

Carta del Presidente



→ 2021 ha sido un año marcado por la evolución de la pandemia, con nuevas olas y campañas de vacunación y en tránsito hacia una recuperación global. El COVID-19 ha acelerado varios años la digitalización, confirmando su peso en la transición energética y el desarrollo social. Así, la necesidad de desplegar una conectividad inclusiva, al alcance de todos, se ha convertido en una prioridad para acelerar una reactivación basada en un nuevo modelo de crecimiento más a largo plazo. El avance en políticas ESG y la puesta en práctica de la primera fase de la taxonomía de la UE para actividades sostenibles confirman este nuevo paradigma económico.

Así, cobra relevancia la apuesta de Telefónica por la ESG dentro de su estrategia desde hace ya dos décadas y nuestro compromiso con los principios del Pacto Global (Global Compact) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible para construir un futuro más verde, ayudar a la sociedad a prosperar y ser una empresa ejemplar.

En 2021, hemos sentado las bases para un futuro más inclusivo, resiliente y verde, en el que aprovechemos al máximo las ventajas de la fibra y el 5G. Destacar aquí la extensión del 5G –que ya llega, por ejemplo, a más del 80% de la población en España–. También la creación de FiBrasil, la *joint venture* con Allianz en Alemania y las operaciones con KKR en Colombia y Chile para acelerar el despliegue de la fibra. El objetivo es alcanzar una cobertura de banda ancha en nuestra huella de 90%-97%

en 2024 (excluyendo Reino Unido), fortaleciendo nuestro compromiso con las zonas rurales. Merece igualmente una mención el ecosistema digital que estamos desarrollando con servicios de salud, seguridad, inclusión financiera y educación para apoyar a las personas en estos tiempos de incertidumbre y digitalización de los hábitos. Citar, además, el refuerzo de nuestros servicios de ciberseguridad, *cloud* y *big data* para que Telefónica Tech continúe con crecimientos de doble dígito en ingresos, mientras ayudamos al tejido

empresarial en su transformación digital para aumentar su eficiencia y su sostenibilidad. Y es que, en 2021, gracias a nuestros servicios, nuestros clientes de empresa, han ahorrado 8,7 millones de toneladas de CO₂, equivalentes al carbono absorbido por 143 millones de árboles.

Todo ello ha ido de la mano de una reducción de nuestra huella ambiental para ser Cero Neto. En concreto, desde 2015 hemos reducido un 86 % por unidad de tráfico nuestro consumo de energía –cien por cien renovable en nuestros principales mercados–, lo que nos ha permitido disminuir en un 70 % nuestras emisiones. Y hemos seguido progresando para convertirnos en una compañía Cero Residuo en 2030, con reciclaje, más ecodiseño, criterios de circularidad para nuestros proveedores e iniciativas como el sello Eco Rating.

Además, Telefónica ha seguido contribuyendo al desarrollo social: hemos generado casi 49.000 millones de euros para el Producto Interior Bruto (PIB) en nuestros grandes mercados, hemos realizado una aportación tributaria de más de 9.000 millones y hemos generado más de 1,2 millones de empleos (entre directos, indirectos e inducidos), lo que se traduce en que creamos 10,4 puestos de trabajo por cada contratación que hacemos. Todo ello gracias a nuestros avances para extender la conectividad a todos los rincones y fomentar las habilidades digitales de los usuarios, esfuerzos que nos han llevado a liderar el *Digital Inclusion Benchmark* (DIB), elaborado por la World Benchmarking Alliance.

Y es que la tríada digitalización, desarrollo social y respeto al medioambiente es sinónimo de recuperación. De ahí nuestro objetivo de superar los 10.000 millones de euros de financiación sostenible en los próximos años tras cerrar 2021 con un volumen de más de 4.100 millones de euros, entre bonos y préstamos.

En la base de estos progresos están las mejores prácticas de buen gobierno para ser una compañía ejemplar. Un buen ejemplo es la reducción en 2021 del número de miembros del Consejo a 15, con 9 independientes y un 33% de mujeres, caminando hacia la paridad de género en los máximos órganos de gobierno de la Compañía para 2030.

La tríada digitalización, desarrollo social y respeto al medioambiente es sinónimo de recuperación. De ahí nuestro objetivo de superar los 10.000 millones de euros de financiación sostenible.

Nuestra estrategia está respaldada por un equipo comprometido, preparado y diverso. El *Employee Net Promoter Score* se ha situado en el 67%¹, frente al 65% de 2020 y un 70% de los empleados ha invertido en nuevas *skills*. Y nuestro compromiso es seguir incrementando la presencia de mujeres en puestos ejecutivos hasta llegar al 33% en 2024 y eliminar la brecha salarial de género.

También contamos con la confianza de los clientes: su satisfacción, según el *Net Promoter Score* (NPS), ha mejorado 4 puntos porcentuales respecto al ejercicio anterior (puntuación total de 27¹, que sube a 55 en nuestros clientes de empresa). Las medidas y servicios que hemos proporcionado durante la pandemia han mejorado nuestra reputación, lo que se ha reflejado en un aumento de casi 5 puntos en el *RepTrak Pulse*[®]. Vamos a seguir trabajando para reforzar este vínculo ofreciendo la mejor conectividad y experiencia de usuario y velando por la seguridad de las redes, la privacidad y la ética de los datos, y la igualdad en el acceso a la tecnología.

De cara al futuro estamos más que preparados para aprovechar al máximo las oportunidades de este nuevo paradigma más sostenible, que otorga a la digitalización, y por tanto a Telefónica, un papel histórico como motor de progreso.



José María Álvarez-Pallete
Presidente ejecutivo de Telefónica

[1] El dato de 2021 excluye Reino Unido e incorpora Hispam.