

# Carta del Presidente



---

→ Vivimos tiempos extraordinarios, marcados por la necesidad de acelerar las transiciones digital, energética, verde y educativa, entre otras. Estas transformaciones van de la mano y se apoyan en poderosas tecnologías -Internet de las Cosas, inteligencia artificial, metaverso, web3 y especialmente redes de telecomunicación-. El difícil contexto, condicionado por la guerra, las tensiones en las cadenas de suministro y la inflación, implica que debemos trabajar más duro que nunca para hacer realidad estas transiciones. No podemos desfallecer.

---

Una digitalización centrada en las personas nos ayuda a progresar respetando los límites del planeta. La misión de Telefónica de "hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas" no es solo un principio inspirador, sino un compromiso de compañía transversal con la sostenibilidad, que rubrica nuestra lealtad a los principios del Pacto Global (Global Compact) de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible para construir un futuro más verde, ayudar a la sociedad a prosperar y ser una empresa ejemplar.

En un mundo **cada vez más conectado**, urge encontrar un modelo económico más sostenible. En 2022, Telefónica ha contribuido a estas transiciones siendo:

**Más verde:** seguimos extendiendo la fibra y el 5G para ofrecer soluciones digitales que ayudan a otras empresas a descarbonizarse -el 54% de los servicios de Telefónica ha sido verificado como Eco Smart por sus beneficios ambientales- y hemos implantado el sello Eco Rating en el cien por cien de nuestras operaciones para promover un consumo consciente.

Esto en un año en el que fuimos la primera Telco con objetivos de cero emisiones netas de carbono validados por la iniciativa Science Based Targets (SBTi), según el nuevo 'Net-Zero Standard'. Desde 2015 hemos reducido nuestro consumo de energía un 87% por unidad de tráfico y en la actualidad el cien por cien de nuestro consumo eléctrico proviene de fuentes renovables en Europa, Brasil, Chile y Perú. Esto nos ha permitido disminuir en un 80% nuestras emisiones en siete años.

**Más inclusiva:** Telefónica ha seguido promoviendo el progreso social conectando a más y más personas. De ahí que la World Benchmarking Alliance nos considere líderes en inclusión digital en su último análisis. Gracias a nuestra actividad, en 2022 hemos generado cerca de 46.000 millones de euros para el Producto Interior Bruto (PIB) en nuestros grandes mercados y creamos casi 10 puestos de trabajo por cada contratación que hacemos. En los últimos años, hemos demostrado un impacto positivo anual de al menos 95.000 millones de euros en los ODS.

**Más comprometida:** detrás de nuestros avances hay un equipo cada día más motivado: el Employee Net Promoter Score ha sido de 69 puntos, dos más que en 2021. Esto gracias a aspectos como el bienestar, el aprendizaje y la diversidad en los que destacan, respectivamente, nuestro modelo de trabajo híbrido con más posibilidades de conciliación, nuestros planes de *reskilling* y el nuevo objetivo para duplicar los empleados con discapacidad.

Nuestros clientes también ven el valor de nuestros servicios y atención: su satisfacción, según el Net Promoter Score (NPS), ha mejorado 4 puntos respecto al ejercicio anterior (puntuación total de 30, que sube a 58 en nuestros clientes de empresa).

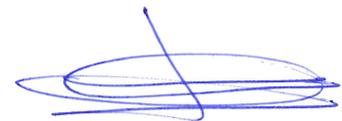
## Una digitalización centrada en las personas nos ayuda a progresar respetando los límites del planeta



**Más ejemplar:** somos conscientes de la importancia de seguir las mejores prácticas de buen gobierno y de extender la ética y la privacidad a toda nuestra cadena de valor. De ahí que estemos orgullosos de liderar por tercer año consecutivo el Ranking Digital Rights.

De cara al futuro continuaremos aumentando nuestro impacto positivo, hoy más determinante que nunca. Entre nuestros objetivos ESG, destacan tener cero emisiones netas y cero residuos, incrementar la conectividad de las zonas rurales y la formación en habilidades digitales, potenciar la diversidad, y reforzar la sostenibilidad en nuestra cadena de suministro. Para ello, aprovecharemos las oportunidades de financiación sostenible, ámbito que dominamos ya que a cierre de 2022 éramos la telco líder en términos de volumen de emisiones de bonos y de instrumentos híbridos.

En definitiva, Telefónica está preparada para tener un papel protagonista en la nueva era. La conectividad y la digitalización son la piedra angular del presente y del futuro. La cooperación, los valores y la innovación, los elementos imprescindibles para construir entre todos una era de paz y progreso.



José María Álvarez-Pallete  
Presidente ejecutivo de Telefónica