiente de cualquier incidencia.

Por último, garantizamos la **seguridad, la privacidad y el bienestar** de nuestros clientes mediante medidas proactivas e innovadoras que protegen sus datos, la red y la información. Damos a los clientes control y acceso a sus datos y desarrollamos tecnología de forma ética y responsable, fomentando un uso seguro de la tecnología.





Principio 8: Nuestro compromiso con los empleados

En Telefónica consideramos la motivación de nuestros equipos y profesionales como esencial. *Su entusiasmo y compromiso* con el propósito y con los valores de Telefónica es clave para lograr nuestros objetivos.

Por ello, además de garantizar el cumplimiento de los derechos laborales de nuestros trabajadores y de proteger su seguridad y salud, estamos comprometidos con maximizar su potencial. Para lograrlo, apostamos por el **aprendizaje continuo** de las capacidades más demandadas en el mercado con el fin de conseguir el desarrollo profesional de nuestros empleados, implementamos **nuevas formas de trabajo**, fomentamos una **cultura de bienestar** y facilitamos la **conciliación** entre la vida personal y laboral. Asimismo, impulsamos la **diversidad e inclusión** de nuestros equipos y velamos por la **igualdad de género** en todos los procesos de la compañía, disminuyendo así la brecha salarial.

Desarrollo profesional

Apoyamos el desarrollo profesional de nuestros empleados, mejorando sus capacidades, asegurando su empleabilidad y mejorando sus perspectivas de futuro en el mundo laboral. Para ello, ponemos a disposición de los empleados las herramientas para asegurar una **formación continua**, especialmente potenciando sus habilidades digitales. Nuestros **procesos de selección, contratación, formación y promoción interna** están basados en criterios claros de integridad, igualdad, capacidad, competencia y méritos profesionales.

Promovemos que nuestros empleados conozcan cómo se lleva a cabo la evaluación de sus aportaciones para la consecución de los objetivos de la compañía. Además, promovemos que los empleados participen activamente en el **proceso de evaluación** fomentando continuas reuniones con los líderes.

Velamos por asegurar la **igualdad de oportunidades** en todas las fases del ciclo de vida de las personas trabajadoras, ratificando nuestro compromiso con la diversidad y la igualdad en los procesos de selección y contratación, promoción, gestión del talento, retribución y formación que pone en marcha la compañía.

Compensación

Nos comprometemos a que nuestras **compensaciones**

sean **justas y adecuadas** a los mercados laborales en los que desarrollamos nuestras operaciones, y para asegurarnos nos apoyamos en indicadores que miden el nivel de compensación de nuestros empleados en el mercado. De forma complementaria, ofrecemos beneficios que pueden ser elegidos por nuestros empleados respetando su individualidad y momento de vida.

Nuestras **políticas de remuneración** se basan en el mérito y en las capacidades, alineadas con los requisitos del puesto. Utilizamos datos de referencia externos para revisar periódicamente nuestras estructuras de remuneración y beneficios y alinearlas con los estándares del mercado. Además, en Telefónica, implantamos sistemas de remuneración basados en evaluaciones objetivas de los puestos de trabajo y que garantizan la igualdad de trato en cuanto a funciones y retribución.

Asimismo, estamos comprometidos con la eliminación de la **brecha salarial de género** ajustada ($\pm 1\%$) y supervisamos su evolución de forma anual de conformidad con la legislación aplicable.

Derechos laborales

Garantizamos que todos los empleados vean respetados sus derechos laborales, no tolerando en ningún caso el trabajo forzado, las amenazas, la coacción, el abuso, el acoso moral, laboral o sexual, la discriminación, la violencia o intimidación o el trabajo infantil en nuestro entorno laboral.

Garantizamos el derecho de nuestros empleados a pertenecer a la **organización sindical** que los represente y no toleramos ningún tipo de represalia o acción hostil hacia aquellos empleados que participen en actividades sindicales.

Garantizamos un **modelo de relaciones laborales** basado en el diálogo social continuo, la transparencia y el respeto mutuo, promoviendo espacios de colaboración entre la compañía y la representación de los empleados. Impulsamos mecanismos de participación y seguimiento que permiten velar por el cumplimiento de los convenios colectivos y adaptar

las políticas laborales a las necesidades de nuestros empleados y a los nuevos requerimientos legales que se van implementando.

Diversidad e inclusión

En Telefónica estamos firmemente comprometidos con los principios de **igualdad y no discriminación**. Creemos en la importancia de trabajar con equipos diversos e inclusivos, para atraer y retener talento, obtener lo mejor de nuestros empleados, empatizar con nuestros clientes, impulsar la innovación y ser más productivos. Por ello, promovemos la igualdad de oportunidades, potenciamos un equipo humano diverso y trabajamos para garantizar una cultura organizativa de equidad, pluralidad e inclusión, en la que la singularidad de las habilidades, capacidades y formas de pensar de nuestros empleados nos sirvan para tomar las mejores decisiones.

Rechazamos cualquier conducta o práctica discriminatoria por motivos, entre otros, de nacionalidad, origen étnico, color de piel, estado civil, responsabilidad familiar, religión, edad, discapacidad, condición social, opinión política, estado serológico y de salud, género, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género.

Seguridad, salud y bienestar

En Telefónica entendemos la **salud y seguridad en el trabajo como un concepto integral** que abarca un estado de completo bienestar físico, mental y social. Nuestro objetivo es crear un entorno de trabajo en el que las personas empleadas se sientan plenamente cómodas y saludables. Por ello, ponemos en marcha iniciativas que fomenten una **cultura de interacción consciente con la salud** en todos los niveles de la organización, generando un impacto positivo en la salud física y mental y la motivación de nuestros empleados, así como en otros grupos de interés y en su entorno.

Establecemos todos los procesos necesarios para evitar accidentes, lesiones y enfermedades laborales que estén asociados con nuestra actividad profesional a través del cumplimiento estricto de nuestros entornos regulatorios, la formación y la gestión preventiva de los riesgos laborales. Animamos a todos los empleados a que cuiden su salud física y mental, así como la salud de las personas que les rodean.

Nuevas formas de trabajo

Promovemos la implantación de **formas de trabajo más ágiles y transversales**, que nos permiten

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.

Adicionalmente, contamos con **modelos híbridos y flexibles** de trabajo que prioricen la sostenibilidad, reduciendo desplazamientos y fomentando prácticas responsables en el uso de recursos, y que permitan un mejor equilibrio entre la vida personal y laboral al tiempo que incrementen la productividad mediante un uso optimizado de la tecnología.

Guiados por nuestros principios de trabajo híbrido—una combinación equilibrada de trabajo móvil y presencial en oficina, horarios flexibles, liderazgo orientado a resultados y uso de herramientas digitales y basadas en IA para una colaboración eficiente y unos desplazamientos responsables—fomentamos la flexibilidad y apoyamos un equilibrio saludable entre la vida personal y profesional.

Conciliación de la vida personal y laboral

Apostamos por la **conciliación como pieza clave para la atracción, retención y desarrollo del talento**. Para apoyarlo, ofrecemos modelos de tiempo de trabajo flexible que ayudan a mantener el compromiso, la satisfacción y la productividad de nuestros equipos.

En el contexto de las formas de trabajo digitales, reconocemos explícitamente el derecho a la **desconexión digital**.





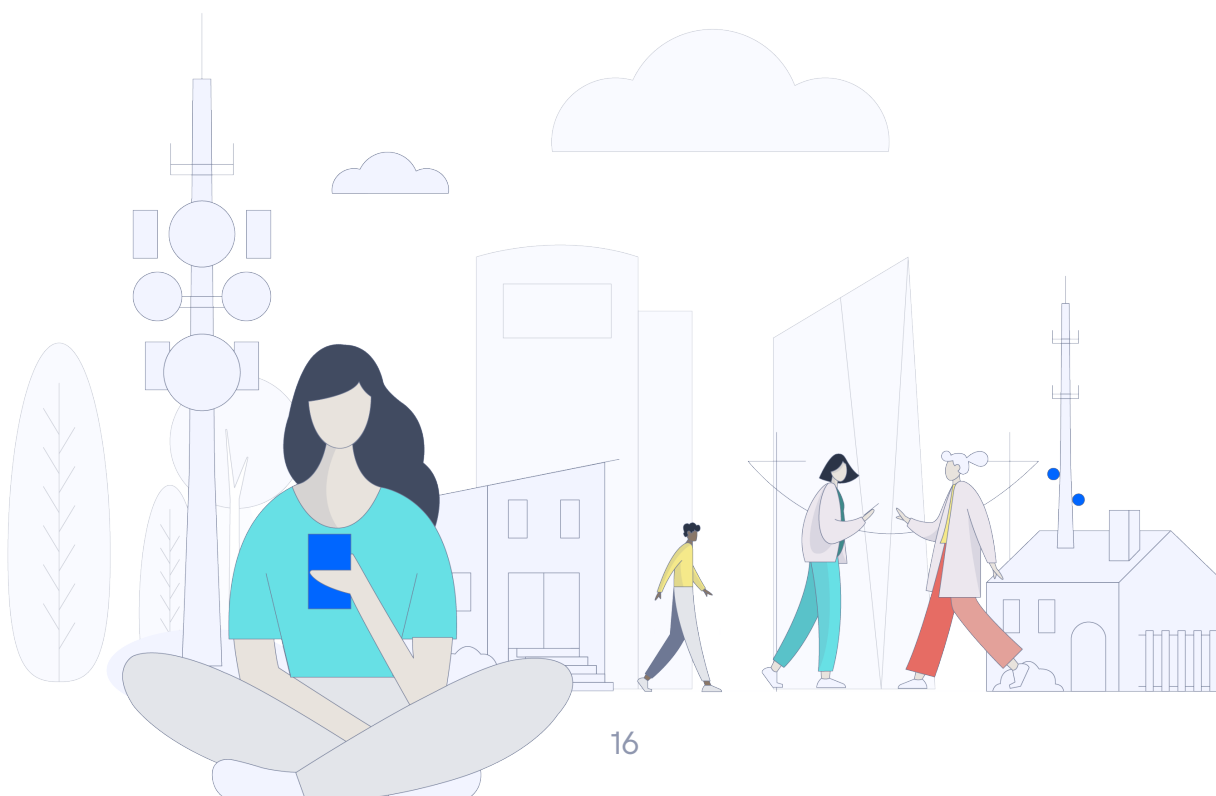
Principio 9: Nuestro compromiso con las sociedades en las que operamos

Trabajamos para contribuir a un crecimiento responsable de las sociedades en las que estamos presentes. Para ello, velamos por el cumplimiento de la legalidad vigente en todos los mercados y respetamos los derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos que los componen: comunidades locales, grupos vulnerables, minorías, pueblos indígenas, comunidades tradicionales, etc.

Además, como compañía de telecomunicaciones y servicios tecnológicos de valor añadido, queremos asumir nuestra responsabilidad en la contribución al **desarrollo social, tecnológico y económico** de los países en los que operamos, invirtiendo en infraestructuras de telecomunicaciones, generando empleo y desarrollando servicios que mejoran el acceso a la tecnología y la calidad de vida de las personas.

Asimismo, colaboramos con organizaciones cívicas, comunitarias, no lucrativas y con iniciativas públicas orientadas a erradicar los problemas sociales en las comunidades locales donde operamos, aportando nuestras capacidades y nuestra tecnología.

En Telefónica consideramos que nuestra aportación a la sociedad debe ir más allá del valor estrictamente generado por nuestra actividad comercial, y trabajamos en integrar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS) en el corazón de la compañía, con el objetivo de que sirvan como marco de seguimiento, evaluación y comunicación de nuestra contribución e impacto a la sociedad y al planeta.





Principio 10: Gestión responsable de la cadena de suministro

La sostenibilidad en la cadena de suministro es una prioridad clave en el sector de telecomunicaciones, donde las compañías compartimos con nuestros proveedores y contratistas cada vez más servicios y actividades de la cadena de valor.

Promovemos la sostenibilidad para ampliar nuestro impacto positivo en la sociedad y reducir el impacto medioambiental de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, ya que son el resultado de una relación mutuamente provechosa con nuestros socios comerciales y proveedores. Nuestras relaciones son equilibradas y de confianza, y generan un **compromiso conjunto con la calidad, la innovación y la satisfacción** del cliente final.

Nos comprometemos a actuar con **rigor, objetividad, transparencia y profesionalidad** en la relación con nuestros socios comerciales y proveedores.

Por ello, en nuestros **procesos de contratación** se promueve la competencia y se garantiza la transparencia e igualdad de oportunidades para todos nuestros socios y proveedores actuales o potenciales.

Para poder cumplir con nuestro compromiso de responsabilidad en toda nuestra cadena de valor, exigimos a nuestros socios comerciales y proveedores que observen nuestros Principios de Negocio Responsable a través de nuestro **Código de Conducta de Proveedores** o, en su defecto, unos propios equivalentes que aseguren un comportamiento ético y responsable.

Es importante que aquellos empleados que realizan compras o adquisiciones para nuestra compañía asuman su responsabilidad individual al trabajar con proveedores y socios responsables, y que lleven a cabo los **controles** establecidos para asegurarse, más allá de la calidad del servicio prestado o producto entregado, de que actúan en todo momento de forma responsable frente a sus grupos de interés, fomentando la protección del medioambiente, el respeto de los derechos humanos y las prácticas empresariales éticas.



IV. Cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable

En el Grupo Telefónica tenemos la obligación de conocer y cumplir estos Principios.

Los Principios de Negocio Responsable constituyen nuestro Código Ético y de Conducta. Para garantizar su conocimiento y correcta aplicación, en Telefónica impartimos anualmente un **curso online obligatorio** dirigido a todos nuestros profesionales. Esta formación se complementa con otras **formaciones especializadas** que permiten profundizar en la comprensión de los Principios y la normativa interna que los desarrolla, reforzando así nuestro compromiso con la ética y la responsabilidad empresarial.

Asimismo, como parte esencial de nuestro modelo de Cumplimiento, Telefónica dispone de un **Sistema Interno de Información** en el que se integra el **canal de denuncias**. Este canal es el mecanismo preferente que ponemos a disposición de todos los empleados y administradores, así como de los grupos de interés -y, en general, de cualquier tercero- para comunicar información relativa a cualquier sociedad del Grupo que se refiera a indicios de irregularidades, por acción u omisión, que pudieran constituir un delito, una infracción administrativa grave o muy grave, o una vulneración de las obligaciones establecidas en este Código. El canal también permite comunicar las posibles vulneraciones del Derecho de la Unión Europea, en relación con las actividades sujetas a dicho ordenamiento. Los canales establecidos por la filial del Grupo en Alemania se rigen por su normativa específica adaptada a la legislación local.

El canal de denuncias es accesible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y está diseñado para ofrecer un entorno seguro y fiable. Permite la comunicación anónima y garantiza en todo momento la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal, así como los derechos de los intervinientes en el proceso.

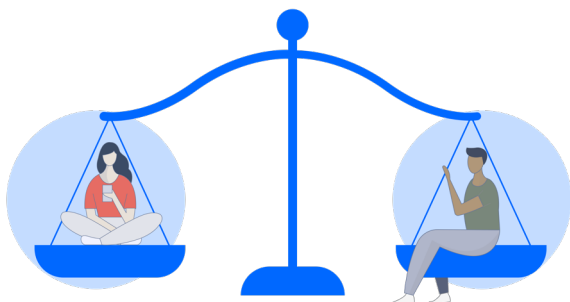
Telefónica y las demás sociedades del Grupo, de conformidad con lo previsto en la legislación que les resulte de aplicación, no adoptarán y velarán por que no se adopte ninguna forma de represalia, directa o indirecta, incluyendo las amenazas o tentativas de represalias, contra quienes realicen comunicaciones de buena fe a través del Sistema Interno de Información.

El **incumplimiento de estos Principios tendrá la consideración de infracción laboral o contractual**, susceptible de ser sancionada de conformidad con lo previsto específicamente en la legislación aplicable, sin perjuicio de aquellas otras acciones que legalmente pudieran corresponder en el ámbito penal o administrativo.



V. Cómo puedo poner en práctica estos Principios

Si alguna vez no estás seguro de cómo actuar, pregúntate lo siguiente:



- ¿Es coherente con nuestros Principios?
- ¿Es legal?
- ¿Es ético?
- ¿Genera una relación de confianza con mi cliente, mi socio o mi compañero de trabajo?
- ¿Generaría un problema para Telefónica si apareciese en la prensa?
- ¿Qué harían en esta situación las personas que más respeto?

Si todavía no lo tienes claro, pide consejo. Hay muchas situaciones que no están directamente recogidas en nuestros Principios, pero puedes obtener ayuda consultando:



POLÍTICAS Y NORMAS INTERNAS:

Telefónica dispone de un **marco normativo interno que desarrolla y complementa los Principios recogidos en este Código**. El marco normativo se revisa y actualiza de manera continua, con el fin de adaptarse a la evolución de la compañía, a las necesidades operativas y a los cambios regulatorios aplicables. Por ello, todas las personas que forman parte del Grupo tienen la responsabilidad de conocerlo, mantenerse informadas de sus actualizaciones y consultarlo regularmente.



CANAL DE CONSULTA SOBRE LOS PRINCIPIOS DE NEGOCIO RESPONSABLE:

Para asegurar la correcta comprensión y aplicación de los Principios de Negocio Responsable, junto con las campañas de comunicación y acciones formativas, Telefónica dispone de un canal específico a través del cual empleados y terceros pueden solicitar **orientación o aclaraciones sobre lo recogido en este Código**.

