

# INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO 2020

## TABLA DE CUMPLIMIENTO SASB



## Tabla de cumplimiento SASB

**Tabla 1. Temas de divulgación de la sostenibilidad y métricas contables:**

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de Telefónica / Comentario
Huella ambiental de las operaciones	TC-TL-130a.1	Energía total consumida (GJ) (electricidad + combustibles)	24.709.419
		Porcentaje de electricidad de la red sobre el consumo total de energía.	95,3
		Porcentaje de energía renovable sobre el consumo total de energía.	71,7
Privacidad de datos	TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad de los clientes.	La descripción de nuestra estrategia, gobernanza, políticas y líneas de acción en materia de privacidad se pueden encontrar en el capítulo Confianza Digital (ver 2.4.2.1, 2.4.2.2, 2.4.2.3. y 2.4.2.4.).
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios.	Telefónica, de acuerdo con la legislación vigente, hace tratamientos adicionales de los datos de los clientes tales como anonimización para generar información estadística de forma agregada.
	TC-TL-220a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos legales asociados a la privacidad de los clientes.	328.594 € de multas por temas de protección de datos (ver tabla de indicadores al final del capítulo 2.4.).
	TC-TL-220a.4	Número de solicitudes de información de clientes por parte de las fuerzas de seguridad.	En el 2020 se han registrado un total de 4.193.120 de solicitudes de información de clientes (interceptaciones legales y acceso a metadatos) por parte de las autoridades competentes (ver capítulo 2.4.2.4.).
		Número de clientes cuya información fue solicitada.	6.025.744 de accesos/clientes afectados por solicitudes de información de clientes (interceptaciones legales y acceso a metadatos) por parte de las autoridades competentes (ver capítulo 2.4.2.4.).
		Porcentaje que resulta en la divulgación.	99 % de solicitudes de información de clientes (interceptaciones legales y acceso a metadatos) por parte de las autoridades competentes han sido atendidas (ver capítulo 2.4.2.4.).
Seguridad de datos	TC-TL-230a.1	Número de brechas de datos.	Durante 2020 se ha gestionado 1 única brecha de seguridad con impacto alto. Consideramos que son de impacto alto aquellos incidentes clasificados como graves que 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) (ver capítulo 2.4.3.4.).
		Porcentaje que involucra información personal identificable.	0% En la brecha de seguridad con impacto alto no hubo fuga de datos de clientes y se siguieron los protocolos existentes de respuesta. No implicó comunicación a los organismos reguladores al no existir afectación a datos de carácter personal (ver capítulo 2.4.3.4.)
		Número de clientes afectados.	0 clientes afectados. En la brecha de seguridad con impacto alto no hubo fuga de datos de clientes y se siguieron los protocolos existentes de respuesta. No implicó comunicación a los organismos reguladores al no existir afectación a datos de carácter personal (ver capítulo 2.4.3.4.).
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos, incluido el uso de normas de ciberseguridad de terceros.	La descripción de nuestra estrategia, gobernanza, políticas y líneas de acción en materia de seguridad se pueden encontrar en el capítulo Confianza Digital (ver 2.4.3.1, 2.4.3.2, 2.4.3.3. y 2.4.3.4.).
Gestión del fin de la vida de los productos	TC-TL-440a.1	Materiales recuperados a través de programas de recogida, porcentaje de materiales recuperados que fueron:	7.534
		• Total recuperado (toneladas)	
		• Reutilizado (%)	25 %
		• Reciclados (%)	74 %
		• Depositados en vertederos (%)	0,1 %

Comportamiento competitivo e Internet abierta	TC-TL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales asociados a las regulaciones del comportamiento anticompetitivo.	0 € En 2020 no se ha abonado ninguna multa por prácticas anticompetitivas.
	TC-TL-520a.2 (*)	Velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.  Velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	ADSL 15,426 Mbps - FTTH 582,547 Mbps [No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado.]
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el <i>peering</i> de pago, el <i>zero rating</i> y las prácticas relacionadas.	Telefónica ha definido su política en el Pacto Digital ( <a href="https://www.telefonica.com/en/web/public-policy/telefonica-digital-deal">https://www.telefonica.com/en/web/public-policy/telefonica-digital-deal</a> ).
Gestión de los riesgos sistémicos derivados de las interrupciones tecnológicas	TC-TL-550a.1 (*)	Frecuencia media de interrupción del sistema (red fija)	1,41h.
		Duración media de la interrupción del cliente (red fija)	1,21h.
	TC-TL-550a.2	Discusión de los sistemas para proporcionar un servicio sin impedimentos durante las interrupciones del servicio.	Ver capítulos de Cliente – Disponibilidad de red y Confianza Digital – Continuidad del servicio.

(\*) Datos correspondientes a Telefónica España

**Tabla 2. Métricas de actividad:**

Código SASB	Métrica	Respuesta de Telefónica / Comentario
TC-TL-000.A	Número total de accesos móviles (millones).	266.287
TC-TL-000.B	Número total de accesos fijos (millones).	28.243
TC-TL-000.C	Número de conexiones de banda ancha fija (millones).	20.077
TC-TL-000.D	Tráfico de red en <i>petabytes</i> .	87.770

*Telefonica*

---

síguenos en:



2020 © Telefónica S.A.