Estrategia de negocio

Estrategia de negocio

1.1. Contexto
1.2. Misión
1.3. Modelo de negocio
1.4. Materialidad
1.5. Estrategia
1.6. Organización
1.7. Finanzas para la transición a una economía sostenible
1.8. Taxonomía europea de actividades sostenibles
1.9. Principales magnitudes y presencia
1.10. Evolución de nuestros negocios

Misión

Hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas.

GPS

crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad son los pilares del nuevo plan estratégico de Telefónica.

Transición

Alineamos nuestro negocio, incluida la financiación, con una economía sostenible.

1.1. Contexto

GRI 3-3

1.1.1. Un entorno macroeconómico y político incierto, agravado por focos de conflicto y desafíos en materia de sostenibilidad

Durante el año 2023, la economía mundial volvió a retomar niveles más próximos a la normalidad, tras la reapertura de la actividad en China. Pese a la resiliencia de las principales economías (especialmente EE.UU.) y a haberse evitado el peligro inicial a una recesión, el **crecimiento** mundial continúa siendo bajo, especialmente en Europa, y con perspectivas de permanecer así durante 2024:

- La alta **inflación** presenta síntomas de estabilización y se espera moderación para el año entrante, aunque por encima de los niveles de referencia de los principales bancos centrales. La contención en los costes de la energía ayuda a reducir la presión inflacionaria, aunque crecen las tensiones sobre las materias primas y los costes laborales. La subida de precios continúa teniendo impacto en las expectativas empresariales y la renta disponible.
- La lucha contra la inflación ha marcado un año de fuertes subidas de los **tipos de interés** de referencia por parte de los bancos centrales. El paradigma de la anterior década, con tipos cercanos a cero o negativos para estimular la economía tras la crisis financiera, parece haberse revisado por completo. La expectativa a medio plazo es que los tipos permanezcan en los niveles actuales hasta que la inflación se controle por completo, pese a los riesgos de desaceleración económica.
- De igual modo, las **políticas fiscales** expansivas de la última década comienzan a corregirse, buscando equilibrar las cuentas públicas. Y se esperan medidas de contención del gasto público en las principales economías.
- La combinación de inflación, mayores tipos de interés y (potencialmente) menor gasto público amenaza la capacidad de consumo y ahorro de las familias e individuos más **vulnerables**, que sufren en mayor medida los impactos de la nueva crisis.
- Los principales **conflictos geopolíticos** que han afectado a la seguridad mundial durante 2023 han continuado empeorando, sin perspectivas claras de estabilidad para el medio y largo plazo. La guerra en Ucrania continúa desarrollándose sin avances significativos o un plan de paz. La tensión geopolítica ha aumentado tras el estallido de un nuevo conflicto bélico en la franja de Gaza, que amenaza los avances y actuales equilibrios en Oriente Próximo. Ambos conflictos han empeorado las perspectivas en torno a una potencial crisis energética, debido a su impacto para los principales productores de gas y petróleo.
- Las tensiones mundiales se trasladan a los entornos políticos nacionales o regionales, en forma de una creciente **polarización**. Una menor proporción de la población mundial vive en estados claramente democráticos. Por todo el mundo, los resultados de las últimas elecciones presentan fuertes cambios de orientación de los gobiernos y, con ellos, deterioro de las condiciones de seguridad jurídica necesarias para la inversión a largo plazo de las empresas.

1.1.2. Un sector de las telecomunicaciones cada día más estratégico y en continua transformación, pese a la fuerte competencia

Los servicios de telecomunicaciones son estratégicos para el desarrollo económico y social. Continúa creciendo de manera exponencial la utilización de **servicios de conectividad** (y el tráfico que soportan las redes desplegadas por los operadores) tanto por nuestros clientes residenciales como por los corporativos.

Para los **consumidores** individuales y los hogares, la interacción digital y el tiempo de consumo ocupan una mayor proporción en sus vidas a medida que cada día se digitalizan más servicios.

Del mismo modo, las **empresas** y administraciones públicas continúan acelerando su digitalización para ser competitivas en un mercado globalizado. Para ellas es

esencial disponer de unos servicios de conectividad fiables y de calidad.

El mercado de las telecomunicaciones en Europa es estratégico y altamente **competitivo**. Los monopolios ya no existen y hoy los consumidores encuentran multitud de alternativas de calidad y a precios accesibles en los principales mercados. Algunos se encuentran en fase de consolidación para garantizar la sostenibilidad del sector.

En paralelo, las empresas de telecomunicaciones han soportado un esfuerzo inversor sostenido, para desarrollar las **redes del futuro**. La conectividad se presta hoy sobre fibra y 5G, garantizando a los clientes la mejor conectividad para servicios avanzados. Además, las nuevas redes son capaces de entregar conectividad diferenciada por tipo de servicio, basada en nuevas tecnologías como *edge computing,* y de abrirse a terceros vía APIs estandarizadas para generar nuevos modelos de negocio en colaboración con desarrolladores externos (por ejemplo, la iniciativa Open Gateway/Camara, dentro de GSMA).

Varias compañías líderes del sector (incluida Telefónica) han anunciado avances en la construcción de las nuevas redes, tras los **picos de inversión** asociados. La tecnología y las nuevas arquitecturas de red (abiertas, basadas en estándares de mercado e incorporando inteligencia artificial), el progreso en la *softwarización* de las operaciones y el apagado de tecnologías legadas constituyen el otro pilar para unas operadoras **más eficientes en costes** y sostenibles a futuro.

Adicionalmente, la sostenibilidad del sector demanda de los operadores un paso adelante en cuanto a **colaboración en iniciativas de la industria** (GSMA y otras). Estas iniciativas pueden incluir diversos campos, como la estandarización de redes, sistemas y dispositivos. Junto a estas, las operadoras están colaborando de forma más estrecha en el despliegue conjunto de infraestructura *(network sharing,* fibercos...) para ser más eficientes.

Retos regulatorios

En términos regulatorios, el sector continúa proponiendo soluciones a los problemas estructurales que hacen peligrar los objetivos de conectividad nacionales y europeos. Por ejemplo, ha expresado su posición en los foros y ante las autoridades relevantes sobre la contribución a la inversión de las empresas de Internet o la actualización de las obligaciones regulatorias de los operadores. Respecto a las operaciones de consolidación nacional de empresas que se encuentran pendientes de aprobación, las principales compañías del sector (Telefónica incluida) se han mostrado favorables a que, en general, se aprueben sin condiciones onerosas.

En paralelo continúa creciendo la urgencia para cumplir los **objetivos de sostenibilidad** establecidos en el marco de las Naciones Unidas para 2030. En este contexto, los **gobiernos y otros entes reguladores** continúan incrementando la presión sobre las empresas:

- La nueva Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD por sus siglas en inglés) establece requisitos más rigurosos en la Unión Europea para la divulgación de la información en materia de sostenibilidad a partir de 2024. Paralelamente, los Estándares de Reporte de Sostenibilidad Empresarial (ESRS) se integran con la CSRD.
- En estos momentos se está negociando a nivel europeo la Directiva de Diligencia Debida en Sostenibilidad Empresarial de la UE (CSDDD). Este borrador se centra en la gobernanza corporativa, la estrategia y la gestión para integrar un proceso continuo que identifique, prevenga, mitigue y responda a impactos adversos reales o potenciales en los derechos humanos y el medio ambiente vinculados a la actividad empresarial. Una ley similar ya está en vigor en Alemania a través de la Ley de Cadena de Suministro (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz), que entró en vigor el 1 de enero de 2023.
- El Reglamento de Taxonomía europea (2020/852) sentó las bases de un marco regulatorio sobre un sistema de clasificación que establece los requisitos para que una actividad económica pueda ser catalogada como sostenible en la UE. Este marco surge en el contexto del Plan de acción sobre la financiación del crecimiento sostenible y del Pacto Verde de la Unión Europea con el objetivo de fomentar las inversiones necesarias para lograr una economía circular, competitiva y climáticamente neutra para 2050. Implica el reporte de KPIs financieros (ingresos, CapEx y OpEx) de las actividades sostenibles.

El sector de telecomunicaciones aboga por la necesidad de que las taxonomías reconozcan el papel de la conectividad y la digitalización para la transición verde.

- Fuera del ámbito de la Unión Europea, la **SEC (Securities and Exchange Commission)** ha propuesto fortalecer los requisitos de reporte de las empresas en relación con el cambio climático. Este borrador de norma afectará a las compañías con instrumentos cotizados en mercados estadounidenses, y requerirá información detallada sobre la huella de carbono, las emisiones y los riesgos, oportunidades e impactos relacionados con el cambio climático.

Inteligencia artificial

En relación a la revolución tecnológica, en 2023 el foco se situó en la **inteligencia artificial (IA)**. Pese a sus aspectos positivos y transformadores, la IA puede tener implicaciones negativas (impacto en el empleo, concentración de la riqueza, desinformación, *deep fakes,* imágenes falsas...). Por tanto, es necesario garantizar su uso ético, transparente y responsable. Diversos grupos, incluidos gobiernos y empresas, han reclamado marcos normativos, directrices y buenas prácticas para proteger los derechos y el bienestar de la sociedad.

Telefónica se encuentra firmemente comprometida con **el desarrollo ético de la IA** y ha lanzado diversas iniciativas en torno a tres pilares para mejorar la gobernanza de la tecnología:

- Colaborar con entidades internacionales (p. ej. UNESCO) y dentro de nuestro sector (p. ej. GSMA) para el establecimiento de reglas de actuación globales.
- Abogar por la autorregulación de las empresas para permitir la necesaria flexibilidad en el diseño, a la vez que se mantienen unos estándares éticos fundamentales.
- Definir un marco regulatorio basado en riesgos (que refleja la posición de la Unión Europea en su regulación - *AI Act),* a fin de mantener el debido control sobre los riesgos para nuestros clientes.

1.2. Misión

GRI 2-22

"Hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas".

Nuestra misión pone a las personas en el centro de todo lo que hacemos. Queremos ser una empresa en la que clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general puedan confiar. Nuestra misión tiene dos elementos clave:

- **Hacer un mundo más humano**: la **ética** corporativa está en la base de todo lo que hacemos, poniendo siempre la tecnología al servicio de las **personas** y protegiendo el **planeta** gracias a la digitalización. Tenemos en cuenta las expectativas y necesidades de nuestros distintos grupos de interés para crear relaciones de confianza.
- **Conectar la vida de las personas**: implica que aspiramos a digitalizar a toda la sociedad, sin dejar a nadie atrás, y a reducir la **brecha digital** por acceso, asequibilidad, accesibilidad o formación en competencias digitales. Nos empuja además a innovar para ser capaces de ofrecer productos y servicios que aporten valor, que contribuyan a mejorar la vida de las personas y a aprovechar al máximo las soluciones digitales para descarbonizar la economía.

Se ha demostrado que sin conectividad y digitalización no hay transición verde. Que somos clave para la salud, la educación, la industria, la agricultura, el transporte y el empleo del futuro.

El sector de las telecomunicaciones es un pilar para nuestra sociedad. Y en los próximos años, el sector continuará jugando un papel fundamental para abordar una recuperación económica y social y para construir una economía más verde y justa para todos.

1.2.1. Alineada con la agenda 2030

Nuestro propósito de Compañía enlaza de manera natural con la **Agenda 2030 de Naciones Unidas**, que destaca de forma expresa el papel clave de la tecnología, la innovación y las comunicaciones para abordar los grandes retos de la humanidad.

Más información en 2.13. Contribución e impacto en las comunidades

infraestructuras es una pieza fundamental pero no suficiente. A partir de esa infraestructura es necesario desarrollar servicios que aporten valor, que nos permitan sacar todo el partido socioeconómico a la tecnología. Y es preciso además incrementar la capacitación digital de la sociedad y de las empresas. Queremos ser percibidos como un actor clave en el desarrollo sostenible de la nueva sociedad y un habilitador para afrontar los desafíos socioeconómicos y medioambientales.

1.2.2. Alineada con nuestros Principios de Negocio Responsable

Para hacer realidad nuestra misión, debemos tener principios claros que orienten consistentemente nuestras decisiones y acciones dentro y fuera de la Compañía.

Más información en 2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

Contamos con un código ético y de conducta: nuestros Principios de Negocio Responsable, a su vez nuestra política de sostenibilidad, que nos guían para actuar con integridad, compromiso y transparencia.

También la **alineación de marca y cultura** es clave. Nuestro objetivo es que los comportamientos, procesos y objetivos de Telefónica reflejen el propósito y los valores de la Compañía, asegurando la **coherencia entre lo que se dice y lo que se hace**, para lograr que esta visión compartida permee de los empleados a los clientes y de nuestros clientes a la sociedad. La cultura se fortalece cuando somos consistentes de cómo nos comportamos dentro y cómo nos presentamos hacia fuera. Esto nos ayuda a precisar nuestra razón de existir y nuestra posición para mejorar el mundo.

1.3. Modelo de negocio

GRI 2-6

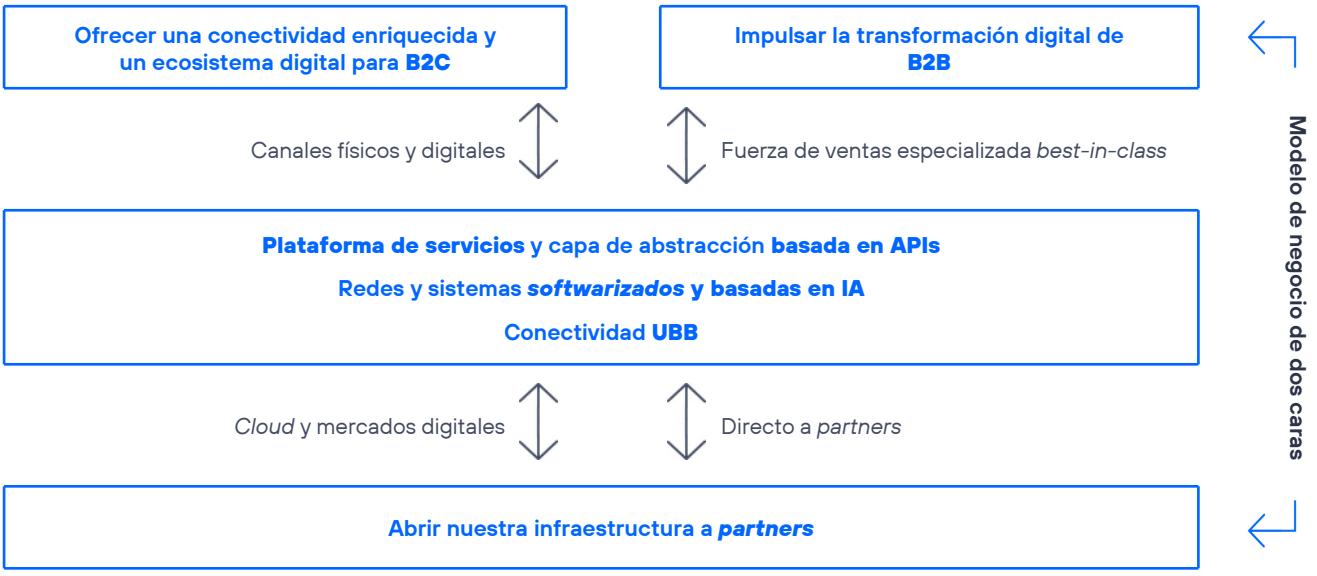
1.3.1. Hacia un nuevo paradigma para el negocio de las telecomunicaciones

La cadena de valor tradicional de las operadoras de telecomunicaciones incluye **activos**, que son elementos materiales e inmateriales desarrollados mediante una inversión; **servicios**, desarrollados en base a los activos desplegados (o bien pueden ofrecer servicios de terceros) y **clientes**, cuyo portfolio suele ser muy diverso en cada uno de sus mercados (segmentos residenciales, corporativos, administraciones públicas, etcétera).

Hoy, las redes están evolucionando hacia modelos más parecidos a las plataformas de *software*. Esto permite la construcción de nuevos modelos de negocio, basados en poner a disposición de diversos actores (no solo clientes finales) las principales capacidades de nuestras redes mediante conectores *software* o *Application Programming Interface* (APIs).

Modelo de negocio tradicional

Nuevo modelo del negocio de telecomunicaciones

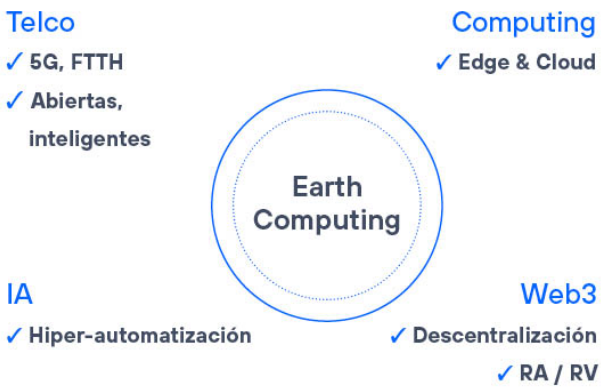


Cambiar el modelo de negocio tradicional significa mucho más que una **transformación**:

- Pasando de redes de cobre, 2G, 3G y 4G a redes totalmente IP, de fibra y 5G, nos beneficiaremos agilizando el modelo de negocio.
- Evolucionando de redes reactivas basadas en *hardware* a redes basadas en *software,* permitiendo una gestión y ejecución de funciones más ágil y adaptable.
- De integraciones personalizadas a medida a plataformas globales interconectadas con API abiertas, facilitando una comunicación fluida y eficiente entre diferentes sistemas y servicios.
- La experiencia tradicional de las telcos evoluciona hacia una relación con el cliente impulsada por la IA, pudiendo anticiparse y satisfaciendo las necesidades del cliente de manera más rápida y precisa.
- Las ofertas de talla única han quedado atrás, pasamos a ser un supermercado digital, con productos que van desde el entretenimiento a la seguridad, pasando por la tecnología financiera.

Como resultado, se ha ganado relevancia para el cliente y ahora se puede operar de manera mucho más eficiente. Las operaciones son más ágiles, eficientes y están preparadas para el futuro.

1.3.2. Transformación de las redes de telecomunicaciones hacia el *earth computing*



En los últimos años, se ha ido desarrollando una innovación profunda y disruptiva en la intersección de tecnologías, como la convergencia de Internet móvil y computación. Este fenómeno transformó un dispositivo destinado a soportar voz móvil en un *smartphone,* marcando el inicio de compañías nativas digitales y cambiando radicalmente la dinámica del mercado.

Actualmente, está teniendo lugar un cambio de era impulsado por la convergencia de telco, *computing,* inteligencia artificial y Web3. Este cambio ha generado una disrupción radical en los cuatro frentes, dando lugar a una nueva ola de servicios digitales que requieren comunicaciones masivas, interoperabilidad total y computación en tiempo real.

En este contexto, se presenta una oportunidad única para mejorar la vida de las personas mediante la habilitación de productos y servicios a través de las redes. Sin embargo, también se plantea la responsabilidad de gestionar el aumento del tráfico de datos y ofrecer conectividad de alto rendimiento, superando los desafíos tecnológicos como latencia, capacidad y personalización.

Es necesario darle prioridad a la personalización para abordar las diversas necesidades de los clientes. El aumento en el tráfico requerirá una conectividad de alto rendimiento y una capacidad informática distribuida, reconociendo la necesidad de explorar soluciones más allá de la tecnología de nube para garantizar eficiencia y rendimiento óptimos en nuestros productos y servicios.

La conectividad es la base de todo lo digital, tanto hoy como mañana. La telco del futuro se basará en redes:

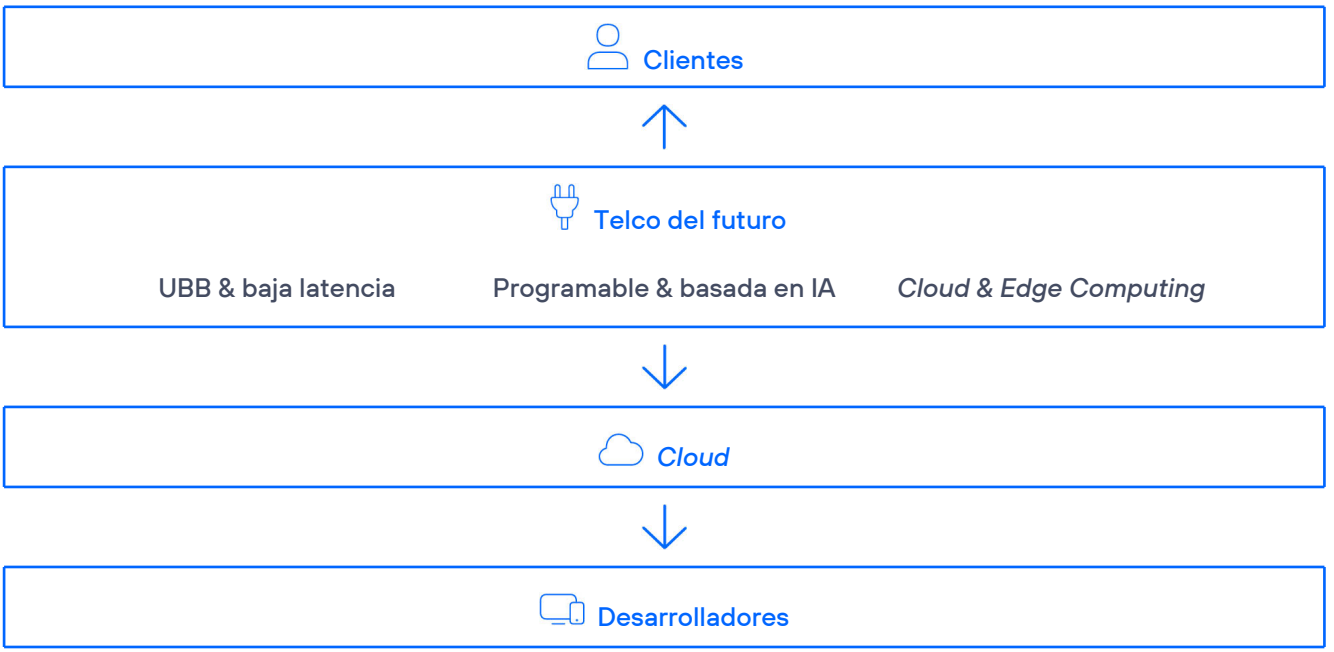
- UBB y de baja latencia
- Programables y basadas en IA
- Conectadas a la nube

Para adoptar la tecnología en aras de eficiencia y la experiencia del cliente, es clave avanzar hacia la simplicidad, continuando con el cierre del legado, simplificando la próxima oleada de operaciones y reduciendo nuestra estructura. También será clave redoblar esfuerzos en la hiperautomatización, poniendo foco en las operaciones y la gestión de contenidos, con una gestión de red sin contacto y la captación de clientes de nueva generación.

La transición hacia redes más automatizadas requiere la aplicación de nuevas tecnologías basadas en inteligencia artificial (IA). Para Telefónica, la IA es un elemento fundamental de la experiencia de cliente digital, junto con un habilitador clave de la eficiencia. Existen multitud de ejemplos prácticos de aplicación de la IA y técnicas de *machine learning* en nuestras redes. Telefónica ha definido un programa específico para la evolución hacia redes autónomas (Autonomous Network Journey Program), buscando mayor agilidad (mejora en tiempos de despliegue y respuesta), inteligencia (red predictivas), mejora de la calidad (de cara a nuestros clientes), eficiencia (en costes) y sostenibilidad (principalmente en el uso de la energía).

1.3.3. Nuevos servicios basados en la conectividad (NaaS)

Modelo de negocio de conectividad como servicio, basado en APIs abiertas



Hoy en día las redes están generando eficiencias, pero también nuevas oportunidades de negocio. Se están desglosando los componentes de red y TI en microservicios individuales, que pueden venderse a través de un mercado centrado en el desarrollador dentro del ecosistema de la nube.

Los desarrolladores e integradores de *software* pueden acceder al código a través de estos mercados, lo que les permite integrar microservicios como localización de dispositivos, en sus aplicaciones. También serán capaces de crear productos basados en información y calidad de red configurables y escalables.

Este cambio es un esfuerzo colectivo del sector, con la colaboración en la definición de un nuevo estándar en la GSMA y CAMARA. La estandarización y la simplicidad son esenciales para liberar el enorme valor oculto en la conectividad.

La industria está lista para servir una plataforma que alcanza a 5.400 millones de personas diariamente. Esta preparación refleja la capacidad del sector para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades presentadas en esta nueva era de la conectividad digital.

Se está completando la implementación de una infraestructura de nueva generación, con la conectividad UBB ya desplegada y nuestras redes experimentando una transformación hacia la *softwarización* y la hiperautomatización.

La capa de abstracción basada en datos y API ayuda a orquestar y conectar de manera fluida con el mundo digital. En la construcción de una pila de computación terrestre orquestada por las telecomunicaciones, se está desplegando toda la inteligencia necesaria.

Gracias a la automatización y gestión de datos, se agilizará la oferta de servicios innovadores, brindando conectividad y servicios digitales de alta calidad a clientes B2C, impulsando la transformación digital en B2B y facilitando la conectividad mayorista a una variedad de socios, desde otras telecomunicaciones hasta desarrolladores.

La transformación masiva realizada, que ha mejorado las redes, aumentado el compromiso con los clientes, optimizado las operaciones de manera más eficiente y garantizado la sostenibilidad del negocio, posiciona a la Empresa en una situación considerablemente mejor que el resto del sector.

1.4. Materialidad

Puntos clave

3 años

reportando con la doble materialidad, actualizada en 2023 según la nueva directiva de reporte de sostenibilidad (CSRD) y los estándares europeos (ESRS).

4 temas

han sido considerados de elevada relevancia para la Compañía: gestión responsable de la experiencia de cliente, seguridad de la red y de los datos, inclusión digital y contribución a la descarbonización de la economía.

Stakeholder

engagement nos permite identificar, evaluar y priorizar los problemas más relevantes y próximos que enfrenta el negocio.

1.4.1. Doble materialidad

Telefónica lleva aplicando la metodología de doble materialidad desde 2021. Este ejercicio facilita la integración de la sostenibilidad como **un elemento determinante de nuestra estrategia y toma de decisiones**. Adicionalmente, permite garantizar que nuestras políticas, planes de acción, métricas y objetivos estén alineados con nuestros asuntos críticos en torno a una doble perspectiva:

- Impactos en el valor de la Compañía **('materialidad financiera' o 'impactos hacia adentro')** o aspectos sociales, medioambientales y de gobernanza que afectan a la rentabilidad financiera y a su capacidad para crear valor para los accionistas e inversores desde el punto de vista de riesgos y oportunidades.
- Impactos de la actividad de la Compañía en la sociedad y en el medioambiente, incluidos los que afectan a los derechos humanos **('materialidad ambiental y social'** o **'impactos hacia afuera')**.

En 2023 hemos realizado una actualización metodológica, considerando la Directiva de Información de Sostenibilidad de las Empresas (CSRD, por sus siglas en inglés) y los nuevos Estándares Europeos de Reporte de Sostenibilidad (ESRS). En este sentido, hemos profundizado algunos aspectos clave, como la identificación y evaluación integral de Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) y la incorporación de las expectativas de nuestros grupos de interés, siguiendo el concepto de **materialidad dinámica**.

1.4.2. Proceso de determinación de doble materialidad

GRI 3-1, 3-3

Para el análisis de doble materialidad hemos seguido un proceso de cinco pasos:

A. Análisis de contexto

Consiste en un análisis del entorno de sostenibilidad, tanto externo como interno, teniendo en cuenta nuestro modelo de negocio, nuestra cadena de valor y nuestras partes interesadas.

En su elaboración se utilizaron las siguientes **fuentes**:

Externas

- **Contexto global regulatorio ESG**: análisis de normas internacionales ambientales, sociales y de gobernanza empresarial, así como requisitos legales, estándares regionales y/o locales de aplicación global, políticas económicas, normas de autorregulación, etcétera.
- ***Benchmark***: matrices de materialidad de los líderes de nuestro sector.
- **Analistas e inversores**: expectativas de nuestros inversores y analistas de *rating* ESG como MSCI, S&P y Sustainalytics, entre otros.
- **Informes sectoriales**: para identificar tendencias, retos y riesgos globales, sectoriales y específicos del modelo de negocio en materia de sostenibilidad.
- **Expectativas de nuestras partes interesadas** para identificar los temas prioritarios que se recogen en los distintos tipos de canales de relación con ellos. Para más información, ver tabla de canales de relación con nuestros grupos de interés al final de este capítulo.

Internas

Además de analizar documentación interna relevante, se han realizado consultas a los responsables de las líneas de negocio más relevantes de la Compañía.

Más información en 2.20.3. Asuntos materiales

B. Identificación de temas, subtemas e impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El resultado del análisis de contexto realizado en la fase anterior, junto con nuestra doble materialidad de 2022, permitió obtener una **lista preliminar de temas y subtemas potencialmente materiales** para la Compañía. Este esquema fue validado, posteriormente, por las áreas de la Compañía implicadas en este proceso, con objeto de **garantizar un análisis exhaustivo y sólido.**

De manera similar, se definieron un conjunto de **impactos, riesgos y oportunidades** vinculados a cada uno de los temas y subtemas identificados. Las principales fuentes empleadas fueron las siguientes:

- **Impactos positivos**: Informe de Contribución socioeconómica de Telefónica 2023.

Más información en 2.13. Contribución e impacto en las comunidades

- **Impactos negativos**: evaluación de impactos en los derechos humanos y en el medioambiente, así como el análisis de Debida diligencia de Telefónica.

Más información en 2.14. Derechos humanos

- **Riesgos**: proceso de gestión y Matriz de Riesgos de Telefónica.

Más información en 3.1. Modelo de gestión de riesgos

- **Oportunidades**: tras un análisis interno con el área de Estrategia, se estimaron una serie de oportunidades ligadas a los temas y subtemas potencialmente materiales tanto en términos de posibles nuevos ingresos como de eficiencias.

Adicionalmente, también se consideraron en este proceso de identificación el Plan de Acción Climática y el Informe Corporativo de Impactos y dependencias sobre capital natural.

C. Evaluación de impactos, riesgos y oportunidades potencialmente materiales

Los impactos, riesgos y oportunidades identificados en el paso anterior fueron evaluados desde una perspectiva de impacto y desde una perspectiva financiera:

Criterios de evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

Perspectiva de impacto	Impacto Positivo	Actual	Escala + Alcance + Valoración Económica
		Potencial	(Escala + Alcance + Valoración Económica) x Probabilidad
	Impacto Negativo	Actual	Escala + Alcance + Remediabilidad
		Potencial	(Escala + Alcance + Remediabilidad) x Probabilidad
Perspectiva financiera	Riesgos	Escala + Valoración económica x Probabilidad para potenciales	
	Oportunidades		

Asimismo, cada una de las métricas empleadas las valoramos **cuantitativamente** de la siguiente forma:

- **Escala**: representa el nivel de importancia atribuida para las partes interesadas de cada impacto, riesgo y oportunidad. Lo obtenemos a partir de las consultas y estudios realizados a través de nuestros diferentes canales de relación con clientes, empleados, proveedores, sociedad, analistas, inversores, seguros y empresas de la competencia.

  Los resultados se han obtenido de las siguientes fuentes:

- **Clientes**: importancia que otorgan nuestros clientes en la encuesta relacional multicanal.
- **Proveedores**: Encuesta a Proveedores 2023.
- **Empleados**: Estudio Anual de Encuesta de Motivación en Telefónica.
- **Analistas e inversores**: análisis de preguntas y retroalimentación de inversores y analistas ESG 202
- **Sociedad**: ponderaciones que la sociedad otorga en la encuesta realizada para RepTrak.
- **Seguros**: pesos otorgados por analistas de seguros en temas de sostenibilidad dentro de nuestro sector.
- ***Peers***: para estimar la importancia de los temas ESG para las empresas de nuestro sector, hemos comparado y contrastado el resultado de sus análisis de materialidad
- **Entrevistas** con grupos de interés internos y externos dentro del proceso de evaluación de impacto de derechos humanos y medioambiente.

  Se incluye más información dentro de la sección de **Relación con grupos de interés** de este capítulo.

- **Alcance**: esta métrica representa el espacio al que afectan los impactos, riesgos y oportunidades. Para su valoración, hemos tenido en cuenta las evaluaciones realizadas en procesos anteriores (evaluación de impactos en derechos humanos y medioambiente, análisis de Debida diligencia e Informe de contribución socioeconómica de Telefónica 2023), que siguen estos criterios:

Valoración	Alcance de impacto	Definición
5	Global	Afecta a varias regiones
4	Regional	Afecta a un conjunto de países
3	Nacional	Afecta a nivel de país
2	Local	Impacto puntual

- **Valoración económica**: para los **impactos positivos**, nos hemos basado en el Informe de Contribución Socioeconómica de Telefónica de 2023 mediante el análisis y la cuantificación tanto de los impactos generados por nuestra actividad en la sociedad como en el medioambiente. En relación con **los riesgos y las oportunidades**, esta métrica viene determinada por el propio impacto financiero, negativo o positivo, que los propios riesgos u oportunidades puedan generar sobre la Compañía. Estos valores vienen proporcionados por el modelo de riesgos del Grupo, en el caso de los riesgos, y por el área de Estrategia de la Compañía, en el caso de las oportunidades. Esta última, determina estos valores en base a un análisis exhaustivo respaldado con datos objetivos y cuantificables.

- **Probabilidad**: esta métrica representa la probabilidad de ocurrencia de los impactos, riesgos y oportunidades previamente identificados. La valoración de la misma viene determinada por la evaluación de impactos en derechos humanos y medioambiente (en el caso de impactos negativos potenciales), el modelo de riesgos de la Compañía (en el caso de riesgos) y la probabilidad de captura determinada por el área de Estrategia (en el caso de oportunidades), siendo los umbrales establecidos los siguientes:

Probabilidad	Umbrales
Muy probable	81-100%
Probable	51-80%
Muy posible	31-50%
Posible	11-30%
Remota	0-10%

Remediabilidad: el parámetro de remediabilidad para el caso solo de impactos negativos viene determinado si requiere de una acción para mitigar el impacto negativo o no es remediable por ninguna acción.

D. Determinación de asuntos materiales

La evaluación de los temas y subtemas viene determinada por las valoraciones estimadas de cada uno de los impactos, riesgos y oportunidades asignados a ellos.

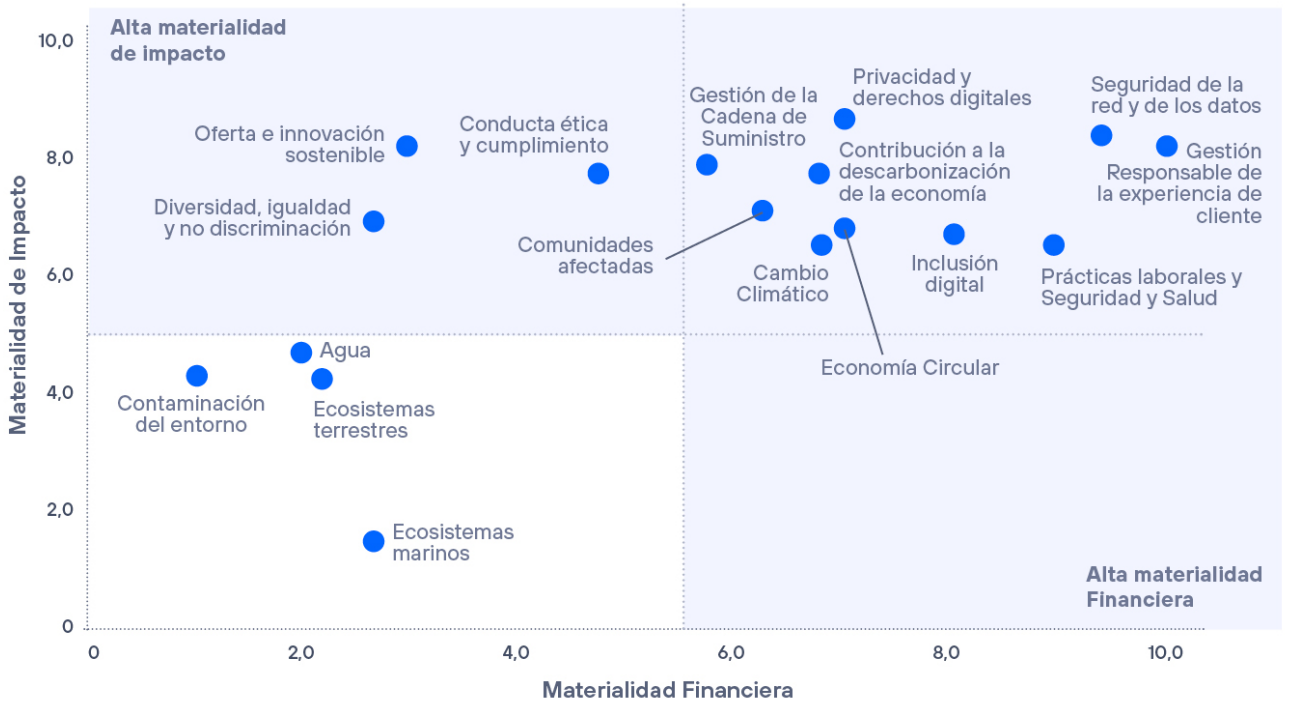
La determinación final acerca de la materialidad se fija comparando estas evaluaciones con los umbrales de materialidad que se han establecido a tal efecto. De este modo, se consideran materiales todos aquellos temas que obtengan una evaluación superior al 60% del valor máximo del conjunto de temas evaluados en cualquiera de las dos perspectivas (impacto y financiera).

E. Supervisión y validación de la materialidad

En esta fase, presentamos y contrastamos los resultados obtenidos. Esto se hace con las áreas a nivel global que participan en el proceso, así como con diferentes responsables y órganos internos, como el Comité Ejecutivo y la Comisión de Sostenibilidad y Regulación

1.4.3. Matriz de doble materialidad

La consolidación de los pasos anteriores nos ofrece como resultado una **matriz de doble materialidad desde una perspectiva global**, según el impacto que los temas ESG tienen en el valor de Telefónica y el impacto de Telefónica en la sociedad y en el medioambiente. Este resultado ha servido de base para preparar el Informe de Gestión Consolidado de 2023.



Este análisis se integra en la Estrategia de Sostenibilidad, da lugar al establecimiento de objetivos, políticas y planes de acción y sirve como una herramienta que contribuye en la operativa interna de gestión de la sostenibilidad.

Se han identificado cuatro aspectos de elevada relevancia para la Compañía: gestión responsable de la experiencia de cliente, seguridad de la red y de los datos, inclusión digital y contribución a la descarbonización de la economía. Por otro lado, agua, contaminación del entorno, ecosistemas terrestres y ecosistemas marinos se consideran no materiales.

Para más información sobre aspectos no materiales, ver capítulo Biodiversidad, agua y otros aspectos medioambientales:

Más información en 2.4.4. Impactos, riesgos y oportunidades

Todos los asuntos materiales identificados se encuentran definidos en el apartado 2.20.3. Asuntos Materiales, pudiéndose ampliar la información presentada sobre los impactos, riesgos y oportunidades de cada tema en su apartado correspondiente de cada capítulo.

1.4.4. Detalle de la matriz de materialidad

GRI 3-2

Asunto material	Materialidad de Impacto	Materialidad Financiera	ODS	Apartado del Informe	Principales KPIs
Gestión responsable de la experiencia de cliente	🔴	🔴	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	2.10. Responsabilidad con el cliente	• eNPS • Canales digitales - total de clientes
Seguridad de la red y de los datos	🔴	🔴	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	2.18. Privacidad y seguridad	• Número de asistentes a cursos de formación de seguridad de la información/ ciberseguridad • Nº de jornadas de auditoría interna dedicadas a temas de Seguridad/ Ciberseguridad • Número de Centros de Operaciones Digitales (DOCs)
Privacidad y derechos digitales	🔴	🟠	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	2.18. Privacidad y seguridad	• Número total de multas confirmadas por temas de privacidad/protección de datos • Número de horas de formación a cursos de privacidad/ protección de datos
Inclusión digital	🟠	🔴	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	2.12. Inclusión digital	• Porcentaje de cobertura móvil en zonas rurales en principales mercados • Servicio Universal - recursos financieros • Número de beneficiarios de programas de formación en habilidades digitales
Prácticas laborales, seguridad y salud	🟠	🔴	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	2.5. Capital humano 2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades 2.8. Nuevas formas de trabajo 2.9. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo	• eNPS • Formación *Upskilling/Reskilling* • Porcentaje de empleados que tiene un modelo de trabajo híbrido • Cobertura del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo • Remuneración promedio total
Contribución a la descarbonización de la economía	🟠	🟠	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	2.2. Energía y cambio climático 2.11. Oferta e innovación sostenible	• Operaciones en las que Telefónica ha implementado Eco Rating (%) • Soluciones verificadas como Eco Smart (%) • Emisiones evitadas en clientes ($MtCO_2e$)
Economía circular	🟠	🟠	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	2.3. Economía circular	• Residuos reciclados (%) • Equipos fijos de clientes (CPEs) reacondicionados/reutilizados (unidades) • % de compras de equipos electrónicos con criterios de circularidad
Gestión responsable de la cadena de suministro	🟠	🟡	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro	• Número de auditorías *in situ* de derechos humanos a proveedores (asuntos laborales, trabajo infantil/forzado, seguridad y salud, privacidad y seguridad) • Número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales • Número de auditorías a proveedores de riesgo

Asunto material	Materialidad de Impacto	Materialidad Financiera	ODS	Apartado del Informe	Principales KPIs
Cambio climático	Alto	Alto	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	2.2. Energía y cambio climático	• Consumo total de energía (MWh) • Porcentaje de electricidad renovable en instalaciones propias • Emisiones totales de GEI (alcance 1, 2 y 3)
Comunidades afectadas	Alto	Alto	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	2.14. Derechos Humanos	• % de operadoras sometidas a una evaluación de impacto en materia de derechos humanos
Conducta ética y cumplimiento	Alto	Moderado	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad 2.16. Ética y cumplimiento 2.17. Transparencia fiscal	• Número de operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción • Número de procedimientos judiciales materiales en curso en relación con incumplimientos por prácticas anticompetitivas durante el último año fiscal • Beneficio o pérdida antes de impuestos
Oferta e innovación sostenible	Crítico	Leve	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	2.11. Oferta e innovación sostenible	• Porcentaje de productos y servicios que cumplen con estándares de salud y seguridad
Diversidad, igualdad y no discriminación	Alto	Leve	5 IGUALDAD DE GÉNERO	2.11. Diversidad e inclusión	• Brecha salarial • % Mujeres en puestos de dirección • Número de empleados con discapacidad

CRÍTICO ALTO MODERADO LEVE

1.4.5. Relación con grupos de interés
GRI 2-29

Nuestro compromiso y estrategia de participación de los grupos de interés de Telefónica se basa en aumentar la transparencia y el diálogo efectivo para construir relaciones de confianza.

Esta relación nos permite identificar qué temas se consideran más relevantes y cuáles son las nuevas tendencias en el ámbito de la sostenibilidad. La relevancia de estos temas es parte imprescindible en el proceso de doble materialidad y se incorpora dentro de los criterios de evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades. Este proceso nos permite establecer nuestros objetivos a corto, medio y largo plazo, definir el Plan de Negocio Responsable y monitorear nuestra capacidad de respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Nuestra gestión de los grupos de interés se basa en:

- **Colaboración**: impulsamos la cooperación para contribuir tanto a hacer realidad nuestro propósito como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- **Mejora continua**: revisamos periódicamente los mecanismos de relación para facilitar su colaboración, de la forma más eficiente y participativa posible, de acuerdo a las necesidades de cada momento.
- **Consenso**: nos esforzamos por crear valor compartido mediante la participación en grupos de trabajo de organizaciones sectoriales y tomando en consideración los puntos de vista y expectativas de las comunidades locales.
- **Transparencia**: compartiendo información veraz, relevante, completa, clara y útil.

  En Telefónica, contamos con una normativa sobre información a los mercados y a otros grupos de interés a la cual se le da máxima difusión con el fin de garantizar la calidad de nuestras publicaciones y la información que comunicamos.

  A continuación, indicamos las principales publicaciones mediante las cuales informamos sobre nuestras actividades y contribuimos a garantizar una comunicación clara y transparente:

  – Informe de Gestión Consolidado.

  – Presentaciones de resultados trimestrales.

  – Folletos informativos, principalmente, aquellos que cumplen con las exigencias de las legislaciones de algunos de los mercados en los que se negocian los valores de la Compañía (20F o Documento de Registro).

  – Nuestras políticas, todas ellas son públicas y están disponibles en la web de Telefónica.

  – Publicaciones en los sitios web globales y locales de Telefónica.

  – Presencia en redes sociales: Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, Twitter, WhatsApp y YouTube.

- **Consulta y participación**: mantenemos conversaciones continuas con nuestros grupos de interés, mediante una escucha activa, impulsando la comunicación bidireccional y efectiva, y a través de un diálogo directo, fluido, constructivo, diverso, inclusivo e intercultural que nos permita conocer sus expectativas y dar respuesta a sus prioridades.

Este diálogo continuo **forma parte de nuestro día a día** y se construye a partir de cada una de las interacciones que mantenemos con los grupos de interés a través de los distintos canales.

Más información en 2.20.1. Grupos de interés de Telefónica

La monitorización continúa de los principales canales de diálogo con los grupos de interés más relevantes 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, para potenciar los impactos positivos y para evitar o mitigar los negativos. Esto nos permite conocer el nivel de relevancia que otorgan nuestros grupos de interés a los aspectos ESG e incorporar el nivel de importancia atribuida a cada impacto, riesgo y oportunidad dentro de la valoración de la escala.

Destacamos, a continuación, los principales canales de diálogo:

Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

Grupo de interés	Canal de diálogo	KPI de impacto	2022	2023
Clientes	Contact Center Movistar España (1004)	Clientes únicos atendidos (promedio anual)	729.348	570.145
	Canales digitales	Total de clientes[1]	2.686.123	2.456.269
	Encuesta relacional multicanal	Cantidad de encuestas realizadas	Más de 36.000	Más de 170.000[2]
Empleados	eNPS	Tasa de respuesta	83%	82%
	Workplace	Porcentaje de usuarios activos mensuales	75%	73%
Socios estratégicos proveedores	Encuesta a proveedores	Índice de satisfacción	n.d.[3]	8,3[4]
Accionistas e Inversores Institucionales	Junta General de Accionistas	Número de accionistas asistentes	82 (Telemática)	84
	Actividades de *engagement*	Encuentros con accionistas minoritarios	104	105
		Roadshows y conferencias (inversores institucionales)	23	21
		Accionistas minoritarios	14.000	16.351
		Inversores institucionales	725	580
Sociedad	Reputación	Cantidad de entrevistas realizadas RepTrak	49.270	51.178
	Redes sociales	Millones de *followers* de las cuentas exclusivas de @Telefonica (LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram, Youtube y TikTok)	2,4	2,6
Entidades gubernamentales y reguladores	Reuniones con instituciones de la Unión Europea	Cantidad media de reuniones OTTS Telecoms	Media OTTs: 14,4 Media Telecoms: 10,8	Media OTTs: 22,2 Media Telecoms: 8,6
Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación	Notas de prensa, entrevistas, convocatorias y atención a medios de comunicación	Gestiones de Comunicación (vs. 2018)	35.713	44.251

[1] Clientes de Telefónica España que contactan con nosotros a través de la web y con la *app* tras iniciar sesión.

[2] Encuestas diarias realizadas a nuestros clientes de España, Brasil, Alemania e Hispam en las que se pregunta por su experiencia global con Telefónica. Entre otros procesos, se pregunta por la facilidad con la que nuestros clientes resuelven una gestión a través de nuestros canales de contacto (Customer Effort Score). El dato de 2022 no incluye Hispam. A efectos de comparabilidad, el dato de 2023 sin Hispam es > 44.000 encuestas.

[3] 2023 lizamos una encuesta a los principales proveedores para conocer su nivel de satisfacción, y la magnitud del impacto que la actividad de Telefónica tiene sobre ellos. La encuesta se dirigió a unos 6.800 proveedores aproximadamente. Este indicador no es comparable con el reportado en 2022 por haber cambiado la metodología de consulta.

[4] Nota de 8,3 sobre 10.

1.5. Estrategia

Puntos clave

Growth

o Crecimiento gracias a nuestra red y atención diferenciales en B2C, la digitalización de empresas y la expansión del negocio mayorista con nuevos servicios.

Profitability

o Rentabilidad, impulsada por las eficiencias derivadas de la transformación tecnológica y energética de la Compañía y las prácticas circulares.

Sustainability

o Sostenibilidad con la reducción del apalancamiento y la creación de valor para los grupos de interés a través de un dividendo atractivo y objetivos ESG ambiciosos.

1.5.1. GPS: una compañía más fuerte y con mayor ambición

En 2016, Telefónica intensificó su proceso de transformación iniciado años atrás, acelerando su transición desde una empresa tradicional de servicios de voz hacia una compañía tecnológica. En 2019, se aprobó un nuevo plan de acción basado en cinco pilares que redefinió la estructura organizativa y aceleró la transformación. La Compañía ha superado con éxito los objetivos establecidos:

- Hemos reforzado nuestros principales operadores en los mercados donde la Compañía es relevante (España, Brasil, Reino Unido y Alemania), avanzando hacia un modelo sostenible a largo plazo.
- Estamos capitalizando las oportunidades de crecimiento en servicios digitales profesionales mediante Telefónica Tech, que se ha convertido en un motor de crecimiento en nuestras actividades B2B.
- A través de Telefónica Infra hemos maximizado el valor de nuestros activos de infraestructura, vendiendo activos en el momento adecuado, logrando múltiplos significativos y acelerando los despliegues de fibra a través de acuerdos con socios financieros.
- Telefónica Hispanoamérica avanza hacia la sostenibilidad financiera a través de una gestión regional diferenciada, enfocada en la eficiencia y compartiendo los costes de la red. Así, hemos reducido nuestra exposición y riesgo en la región.
- La implementación de un nuevo modelo operativo ha contribuido a incrementar la agilidad y mejorar la eficiencia de nuestra organización, fortaleciendo nuestro apalancamiento operativo.

Los frutos de esta transformación se hacen evidentes en el significativo aumento de la calidad de las redes y satisfacción de los clientes, la transformación del mix de ingresos hacia productos y servicios digitales, y que vuelve a crecer con mayor rentabilidad y de forma más sostenible.

El nuevo plan de Telefónica llega después de ejecutar un importante proceso de transformación que ha permitido a la Compañía elevar su ambición y estar preparada para la celebración de su centenario.

Nuevo programa estratégico GPS

GPS

Crecimiento	Rentabilidad	Sostenibilidad
B2B, B2C, *Partners*	Mejor rendimiento	Reducción del apalancamiento + Creación de valor

Vectores clave

1	Mantener el crecimiento de los ingresos B2C
2	Mantener el impulso B2B por encima del sector
3	Evolución de los ingresos de mayoristas y socios
4	Impulsar la eficiencia para reducir los gastos operativos
5	Mantener la diferenciación reduciendo los gastos de capital

El plan **GPS** se apoya en cinco vectores clave:

1. **Sostenibilidad del crecimiento de los ingresos B2C** implementando una estrategia orientada a atraer y retener clientes mediante propuestas atractivas, apalancándonos en la calidad de nuestra red y la oferta de productos con servicios integrados más allá de la conectividad. Todo ello vendrá impulsado a través de ecosistemas digitales B2C y capitalizando las marcas sólidas y confiables que tenemos en nuestros mercados.

2. **Mantenimiento del buen momento del negocio B2B**. Las necesidades de nuestros clientes B2B han evolucionado demandando soluciones avanzadas más allá de la conectividad. Este cambio ha generado un aumento significativo del mercado potencial y oportunidades de crecimiento. **Telefónica Tech**, que se ha consolidado como referente en soluciones avanzadas *(cloud*, ciberseguridad, IoT, *big data)* y servicios profesionales, está posicionada para capitalizar este cambio, ofreciendo también servicios sostenibles con beneficios ambientales y más accesibilidad. Para ello nos centraremos en seguir expandiendo nuestro portfolio de soluciones para acompañar a nuestros clientes en el proceso de digitalización de sus negocios.

3. **Evolución de los ingresos mayoristas y los derivados de los acuerdos con los *partners* de la Compañía** como una fuente de ingresos de valor que optimiza la utilización de la red, brinda acceso a diferentes segmentos de clientes y contribuye a rentabilizar la inversión en nuestras redes. Por ello, hemos diseñado un plan personalizado en cada uno de nuestros mercados principales (España, Alemania, Brasil y Reino Unido) para fortalecer nuestro negocio mayorista. Además del negocio mayorista tradicional, estamos implementando nuevos servicios y entrando en mercados de rápido crecimiento como Network as a Service (Red como Servicio), con el propósito de atraer a desarrolladores e integradores de *software* como nuevos clientes, permitiéndonos expandir el mercado basado en las API mediante la iniciativa **Open Gateway**.

4. **Obtención de eficiencias que ayuden a reducir la estructura de costes** gracias a la transformación tecnológica. En 2024, España será el primer país de la Unión Europea en cerrar su antigua red de cobre pasando a redes de fibra óptica completa, más económicas por su eficiencia energética y menores costes operativos y de mantenimiento. Además, Telefónica continúa apagando las redes 2G y 3G en toda su área de cobertura, estableciendo acuerdos de compartición de red e impulsando la circularidad. En el ámbito de la eficiencia operativa, la integración de inteligencia artificial y automatización en nuestra organización se traducirá en una ejecución más eficiente y rápida de nuestros servicios, contribuyendo a la configuración de una compañía ágil y adaptada a las demandas del futuro.

5. **Moderar la intensidad de la inversión**, pero **manteniendo el perfil diferencial de Telefónica** capitalizando la temprana inversión en fibra y 5G y la conclusión de las principales subastas de espectro de 5G que permite dejar atrás el pico de CapEx de la Compañía, mientras continuamos optimizando los despliegues de red mediante acuerdos con socios inversores y Telefónica Infra. Simultáneamente, Telefónica reafirma su compromiso continuo de inversiones en tecnología, *software* e inteligencia artificial que respalden el histórico perfil diferencial de Telefónica, asegurando una posición sólida tanto en términos de infraestructura avanzada como de capacidad para liderar el cambio en el futuro.

Telefónica está preparada y comprometida para lograr su ambición renovada y liderar el futuro. Para ello, el plan GPS incorpora acciones específicas diseñadas en cada uno de sus cuatro mercados relevantes:

- En **España**, el objetivo será seguir creciendo en ingresos en B2C capitalizando nuestro segmento *premium* de consumidores y acelerar nuestro impulso en B2B, mientras avanzamos en el apalancamiento operativo a través de eficiencias, el apagado del cobre, la automatización y la optimización del tamaño de la organización. Además, gracias a la temprana inversión en fibra, seguiremos optimizando la intensidad de las inversiones.

- En **Brasil** mantenemos una posición privilegiada en un mercado en crecimiento y buscamos ampliar nuestra base de clientes y alcanzar una expansión de márgenes, mediante el desarrollo de un portfolio completo de servicios digitales para B2C y B2B. Además, seguimos desplegando la red fibra a un ritmo acelerado, utilizando modelos de compartición que nos permiten un despliegue rápido y rentable.

- En **Alemania**, seguimos experimentando un sólido crecimiento gracias a las mejoras realizadas en la calidad de la red y las propuestas comerciales atractivas. Nuestro objetivo es mantener la tendencia en el segmento de consumidores al tiempo que aceleramos el impulso en empresas. Hemos implementado planes para mitigar la pérdida del contrato mayorista junto con una transformación y simplificación aceleradas del negocio que permitan una reducción de costes. Además, en noviembre 2023, presentamos una oferta pública de adquisición de acciones de carácter voluntario de tipo parcial a los accionistas de Telefónica Deutschland Holding AG (Telefónica Deutschland) con el cual hemos adquirido (a 31/12/2023) un 93% de las acciones. Así, reforzamos la estrategia de Telefónica de centrarnos en nuestros principales mercados geográficos y nuestro firme compromiso con el mercado de telecomunicaciones alemán, uno de los más atractivos y estables de Europa.
- Finalmente, en **Reino Unido** continuaremos enfocándonos en el crecimiento B2C a través de la convergencia fija-móvil y seguiremos construyendo nuestra diferenciación mediante la digitalización y la inteligencia artificial. Adicionalmente, seguiremos ejecutando sinergias y optimizando el CapEx a través del vehículo Nexfibre a la vez que desmantelamos antiguas tecnologías como el cierre de la red 3G que tenemos planeado para 2025.

Nuestro plan GPS también introduce novedades en el sistema de presentación de la información financiera con el objetivo de simplificar conceptos y reforzar su compromiso de transparencia con el mercado. Así, el *guidance* pasa a expresarse en términos reportados y se incluye una nueva referencia para la generación de flujo de caja, entre otros cambios.

Telefónica también plantea una favorable evolución de la ratio de deuda financiera neta y mantiene firme su compromiso de creación de valor para el accionista, garantizando el abono de un **dividendo mínimo de 0,30 euros por acción durante el periodo 2023-2026**.

Telefónica presenta estos objetivos en un momento en el que sus fundamentales financieros son más fuertes y resilientes, con una estrategia de creación de valor a medida y una estricta política de gestión de capital, lo que ha facilitado la fijación de unos objetivos más ambiciosos y robustos. La Compañía atesora un balance sólido que le permite hacer frente a un entorno macroeconómico dinámico y que le dota de flexibilidad para acceder a los mercados financieros; y cuenta con una liquidez suficiente para cubrir el calendario de vencimientos existente en este momento.

1.5.2. La sostenibilidad integrada en la estrategia de Telefónica

GRI 2-22

Telefónica **integra en su estrategia los principales aspectos de la sostenibilidad**, alineados con el análisis de doble materialidad. Estos compromisos en ESG se traducen en el **Plan de Negocio Responsable 2024-26**, que sigue el marco GPS (crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad):

Crecimiento

Con el propósito de impulsar el crecimiento sostenible de nuestra Compañía, nos enfocamos en fortalecer las relaciones con nuestros clientes. Para lograrlo, se implementará una nueva política global de responsabilidad con los clientes orientada a construir experiencias diferenciales, fundamentadas en una comunicación sostenible.

Además, buscamos expandir nuestra gama de productos y servicios capitalizando las oportunidades que ofrece la perspectiva ESG. Este enfoque incluye la promoción de productos Eco Smart, el fomento de prácticas de diseño responsable y el impulso de la inclusión digital mediante el desarrollo de soluciones accesibles y con un impacto social positivo. Con estas iniciativas, no solo buscamos diferenciarnos en el mercado, sino también construir relaciones más sólidas y duraderas con nuestros clientes.

Rentabilidad

Con el fin de generar un mayor retorno sobre nuestras inversiones, aspiramos a optimizar la utilización de nuestros activos. Este aspecto incluye la descarbonización de nuestras operaciones y la reducción del consumo energético, apostando por fuentes renovables y prácticas de eficiencia energética. Además, buscamos fomentar la circularidad de nuestros procesos con el objetivo de explorar nuevos modelos de negocio (reutilización de los equipos de cliente o dispositivos móviles) y generar eficiencias.

Asimismo, trabajamos por integrar criterios de sostenibilidad a la hora de financiarnos. Esto se traduce en la creación de nuevos instrumentos financieros vinculados a objetivos ESG y el incremento de la proporción de financiación vinculada a proyectos de sostenibilidad.

Sostenibilidad

Con el objetivo de garantizar que la sostenibilidad sea un impulsor para la creación de valor de Telefónica, hemos asumido compromisos de gestión que nos permitan posicionarnos como líderes en los distintos *ratings* ESG de referencia.

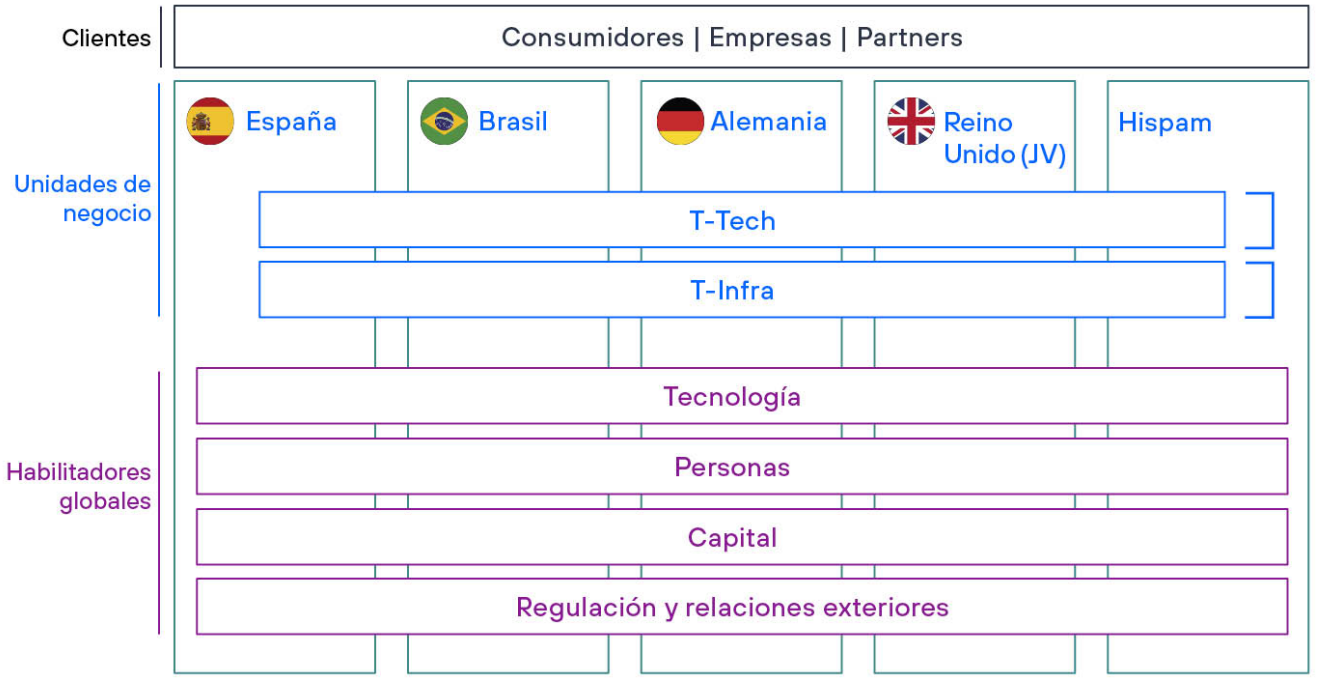
Para lograrlo, destacamos la importancia de promover la excelencia en la gobernanza y la rendición de cuentas, respaldadas por una sólida cultura ESG. Asimismo, implementamos amplios procesos de Debida diligencia que garantizan una gestión sostenible en toda nuestra cadena de valor.

En última instancia, reforzamos nuestra apuesta por el talento humano a través de prácticas que priorizan el bienestar de los empleados, mejoran sus habilidades y promueven la diversidad.

1.6. Organización

GRI 2-6

La organización de Telefónica



Dentro de su estrategia en torno a cinco decisiones ejecutada en 2019, Telefónica puso foco en sus mercados principales (España, Brasil, Alemania y Reino Unido) y lanzó sus negocios globales (T. Tech y T. Infra). Tras la nueva orientación estratégica comunicada durante el Capital Markets Day, el Grupo continúa reforzando su organización con el objetivo de mejorar la atención a sus clientes en los segmentos Residencial, Corporativo (incluyendo Empresas y Sector público) y Mayorista (operadores y otros *partners* en nuevos negocios).

1.6.1. Operadoras de telecomunicaciones nacionales

Los negocios de telecomunicaciones operan de manera relativamente autónoma, desplegando infraestructura y atendiendo a sus clientes dentro de los territorios de referencia:

- **Telefónica de España** (100% participada por Telefónica, no cotizada de manera individual): operadora nacional convergente, líder nacional en red y en todos los segmentos de cliente (individuos, hogares, corporativo y mayorista), con casi 41 millones de accesos y una red de fibra con más de 29 millones de hogares pasados.
- **Telefónica Brasil** (74,8% participada por Telefónica, empresa cotizada en la Bolsa brasileña): operadora líder convergente en Brasil, donde opera una red con más de 113 millones de accesos de cliente. Líder regional en despliegue de fibra hasta el hogar (FTTH), con más de 25 millones de hogares pasados.
- **Telefónica Deutschland** (93,1% participada por Telefónica): es una de las principales operadoras móviles de Alemania, donde opera bajo la marca O2 y

otras marcas especializadas y cuenta con más de 50 millones de accesos.

- **VMED O2 UK** (VMO2) *(joint venture* al 50% con Virgin Media, no cotizada): principal operadora nacional convergente, tras la incumbente. Creada tras la unión de los activos fijos de Liberty Media y los móviles de O2 UK. Actualmente gestiona más de 57,6 millones de accesos totales (fijo, móvil y TV) y opera una red de más de 17 millones de hogares pasados con tecnología de cable, que está siendo transformada con fibra hasta el hogar.

- **Telefónica Hispam**: agrupa los negocios de Telefónica en ocho países de Hispanoamérica (Argentina, Chile, Perú, Colombia, México, Ecuador, Venezuela y Uruguay), con cerca de 112,6 millones de accesos de cliente.

1.6.2. Negocios globales

En noviembre de 2019, Telefónica dio un giro a su estrategia de negocio, con cinco decisiones clave para la evolución futura de la Compañía. Entre ellas, la creación de dos negocios globales independientes, con el objetivo de **acelerar el crecimiento y cristalizar el valor de nuestra infraestructura**.

- **Telefónica Tech**: proveedor líder de soluciones avanzadas NextGen para para impulsar la transformación digital de las empresas. Ofrece soluciones avanzadas en áreas como ciberseguridad, *cloud*, IoT, *big data*, inteligencia artificial y *blockchain,* con el objetivo de mejorar la eficiencia, sostenibilidad y resiliencia de procesos y negocios de empresas, organizaciones y administraciones públicas.

Con una presencia global y un equipo compuesto por más de 6.300 profesionales altamente calificados, que representan más de 60 nacionalidades y cuentan con más de 4.000 certificaciones en competencias digitales, Telefónica Tech tiene la capacidad de atender a más de 5,5 millones de clientes B2B en todo el mundo. Telefónica Tech lleva registrando crecimientos a doble dígito y superando consistentemente los índices de mercado año tras año desde su creación.

Telefónica Tech ha creado un extenso portfolio que abarca más de 100 productos y servicios, de los cuales el 58% ha sido verificado con el sello Eco Smart, por sus potenciales beneficios ambientales.

Estos productos y servicios abarcan áreas clave como ciberseguridad, *cloud,* IoT, *big data*, inteligencia artificial y *blockchain.*

En el ámbito de las soluciones IoT, Telefónica Tech se posiciona a la vanguardia, ofreciendo plataformas avanzadas e inteligencia artificial. Colaboramos estrechamente con nuestros clientes para optimizar la eficiencia de los recursos productivos en diversos sectores.

En lo referente a las soluciones de ciberseguridad y *cloud*, Telefónica Tech fusiona el potencial de ambas tecnologías, lo que garantiza que todas nuestras soluciones *cloud* llevan el componente de la ciberseguridad embebido. Gracias a esta integración, nos destacamos a nivel mundial en soluciones de comunicaciones en la nube y seguridad gestionada. Ofrecemos servicios gestionados y de consultoría de extremo a extremo, consolidándonos como líderes en este espacio.

En el ámbito de los servicios ***cloud***, Telefónica Tech ha diseñado un modelo ***multicloud* híbrido** que engloba soluciones tanto en la nube privada como en la pública. En Telefónica Tech establecemos *partnerships* estratégicos con los mayores y principales proveedores y líderes de la industria para integrar y migrar a la nube las aplicaciones de negocio más críticas (PaaS).

La ciberseguridad ocupa un lugar central en la filosofía de Telefónica Tech y es primordial para nosotros. Por ello, hemos incorporado la seguridad como un componente inherente en todas nuestras soluciones y hemos fortalecido nuestras capacidades para salvaguardar la continuidad de nuestros negocios y la de nuestros clientes.

Contamos con más de 4.000 certificaciones, respaldadas por **2 Digital Operational Center** (DOCs) en España y Colombia **y una red de Security Operational Centers** (SOCs) distribuidos estratégicamente en Europa y América. Desde estos centros, vigilamos de cerca las posibles amenazas y aplicamos medidas preventivas y correctivas para garantizar la seguridad de manera proactiva.

Servicios de seguridad

Indicadores clave	2023
Número total de auditorías externas en materia de Seguridad en Productos y Servicios (Telefónica Tech)	6
Número de Centros de Operaciones Digitales (DOCs)	2

Capacidades de Telefónica Tech

~6.300 profesionales altamente cualificados	60 nacionalidades equipo diverso	~80% recursos ubicados en Europa	>4.000 certificaciones en tecnologías de terceros
2 DOCs[1] + 1 red de SOCs[2] 1) Centros de Operaciones Digitales 2) Centros de Operaciones de Seguridad	>100 Productos 58% verificado con el sello Eco Smart	>100m de eventos de ciberseguridad monitorizados	>30m de líneas Conectividad IoT gestionada

Productos y Servicios de Telefónica Tech

***CLOUD* HÍBRIDA** **Infraestructura optimizada que impulsa la innovación**	**CIBERSEGURIDAD & NAAS** **Construyendo una empresa resistente**
• Servicios transversales *multicloud* • Servicios de *Cloud* hibrida • *Sovereignty* • Alojamiento y *hosting* • IaaS • PaaS • CaaS	• Gestión de vulnerabilidades • Inteligencia sobre amenazas • Soluciones de seguridad • *Cloud Networking* • Proteger • Detectar • Responder & recuperar • *Compliance*
FUTURO DEL LUGAR DE TRABAJO **Reinventando el trabajo digital**	**NEGOCIO DIGITAL 360°** **Creciendo juntos**
• *Contact Center as a Service* (CCaaS) & omnicanal • Reuniones y colaboración • SaaS • MDM seguro • Escritorio virtual (VDI)	• *Bundles* para pymes - (SaaS) • *Bundles* para B2C • *Devices as a Service* – (DaaS)
INTERNET DE LAS COSAS - CONECTIVIDAD GESTIONADA **Conectando sus dispositivos**	**INTERNET DE LAS COSAS - SOLUCIONES** **Conocimientos especializados y soluciones por sector industrial**
• Catálogo de dispositivos de *hardware* IoT • Diseño y fabricación de dispositivos *ad hoc* • Conectividad gestionada IoT (KITE) • SIM global	• Servicios IoT de Integración de Datos en Entornos *Cloud*, IoT y Configuración, Operaciones y Soporte Técnico • Soluciones SMART especializadas por industria: Medicina y Salud, *Smart Agro*, *Smart Buildings*, *Smart Cities*, *Smart Mobility*, *Smart Metering*
APLICACIONES PARA EMPRESAS **Impulsando tu negocio**	**INTELIGENCIA ARTIFICIAL & *BIG DATA*** **Transformando datos en valor**
• Gestión empresarial (ERP) • Gestión de clientes (CRM) • Personas y talento (HRM) • Automatización de procesos • Mejora de los flujos de trabajo	• Inteligencia artificial • Visión empresarial • Herramientas e infraestructura • *Blockchain* • Servicios de datos: Consultoría, Academia, Gobernanza, Análisis

Además, todos nuestros productos y servicios reciben un respaldo integral a través de nuestras capacidades transversales de Servicios de Consultoría y Transformación, Servicios Profesionales, Servicios Gestionados, e Infraestructuras e Integración. Este enfoque holístico garantiza la sinergia eficiente entre todas las áreas, desde la consultoría estratégica hasta la implementación y gestión continua. De esta manera, trabajamos de manera cohesionada para proporcionar soluciones tecnológicas completas, asegurando el máximo valor y rendimiento para nuestros clientes y posicionándonos como socios confiables para el éxito a largo plazo.

Más información en 2.18. Privacidad y seguridad

- **Telefónica Infra** es una filial del Grupo Telefónica y opera como gestor de carteras, posee y rota participaciones en vehículos de infraestructura junto con inversores financieros. Telefónica Infra se centra en la creación de valor mediante una gestión especializada de la infraestructura, monetizando selectivamente los activos y asociándose con los principales inversores financieros para convertir en oportunidades de crecimiento (mediante estructuras de asociación y modelos de negocio flexibles).

Telefónica Infra contribuye a mejorar la posición competitiva de las unidades de negocio de Telefónica, cristaliza el valor de los activos y las capacidades de la Compañía y captura futuros incrementos de valor a través de las participaciones en vehículos de infraestructura. Actualmente, la cartera de inversiones de Telefónica Infra abarca tres tipos de activo: Cable submarino (Telxius), Centros de datos (Nabiax) y Fibra (Bluevía, FiBrasil, Unsere Grüne Glasfaser y Nexfibre).

1.6.3. Habilitadores y Unidades Globales

Además de los negocios operativos, con relación directa con los clientes en todas las geografías donde opera, el Grupo Telefónica realiza de manera centralizada ciertas actividades que aportan valor a las operadoras y desarrollan habilitadores comunes en áreas relevantes para el futuro del Grupo, estableciendo un marco común:

- En el desarrollo de **Tecnologías clave** para el Grupo, en un sector fuertemente impactado por la evolución tecnológica, Telefónica centraliza las principales decisiones en torno a la evolución de sus redes y sistemas, como habilitador fundamental para su oferta líder de conectividad, base de la experiencia de cliente y con criterios comunes de eficiencia y rentabilidad.
- En el ámbito de las **Personas**, Telefónica gestiona de forma activa la captura, retención y promoción del talento interno de un grupo de más de 100.000 empleados distribuidos en todas sus geografías.
- Optimizando la asignación del **Capital** entre las diversas alternativas de inversión existentes, definiendo criterios claros para incrementar el crecimiento y la rentabilidad, reforzar la generación de caja y asegurar la calidad del Grupo como inversión (posición en *ratings)* y los compromisos con nuestros accionistas.
- En el área de **Regulación** y relaciones exteriores, estableciendo la posición del Grupo Telefónica en los principales foros del sector y participando en el desarrollo de agenda regulatoria para el futuro.
- Otras **unidades globales** incluyen actividades que aprovechan la escala del Grupo Telefónica para obtener ventajas competitivas relevantes (marketing, compras, etcétera) y unidades de *staff* y cumplimiento legal y regulatorio.

1.7. Finanzas para la transición a una economía sostenible

Puntos clave

~18.800m
de euros en financiación sostenible[1] a cierre de 2023, posicionando a Telefónica entre los líderes del sector.

33,6%
financiación vinculada a criterios de sostenibilidad en Telefónica, que supone un incremento de 6,3 p.p. respecto a 2022.

> 37%
de nuestros inversores institucionales aplican criterios estrictos de ESG, con un incremento de 0,8 p.p. en 2023.

1.7.1. Contexto

El **Plan de Acción de Finanzas Sostenibles** de la Unión Europea, aprobado en 2018, tiene por objetivo reorientar y conectar los flujos de capitales con las necesidades de la economía en favor del planeta y de la sociedad. Su finalidad principal es **avanzar hacia una economía climáticamente neutra para el año 2050**. Este plan está alineado con los objetivos del Acuerdo de París y la voluntad de limitar el aumento de la temperatura a 1,5°C.

En 2020, la UE aprobó reducir las emisiones de gases de efecto invernadero el 55% en 2030, para lo que se prevé que se requerirá una inversión de aproximadamente 700.000 millones de euros adicionales al año[2].

En un contexto en el que todavía no están disponibles en el mercado todas las tecnologías necesarias para una economía sostenible, la UE **insta a todos los participantes del mercado financiero a impulsar la financiación de la transición** a una economía neutra en carbono, a un ritmo compatible con los objetivos climáticos y medioambientales de la UE.

La transición ofrece **oportunidades para aquellas compañías que trabajan en la transformación** de sus actividades de negocio, pero que requieren del esfuerzo inversor para poder llevarla a cabo. Todo ello sobre la base de planes y objetivos alineados con la ciencia y respaldados con información que garantice su integridad, transparencia y rendición de cuentas.

En este sentido, la **Recomendación sobre la facilitación de financiación para la transición a una economía sostenible**, publicada en junio 2023 por la Comisión Europea, invita a inversores y bancos a evaluar los planes de transición y de inversión, junto al amplio reporte no financiero de las empresas a la hora de financiar esta transición a través del mercado de capitales –bonos y otros instrumentos– y préstamos verdes o relacionados con la sostenibilidad.

Los inversores siguieron muy de cerca el desarrollo del **Reglamento de divulgación de finanzas sostenibles** de la UE (**SFDR**, por sus siglas en inglés, el cual busca minimizar el riesgo de *greenwashing*[3] por parte de los inversores y **apoyar una mayor asignación de capital**

[1] La financiación sostenible incluye deuda de balance (contabilizadas en partidas de pasivos financieros corrientes y no corrientes), instrumentos híbridos y líneas de crédito comprometidas no dispuestas. Los criterios de sostenibilidad se definen en consonancia con el Marco de Financiación Sostenible siguiendo los principios ICMA, LMA, APLMA, LSTA u otros estándares reconocidos, así como otros criterios ESG aplicables en función del instrumento de financiación y la operación, y no necesariamente alineado con los requisitos del Reglamento de Taxonomía de la UE.

[2] Recomendación (UE) 2023/1425 de la Comisión de 27 de junio de 2023 sobre la facilitación de financiación para la transición a una economía sostenible.

[3] Las Autoridades Supervisoras Europeas (ESAs por sus siglas en inglés entienden *'greenwashing'* como "práctica en la que las declaraciones, acciones o comunicaciones relacionadas con la sostenibilidad no reflejan de manera clara y justa el perfil de sostenibilidad subyacente de una entidad, un producto financiero o servicios financieros. Esta práctica puede inducir a error a los consumidores, inversores u otros participantes del mercado". Fuente: https://www.esma.europa.eu/press-news/esma-news/esas-put-forward-common-understanding-greenwashing-and-warn-risks.

hacia la transición climática y otros objetivos de sostenibilidad.

Mirando a los mercados, la situación de incertidumbre a nivel geopolítico y cierta reacción por parte de algunos sectores políticos contra la inversión ESG afectaron en cierta medida al crecimiento general del mercado ESG. A pesar de seguir creciendo, lo hizo a un ritmo mucho más lento en comparación con los dos años anteriores[4].

Telefónica continúa monitorizando estas novedades regulatorias y del mercado ESG, lo cual nos permite estar un paso por delante, anticipándonos a las necesidades de información de los inversores y otros grupos de interés, un factor clave para afianzar nuestro papel de liderazgo en sostenibilidad y transparencia.

1.7.2. Estrategia de financiación para la transición climática

El **principal compromiso de financiación de Telefónica se centra en mitigar el impacto de nuestras operaciones**, contribuyendo así a la transición verde y digital de todos los sectores. La conectividad y digitalización resultan imprescindibles para avanzar en esta transición climática.

Para ello, en la Compañía hemos aprobado un ambicioso Plan de Acción Climática que contiene medidas específicas para conseguir nuestra descarbonización. Estas medidas comprenden la transformación de las redes a tecnologías más eficientes o la incorporación de la energía renovable, que se vinculan con la estrategia e inversiones de Telefónica.

El Plan de Acción Climática recoge así la **estrategia para financiar la transformación del negocio y el acceso a fuentes de financiación sostenible** para abordar la transición.

Más información en 2.2. Energía y cambio climático

1.7.3. Herramientas de financiación

Como parte de la estrategia de financiación de Telefónica, el Grupo publicó su primer **Marco de Financiación Sostenible** en 2018, actualizado posteriormente en enero de 2021 y, más recientemente, en julio de 2023. Todas las actualizaciones han recibido una segunda opinión independiente positiva de Sustainalytics. De acuerdo con lo anterior, el marco avala la **emisión de bonos, híbridos, préstamos y otros instrumentos financieros en formato verde, social y sostenible**.

Está **vinculado a los proyectos relevantes para la transformación** del negocio. Principalmente, mediante el despliegue de redes de última generación más eficientes energéticamente y que además desempeñan un importante papel habilitador de soluciones inteligentes, reduciendo así el impacto medioambiental en otros sectores de la economía y en la sociedad.

Telefónica fue pionera en el mercado de capitales en materia de financiación sostenible y destaca por el volumen y la diversificación de sus instrumentos financieros. En 2019, fue la **primera empresa del sector de las telecomunicaciones en emitir un bono verde**, en 2020 la primera en emitir un híbrido verde y en 2021, un híbrido sostenible.

Además de bonos sénior y de instrumentos híbridos, verdes y sostenibles, empleamos **otras herramientas de financiación ligadas a objetivos de sostenibilidad**, como son los préstamos y créditos, o la emisión de bonos locales. Esto nos permite seguir avanzando con paso firme en la consecución de objetivos corporativos tan relevantes como la reducción de emisiones o la igualdad de género.

Estos instrumentos –bonos, híbridos y financiación bancaria– están tomando **cada vez más relevancia en la articulación de la financiación del Grupo y son herramientas voluntarias reconocidas en los mercados** financieros para fomentar la transición hacia una economía más sostenible.

1.7.3.1. Progreso en 2023

A cierre de 2023, la actividad de financiación sostenible[5] del grupo Telefónica ascendía a ~18.800 millones de euros. Esto representa el 33,6% sobre el total de la financiación y posiciona a la Compañía entre los líderes en el mercado del sector de telecomunicaciones global, en términos de volumen de emisiones y diversificación de instrumentos.

Este porcentaje de financiación se sitúa en el rango del objetivo del 30-35% a 2024 que la Compañía estableció a principios de año. Por este motivo, la Compañía ha anunciado la **actualización del objetivo para que en torno al 40% de la actividad de financiación responda a criterios sostenibles** en 2026.

Actualización del marco de financiación[6]

En 2023, se actualizó el Marco de Finanzas Sostenibles para mantenerse en sintonía con las mejores prácticas de mercado y las expectativas de los inversores.

[4] Morningstar 2023 Sustainable Fund Flows: https://www.morningstar.com/lp/global-esg-flows.
[5] La financiación sostenible incluye deuda de balance (contabilizadas en partidas de pasivos financieros corrientes y no corrientes), instrumentos híbridos y líneas de crédito comprometidas no dispuestas.
[6] Más información en la web de Telefónica en la sección de Finanzas Sostenibles.

El marco está alineado con los cuatro pilares de los Principios de los Bonos Verdes y los Principios de los Bonos Sociales de ICMA (International Capital Markets Association), actualizados en junio de 2023, así como el componente de revisión externa. Como novedad, en esta ocasión sigue también los Principios de los Préstamos Verdes y los Principios de los Préstamos Sociales de la LMA (Loan Market Association), la APLMA (Asian Pacific Loan Market Association) y la LSTA (Loan Syndications and Trading Association), de febrero de 2023.

Histórico de emisiones de deuda sostenible

* Tipo de cambio a cierre de 2023

Otras claves de la actualización:

- Se mantienen como **elegibles los proyectos verdes relacionados con la transformación y modernización de las redes de telecomunicaciones** para la mejora de la eficiencia energética, con énfasis en las redes fijas y móviles de alta velocidad.
- Se amplía la categoría de energía renovable, que ahora considera también **acuerdos de compra de energía a largo plazo** (PPA, por sus siglas en inglés) que cumplan un conjunto de características específicas.
- En el caso de los **proyectos sociales**, se incluyen las áreas socialmente vulnerables en la categoría de conectividad inclusiva, con el fin de ampliar el impacto asociado al despliegue en estas áreas.
- Además, el periodo de retrospectiva para la consideración de los proyectos se amplía de 24 a 36 meses previos a la emisión del instrumento financiero.

Mercado de capitales

En 2023, el mercado de bonos verdes, sociales y sostenibles ha experimentado una menor actividad respecto al año anterior. No obstante, y en este contexto, Telefónica captó con éxito a lo largo del año un total **2.600 millones de euros de deuda en formato verde** en el mercado de capitales.

En enero, Telefónica abrió el mercado de deuda sostenible con la colocación de un **híbrido verde por importe de 1.000 millones de euros** y un vencimiento a 7,25 años. Posteriormente, en septiembre, se emitió un nuevo instrumento también en formato **híbrido verde por importe de 750 millones de euros** y una fecha de rescate a ocho años.

Además, la Compañía lanzó diversas ofertas de recompra de abonos en el momento de realizar estas operaciones y continúa gestionando de forma proactiva su base de capital híbrido.

Telefónica ha recibido el premio Most Impressive Corporate Hybrid Capital Issuer 2023, reconocimiento otorgado por *Global Capital,* una de las publicaciones internacionales más relevantes del sector.

La Compañía lanzó también en noviembre un **bono verde por importe de 850 millones de euros** a 10 años.

La fuerte demanda por parte de inversores en todas las operaciones, principalmente internacionales, ha permitido además ampliar los importes de financiación obtenidos y mejorar las condiciones de financiación de forma significativa, con tasas de interés muy competitivas.

Por último, ya en 2024, Telefónica ha realizado una nueva emisión verde por importe de 1.750 millones de euros, estructurada en dos tramos sénior, de 8 y 12 años. Se trata de la mayor colocación de la Compañía desde el año 2020.

Préstamos y líneas vinculados a objetivos sostenibles

En materia de financiación bancaria, en 2022 se llevó a cabo a nivel corporativo la refinanciación del principal

crédito sindicado del Grupo por importe de 5.500 millones de euros, cuyos intereses están **vinculados al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad**.

El primer objetivo está relacionado con la mitigación al cambio climático y establece el compromiso de reducir las emisiones absolutas de gases de efecto invernadero (alcances 1 y 2), en línea con los objetivos corporativos en la ruta hacia el cero neto en 2040, validados por la iniciativa Science Based Targets (SBTi).

En 2023, y tras haber alcanzado en el año anterior el objetivo intermedio de reducir el 80% de las emisiones de alcance 1 y 2, ocho años antes de lo previsto, la Compañía ha decidido aumentar su ambición y elevar a un 90% la reducción prevista a 2030. En línea con lo anterior, el indicador vinculado al préstamo se ha actualizado también.

El segundo objetivo está relacionado con el aumento del número de mujeres en puestos ejecutivos de la Compañía hasta representar un 37% en 2027.

Telefónica cumplió a cierre de año con los objetivos comprometidos frente a las entidades financieras.

KPI	Valor de referencia	2023
Reducción del Alcance 1 y 2 de gases efecto invernadero (%)	(Año 2015) 1.811.155	-81,4 %
Mujeres en puestos ejecutivos del Grupo (%)	(Año 2020) 27,4%	32,8%

A cierre de 2023, el volumen de líneas bilaterales comprometidas con numerosas entidades financieras era de 4.032 millones de euros, cuyos intereses están vinculados también al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad.

Financiación sostenible en los países

Este modelo de financiación se aplica también en los países en los que opera el Grupo. En Brasil, **Vivo llevó a cabo en 2022 su primera emisión de bonos vinculados a la sostenibilidad** (SLB, por sus siglas en inglés) por un importe agregado de 3.500 millones de reales (equivalentes a 654 millones de euros al tipo de cambio a cierre de 2023). Los costes de la financiación están ligados al cumplimiento de objetivos en materia ambiental y social en el horizonte 2027.

En **Colombia**, Telefónica mantiene **créditos por valor de 1.098 mil millones de pesos colombianos** (equivalente a 260 millones de euros al tipo de cambio del cierre de 2023) y relacionados con el cumplimiento de objetivos en materia de eficiencia energética o la formación en materia de ciberseguridad, entre otros.

1.7.4. Impacto de la financiación para la transición

Los fondos obtenidos se destinan principalmente a **proyectos de transformación y modernización** de las redes de telecomunicaciones **con el objetivo de mejorar su eficiencia energética y reducir su huella de carbono**, contribuyendo a la transición a una economía sostenible, en línea con el Plan de Acción Climática de la Compañía. Para medir el impacto, Telefónica realiza el seguimiento de la evolución de la ratio de consumo de energía por tráfico (MWh/PB), la energía ahorrada y las emisiones evitadas.

Desde la perspectiva social, la inversión se centra en **proyectos de despliegue de banda ancha móvil en las áreas rurales**. Este impacto se mide a través de la población beneficiada y el número de usuarios de Telefónica a cierre de cada periodo en dichas zonas.

La asignación de los fondos y los impactos ambientales y sociales asociados se divulgan anualmente de acuerdo con los compromisos adquiridos por Telefónica frente a sus inversores en cada operación. También, y según lo establecido en el marco, toda la información es auditada además por tercera parte independiente.

1.7.4.1. Progreso en 2023

Durante el año se han justificado la asignación a proyectos y el impacto del bono senior sostenible emitido en mayo de 2022, por importe de 1.000 millones de euros, el híbrido verde de noviembre de 2022 por 750 millones de euros y el híbrido verde lanzado ya en enero de 2023, que asciende a 1.000 millones de euros.

En total, **desde 2016 se han asignado más de 6.000 millones de euros a proyectos sostenibles**. Desde la perspectiva ambiental, es relevante destacar que **más del 80% de los fondos se ha asignado a proyectos de transformación de la red fija y móvil**. La relación entre los fondos y los impactos ambientales y sociales son los siguientes.

Emisiones sostenibles: uso e impacto de los fondos

MEDIOAMBIENTE			SOCIEDAD	
Proyectos			**Proyectos**	
Eficiencia energética de la infraestructura de red	Energía renovable	Soluciones digitales para el medioambiente	Despliegue de banda ancha (BAM) en zonas desconectadas	Apoyo al empleo y el emprendimiento
Principales temáticas			**Principales temáticas**	
Despliegue de red más eficiente: fibra	Uso de fuentes energéticas más respetuosas	Eficiencia energética	Conectividad móvil en zonas rurales Reducción brecha digital	Creación de empresas Generación de empleo
Impactos[1]			**Impactos[2]**	
+470 mil tCO_2 evitadas **+2.000 GWh** de energía ahorrada			**+7.200** municipios rurales beneficiados por el despliegue y mejora de BAM **+13 millones** promedio de usuarios beneficiados por el despliegue y mejora de la BAM en zonas rurales	**143** empresas invertidas a través de *Open Innovation* **1.430** empleos generados

Datos contemplados:
1 Impacto medioambiental acumulado de las emisiones cuyo informe de asignación e impacto ya se ha publicado : bono verde de febrero de 2019, híbrido verde de febrero de 2020, híbrido sostenible de febrero de 2021, híbrido sostenible de noviembre de 2021, bono sostenible de mayo de 2022, y el informe de Instrumentos de financiación verde de Telefónica de 2023.
2 Impacto sociales calculados para el periodo 2019-2022.

1.7.5. Inversión Sostenible y Responsable

La **positiva percepción de los inversores y analistas ESG sobre la estrategia de sostenibilidad de Telefónica y su implementación** sitúa a nuestra Compañía en una posición privilegiada para acceder al capital ESG también en el mercado de renta variable, además del de renta fija, como ya se ha comentado anteriormente.

Por el lado de los inversores, el SFDR ha supuesto un hito importante que obliga a los fondos de inversión que se promocionan como sostenibles o ESG (fondos de inversión centrados en soluciones al cambio climático, fondos éticos, etcétera) a buscar un mayor volumen de información tanto cuantitativa como cualitativa de las empresas donde invierten.

Telefónica ha tratado de anticipar esta creciente necesidad de los inversores de divulgaciones más avanzadas sobre sostenibilidad poniendo a disposición por segundo año consecutivo sus **Principales Impactos Adversos (PIA)**, siendo una de las primeras compañías en hacerlo. El Anexo muestra nuestros indicadores PIA, obligatorios y opcionales, que los fondos de inversión que siguen la regulación de los Artículos 8 y 9 del Reglamento SFDR de la UE pueden usar para monitorear periódicamente el conjunto de sus carteras de inversión.

Más información en 2.20. Anexo

Con el objetivo de que los ambiciosos objetivos de sostenibilidad de Telefónica puedan beneficiarse de la llegada de este creciente caudal de inversiones sostenibles, trabajamos en cuatro áreas principales:

1. Por segundo año consecutivo, Telefónica publica datos sobre el **alineamiento de sus actividades con la taxonomía de la UE**, acompañando al análisis de elegibilidad publicado por primera vez en 2021.

2. Además, **buscamos seguir anticipando las necesidades de los inversores** de obtener divulgaciones adicionales de las empresas para ayudarles a cumplir con sus propios requisitos de divulgación del SFDR.

3. Para demostrar nuestro impacto positivo, continuamos evaluando nuestros **impactos en el ámbito de la sostenibilidad** con un estudio detallado de los mismos

desde la perspectiva de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Además, Telefónica ha recibido validaciones positivas de instituciones como World Benchmarking Alliance o Ranking Digital Rights, siendo líderes en el sector.

4. Otro pilar fundamental de la estrategia de inversión ESG es nuestro ***engagement* proactivo con los participantes de los mercados financieros**, en particular, inversores institucionales, analistas y proveedores de información ESG.

Nuestro diálogo constante con estos actores tiene como objetivo satisfacer su necesidad de información relacionada con la sostenibilidad, escuchar sus expectativas cambiantes y mantenerles actualizados en relación a la estrategia de sostenibilidad de Telefónica. Esta tarea es particularmente relevante dado el variado conjunto de criterios y ponderaciones utilizados al evaluar nuestro desempeño.

Este intercambio continuo de información y comentarios con los inversores respalda nuestro impulso de mejora continua al tiempo que fortalece nuestro liderazgo en sostenibilidad y, en última instancia, se refleja en las calificaciones obtenidas por nuestra Compañía y nuestra inclusión en índices ESG de referencia, como el índice europeo de sostenibilidad S&P Dow Jones.

Más información en 1.9. Principales magnitudes y presencia

Fonditel

Se visibiliza el compromiso de la Compañía con la sostenibilidad a través de su propio fondo de pensiones, Fonditel. Es la gestora independiente del Grupo Telefónica, con más de 30 años de experiencia en la gestión de fondos de pensiones y fondos de inversión, adaptados al perfil de riesgo de los clientes.

Como parte de su propósito de **Inversión Sostenible y Responsable (ISR)**, es signataria de los **Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UN PRI)** siendo estos, junto con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, los pilares fundamentales de su filosofía ISR, contribuyendo de este modo al desarrollo de un sistema financiero global más sostenible.

Fonditel ve la integración de las cuestiones medioambientales, sociales y de gobierno (ESG) en su proceso de inversión como una oportunidad y la mejor forma de cumplir con el deber fiduciario con sus partícipes y no únicamente como un requisito regulatorio.

Los acontecimientos de los últimos años no han hecho sino **reforzar la convicción de la Gestora de que debe apoyar la transición hacia un mundo más sostenible** y, como inversores institucionales, ser parte activa de la misma fomentando el **redireccionamiento de flujos de capital hacia actividades respetuosas con la sociedad y el planeta** que estén alineadas con la **Agenda 2030**. Con este objetivo, Fonditel continúa avanzando en el desarrollo de las temáticas de inversión ligadas a los ODS que **sumen al sentido económico de las inversiones un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad**.

De cara al futuro prevé continuar avanzando en su compromiso con la inversión sostenible y responsable con el objetivo de contribuir a un desarrollo económico, social y medioambiental sostenible y fomentar una sociedad más justa, inclusiva y solidaria. Todo ello manteniendo su visión a largo plazo, con la determinación de continuar generando rendimientos sostenibles para sus clientes.

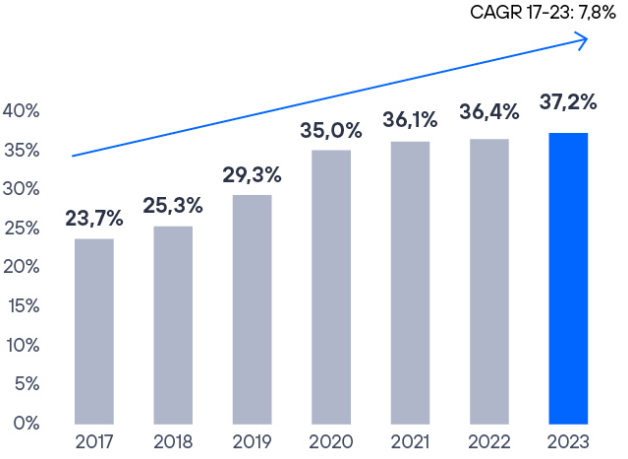
1.7.5.1. Progreso en 2023

Inversión Sostenible y Responsable (ISR)

Se observó una notable desaceleración del mercado ESG durante 2023, debido a una disminución en los flujos de capital. Por ejemplo, según Morningstar, los fondos sostenibles disminuyeron a nivel mundial, de 161 mil millones de dólares a 63 mil millones durante el año. A pesar de esta tendencia, la presencia de inversores institucionales en el accionariado de Telefónica que integran de un modo consistente criterios ESG en sus estrategias de inversión siguió aumentando

Este es un útil indicador que nos sirve para confirmar la creciente importancia de los factores ESG en los procesos de inversión y el alineamiento de la estrategia y desempeño de sostenibilidad con las expectativas de estos inversores.

Porcentaje de acciones que integran criterios ESG sobre el total gestionado por inversores institucionales en Telefónica[7]



[7] Fuente de información pública sobre titularidad de acciones por inversores institucionales en Telefónica según FactSet. Análisis de Leaders Arena del porcentaje de inversión con criterios ESG.

De acuerdo con el último estudio elaborado por terceros, desde el 2017 ha ido aumentando año tras año el porcentaje de las acciones de Telefónica gestionadas por inversores institucionales que siguen criterios ESG.

A finales de 2023, este porcentaje alcanzaba un **37,2%**, medido sobre el **total de acciones de Telefónica gestionadas por inversores institucionales** y declaradas públicamente por estos mismos (acciones institucionales). Este aumento de 0,8 puntos con respecto al 36,4% registrado el año anterior se valora positivamente, en particular en un contexto general de ralentización del mercado ESG.

En particular, es interesante notar como dentro de la inversión ESG en el capital de Telefónica, la **inversión gestionada por fondos de inversión temáticos ESG,** incluyendo aquellos que promueven características ambientales y sociales (Artículo 8 SFDR) y aquellos que apuntan a objetivos de sostenibilidad (Artículo 9 SFDR), continúa creciendo con fuerza. En el 2023, el porcentaje de acciones gestionadas desde fondos temáticos ESG en Telefónica alcanzó un **5,8%** de las acciones institucionales en la Compañía, comparado con un 4,8% el año anterior.

Este crecimiento sostenido en la presencia de los fondos de inversión sostenibles reafirma nuestro enfoque en continuar comunicando nuestra estrategia y desempeño ESG a los mercados financieros. Creemos que esta visión a largo plazo sostiene la diferenciación de Telefónica con respecto a sus pares en la medida en que continuamos fortaleciendo las percepciones positivas del mercado ESG sobre Telefónica basadas en nuestro progreso y nuestro *reporting* de sostenibilidad.

A largo plazo, esperamos que el mercado de inversiones sostenibles siga creciendo y que la regulación europea, aunque sea de manera indirecta, sostenga este crecimiento.

1.8. Taxonomía europea de actividades sostenibles

Puntos clave

Nuevas actividades

En 2023, Telefónica reporta nuevas actividades elegibles relacionadas con el objetivo de transición hacia una economía circular.

Las TIC en Taxonomía

El potencial de las redes de telecomunicaciones con respecto a la mitigación del cambio climático no está recogido en la actualidad por el Reglamento.

Avances del sector

El sector ha presentado, a través de los mecanismos de la UE, una propuesta para el desarrollo de una nueva actividad que cubra las redes de telecomunicaciones.

1.8.1. Contexto normativo

El **Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852**, como parte del establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, sienta las bases regulatorias para definir un sistema de clasificación, y los requisitos necesarios, para que una actividad económica pueda ser catalogada como sostenible. La norma surge en el contexto del **Plan de Acción sobre la financiación del Crecimiento sostenible** y del **Pacto Verde de la Unión Europea**, con el objetivo de fomentar las inversiones necesarias para lograr una economía competitiva, circular y climáticamente neutra para 2050. La Taxonomía Europea pretende establecer un lenguaje común que permita identificar las actividades sostenibles de forma homogénea en la Unión Europea.

El marco regulatorio se complementa con reglamentos delegados y anexos que desarrollan lo dispuesto en el Reglamento de Taxonomía.

En concreto:

- **Reglamento Delegado (UE) 2021/2139**, por el que se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye a la mitigación o a la adaptación del cambio climático (así como el **Reglamento Delegado (UE) 2022/1214** y el **Reglamento Delegado (UE) 2023/2485**, que establecen actividades y criterios adicionales).
- **Reglamento Delegado (UE) 2021/2178** sobre la especificación del contenido y la presentación de la información que deben divulgar las empresas.
- **Reglamento Delegado (UE) 2023/2486**, que detalla los criterios técnicos asociados a los cuatro objetivos ambientales restantes: uso sostenible y la protección del agua y los recursos marinos; la transición hacia una economía circular; prevención y control de la contaminación; y protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas.

Este último completa el conjunto de normas que desarrollan los requisitos para determinar las condiciones por las que una actividad económica califica como sostenible con relación a los objetivos ambientales.

En el presente ejercicio fiscal, según lo establecido en este Reglamento, se debe informar al respecto de las actividades elegibles relativas a estos nuevos objetivos. El reporte del alineamiento se realizará a partir del próximo ejercicio.

La Comisión Europea ha publicado adicionalmente comunicaciones complementarias sobre los reglamentos delegados mencionados con la intención de reducir la

incertidumbre asociada a la interpretación y aplicación de este complejo marco normativo.

1.8.2. Alcance del reporte

El Reglamento es de **aplicación a las actividades que desarrolla Telefónica** en todas sus sociedades **consolidadas por integración global**.

La sostenibilidad ambiental forma parte de la estrategia de la Compañía, en la medida en que se encuentra alineada con los **objetivos mundiales para revertir el cambio climático**. Para ello, cuenta con un Plan de Acción Climática que persigue transformar la empresa para reducir su impacto y contribuir a que sus clientes reduzcan su huella ambiental.

El despliegue de **redes fijas y móviles de telecomunicaciones de última generación** (como la fibra óptica o el 5G) mucho más eficientes en términos de consumo de energía, y basadas en electricidad renovables, reducen y contribuyen a la mitigación del cambio climático.

Los **servicios digitales** (tales como *cloud*, *Internet of Things* (IoT) o el *big data*) que ofrece la Compañía están destinados no solo a facilitar el día a día de los clientes mediante el uso de las tecnologías, sino también a generar un beneficio medioambiental en el ahorro de emisiones que se produce cuando se utilizan estos servicios empleando la infraestructura del Grupo.

Además, promueve la transición hacia una **economía circular** basada en el diseño con criterios ambientales, el reúso y el reciclaje a través de su programa para ser compañía Residuo Cero.

Más información en 2.2. Energía y cambio climático

Más información en 2.3. Economía circular

1.8.3. Visión y alcance de la taxonomía

Algunas de las soluciones digitales de Telefónica forman parte de la taxonomía por su **potencial de contribución a la mitigación** del cambio climático. De acuerdo con **ETNO y BCG**[1], el sector tiene el potencial de reducir hasta un 15% las emisiones globales de CO_2 como resultado de una completa digitalización de otros sectores (por ejemplo el transporte y la energía, edificios y ciudades inteligentes, basada en soluciones como aplicaciones de *blockchain*, etcétera). Otros **estudios** como el *Exponential roadmap*[2] señalan que las tecnologías digitales pueden alcanzar este potencial hasta un 35% considerando además criterios indirectos tales como la modificación en los hábitos de consumo en los próximos años.

Tras la aprobación de los cuatro objetivos restantes, y específicamente, del **objetivo de transición hacia una economía circular**, la Compañía aspira también a poner en valor su contribución. Telefónica desarrolla **iniciativas de fomento de la circularidad** en colaboración con el sector y está alineada con los compromisos definidos por GSMA para 2030, como la **reutilización y el reciclaje del 100% de los equipos de red y terminales móviles recogidos** o impulsar el retorno del 20% de los dispositivos móviles usados de sus clientes.

1.8.4. Metodología y resultados

1.8.4.1. Entendimiento de requisitos derivados de la taxonomía

Según el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, **las empresas no financieras deben divulgar**, para cada uno de los objetivos ambientales recogidos en la norma y de acuerdo con el Anexo I del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, la siguiente información:

- Proporción de elegibilidad y alineamiento del **volumen de negocios**.
- Proporción de elegibilidad y alineamiento de las **inversiones en activos fijos** (CapEx).
- Proporción de elegibilidad y alineamiento de los **gastos operativos** (OpEx).
- **Información explicativa** que acompañe a estos tres indicadores:
  - Política contable.
  - Evaluación del cumplimiento del Reglamento de Taxonomía.
  - Información contextual.

Asimismo, la regulación también especifica[3] que en el caso de que se haya producido cualquier modificación en el enfoque y metodología utilizados anteriormente, estas modificaciones serán explicadas y justificadas de forma cualitativa y cuantitativa, aportando información comparable e información suficiente para trazar la evolución de los datos aportados.

Para el **ejercicio de análisis de elegibilidad y alineamiento**, Telefónica ha seguido el siguiente enfoque metodológico:

[1] *Connectivity & Beyond: How Telcos Can Accelerate a Digital Future for All.* ETNO y Boston Consulting Group. Marzo 2021.
[2] *Exponential roadmap. Scaling 36 solutions to halve emissions by 2030. Version 1.5.1.* Enero 2020.
[3] Según lo indicado en el punto 1.2.3.1, apartados a) y c) del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 (de divulgación).

1. **Análisis de elegibilidad** de las actividades realizadas por la Compañía. Esto es, análisis de las partidas contables relacionadas con las descripciones de las actividades contempladas en los Anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, así como en los Anexos I a IV del Reglamento Delegado 2023/2486 para los tres indicadores clave de resultados.

2. Evaluación del cumplimiento de los **criterios técnicos de contribución sustancial** establecidos por el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139. No aplicable hasta el ejercicio 2024 a los objetivos contemplados en el Reglamento Delegado (UE) 2023/2486.

3. Análisis de los **criterios de 'no causar un perjuicio significativo'** al resto de objetivos ambientales (DNSH, por sus siglas en inglés), establecidos en el mencionado Reglamento Delegado. No aplicable hasta el ejercicio 2024 a los objetivos contemplados en el Reglamento Delegado (UE) 2023/2486.

4. Evaluación del cumplimiento de las **garantías mínimas sociales** según:

   – Informe de la Plataforma sobre Garantías mínimas sociales.

   – Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

   – Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos (incluidos los principios y derechos establecidos en los ocho convenios fundamentales a los que se refiere la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la Carta Internacional de Derechos Humanos).

5. Cálculo de los porcentajes para cada uno de los tres **indicadores clave de resultados** de lo que suponen las actividades elegibles y alineadas (que cumplen con los puntos 2, 3 y 4).

A continuación, se describe el **proceso seguido para el cálculo de los tres indicadores**, cubriendo además los aspectos clave relativos a la **política contable**, al **cumplimiento del Reglamento (UE) 2020/852**, así como la **información contextual** que permite el adecuado entendimiento de los resultados.

1.8.4.2. Consideraciones generales

Para abordar el cálculo de los indicadores de ingresos, CapEx y OpEx, Telefónica ha considerado la información originaria de la base de datos local y/o global correspondiente a las diferentes **unidades de negocio**.

Se excluye del alcance la información correspondiente al negocio conjunto VMO2 UK, ya que no se consolida por integración global.

Las **transacciones entre empresas del Grupo** se han analizado a efectos de identificación y trazabilidad de la información. No obstante, no se consideran en el cálculo porque se eliminan en la consolidación global al tratarse de operaciones internas.

Durante todo el proceso se han tenido en cuenta las consideraciones necesarias para **evitar la doble contabilidad**:

a. **Conciliación con la información contable**, que garantiza la adecuada consideración de eliminaciones y ajustes realizados durante el proceso de consolidación.

b. **Uso de fuentes de información consistentes entre sí**, que evita considerar una misma partida en dos indicadores distintos o dos veces dentro de un mismo indicador.

c. **Verificación de la integridad y precisión de los datos**.

Tras el análisis realizado para cada uno de los tres indicadores, se han identificado las siguientes **actividades principales elegibles** contempladas en la taxonomía:

- Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la **mitigación del cambio climático** (CCM de acuerdo con la nomenclatura definida del Reglamento):

  – **Actividad 8.1.** Proceso de datos, *hosting* y actividades relacionadas.

  – **Actividad 8.2.** Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

- Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la **transición hacia una economía circular** (EC de acuerdo con la nomenclatura del Reglamento):

  – **Actividad 5.1.** Reparación, renovación y remanufacturación.

  – **Actividad 5.4.** Venta de mercancías de segunda mano.

  – **Actividad 5.5.** Producto como servicio y otros modelos circulares de servicio orientados al uso y a los resultados.

En el análisis se han evaluado también las actividades 4.1. Suministro de soluciones de TI/TO basadas en datos para la reducción de fugas (agua) y 4.1 Suministro de soluciones de TI/TO basadas en datos (economía circular). No obstante, estas actividades no son reportadas independientemente en las plantillas de divulgación por los siguientes motivos:

- Las soluciones de Telefónica guardan relación con la descripción de las actividades pero forman parte de un conjunto de soluciones más amplias.

- Estas soluciones son consideradas en el alcance de la actividad 8.2.

Adicionalmente se han **identificado otras actividades secundarias relacionadas principalmente con la eficiencia energética y la movilidad sostenible**. Estas actividades se corresponden con medidas individuales en el Reglamento de Taxonomía.

Estas actividades son:

- **Actividad 6.5.** Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros.
- **Actividad 7.3.** Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética.
- **Actividad 7.4.** Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios.
- **Actividad 7.5.** Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética.
- **Actividad 7.6.** Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable.
- **Actividad 7.7.** Adquisición y propiedad de edificios.

Dentro de las actividades reportadas durante el ejercicio 2022 por su potencial de contribuir de forma sustancial a la adaptación al cambio climático, se encontraban:

- Actividad 8.3. Actividades de programación y emisión de radio y televisión.
- Actividad 13.3. Actividades cinematográficas, de vídeo y de programas de televisión, grabación de sonido y edición musical.

Este año se ha profundizado en el análisis de los contenidos audiovisuales identificados en el reporte de 2022, concluyéndose que aquellos contenidos asociados a ambas actividades no son elegibles ni por lo tanto generan una contribución sustancial al objetivo de adaptación al cambio climático. Los contenidos que pudieran potencialmente estar incluidos en estas actividades no tienen como objetivo primario aumentar el nivel de resiliencia ante riesgos físicos climáticos, contribuir a los esfuerzos de adaptación ni contribuir sustancialmente a prevenir o reducir el riesgo de impacto de los actuales y futuros riesgos climáticos en personas, la naturaleza, el patrimonio cultural, activos u otras actividades económicas.

Es por ello por lo que este año no se reportan indicadores asociados, ni se ha procedido a realizar el análisis de cumplimiento de criterios técnicos ni de DNSH respecto a estas dos actividades.

De acuerdo con lo anterior, y a efectos de comparabilidad, las cifras de 2022 se han reexpresado considerando, adicionalmente, la inclusión de los activos de Oi, del Grupo Incremental y del Grupo BE-terna, y la actualización del ajuste por inflación de Argentina.

1.8.4.3. Proporción de elegibilidad y alineamiento del volumen de negocios

Este indicador muestra el peso relativo que representa el volumen de negocios neto derivado de **productos o servicios asociados con actividades económicas contempladas por la taxonomía** sobre el **importe neto de la cifra de negocios**[4]. En el caso del alineamiento, las actividades deben cumplir además con los criterios técnicos de selección correspondientes y las salvaguardas mínimas sociales, tal y como se ha explicado anteriormente.

Telefónica ha analizado los diferentes conceptos incluidos en su **modelo de ingresos**, lo que ha permitido identificar las partidas consideradas elegibles, entre las cuales se han podido diferenciar las que cumplen con los criterios técnicos de selección de acuerdo con lo descrito en el apartado anterior (partidas alineadas) y las que no están contempladas por la taxonomía.

Los ingresos se han clasificado, de acuerdo con su nomenclatura y codificación en las tablas, en las siguientes partidas:

- **A.1. Ingresos elegibles y alineados (656 millones de euros)**: procedentes de servicios/soluciones digitales destinados a proporcionar datos y análisis que reducen las emisiones de GEI de otras actividades (CCM 8.2.).
- **A.2. Ingresos elegibles no alineados (1.757 millones de euros)**: procedentes de los servicios *cloud* a disposición de los usuarios, facilitando su almacenamiento en centros de datos (858 millones de euros) (CCM 8.1.), el mantenimiento y la reparación de equipos de clientes (21 millones de euros) (CE 5.1.), la venta de terminales móviles de segunda mano (32 millones de euros) (CE 5.4.), el alquiler de los equipos necesarios para la prestación de los servicios y el *renting* de terminales móviles (829 millones de euros) (CE 5.5.), así como de la instalación y el mantenimiento de placas solares (17 millones de euros) (CCM 7.6.).
- **B. Ingresos no elegibles (38.239 millones de euros)**: procedentes de soluciones de conectividad a través de redes de trasmisión de datos de última generación[5] y resto de redes[6], ingresos procedentes de los servicios de voz y televisión, de la venta de terminales nuevos y de servicios/soluciones digitales que no reducen las emisiones de GEI vinculadas a otras actividades.

[4] Ver Nota 26 de los Estados Financieros Consolidados.
[5] Red fija de fibra y redes móviles 4G y 5G.
[6] Principalmente red fija de cobre y redes móviles 2G y 3G.

La información relativa al volumen de negocios se muestra a continuación, considerando las plantillas por objetivo ambiental[7] (nota c) y desglose de actividades, de conformidad con el Anexo V del Reglamento Delegado (UE) 2023/2486.

Tabla por objetivo ambiental correspondiente a la nota (c)

	Proporción del volumen de negocios/volumen de negocios total	
	que se ajusta a la taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	1,6 %	3,8 %
CCA	0 %	0 %
WTR	0 %	0 %
CE	0 %	2,2 %
PPC	0 %	0 %
BIO	0 %	0 %

[7] Los códigos representan la abreviatura de los objetivos: — Mitigación del cambio climático: CCM — Adaptación al cambio climático: CCA — Recursos hídricos y marinos: WTR — Economía circular: CE — Prevención y control de la contaminación: PPC — Biodiversidad y ecosistemas: BIO.

Proporción del volumen de negocios procedente de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía-divulgación correspondiente al año 2023

Ejercicio financiero		2023		Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicios significativo ("No causa un perjuicio significativo")									
Actividades económicas	**Código**	**Volumen de negocios absoluto**	**Proporción del volumen de negocios, año N**	**Mitigación del cambio climático**	**Adaptación al cambio climático**	**Agua**	**Contaminación**	**Economía Circular**	**Biodiversidad**	**Mitigación del cambio climático**	**Adaptación al cambio climático**	**Agua**	**Contaminación**	**Economía Circular**	**Biodiversidad**	**Garantías mínimas**	**Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (A.1.) o elegible según la taxonomía (A.2.) año N-1**	**Categoría actividad facilitadora**	**Categoría actividad de transición**
Texto		*M€*	*%*	*S; N; N/EL*	*S; N; N/EL*	*S; N; N/EL*	*S; N; N/EL*	*S; N; N/EL*	*S; N; N/EL*	*S/N*	*S/N*	*S/N*	*S/N*	*S/N*	*S/N*	*S/N*	*%*	*F*	*T*
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	CCM 8.2.	656	1,6 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	1,3 %	F	
Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		**656**	**1,6 %**														**1,3 %**		
De las cuales: facilitadoras		**656**	**1,6 %**	**100 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**								**1,3 %**	**F**	
De las cuales: de transición		**0**	**0,0 %**	**0 %**															
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se alinean a la taxonomía)																			
				EL; N/EL	*EL; N/EL*	*EL; N/EL*	*EL; N/EL*	*EL; N/EL*	*EL; N/EL*										
Reparación, renovación y remanufacturación	CE 5.1.	21	0,1 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								-		
Venta de mercancías de segunda mano	CE 5.4.	32	0,1 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								-		
Producto como servicio y otros modelos circulares de servicios orientados al uso y los resultados	CE 5.5.	829	2,0 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								-		
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energías renovables	CCM 7.6.	17	0,04 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								-		
Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	CCM 8.1.	858	2,1 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								1,8 %		
Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		**1.757**	**4,3 %**	**50 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**	**50 %**	**0 %**								**1,8 %**		
A. Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)		**2.413**	**5,9 %**	**63 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**	**37 %**	**0 %**								**3,1 %**		
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
Volumen de negocios de actividades no elegibles según la taxonomía		**38.239**	**94 %**																
TOTAL		**40.652**	**100 %**																

1.8.4.4. Proporción de elegibilidad y alineamiento del CapEx

Este indicador muestra la proporción del CapEx (inversiones en activos fijos) que corresponde a **activos o procesos que estén asociados a actividades económicas contempladas por la taxonomía**. En el caso del alineamiento, las actividades deben cumplir además con los criterios técnicos de selección correspondientes.

El denominador incluye las **adiciones de inmovilizado material y activos intangibles** (equivalente al CapEx tal y como se define en la información financiera reportada por el Grupo[8]). La definición de CapEx asociada a la taxonomía incluye además las **adiciones de derechos de uso** registradas conforme a NIIF 16, así como las adiciones de inmovilizado material, activos intangibles o derechos de uso que resulten de **combinaciones de negocios**.

El detalle es el siguiente:

	2023	2022
Altas de inmovilizado material e inmaterial	5.579	5.819
Altas de derechos de uso	2.391	2.448
Altas por combinaciones de negocio	12	795
Total CapEx asociado a la taxonomía	**7.982**	**9.062**

Telefónica ha analizado los diferentes conceptos de su **modelo de CapEx**, lo que ha permitido clasificar las inversiones, de acuerdo con su nomenclatura y codificación en las tablas, en las siguientes partidas:

- **A.1. Inversiones elegibles y alineadas (44 millones de euros)**: relacionadas directa y exclusivamente con los servicios/soluciones digitales y algunas medidas concretas aplicadas sobre las redes de telecomunicaciones que mejoran su eficiencia energética (33 millones de euros) (CCM 8.2.), medidas de ahorro energético sobre equipos (8 millones de euros) (CCM 7.3.) y sobre edificios (3 millones de euros) (CCM 7.5.), así como la instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en edificios (0,04 millones de euros) (CCM 7.4.).
- **A.2. Inversiones elegibles no alineadas (739 millones de euros)**: asociadas a los servicios *cloud* y el almacenamiento en centros de datos (37 millones de euros) (CCM 8.1.), el mantenimiento y la reparación de equipos de clientes (1 millón de euros) (CE 5.1.), la compra de equipos que son necesarios para la prestación de servicios asociados al cliente *(routers,* decodificadores y equipos B2B) (633 millones de euros) (CE 5.5.), la gestión de flotas (6 millones de euros) (CCM 6.5.) y la adquisición y propiedad de edificios (62 millones de euros) (CCM 7.7.).
- **B. Inversiones no elegibles (7.200 millones de euros)**: asociadas a las redes de transmisión de datos de última generación[9] (acceso, infraestructura, transporte, *core* e inversión en mano de obra capitalizada) y otras redes[10], inversiones en producción de contenidos de televisión, así como otros conceptos de CapEx (adiciones de derechos de uso no elegibles, sistemas, etcétera).

La información relativa al CapEx se muestra a continuación, considerando las plantillas por objetivo ambiental (nota c) y desglose de actividades, de conformidad con el Anexo V del Reglamento Delegado (UE) 2023/2486.

Tabla por objetivo ambiental correspondiente a la nota (c)

	Proporción del CapEx/CapEx total	
	que se ajusta a la taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	0,5 %	1,9 %
CCA	0 %	0 %
WTR	0 %	0 %
CE	0 %	7,9 %
PPC	0 %	0 %
BIO	0 %	0 %

[8] Ver Nota 6 y Nota 8 de los Estados Financieros Consolidados.
[9] Red fija de fibra y redes móviles 4G y 5G.
[10] Principalmente red fija de cobre y redes móviles 2G y 3G.

Proporción de las CapEx procedentes de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía-divulgación correspondiente al año 2023

Ejercicio financiero		2023		Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicios significativo ("No causa un perjuicio significativo")									
Actividades económicas	**Código**	**CapEx**	**Proporción del CapEx, año N**	**Mitigación del cambio climático**	**Adaptación al cambio climático**	**Agua**	**Contaminación**	**Economía Circular**	**Biodiversidad**	**Mitigación del cambio climático**	**Adaptación al cambio climático**	**Agua**	**Contaminación**	**Economía Circular**	**Biodiversidad**	**Garantías mínimas**	**Proporción del CapEx que se ajusta a la taxonomía (A.1.) o elegible según la taxonomía (A.2.) año N-1**	**Categoría actividad facilitadora**	**Categoría actividad de transición**
Texto		*M€*	*%*	*S; N; N/EL*	*S; N; N/EL*	*S; N; N/EL*	*S; N; N/EL*	*S; N; N/EL*	*S; N; N/EL*	*S/N*	*S/N*	*S/N*	*S/N*	*S/N*	*S/N*	*S/N*	*%*	*F*	*T*
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	CCM 7.3.	8	0,1 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,1 %	F	
Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios	CCM 7.4.	0,04	0,001 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	-	F	
Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	CCM 7.5.	3	0,04 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,02 %	F	
Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	CCM 8.2.	33	0,4 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,5 %	F	
CapEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		**44**	**0,5 %**														**0,5 %**		
De las cuales: facilitadoras		**44**	**0,5 %**	**100 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**								**0,5 %**	F	
De las cuales: de transición		**0**	**0 %**	**0 %**															
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)																			
				EL; N/EL	*EL; N/EL*	*EL; N/EL*	*EL; N/EL*	*EL; N/EL*	*EL; N/EL*										
Reparación, renovación y remanufacturación	CE 5.1.	1	0,02 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								**-**		
Producto como servicio y otros modelos circulares de servicios orientados al uso y los resultados	CE 5.5.	633	7,9 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								**-**		
Transporte en motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros	CCM 6.5.	6	0,1 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,03 %		
Adquisición y propiedad de edificios	CCM 7.7.	62	0,8 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,6 %		
Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	CCM 8.1.	37	0,5 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,4 %		
CapEx de las actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		**739**	**9,3 %**	**14 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**	**86 %**	**0 %**								**1,1 %**		
A. CapEx de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)		**782**	**9,8 %**	**19 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**	**81 %**	**0 %**								**1,6 %**		
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
CapEx de actividades no elegibles según la taxonomía		**7.200**	**90 %**																
TOTAL		**7.982**	**100 %**																

1.8.4.5. Proporción de elegibilidad y alineamiento del OpEx

Este indicador muestra la proporción del OpEx (gastos operativos) correspondiente a las actividades económicas contempladas por la taxonomía.

El denominador incluye los **costes directos no capitalizados** que se relacionan con los **arrendamientos a corto plazo**, el **mantenimiento y las reparaciones**, así como **otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado material** que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos.

Adicionalmente al ejercicio realizado en 2022, con la entrada en vigor del nuevo Reglamento Delegado (UE) 2023/2486 en 2023 se han identificado como elegibles, tanto en el numerador como en el denominador, nuevas líneas contables en relación a los gastos operativos, correspondiente a la actividad 5.1. del objetivo de economía circular.

Los gastos se han clasificado, de acuerdo con su nomenclatura y codificación en las tablas, en las siguientes partidas:

- **A.1. Gastos operativos elegibles y alineados (0,2 millones de euros)**: relacionados con servicios/ soluciones digitales destinados a proporcionar datos y análisis que reducen las emisiones de GEI de otras actividades (CCM 8.2.).
- **A.2. Gastos operativos elegibles no alineados (27 millones de euros)**: asociados al remozo, la reparación y mantenimiento de los equipos de clientes (CE 5.1.).
- **B. Gastos operativos no elegibles (2.767 millones de euros)**.

La información relativa al OpEx se muestra a continuación, considerando las plantillas por objetivo ambiental (nota c) y desglose de actividades, de conformidad con el Anexo V del Reglamento Delegado (UE) 2023/2486.

Tabla correspondiente a la nota (c) por objetivo ambiental

	Proporción del OpEx/Total OpEx	
	que se ajusta a la taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	0,01 %	0,01 %
CCA	0 %	0 %
WTR	0 %	0 %
CE	0 %	1,0 %
PPC	0 %	0 %
BIO	0 %	0 %

Proporción de los OpEx procedentes de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía-divulgación correspondiente al año 2023

Ejercicio financiero		2023		Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicios significativo ("No causa un perjuicio significativo")									
Actividades económicas	**Código**	**OpEx**	**Proporción del OpEx, año N**	**Mitigación del cambio climático**	**Adaptación al cambio climático**	**Agua**	**Contaminación**	**Economía Circular**	**Biodiversidad**	**Mitigación del cambio climático**	**Adaptación al cambio climático**	**Agua**	**Contaminación**	**Economía Circular**	**Biodiversidad**	**Garantías mínimas**	**Proporción del OpEx que se ajusta a la taxonomía (A.1.) o elegible según la taxonomía (A.2.) año N-1**	**Categoría actividad facilitadora**	**Categoría actividad de transición**
Texto		*M€*	*%*	*S; N; N/EL*	*S; N; N/EL*	*S; N; N/EL*	*S; N; N/EL*	*S; N; N/EL*	*S; N; N/EL*	*S/N*	*S/N*	*S/N*	*S/N*	*S/N*	*S/N*	*S/N*	*%*	*F*	*T*
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	CCM 8.2.	0,2	0,01 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	-	F	
OpEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		**0,2**	**0,01 %**														**-**		
De las cuales: facilitadoras		**0,2**	**0,01 %**	**100 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**									**F**	
De las cuales: de transición		**0,0**	**0,0 %**	**0 %**															
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)																			
				EL; N/EL	*EL; N/EL*	*EL; N/EL*	*EL; N/EL*	*EL; N/EL*	*EL; N/EL*										
Reparación, renovación y remanufacturación	CE 5.1.	27	1,0 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								-		
OpEx de las actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		**27**	**1,0 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**	**100 %**	**0 %**								**-**		
OpEx de actividades elegibles por la taxonomía (A.1 + A.2)		**27**	**1,0 %**	**1 %**	**0 %**	**0 %**	**0 %**	**99 %**	**0 %**								**-**		
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
OpEx de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		**2.767**	**99 %**																
TOTAL		**2.795**	**100 %**																

1.8.5. Cumplimiento de los criterios técnicos de selección

Para cada una de las actividades identificadas como elegibles, en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático, se han evaluado los criterios técnicos de contribución sustancial y de 'no causar un perjuicio significativo'. Además, se ha comprobado el cumplimiento de las garantías mínimas sociales por parte del Grupo.

Como se ha indicado anteriormente, este análisis no será aplicable hasta el ejercicio 2024 a los cuatro objetivos restantes contenidos en el Reglamento Delegado (UE) 2023/2486, de acuerdo con lo establecido en la norma.

Se resumen a continuación las principales actuaciones y medidas llevadas a cabo por Telefónica:

Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de la actividad 8.1.

La contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de los procesos de datos, *hosting* y actividades relacionadas requiere el cumplimiento de dos **criterios técnicos** principales:

- Aplicación de las prácticas previstas en la versión más reciente del **Código de Conducta Europeo sobre Eficiencia Energética de los Centros de Datos**[11], así como su verificación por parte de un tercero al menos cada tres años.
- Uso de refrigerantes en el sistema de refrigeración del centro de datos que tengan el **potencial de calentamiento global** (PCG) por debajo de 675.

La Comisión Europea ha publicado en 2023, tras más de un año en desarrollo, el marco de evaluación de los centros de datos en el contexto de la actividad 8.1 del Reglamento Delegado de Clima de la Taxonomía. A partir de aquí, y una vez se establezca el criterio para su auditoría, la Compañía estudiará como llevar a cabo el análisis del alineamiento correspondiente a esta actividad.

Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de la actividad 8.2.

La contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de las soluciones basadas en datos está asociada al cumplimiento de los siguientes criterios técnicos de selección:

1. Uso predominante de las soluciones de TIC para **proporcionar datos y análisis** que permitan reducir emisiones de GEI.
2. Demostración a través de un **análisis de ciclo de vida** de la reducción sustancial de las emisiones de GEI en comparación con la tecnología disponible con el mejor desempeño, siempre que haya una solución o tecnología alternativa en el mercado.

Con relación al primer **criterio técnico**, el uso de las soluciones para reducir emisiones se demuestra mediante un conjunto de estudios y metodologías que evalúan, identifican y, en ocasiones, cuantifican, los impactos climáticos de las soluciones digitales proporcionadas por Telefónica a sus clientes.

Existen numerosos estudios sectoriales que muestran la reducción de emisiones producida por el uso de soluciones digitales, como las mencionadas anteriormente. Por ejemplo, *The Abatement Effect* de GSMA y *GeSI Mobile Carbon Impact* aportan información sobre la contribución sustancial de emisiones evitadas de estas soluciones TIC.

El análisis realizado por Telefónica contempla los siguientes proyectos:

- **Metodología de emisiones evitadas**

Telefónica ha analizado y cuantificado muchas de las soluciones de conectividad y digitales que ofrece tanto a clientes del sector empresarial como a clientes particulares que llevan asociadas una reducción de emisiones.

Para dar respuesta a los criterios técnicos estipulados por la taxonomía, las soluciones se han agrupado en las siguientes categorías:

- **Soluciones para ciudades inteligentes:** soluciones IoT para la gestión eficaz y sostenible de las ciudades en múltiples ámbitos tales como el transporte público, uso de los recursos energéticos o hídricos, los espacios públicos o la comunicación con sus habitantes.
- **Soluciones de movilidad:** soluciones IoT destinadas a la planificación de rutas y aumentar la eficiencia para varios modos de transporte. El servicio prestado por Telefónica para el funcionamiento de este tipo de soluciones permite aumentar la eficiencia en la gestión de flotas y la velocidad de la gestión y mejorar el comportamiento del conductor.
- **Soluciones de industria 5.0:** considera aquellas conexiones IoT destinadas a cuantificar cómo el uso de piezas específicas de equipos dentro de su límite operativo afecta su consumo de energía y posteriormente su perfil de emisiones.
- **Soluciones de *smart working*:** conjunto de servicios que permiten a las personas trabajar en remoto, realizar audio/videoconferencias, *e-learning*, etcétera, reduciendo así la cantidad de emisiones de GEI generadas por los desplazamientos.
- **Soluciones de eficiencia energética:** conjunto de servicios que incluyen telemetría y telegestión de los

[11] https://joint-research-centre.ec.europa.eu/energy-efficiency/energy-efficiency-products/code-conduct-ict/code-conduct-energy-efficiency-data-centres_en

consumos energéticos de oficinas, fábricas o edificios de empresas con gran dispersión geográfica, como hoteles, bancos o supermercados, entre otros.

- **Soluciones de gestión agraria:** permiten la innovación, digitalización y análisis de datos de cultivos con el fin de optimizar el uso de recursos.
- **Soluciones de *e-health*:** facilitan el uso de los servicios de atención médica a distancia y, por lo tanto, evitan desplazamientos hacia y desde los centros de atención médica.

- Sello **Eco Smart**

Este sello es una iniciativa desarrollada por Telefónica encaminada a identificar el beneficio ambiental que generan nuestros productos y servicios (P&S) tras ser implementados en nuestros clientes, por ejemplo, en términos de ahorro de consumo energético.

Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible

Además, con relación al primer criterio técnico, también se ha analizado y demostrado la contribución sustancial de las soluciones de eficiencia energética y virtualización aplicadas sobre la red de telecomunicaciones.

- **Análisis de ciclo de vida**

Con relación al segundo **criterio técnico**, relativo al análisis de ciclo de vida, este no se considera necesario para las categorías de soluciones anteriormente descritas, al no existir una solución alternativa en el mercado. Por ejemplo, todas las soluciones basadas en el IoT tienen como escenario base que los dispositivos no estén conectados, pero no ha habido un desarrollo de tecnología intermedia.

Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de las actividades secundarias

Telefónica también realiza actuaciones vinculadas con la eficiencia energética que contribuyen a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de su propia actividad.

Se han considerado alineadas las siguientes actividades:

– 7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética

Iniciativas principalmente relacionadas con la modernización de la climatización y *free-cooling* en edificios. Telefónica cuenta con **criterios de compra que incluyen un EER** o rendimiento mínimo, en línea con su estrategia de eficiencia energética. Se han considerado por tanto alineados aquellos equipos que cumplen con los criterios mínimos de alta eficiencia energética.

– 7.4. Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios

Esta actividad se considera alineada de acuerdo con los criterios técnicos de selección correspondientes a la actividad 7.4.

– 7.5. Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios.

Implementación de dispositivos electrónicos para la mejora de la gestión energética de los edificios. Esta actividad se considera alineada de acuerdo con las medidas individuales enumeradas en la actividad 7.5.

No causar daño significativo a la adaptación al cambio climático

El principio requiere identificar y evaluar los riesgos climáticos físicos asociados a la actividad de Telefónica a través de la consideración de escenarios climáticos, con el objetivo de identificar y aplicar soluciones de adaptación que reduzcan sustancialmente los riesgos materiales identificados. La identificación de los riesgos se realiza de forma coherente con la metodología de gestión de riesgos del Grupo adaptada a la casuística del análisis de riesgos climáticos, estimando la probabilidad de ocurrencia para cada riesgo, los posibles impactos y su valoración económica, arrojando el nivel de exposición esperado para cada escenario analizado[12].

A tal efecto, Telefónica ha analizado los **riesgos físicos del cambio climático** utilizando proyecciones climáticas que abarcan los escenarios RCP 2.6 (aumento de temperatura a final de siglo que no supera los 2°C) y RCP 8.5 (el incremento de la temperatura a final de siglo se sitúa en torno a los 4°C) y considerando horizontes temporales a 2030, 2040 y 2050.

Además, Telefónica ha definido un **Plan de Adaptación** con diversas líneas de acción centradas en proteger los activos de la Compañía ante cualquier evento climatológico extremo (por ejemplo, viento extremo, incendios o subida del nivel del mar) con el objetivo de reducir la exposición a los riesgos físicos materiales identificados y de adaptarse a las consecuencias del cambio climático.

Este análisis no incluye en el alcance a la actividad 7.6. por ser de nueva aparición en el ejercicio. Telefónica analizará los criterios correspondientes al principio en próximos ejercicios y llevará a cabo su evaluación, si procede.

Más información en 2.2. Energía y cambio climático

[12] En relación con el cambio climático, se considera un impacto estratégico significativo cualquier riesgo asociado a una percepción negativa de los compromisos de Telefónica hacia una economía baja en carbono o la adaptación contra la escasez de recursos.

No causar daño significativo al uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos

El consumo de agua de Telefónica se debe principalmente al **uso sanitario**, y en menor medida a su uso en climatización. Este consumo asciende a 2,8 millones de litros de agua en 2023.

La Compañía implementa además una serie de medidas de mejora de la eficiencia en su uso, especialmente en aquellos lugares donde hay un mayor estrés hídrico (717 megalitros en 2023).

El consumo hídrico de los centros de datos se basa en un sistema de refrigeración cerrado, por lo que no existen vertidos a cauces naturales o marinos que puedan causar perjuicio o impacto negativo significativo.

No causar daño significativo a la transición hacia una economía circular

El mantenimiento de la infraestructura de red es la principal generadora de residuos de Telefónica.

En relación con la gestión de residuos al final de la vida útil del equipo eléctrico y electrónico, Telefónica mantiene **acuerdos contractuales para la recogida de residuos** y verifica que el gestor de residuos está autorizado y lleva un control adecuado de los residuos. Además, se dispone de la documentación correspondiente para garantizar el cumplimiento de las directivas de aplicación a los equipos adquiridos y que forman parte de las operaciones de la Compañía.

Más información en 2.3. Economía circular

Más información en 2.4. Biodiversidad, agua y otros aspectos ambientales

No causar un daño significativo a la prevención y control de la contaminación

La adquisición de equipos de eficiencia energética es una actividad que potencialmente podría llegar a contener materiales y componentes que pudieran suponer un riesgo de contaminación.

Este año la mayor la mayor parte de adquisiciones de este tipo de equipo han sido relativos a la climatización. Telefónica, incluye como requisito, dentro de los procesos de licitación, que los equipos de climatización cumplan con las **directivas y reglamentos que restringen el uso de sustancias peligrosas** en equipos eléctricos y electrónicos, y aquellas relativas al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y preparados químicos, garantizando así un alto nivel de protección del medio ambiente, de la salud y la seguridad de los empleados y la Compañía.

Con respecto a la evaluación del criterio DNSH de la actividad 7.3., Telefónica ha llevado a cabo un proceso en el que ha evaluado los siguientes aspectos a través de la confirmación por parte de los proveedores de equipos eléctricos y electrónicos de las declaraciones ambientales de la compañía:

- En línea con lo establecido por el Reglamento REACH, el proveedor declara que los productos que provee a Telefónica no superan el 0,1% en peso de cualquier sustancia incluida en el listado de sustancias extremadamente preocupantes, según vienen listadas por parte de la "European Chemicals Agency".
- En línea con lo establecido por la directiva RoHS, el proveedor declara que los productos que provee a Telefónica no superan los límites establecidos en el Anexo II de la citada directiva.

Asimismo, para el caso específico del uso de baterías y acumuladores, y en línea con lo establecido por la Directiva 2006/66/CE y su actualización según la Directiva 2013/56, el proveedor declara que los productos no superan los límites establecidos por esta Directiva en términos de las siguientes sustancias: mercurio y cadmio.

Si bien el criterio DNSH requiere evaluar algunos aspectos adicionales a los indicados arriba, Telefónica considera que, con la evaluación de estos aspectos, evalúa de manera suficientemente significativa dicho criterio DNSH.

Salvaguardas mínimas sociales

Para considerar una actividad económica como medioambientalmente sostenible, esta debe ser llevada a cabo de conformidad con las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos. Para llevar a cabo el análisis del cumplimiento por Telefónica, se ha tomado en consideración el **informe de la Plataforma Europea de finanzas sostenibles sobre salvaguardas mínimas sociales**, publicado en octubre de 2022.

Además, en 2023 y de acuerdo con la Comunicación de la Comisión sobre la interpretación y aplicación de determinadas disposiciones legales del Reglamento sobre la Taxonomía de la UE, se ha profundizado en el enfoque de gestión de la Compañía en materia de identificación, mitigación y remediación de los impactos adversos en materia de derechos humanos.

Cabe mencionar que, si bien este informe de la Plataforma tiene como objeto únicamente orientar a la Comisión Europea en el establecimiento de unos criterios formales para el análisis de las cuestiones sociales, **Telefónica ha considerado una buena práctica anticiparse a un potencial futuro desarrollo normativo y ha analizado el alineamiento con las salvaguardas sociales** con base en los cuatro ámbitos

identificados en el informe: derechos humanos, corrupción, fiscalidad y competencia.

Telefónica respeta y promueve los derechos humanos a lo largo de toda su cadena de valor. Por ello, cuenta con un sistema de Debida diligencia constituido por políticas, procedimientos periódicos de evaluación de impactos adversos, medidas de gestión para prevenir y mitigar los posibles impactos identificados, procedimientos de seguimiento y comunicación y mecanismos de reclamación y remedio. Asimismo, dispone también de políticas y procedimientos en materia de competencia, anticorrupción, negocio responsable, conflictos de interés y responsabilidad fiscal, entre otros, para reforzar el compromiso del Grupo en materia de derechos sociales y crecimiento sostenible.

Más información en 2.14. Derechos humanos

Más información en 2.16. Ética y cumplimiento

Más información en 2.17. Transparencia fiscal

Teniendo en cuenta los aspectos mencionados en los apartados anteriores, Telefónica está implementando todos los requisitos necesarios para cumplir con los tres niveles de criterios técnicos vinculados a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático para las actividades reportadas por Telefónica.

1.8.6. Las redes de telecomunicaciones en la Taxonomía

La aplicación del marco regulatorio de la taxonomía ha generado **incertidumbre y dudas de interpretación** en el mercado. Esto, a pesar de los esfuerzos de la Comisión Europea por aportar mayor claridad sobre la aplicación del Reglamento a través de documentos complementarios a la regulación.

En el sector TIC la cuestión fundamental se ha centrado en torno a la actividad 8.2. y la **consideración o no de las redes de telecomunicación** en su alcance.

Telefónica ha ido adaptando su reporte de acuerdo con la evolución en la interpretación. En diciembre 2022, con la publicación del borrador de preguntas frecuentes de la Comisión Europea, la Compañía optó por un enfoque centrado exclusivamente en la contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de algunos servicios que favorecen la reducción de emisiones tales como las soluciones digitales de eficiencia energética, de movilidad o de teletrabajo, entre otras.

Previamente la Compañía, sin embargo, con el objetivo de mostrar cuál hubiera sido el impacto del reporte de Taxonomía considerando las redes de telecomunicaciones, aplicó los criterios técnicos de la actividad 8.2. y llevó a cabo un **análisis de ciclo de vida para medir el impacto los de servicios de conectividad** tanto en red fija como móvil[13].

El estudio se realizó con base en el estándar ETSI ES 203 199 y sus resultados fueron verificados por un tercero independiente. Los resultados del análisis demuestran la **contribución sustancial de las soluciones de conectividad de última generación**: la fibra tiene un impacto ambiental 18 veces menor que el cobre y el 4G/5G un impacto siete veces menor que el 2G/3G (en términos de PB).

Posicionamiento público del sector

En abril de 2023, ETNO publicó un documento de posicionamiento sectorial[14] que refleja las dificultades de interpretación e implementación del Reglamento de Taxonomía. El documento también pone en valor el rol fundamental de las redes de telecomunicación en el proceso de descarbonización de la economía global.

En diciembre, ETNO y GSMA, propusieron una **nueva actividad taxonómica para las redes de telecomunicaciones** haciendo **uso del Mecanismo de Solicitud de Partes Interesadas** (*Stakeholder request mechanism*) creado por la Plataforma sobre Finanzas Sostenibles. El objetivo es que el despliegue y operaciones de las redes puedan ser considerados entre las actividades taxonómicas en el próximo acto delegado.

Lo anterior permitiría **avanzar en la consecución de las metas de la Década Digital 2030**. Estos objetivos contemplan, entre otros, conectividad Gigabit para todos los hogares europeos, y que todas las zonas pobladas estén cubiertas por redes inalámbricas de alta velocidad con un rendimiento, al menos, equivalente al de la tecnología 5G.

Para alcanzar estos objetivos se **requerirán inversiones sustanciales** del sector privado y público. La Comisión Europea estima un déficit de inversión de 174 mil millones de euros en la infraestructura de telecomunicaciones de Europa[15].

Promover la inversión en redes sostenibles y garantizar la estabilidad financiera es **crucial para fomentar mercados competitivos e innovadores** que ofrezcan una cobertura amplia para todos los ciudadanos.

[13] *Connectivity Solutions' Life Cycle Assessment.*

[14] *EU Taxonomy and the European telecommunications sector.*

[15] *Necesidades de inversión y financiación para los objetivos de conectividad de la Década Digital (https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/library/investment-and-funding-needs-digital-decade-connectivity-targets).*

En consecuencia, el marco de **la Taxonomía favorece la interconexión entre la transición verde y la digital**. Se trata de una herramienta clave para orientar la inversión en redes de telecomunicaciones alineadas con los objetivos climáticos de la UE, al tiempo que aumenta el atractivo para que los mercados de capitales contribuyan a la consecución de las metas digitales de la UE invirtiendo en redes seguras y sostenibles.

1.8.7. Otra información relacionada con Taxonomía

Información sobre las actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil que figura en el Anexo III del Reglamento Delegado 2022/1214.

Actividades relacionadas con la energía nuclear		
1	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	No
2	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	No
3	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	No
Actividades relacionadas con el gas fósil		
4	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	No
5	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	No
6	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	No

1.9. Principales magnitudes y presencia

1.9.1. Detalles de la Compañía
GRI 2-1

Telefónica, SA es una sociedad mercantil global que lleva 100 años conectando la vida de las personas. Con sede central en Madrid, es uno de los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones del mundo, con operaciones en 12 países (España, Alemania, Brasil, Reino Unido, Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela), presencia en 41 y casi 388 millones de accesos en todo el mundo.

1.9.1.1. Indicadores clave

Ingresos por segmento (millones de euros)

Segmento	2023
Telefónica España	12.654
Telefónica Alemania	8.614
Telefónica Brasil	9.650
Telefónica Hispam	8.381
VMO2	12.547[1]

Accesos totales (miles)

Segmento	2023
Telefónica España	40.992
Telefónica Alemania	49.832
Telefónica Brasil	113.102
Telefónica Hispam	112.575
VMO2	57.609

1.9.2. Resultados consolidados

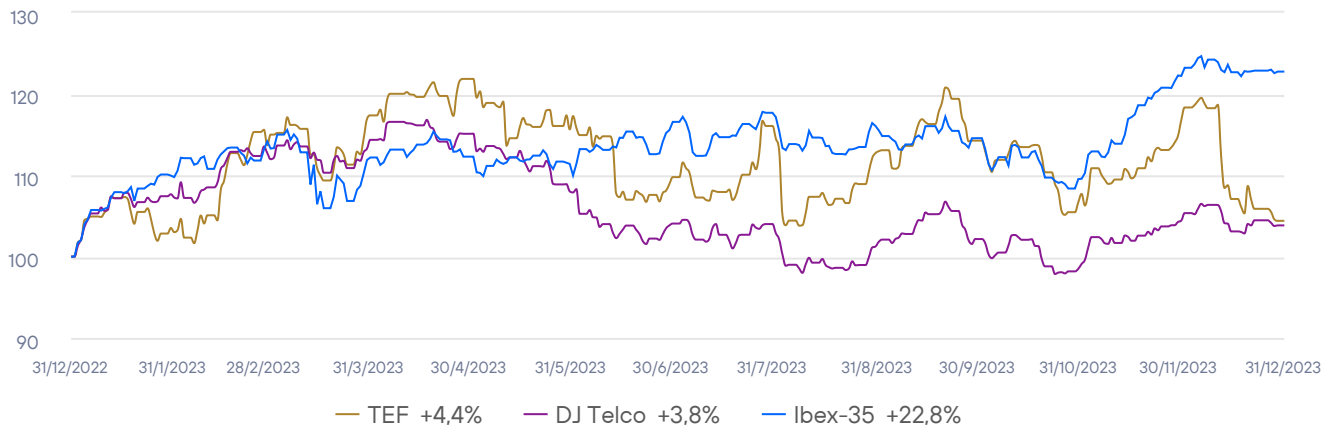
Principales indicadores financieros (millones de euros)

Resultados	2023	Variación anual reportada
Ingresos	40.652	1,6%
OIBDA	11.390	(11,4%)
Resultado del ejercicio	-574	c.s.
Flujo de caja libre	3.988	(12,7%)
Deuda financiera neta	27.349	2,5%

[1] El dato de ingresos de VMO2 se presenta bajo criterio de gestión, es decir, corresponde al 100% de VMO2. El porcentaje de participación de Telefónica en VMO2 es del 50%.

1.9.3. Evolución de la acción

Telefónica en Bolsa 2023
Evolución de la acción
(TEF & IBEX-35& Stoxx Europe Telco)



Datos acción

Cierre (€)	3,53
Maximo 52 semanas	4,125
Mínimo 52 semanas	3,385
Volumen total medio diario (mill. Acciones)	56
Número acciones (millones)	5.750
Capitalización (millones de €)	20.322

Remuneración / Rentabilidad total al accionista

2023: 0,3€/acción en efectivo

- 0,15€/acción diciembre 2023
- 0,15€/acción junio 2024
- Pagados en efectivo en 2023
  - 0,15€/acción junio
  - 0,15€/acción diciembre

RTA 2023: +13,0%

Recomendaciones analistas[1]

Comprar	40%
Mantener	47%
Vender	13%

Presencia en bolsas

Madrid
Nueva York (ADR)
Lima (ADS)

Precio objetivo[1]

4,27€/ acción

Ratings crediticios

Moody's	Baa3
fitch	BBB
S&P	BBB-

Número de accionistas

1,1 millones

(1) Bloomberg; 31/12/2023.

Los mercados de renta variable europeos y estadounidenses terminaron con fuertes revalorizaciones gracias al positivo comportamiento en el último trimestre del año, ya que el mercado empezó a descontar las futuras bajadas de tipos de interés ya anunciadas por algunos bancos centrales para 2024, dejando atrás la restrictiva política monetaria para hacer frente a la elevada inflación, evitando la recesión tanto la economía estadounidense como las principales economías europeas.

Entre los principales mercados de Europa (EStoxx-50 +19,2%), las bolsas periféricas tuvieron el mejor comportamiento (Ibex-35 +22,7%, MIB 28,0%) logrando el Ibex-35 su mejor registro desde 2009, seguido del DAX (+20,3%) y el CAC 40 (+16,5%), mientras que el FTSE-100 cerró con una subida más discreta (+3,8%). Por otro lado, los mercados en EE.UU. también cerraron el año con importantes avances, alcanzando cotas cercanas a máximos históricos, arrastrados principalmente por el destacado

comportamiento de las acciones tecnológicas (Nasdaq +43,4%, S&P +24,2% y Dow Jones 13,7%). El índice MSCI World en euros avanzó un +17,9%. En cuanto al mercado de bonos, los precios siguieron sufriendo recortes durante gran parte del año, con el bono del Tesoro estadounidense con vencimiento a 10 años tocando el 5% de rentabilidad, máximos desde 2007, hasta que a finales de octubre se produjo un descenso en las rentabilidades cuando quedó confirmada la tendencia a la baja de la inflación y, por ende, la pausa en las subidas de tipos.

El sector de las telecomunicaciones europeo tuvo un buen comportamiento en el primer trimestre del año (+14,7% vs. Stoxx 600 +7,8%), pero terminó cediendo esa ventaja frente al mercado a cierre de año (+3,8% vs. Stoxx 600 +12,7%), a pesar de continuados mensajes positivos por parte de las empresas, que llevaron a una mejora de las previsiones anuales del 40% en el tercer trimestre. Esto proporciona un escenario positivo del sector de telecomunicaciones para 2024, con unas perspectivas de crecimiento del flujo de caja superiores a las del mercado, respaldadas por un crecimiento sostenible de los ingresos y una reducción de los costes operativos y del CapEx, que ha dejado atrás su pico, y que se traducirá en un crecimiento en la generación de caja por encima de la inflación. Además, las necesidades de refinanciación de las telecos también son limitadas, con una deuda que se encuentra mayoritariamente a tipo fijo, reforzando las cualidades defensivas del sector. Asimismo, existe optimismo sobre los movimientos de consolidación en Europa y las oportunidades de temas como la inteligencia artificial para mejorar los retornos.

Telefónica ha continuado su proceso de transformación en 2023, que le ha permitido presentar un plan de Compañía más ambicioso para los siguientes tres años, basado en crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad, unido a una estricta asignación de capital, para crear una significativa creación de valor para los accionistas. En 2023, los resultados fueron sólidos, cumpliendo con todos los objetivos anunciados, que fueron mejorados en los resultados del primer semestre, creciendo en ingresos y OIBDA y reduciendo la intensidad de capital respecto al año anterior. Así, Telefónica cerró el ejercicio 2023 con una capitalización bursátil de 20.322 millones de euros, con un precio por acción de 3,53 euros, +4,4% en el año, y una rentabilidad total para el accionista del 13,0%, por encima del 8,9% del sector.

Respecto al pago de dividendo, en el año 2023, se pagaron 0,30 euros por acción (0,15 euros por acción en junio y 0,15 euros por acción en diciembre, ambos en efectivo). La política de remuneración al accionista del 2023 consiste en un dividendo de 0,3 euros por acción en efectivo (0,15 euros por acción pagados en diciembre de 2023 y 0,15 euros por acción que se pagarán en junio de 2024). La rentabilidad por dividendo de 2023 se situó en el 8,5%. Asimismo, en abril de 2023, se amortizaron 24,8 millones de acciones en autocartera.

1.9.4. Avanzando hacia un mundo más sostenible

GRI 2-6

Para Telefónica, **sostenibilidad** es pensar en la sociedad y en el planeta y orientar el negocio para que sea parte de la solución a los desafíos de la humanidad. Debemos ir más allá de nuestra responsabilidad y ser una empresa ejemplar con la confianza de clientes, empleados, inversores, proveedores, gobiernos y la sociedad en general.

1.9.4.1. Redes: nuestra conectividad

Creemos que nuestro deber es aprovechar las capacidades de la **conectividad** y la **digitalización**, no solo para aportar valor a nuestros clientes, sino también para ayudar a afrontar grandes retos como el cambio climático, la desigualdad, la empleabilidad o la desinformación.

Así conseguiremos cumplir nuestro propósito: **hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas** y ser más competitivos y relevantes.

Por ello, extendemos nuestras infraestructuras de telecomunicaciones y desarrollamos nuevas tecnologías para acercar la conectividad y los servicios digitales a todos:

- Conectamos a los no conectados o con conexión limitada: llevamos nuestros servicios a todas las regiones, incluidas las **zonas rurales** o de difícil acceso, con proyectos como Internet para Todos o con acuerdos y modelos de negocio innovadores.

  Nos hemos fijado el objetivo de superar el 90% de conectividad móvil rural en nuestros principales mercados en 2024. En 2023 alcanzamos el 82% en Brasil, el 95% en España y en Alemania el 99%.

Más información en 2.12. Inclusión digital

- Mejoramos y ampliamos la **cobertura de banda ancha** con las últimas tecnologías para asegurar que toda la sociedad tiene acceso a los beneficios de la digitalización.

  Tenemos un 92% de cobertura 4G a nivel global, y hemos encendido la tecnología 5G en nuestros principales mercados: España, Brasil, Alemania y Reino Unido. El 5G es una revolución por sus aplicaciones prácticas para todos los sectores y porque permite ampliar la cobertura de ultra banda ancha. Además, la tecnología 5G es más eficiente, hasta un 90% más que la 4G por unidad de tráfico.

Cobertura 5G

	2022	2023
España[2]	85%	87%
Alemania[3]	80%	95%
Brasil[4]	NA	48%
Reino Unido	43%	51%

La tasa de penetración de nuestras redes móviles LTE es del 88% y contamos con más de 25 millones de accesos de ultra banda ancha (un crecimiento del 5,4% sobre el año anterior).

Accesos de UBB (miles)

	2022	2023	Variación interanual
España	5.042	5.345	6,0%
Alemania	1.939	2.065	6,5%
Brasil	5.968	6.387	7,0%
Hispam	5.155	5.535	7,4%
Total	**23.758**	**25.049**	**5,4%**

1.9.4.2. Construimos un futuro más verde

Queremos aprovechar el poder de la digitalización para frenar el cambio climático. Tenemos como objetivo **reducir al máximo nuestra huella** y ayudar a mantener el frágil equilibrio ambiental, ya que todos dependemos de él. Para ello, en el diseño de la red, la operación, el mantenimiento y el desmantelamiento:

- Ponemos especial atención a la legislación en áreas como la **gestión de residuos**, el uso eficiente de los recursos, el respeto del paisaje o la medición de campos electromagnéticos.

  En 2023 generamos 45.756 toneladas de residuos y reciclamos el 97%. Del total de los equipos electrónicos que recogimos, reutilizamos más del 46% y reciclamos cerca del 54% restante. Además, reacondicionamos más de 4,5 millones de equipos de operaciones, oficinas y clientes y, con ello, logramos evitar la emisión de casi de 366.000 toneladas de CO_2 asociadas a la fabricación de nuevos productos.

Más información en 2.3. Economía circular

- **Compartimos instalaciones** con otras operadoras o empresas gestoras de torres de comunicaciones. El resultado es un menor impacto visual, una optimización de la ocupación del suelo y una reducción del consumo energético, además de una disminución de residuos.

- Fomentamos la eficiencia energética y usamos energía renovable para **reducir las emisiones de CO_2** como parte de nuestra estrategia para ser parte de la solución al cambio climático. Tenemos como objetivo alcanzar las **cero emisiones netas** de carbono en 2040, incluyendo nuestra cadena de valor.

  El 84% del consumo de electricidad en instalaciones propias en todo el Grupo proviene de fuentes renovables - el 100% en nuestros principales mercados, así como en Chile y Perú- y hemos reducido todas nuestras emisiones (alcances 1+2+3) un 51% respecto al año base.

- Además, desarrollamos servicios de conectividad y Eco Smart que ayudan a nuestros clientes a reducir su impacto en el medioambiente. En 2023, gracias al uso de estos servicios, ayudamos a que los clientes pudieran evitar la emisión de 86,1 millones de toneladas de CO_2.

Más información en 2.2. Energía y cambio climático

- **Apagamos las redes antiguas** para que dejen de consumir energía y reciclamos todos los materiales derivados del desmantelamiento.

	Año base: 2015	2022	2023
Consumo de energía por unidad de tráfico (MWh/Pb)	386	49	41
Evolución de Eficiencia Energética (año base: 2015)	–	(87)%	(89)%

- **Respetamos la biodiversidad** con medidas de prevención durante la construcción, ubicando las estaciones base fuera de áreas protegidas siempre que es posible y con medidas correctoras cuando es necesario.

- Hacemos un **uso eficiente del agua** con diferentes medidas para optimizar el consumo, especialmente en regiones con alto estrés hídrico.

Más información en 2.4. Biodiversidad, agua y otros aspectos ambientales

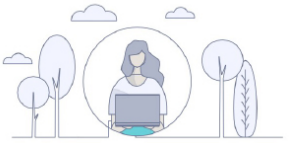
- Para controlar nuestra huella, asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental y prevenir riesgos, contamos con **Sistemas de Gestión Ambiental** que nos permiten asegurar unos estándares globales en todos los países, con procesos e indicadores homogéneos para hacer un seguimiento riguroso.

Más información en 2.1. Responsabilidad con el medioambiente

[2] Criterio técnico de España: 75%.
[3] Criterio técnico de Alemania: 84%.
[4] Criterio técnico de Brasil: 14%.

Medioambiente

Objetivo principal: Net Zero en 2040 (validado SBTi)



	2022	2023		Objetivos
Alcance 1 + 2 % de emisiones reducidas desde 2015	**80%**	**81%**	>	**90% en 2030**
Alcance 3 % de emisiones reducidas desde 2016	**32%**	**31%**	>	**56% en 2030**
Energía renovable % en instalaciones propias	**82%**	**84%**	>	**100% renovables en 2030**

1.9.4.3. Ayudamos a la sociedad a prosperar

Queremos promover el progreso económico y social basado en la digitalización, sin dejar a nadie atrás.

El comportamiento ético y la gestión responsable de nuestro negocio son piezas fundamentales de nuestra cultura organizacional. Buscamos alinear los comportamientos, procesos y objetivos internos con el propósito y valores de la compañía. Nuestra máxima fundamental es asegurar la coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos, para lograr que esta visión compartida permee de nuestros empleados a los clientes y de los clientes a la sociedad en su conjunto.

Nuestra contribución e impacto en las comunidades

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS son el programa más ambicioso de la historia para abordar los principales problemas sociales y ambientales a los que se enfrenta la humanidad.

Internet y las soluciones digitales son fundamentales para poder alcanzar más de la mitad de las metas planteadas en los ODS. En Telefónica tomamos el testigo y nos comprometemos con la Agenda 2030.

Desde hace años medimos anualmente nuestra contribución social y ambiental, y desde 2019 lo hacemos siguiendo las directrices de Harvard Business School (HBS, Value Balancing Alliance (VBA, World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y Capitals Coalition, y elaboramos un Informe de Contribución Socioeconómico. Integramos los resultados en nuestra gestión y en la toma de decisiones para seguir mejorando. En nuestro último estudio se muestra que aportamos más de 100.000 millones de euros a las comunidades.

Además, la financiación sostenible nos ayuda a seguir apoyando los ODS con proyectos con impacto social y ambiental.

Más información en 2.13. Contribución e impacto en las comunidades

Cadena de valor
GRI 204-1

Nuestros Principios de Negocio Responsable definen nuestro modelo de gestión y son aplicables a toda nuestra cadena de valor. En especial, guían nuestra relación con proveedores, clientes y empleados para construir lazos duraderos basados en la confianza.

Compartimos con nuestros **proveedores** el compromiso con la innovación y la sostenibilidad:

- Identificamos los riesgos de ética y corrupción gracias al Dow Jones Risk & Compliance. El 100% de nuestros proveedores son evaluados.
- Pedimos a los proveedores que se autoevalúen en la plataforma IntegrityNext, utilizada por las principales empresas de telecomunicaciones. En 2023, el 72% de nuestros proveedores de riesgo fueron evaluados en materia de sostenibilidad.
- Realizamos auditorías en las instalaciones y/o fábricas de proveedores críticos. En 2023, se realizaron 18.324 auditorías administrativas o *in situ*.
- Ayudamos a los proveedores a mejorar con formación y seguimiento de planes específicos. 853 proveedores tenían planes de mejora en 2023.

Contamos con 8.462 proveedores adjudicatarios, nuestro volumen de compras alcanza los 23.370 millones de euros y más del 83% lo adjudicamos a proveedores locales.

Además, hemos reducido un 31% las emisiones de CO_2 de nuestra cadena de valor con respecto a 2016.

Más información en 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro

Empleados

En Telefónica creemos en el valor de la diversidad y el liderazgo inclusivo para fomentar un sentido de pertenencia y empoderamiento en nuestros **empleados**. Estamos convencidos de que sólo con un equipo diverso y una cultura de trabajo que valore las diferencias seremos capaces de innovar, entender las necesidades de nuestros clientes y crecer en el largo plazo.

Tener presencia en 41 países con un promedio de más de 104.000 empleados y la gestión de la diversidad e inclusión, nos permite generar oportunidades para conectar talento y fomentar el desarrollo de proyectos innovadores y retadores para acercanos aún más a la sociedad.

Nuestros datos demuestran que estamos comprometidos con:

- La **igualdad de género:** nuestros objetivos para 2027 son conseguir un 37% de mujeres en puestos ejecutivos y una brecha salarial ajustada de +/-1%. Del mismo modo, nos comprometemos con alcanzar la paridad de género en todos nuestros máximos órganos de gobierno antes de 2030.

Mujeres en Telefónica

	2022	2023
Mujeres en plantilla	38,6%	38,7%
Mujeres directivas	31,3%	32,8%

Brecha salarial

	2022	2023
Brecha salarial bruta	16,80%	16,14%
Brecha salarial ajustada	0,74%	0,71%

- La **comunidad LGBT+**: garantizamos un espacio seguro y de confianza, en el que todos los empleados se sientan libres para ser ellos mismos. En esta línea, contamos con iniciativas específicas para fomentar la atracción, el desarrollo y bienestar de las personas trans.
- El **talento joven**: conectar el talento joven significa incorporar nuevas formas de ver las cosas. Es asegurar que contaremos con disruptores ágiles, inquietos e incluso rebeldes, que aportan innovación y creatividad a nuestra forma de trabajar y generan valor.
- La **diversidad étnica**: nos hemos comprometido públicamente a emprender acciones para cerrar la brecha racial en nuestro negocio, para lo cual el punto de partida pasa por reforzar la sensibilización de nuestra plantilla. Como parte de este compromiso, contamos con programas específicos en Reino Unido y Brasil para empoderar a jóvenes de minorías étnicas y personas negras, respectivamente, e impulsar el desarrollo de su carrera.
- La **inclusión de la discapacidad**: en 2022 nos fijamos el objetivo de doblar el número de personas con discapacidad en plantilla hasta el cierre de 2024, al tiempo que seguimos trabajando para garantizar la accesibilidad de nuestros canales, instalaciones, productos y servicios desde su diseño.

Más información en 2.7. Diversidad e Inclusión

La confianza de los clientes

Queremos construir una relación de confianza con nuestros clientes. Por eso en todas nuestras actuaciones nos guiamos por tres principios básicos:

- **Integridad**: cumplimos lo que prometemos y reconocemos cuando nos equivocamos.
- **Transparencia**: proporcionamos toda la información relevante de forma proactiva.
- **Sencillez**: utilizamos un lenguaje claro y directo y simplificamos al máximo las gestiones con nosotros.

La digitalización y automatización de los procesos nos ayudan a mejorar la experiencia de los clientes en todos los canales de atención (tiendas, webs, canal telefónico y apps), a minimizar las averías y agilizar la resolución de incidencias con soluciones más accesibles, ágiles y amigables.

Para conocer la percepción de nuestros clientes sobre el servicio que ofrecemos, extraemos y reportamos el **Net Promoter Score** (**NPS**). Es un indicador de la satisfacción de los clientes y la probabilidad de que recomienden nuestros productos y servicios. Realizamos el cálculo del NPS Global del Grupo en base a los resultados obtenidos en cada una de las operaciones. Además, se ha fijado como objetivo vinculado a la confianza del cliente, para la **retribución variable** de todos los empleados de la Compañía a corto plazo.

NPS Grupo Telefónica

2022	2023
30	31

Incluye España, Alemania, Brasil e Hispam (Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela).

Más información en 2.10. Responsabilidad con el cliente

Sociedad

	2022	2023		Objetivos
Conectividad rural % de cobertura móvil de banda ancha	**>80%**	**>82%**	>	**>90% conectividad móvil rural en principales mercados en 2024**
Mujeres en puestos directivos % de mujeres en puestos directivos	**31,3%**	**32,8%**	>	**37% de mujeres en puestos directivos en 2027**
Inclusión de personas con discapacidad Número de empleados	**1.482**	**2.572**	>	**Duplicar el número de empleados con discapacidad en 2024**

1.9.4.4. Lideramos con el ejemplo

Queremos mantener niveles estrictos de supervisión de la gobernanza para generar así confianza.

Nuestros **Principios de Negocio Responsable** rigen todo lo que hacemos y decimos, son nuestro código ético. Nos sirven como brújula para comportarnos y tomar decisiones basadas en la integridad, el compromiso y la transparencia. Son aprobados por el Consejo de Administración.

Más información en 2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

En términos de cumplimiento, el compromiso de Telefónica con nuestros *stakeholders* es de **tolerancia cero con el fraude y la corrupción** ya que entendemos que tienen un impacto negativo en los negocios y en la sociedad.

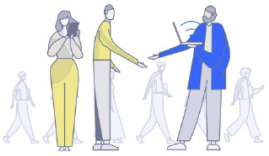
Más información en 2.16. Ética y cumplimiento

Por otro lado, los **derechos humanos** deben ser respetados en cualquier situación tanto por nosotros como por nuestros socios, ya sea cuando desplegamos redes de telecomunicaciones o usamos tecnologías como la inteligencia artificial.

Nuestras áreas prioritarias en materia de derechos humanos dada nuestra actividad empresarial son: los derechos digitales, el uso responsable de nuevas tecnologías, la inclusión digital, la protección de los menores y el respeto de los aspectos sociales y medioambientales en la cadena de suministro.

Más información en 2.14. Derechos humanos

Gobernanza



	2022	2023		Objetivos
Proveedores con potencial alto riesgo % evaluados sobre aspectos de sostenibilidad a través de una plataforma externa de evaluación	72%	72%	>	**100% de proveedores con potencial alto riesgo evaluados sobre aspectos de sostenibilidad a través de una plataforma externa de evaluación a cierre de 2026**
Corrupción Número de casos de corrupción confirmados	0	0	>	**Tolerancia cero hacia la corrupción**
Diversidad en el Consejo de Administración % de mujeres en el Consejo de Administración	33%	40%	>	**Hacia la paridad en los máximos órganos directivos en 2030**[5]

1.9.5. Analistas y rankings

Telefónica lidera el sector en muchas de las clasificaciones y *rankings* ESG:

Bloomberg Gender-Equality Index	Bloomberg Gender-Equality Index 2023	Incluido
CDP	CDP A LIST 2023 CLIMATE	A
CDP Supplier Engagement	CDP SUPPLIER ENGAGEMENT LEADER 2022	Líder
Digital Inclusion Benchmark (DIB)	2023 Digital Inclusion Benchmark No. 1 TOP 20	89/100 1ª posición global (sector TIC)
EcoVadis	ecovadis	75/100
Fortune	FORTUNE	Miembros de la lista Most Admired Companies 2023 (4ª del mundo/2ª europea)

[5] Los datos mostrados para 2022 y 2023 se refieren a la Junta Directiva de Telefónica. Para 2030, el objetivo es lograr la paridad en los órganos de gobierno de las principales filiales. La paridad se define como no más del 40% de cada género representado en cada órgano de gobierno.

FTSE Russell	FTSE4Good	4,6/ 5 1ª posición del sector
Moody's Analytics	MOODY'S ESG Solutions	66/100 3ª posición del sector
MSCI	MSCI ESG RATINGS A	A
Ranking Digital Rights	Ranking Digital Rights	1ª posición del sector telecomunicaciones
Refinitiv	REFINITIV An LSEG Business	A -
S&P DJSI	Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA	87/100 Miembro del DJSI Europa
Sustainalytics	ESG INDUSTRY TOP RATED	15,8 (riesgo bajo) 8ª posición del sector telecomunicaciones
Workforce Disclosure Initiative	WDi Workforce Disclosure Initiative	90%

La tabla incluye las últimas valoraciones facilitadas por las entidades en 2023 o con posterioridad, pero basadas en información de dicho ejercicio.

1.10. Evolución de nuestros negocios

1.10.1. Principales aspectos del ejercicio

En 2023, Telefónica obtuvo un buen desempeño operativo. Telefónica mantuvo una fuerte posición en el mercado, creciendo en accesos de alto valor como fibra y contrato móvil. Hemos crecido en ingresos reportados interanualmente con un menor churn respecto a 2022. Las inversiones en redes de última generación, como Fibra, 4G y 5G, han permitido a Telefónica mantener e incrementar su base de clientes en cuanto a accesos y disminución del churn, ofreciendo a los clientes una mejor experiencia. Por otro lado, Telefónica ha impulsado eficiencias para reducir OpEx mediante el cambio de cobre a fibra en las redes de banda ancha y el apagado de tecnologías legado, el uso compartido de redes, la reducción del coste de energía mediante acuerdos de *hedging* y trabajar en el dimensionamiento adecuado de la organización.

Los **accesos totales** de Telefónica totalizan 387,8 millones a 31 de diciembre de 2023, aumentando un 1,2% interanual. Este aumento se atribuye principalmente a los accesos móviles destacando el crecimiento en Telefónica Hispam, Telefónica Brasil y Telefónica Alemania, así como los accesos de IoT en VMO2.

Los **accesos móviles** ascienden a 298,6 millones a 31 de diciembre de 2023 y aumentan un 2,2% frente al mismo periodo de 2022. Este aumento se atribuye principalmente a los accesos móviles en Telefónica Hispam y los accesos de contrato en Telefónica Brasil. El peso de los accesos de contrato supone el 50,5% de los accesos móviles del Grupo excluyendo accesos IoT (+1,1 p.p.).

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de los dos últimos años a 31 de diciembre:

Accesos

Miles de accesos	2022	2023	%Var. reportada
Accesos de telefonía fija[1]	27.941,9	26.261,2	(6,0%)
Banda ancha	26.303,9	26.787,8	1,8%
UBB	23.757,7	25.048,7	5,4%
FTTH	14.273,0	16.121,4	13,0%
Accesos móviles	292.168,1	298.569,5	2,2%
Prepago	129.685,7	127.766,9	(1,5%)
Contrato	126.242,3	130.134,1	3,1%
IoT	36.240,1	40.668,5	12,2%
TV de Pago	10.586,5	10.258,5	(3,1%)
Accesos minoristas	**357.213,3**	**362.073,4**	**1,4%**
Accesos mayoristas	**25.932,9**	**25.724,2**	**(0,8%)**
Accesos mayoristas fijos	3.665,7	3.579,9	(2,3%)
Accesos mayoristas FTTH	3.211,7	3.295,3	2,6%
Accesos mayoristas móviles	22.267,2	22.144,3	(0,6%)
Total Accesos	**383.146,2**	**387.797,6**	**1,2%**

Notas:
1. Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

La siguiente tabla muestra la evolución de accesos por segmento:

Accesos	Variación interanual	% sobre Total Accesos 2022	2023
Telefónica España	1,2%	10,6%	10,6%
VMO2	(0,2%)	15,1%	14,9%
Telefónica Alemania	1,9%	12,8%	12,9%
Telefónica Brasil	0,6%	29,3%	29,2%
Telefónica HispAm	1,4%	29,0%	29,0%
Otras compañías	8,4%	3,3%	3,5%

La estrategia del Grupo se basa en captar clientes de valor en los mercados en los que opera.

Los **accesos de banda ancha fija** se sitúan en 26,8 millones a diciembre de 2023, con un crecimiento del 1,8% interanual. Los accesos de fibra (FTTH) a 31 de diciembre de 2023 se sitúan en 16,1 millones, creciendo un 13,0% con respecto a 31 de diciembre de 2022.

Los **accesos de televisión de pago** alcanzan 10,3 millones de clientes a 31 de diciembre de 2023, decreciendo un 3,1% interanual debido a la pérdida de foco de Telefónica Brasil en tecnología DTH y menores accesos en Telefónica España debido a mayor número de clientes con paquetes que no incluyen TV de pago.

Las tablas que se ven a continuación muestran la evolución estimada de las cuotas de mercado de líneas de Telefónica para el mercado de accesos móviles y de accesos de banda ancha fija de los últimos dos años.

Evolución posición competitiva

Telefónica	Cuota de mercado móvil[1] 2022	2023
España	27,5%	27,3%
Reino Unido [2]	29,6%	28,9%
Alemania	34,2%	32,9%
Brasil	38,9%	38,7%
Argentina	28,5%	28,2%
Chile	25,5%	27,0%
Perú	29,0%	27,1%
Colombia	25,6%	24,8%
Venezuela	53,3%	53,9%
México	18,3%	18,2%
Ecuador	31,4%	30,1%
Uruguay	27,8%	24,6%

1 .Estimación interna en ambos años.
2. Cuota VMO2 a septiembre 2022 y 2023 respectivamente.

Telefónica	Cuota de BAF[1] 2022	2023
España	34,0%	32,8%
Brasil	14,6%	14,2%
Argentina	11,3%	11,5%
Chile	31,5%	31,5%
Perú	55,1%	43,8%
Colombia	15,1%	16,2%

1. Estimación interna en ambos años.

1.10.2. Resultados consolidados 2023/2022

Esta sección presenta las variaciones de las cuentas de resultados consolidados del Grupo Telefónica de los ejercicios 2023 y 2022.

	Año finalizado 31 de diciembre		Variación	
Resultados Consolidados	2022	2023	2023 vs 2022	
Millones de euros	Total	Total	Total	%
Ventas y prestaciones de servicios	39.993	40.652	659	1,6%
Otros ingresos	2.065	1.541	(524)	(25,4%)
Aprovisionamientos	(12.941)	(13.298)	(357)	2,8%
Gastos de personal	(5.524)	(7.207)	(1.683)	30,5%
Otros gastos	(10.741)	(10.298)	443	(4,1%)
RESULTADO OPERATIVO ANTES DE AMORTIZACIONES (OIBDA)	**12.852**	**11.390**	**(1.462)**	**(11,4%)**
Margen OIBDA	32,1%	28,0%		(4,1 p.p)
Amortizaciones	(8.796)	(8.797)	(1)	0,0%
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(6.731)	(6.638)	93	(1,4%)
Amortizaciones de derechos de uso	(2.065)	(2.159)	(94)	4,6%
RESULTADO OPERATIVO	**4.056**	**2.593**	**(1.463)**	**(36,1%)**
Margen OI	10,1%	6,4%		(3,8 p.p)
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	217	(2.162)	(2.379)	c.s.
Resultado financiero neto	(1.313)	(1.904)	(591)	45,0%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	**2.960**	**(1.473)**	**(4.433)**	**c.s.**
Impuesto sobre beneficios	(641)	899	1.540	c.s.
RESULTADO DEL EJERCICIO	**2.319**	**(574)**	**(2.893)**	**c.s.**
Atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante	2.011	(892)	(2.903)	c.s.
Atribuido a los intereses minoritarios	308	318	10	3,1%

c.s.: cambio de signo

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 2023/2022 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:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio constantes promedio de 2022 para los dos periodos, excepto para las operadoras de los países con economías hiperinflacionarias (Argentina y Venezuela).

  La evolución de los tipos de cambio apenas ha impactado positivamente en los resultados reportados de 2023.

  El efecto de los tipos de cambio suma 0,2 puntos porcentuales al crecimiento de las ventas, no teniendo impacto a nivel de OIBDA y de resultado operativo en 2023.

- **Plusvalías o minusvalías en venta de negocios:** en la variación orgánica se excluye el resultado positivo o negativo obtenido en la venta de negocios.

En 2022 se excluye principalmente la plusvalía por la venta de activos de fibra óptica en Colombia (162 millones de euros) y la plusvalía por la venta de activos de fibra óptica en Reino Unido (20 millones de euros).

- **Gastos de reestructuración:** se excluye el impacto en 2023 y 2022 de los gastos de reestructuración, principalmente aquellos relacionados con el plan de despidos colectivos adoptado por algunas empresas de Telefónica España en 2023.

  La distribución por segmentos de los gastos de reestructuración es la siguiente (impactos en OIBDA y resultado operativo):

Millones de Euros	2022	2023
Telefónica España	57	1.320
Telefónica Alemania	16	11
Telefónica HispAm	98	128
Otras compañías	8	79
Total gastos por reestructuración	**179**	**1.538**

- **Variación reportada por compañías en países con hiperinflación:** en la variación orgánica se excluye la variación reportada de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (Argentina y Venezuela). En términos reportados en 2023, las ventas, el OIBDA, el resultado operativo y el OIBDA-CapEx de estas compañías han disminuido en 809, 193, 37 y 201 millones de euros, respectivamente respecto al ejercicio 2022.

- **Deterioro de fondos de comercio y otros activos:** En 2023 se excluye el deterioro del fondo de comercio de Telefónica Ecuador por importe de 58 millones de euros. En 2022 se excluye el deterioro de ciertos activos asignados a Telefónica Argentina por importe de 77 millones de euros.

- **Adquisición de espectro:** la variación orgánica de CapEx excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico en 2023 y 2022.

  En 2023, estas adquisiciones ascienden a 183 millones de euros, de los cuales 109 millones corresponden a Telefónica Argentina, 24 millones a Telefónica Uruguay, 20 millones a Telefónica España, 18 millones a Telefónica Ecuador y 12 millones a Telefónica Brasil.

  En 2022, estas adquisiciones ascienden a 173 millones de euros, de los cuales 125 millones corresponden a Colombia Telecomunicaciones, 35 millones a Telefónica Brasil, 8 millones a Telefónica Argentina y 5 millones a Telefónica Uruguay.

- **Otros ajustes:** se excluye en la variación orgánica lo siguiente:

  En 2023: i) las provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución (60 millones de euros de impacto en OIBDA); ii) provisión de una contingencia regulatoria (75 millones de impacto en OIBDA).

  En 2022: i) el impacto de la amortización acelerada, derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México (siguiendo el contrato con AT&T de 2019), que asciende a 24 millones de euros en amortizaciones y resultado operativo; y otros ajustes por importe de 6 millones de euros.

Las variaciones reportadas y orgánicas 2023/2022 (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 2023	**% Var. reportada**	**% Var. orgánica**
Ventas y prestaciones de servicios	1,6%	3,7%
Otros ingresos	(25,4%)	(16,0%)
Aprovisionamientos	2,8%	4,6%
Gastos de personal	30,5%	7,1%
Otros gastos	(4,1%)	(1,9%)
OIBDA	**(11,4%)**	**3,1%**
Amortizaciones	0,0%	(0,3%)
Resultado operativo	**(36,1%)**	**11,3%**
CapEx	(4,1%)	(2,9%)
OIBDA-CapEx	**(17,4%)**	**8,0%**

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 2023	**Efecto tipo de cambio**	**Resultado en venta de negocios**	**Gastos de reestruc-turación**	**Var. reportada de países con hiper-inflación**	**Deterioro de fondo de comercio y otros activos**	**Adquisición de espectro**	**Otros ajustes**
Ventas y prestaciones de servicios	0,2	—	—	(2,0)		—	—
Otros ingresos	0,2	(8,8)	—	(0,7)		—	—
Aprovisionamientos	0,4	—	—	(1,5)		—	—
Gastos de personal	0,1	—	24,6	(2,8)		—	—
Otros gastos	0,2	(0,1)	(0,0)	(2,6)	(0,2)	—	1,2
OIBDA	**0,0**	**(1,4)**	**(10,6)**	**(1,5)**	**0,1**	**—**	**(1,0)**
Amortizaciones	0,1	—	—	(1,8)		—	(0,3)
Resultado operativo	**(0,0)**	**(4,3)**	**(33,5)**	**(0,9)**	**0,5**	**—**	**(2,6)**
CapEx	0,1	—	—	0,1		(1,6)	—
OIBDA-CapEx	**(0,0)**	**(2,5)**	**(19,3)**	**(2,9)**	**0,3**	**1,3**	**(1,8)**

1.10.3. Análisis de los resultados

Ventas netas y prestaciones de servicios (ingresos), en 2023 alcanzan 40.652 millones de euros, incrementando en términos reportados un 1,6% interanual a pesar del impacto de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (-2,0 p.p.). En términos orgánicos los ingresos crecerían un 3,7%, gracias al crecimiento positivo de los ingresos del servicio (+3,7%) y venta de terminales (+3,2%).

Otros ingresos incluyen, principalmente, los trabajos realizados para el inmovilizado y los resultados por enajenación de activos. En el 2023, los otros ingresos ascendieron a 1.541 millones de euros comparados con 2.065 millones registrados en el mismo periodo del 2022, decreciendo un 25,4% impactado por la plusvalía derivada de la venta de activos de fibra óptica de Colombia realizada en el año 2022 (162 millones de euros). En términos orgánicos, los otros ingresos decrecerían un 16,0%.

La evolución de los gastos se explica a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 13.298 millones de euros en 2023, incrementando un 2,8% respecto a 2022 en términos reportados, afectados por el impacto del tipo de cambio (+0,4 p.p.) a pesar del impacto de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (-1,5 p.p.). En términos orgánicos, los aprovisionamientos se incrementarían un 4,6% interanual por mayores costes de terminales por la mayor actividad comercial con un mayor número de altas y tasas de inflación que continúan siendo altas.

- Los **gastos de personal** alcanzaron 7.207 millones de euros en 2023, incrementando un 30,5% en términos reportados respecto a 2022, afectados por los mayores gastos de reestructuración (+24,6 p.p.), que corresponden, principalmente el Plan de despidos Colectivos adoptado por algunas empresas de Telefónica España en 2023 (1.320 millones de euros antes de impuestos), parcialmente compensados por el impacto de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (-2,8 p.p.). En términos orgánicos, los gastos de personal se incrementarían un 7,1% interanual por mayores gastos en todos los segmentos.

  La plantilla promedio de 2023 crece un 1,5 % interanual, situándose en 104.124 empleados.

- **Otros gastos** se situaron en 10.298 millones de euros en 2023, disminuyendo un 4,1% en términos reportados. Esta evolución se debe principalmente al impacto de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (-2,6 p.p.), negativamente impactado por la provisión de una contingencia regulatoria (+0,7 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos disminuirían un 1,9% interanual por menores gastos en Telefónica España afectados principalmente por el menor coste de energía, así como por ahorros asociados a mayores eficiencias, relacionado con costes de red y sistemas, y Telefónica Brasil, principalmente por el reconocimiento de ajuste de precios por la adquisición de activos de Oi y eficiencias en gastos como resultado de la digitalización.

Como resultado de lo anterior, el OIBDA en 2023 asciende a 11.390 millones de euros, comparado con los 12.852 millones de euros en 2022, disminuyendo un 11,4%. Esta evolución está fuertemente afectada por los gastos de restructuración en 2023 por un importe total de 1.538 millones de euros (-10,6 p.p.), que corresponden, principalmente al plan de despidos colectivos adoptado por algunas empresas de Telefónica España en 2023 (1.320 millones de euros antes de impuestos), el impacto de las operadoras de países con economías

hiperinflacionarias (-1,5 p.p.) y las plusvalías por venta de negocios en 2022 (-1,4 p.p.). En términos orgánicos, el OIBDA se incrementó un 3,1% interanual debido a los mayores ingresos.

La **amortizaciones** ascienden a 8.797 millones de euros en el 2023, manteniéndose estables respecto a 2022. En términos orgánicos, como se explica anteriormente, considerando el 50% de VMO2, las amortizaciones se reducirían un 0,3% interanual.

El **resultado operativo** del año 2023 asciende a 2.593 millones de euros comparados con 4.056 millones de euros registrados en el 2022, fuertemente afectado por gastos de restructuración en 2023 (-33,5 p.p.), que corresponden, principalmente al plan de despidos colectivos adoptado por algunas empresas de Telefónica España en 2023 (1.320 millones de euros antes de impuestos) y las plusvalías por venta de negocios (-4,3 p.p.). En términos orgánicos, el resultado operativo crecería un 11,3% interanual como resultado del crecimiento en ingresos en todos los segmentos.

Las **participaciones en resultados de inversiones puestas en equivalencia** en 2023 alcanzan un resultado negativo de 2.162 millones de euros comparado con un resultado positivo de 217 millones de euros en 2022 principalmente debido a los resultados de VMO2, que se vieron afectados negativamente por un deterioro del fondo de comercio por importe de 3.572 millones de euros (con un impacto de 1.786 millones de euros en la cuenta de resultados del Grupo Telefónica) debido principalmente a la disminución de los flujos proyectados como consecuencia de los efectos de las condiciones macroeconómicas y de entorno competitivo en el Reino Unido y al incremento de la tasa de descuento (WACC).

El **resultado financiero neto** en 2023 asciende a 1.904 millones de euros, aumentando en 591 millones de euros frente a 2022 . El menor importe en 2022 fue principalmente por el ingreso extraordinario de 526 millones de euros relacionado con el pago de la administración española al Grupo de intereses de demora por litigios fiscales en España.

El **gasto por impuesto** supone un ingreso de 899 millones de euros en 2023 (frente a un gasto de 641 millones de euros en 2022), debido fundamentalmente al registro del efecto fiscal de la provisión asociada al plan de despidos colectivos y al reconocimiento de activos por impuestos diferidos por el uso futuro de créditos fiscales, ambos en España.

Resultado de las partidas anteriores, el **resultado del ejercicio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante** supone una pérdida de 892 millones de euros en 2023, comparado con un resultado positivo de 2.011 millones de euros en 2022.

El **resultado del ejercicio atribuido a los intereses minoritarios** alcanza los 318 millones de euros en 2023 (308 millones de euros en el mismo periodo de 2022). La variación se debe principalmente a un aumento de los resultados atribuidos a los intereses minoritarios de T. Brasil, compensado por menores resultados atribuidos a los minoritarios de Colombia.

El **CapEx** totaliza 5.579 millones de euros en el 2023, disminuyendo un 4,1% interanual en términos reportados, impactado por la menor compra de espectro en el 2023 (-1,6 p.p.). En términos orgánicos, el CapEx disminuye un 3,0% interanual.

El **OIBDA-CapEx** se sitúa en 5.811 millones de euros en 2023, disminuyendo un 17,4% en términos reportados, fuertemente afectado por gastos de restructuración (-19,3 p.p.), que corresponden principalmente al plan de despidos colectivos adoptado por algunas empresas de Telefónica España en 2023 (1.320 millones de euros antes de impuestos), el impacto de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (-2,9 p.p.) y las plusvalías de venta de negocios (-2,5 p.p.), parcialmente compensado por la menor compra de espectro (+1,3 p.p.). En términos orgánicos, el OIBDA-CapEx crecería un 8,0% interanual.

1.10.4. 2023/2022 Resultados por segmentos

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	2022	2023	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija[1]	8.102,3	7.948,4	(1,9%)
Banda ancha	5.854,5	5.934,7	1,4%
FTTH	5.042,2	5.345,4	6,0%
Accesos móviles	19.347,3	20.115,0	4,0%
Prepago	796,0	705,4	(11,4%)
Contrato	15.099,5	15.296,8	1,3%
IoT	3.451,8	4.112,8	19,1%
TV de Pago	3.526,3	3.426,4	(2,8%)
Accesos minoristas	**36.838,9**	**37.424,5**	**1,6%**
Accesos mayoristas	**3.653,6**	**3.567,8**	**(2,3%)**
Accesos mayoristas FTTH	3.206,1	3.289,7	2,6%
Total accesos	**40.492,6**	**40.992,3**	**1,2%**

Notas:
1. Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

En Telefónica España destacan las siguientes novedades en el año 2023. Durante enero de 2023, Telefónica España convirtió en ilimitados los datos de sus líneas móviles (exceptuando líneas prepago) y eliminó los cargos por exceso de datos, así en las líneas con franquicia de datos se puede seguir navegando a una velocidad menor pero suficiente para la mayoría de las tareas habituales en internet.

Además de la voz y los datos ilimitados, Movistar también incluye Movistar Cloud. Permite un almacenamiento ilimitado en la nube en todas las líneas móviles del cliente para que pueda guardar todos sus archivos, fotos, vídeos y documentos en un único lugar o consultarlos desde la aplicación incluida en el descodificador de Movistar Plus+. Además, Movistar incluye el servicio integrado de Conexión Segura, para navegar protegido y con total seguridad tanto en dispositivos móviles como en la red wifi del hogar.

Con esta novedad, el cliente puede elegir aquellos productos y servicios que necesita, con la confianza de tener la mejor conectividad y una navegación ilimitada en movilidad, avalada por la mejor experiencia en calidad de navegación y por una amplia cobertura 5G, la cual alcanza ya el 87% de cobertura poblacional en España a 31 de diciembre de 2023.

Adicionalmente, Movistar sigue ampliando su oferta de soluciones orientadas a facilitar la vida de sus clientes aspirando a convertirse en un proveedor integral de servicios para el hogar y las personas. Así, en mayo 2023 se presentó el **Reloj TeCuida**, un nuevo servicio de teleasistencia para personas mayores de 60 años y personas con bajo grado de dependencia que detecta caídas, dentro y fuera del hogar. También les asiste en situaciones de emergencia, en cualquier lugar, 24 horas al día y 7 días a la semana, localizando a la persona, avisando a sus contactos y proporcionando la asistencia necesaria.

En agosto de 2023 se lanzó **Movistar Plus+**, un nuevo y reforzado servicio de televisión que sustituye a Movistar Plus Lite, abierto a todo el público, sea cual sea su operador, en modalidad de OTT.

El servicio incluye un estreno de cine al día, las principales citas deportivas, series originales e internacionales, documentales y entretenimiento, además de un partido de LaLiga y otro de *Champions* por jornada.

Además, en su compromiso con la **sostenibilidad**, Movistar ha desarrollado una plataforma online y herramientas para apoyar a la Fundación Ecomar en la sensibilización de los jóvenes sobre el cuidado de los mares y la problemática de los residuos.

Adicionalmente, destacar que **Movistar Prosegur Alarmas**, la joint venture de Prosegur y Telefónica España, alcanza a 31 de diciembre de 2023 los 487 mil clientes, incrementándose un 9,7% respecto al mismo periodo del año 2022.

Telefónica España gestionó 41,0 millones de **accesos** a 31 de diciembre de 2023, aumentando un 1,2% comparado con el 31 de diciembre de 2022 como resultado del aumento de los accesos de IoT.

La **Oferta Convergente (residencial y pymes)** alcanzó 4,5 millones de clientes a 31 de diciembre de 2023, presentando un decrecimiento interanual del 0,1%.

Los **accesos de telefonía fija** minorista alcanzaron 7,9 millones, disminuyendo un 1,9% respecto a 31 de diciembre de 2022, con una pérdida neta de 154 mil accesos en 2023.

Los **accesos minoristas de banda ancha fija** alcanzaron 5,9 millones de clientes (+1,4% interanual), presentando una ganancia neta de 80 mil accesos en 2023.

Los **accesos de fibra minorista (FTTH)** se sitúan en 5,3 millones a 31 de diciembre de 2023 (+6,0% respecto a 31 de diciembre de 2022) y suponen ya el 90,1% de los accesos de banda ancha (+3,9 p.p. interanual), con una ganancia neta de 303 mil accesos en 2023. A 31 de diciembre de 2023, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó a 29,3 millones de unidades inmobiliarias, 1,2 millones más que a 31 de diciembre de 2022.

La planta total de **accesos móviles** se sitúa en 20,1 millones a 31 de diciembre de 2023, aumentando un 4,0% respecto a 31 de diciembre de 2022 como resultado del aumento de los accesos de IoT (+19,1% interanual) y del contrato (+1,3% interanual), con una caída del prepago (-11,4% interanual).

Los **accesos de televisión de pago** totalizan 3,4 millones a 31 de diciembre de 2023, reduciéndose un 2,8% interanualmente por mayor penetración de clientes con ofertas convergentes sin TV asociado.

Los **accesos mayoristas** ascienden a 3,6 millones de clientes a 31 de diciembre de 2023, decreciendo un 2,3% interanualmente, con un crecimiento de los accesos mayoristas de fibra de un 2,6% interanual (un 92,2% del total accesos mayoristas a 31 de diciembre de 2023, respecto al 87,8% del mismo periodo de 2022).

La siguiente tabla muestra los resultados de Telefónica España en los dos últimos años:

Millones de Euros

TELEFÓNICA ESPAÑA	**2022**	**2023**	**% Variación reportada**	**% Variación orgánica[1]**
Importe neto de la cifra de negocios	12.497	12.654	1,3%	1,3%
Venta de terminales móviles	548	518	(5,4%)	(5,4%)
Importe neto de la cifra de negocios ex-venta de terminales móviles	**11.948**	**12.136**	**1,6%**	**1,6%**
Minoristas	9.662	9.872	2,2%	2,2%
Mayoristas y otros	2.286	2.264	(1,0%)	(1,0%)
Otros ingresos	803	526	(34,5%)	(34,5%)
Aprovisionamientos	(5.008)	(5.027)	0,4%	0,4%
Gastos de personal	(1.765)	(3.194)	81,0%	9,7%
Otros gastos	(1.939)	(1.730)	(10,8%)	(13,9%)
OIBDA	**4.588**	**3.229**	**(29,6%)**	**(0,8%)**
Amortizaciones	(2.157)	(2.200)	2,1%	2,1%
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.747)	(1.690)	(3,2%)	(3,2%)
Amortizaciones de derechos de uso	(410)	(510)	24,5%	24,5%
Resultado Operativo	**2.431**	**1.029**	**(57,7%)**	**(3,2%)**
CapEx	1.550	1.607	3,7%	2,4%
OIBDA-CapEx	3.038	1.622	(46,6%)	(2,3%)

Notas:
1.Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2023/2022 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.

TELEFÓNICA ESPAÑA 2023	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)		
	% Var. reportada	% Var. orgánica	Reestructuración canal de España	Gastos de reestructuración	Adquisición de espectro
Ventas y prestaciones de servicios	1,3%	1,3%		—	—
Otros ingresos	(34,5%)	(34,5%)		—	—
Aprovisionamientos	0,4%	0,4%		—	—
Gastos de personal	79,9%	9,7%		71,6	—
Otros gastos	(10,8%)	(13,9%)	3,1	—	—
OIBDA	**(29,2%)**	**(0,8%)**	**(1,3)**	**(27,5)**	**—**
Amortizaciones	2,1%	2,1%		—	—
Resultado Operativo	**(56,9%)**	**(3,2%)**	**(2,5)**	**(51,9)**	**—**
CapEx	3,7%	2,4%		—	1,3
OIBDA-CapEx	**(46,0%)**	**(2,3%)**	**(2,0)**	**(41,6)**	**(0,7)**

Análisis de los resultados

En 2023 los **ingresos** de Telefónica España ascendieron a 12.654 millones de euros con un crecimiento de 1,3% interanual tanto en términos reportados como orgánicos. Este comportamiento se ve empujado por la evolución del importe neto de la cifra de negocios excluyendo la venta de terminales móviles que crece un 1,6% interanualmente y que se detalla a continuación. Este crecimiento se ve parcialmente compensado por menores ingresos de terminales (-5,4% interanual), consecuencia de los mayores ingresos del 2022, impulsado por mayores volúmenes logrados durante 2022 como resultado de incluir la posibilidad de agregar dispositivos en el portafolio convergente (a partir de febrero de 2022 para la base total de clientes convergentes) que impulsó estos ingresos al inicio de la iniciativa.

- Los **ingresos minoristas** (9.872 millones de euros en 2023) crecen un 2,2% interanual tanto en términos reportados como orgánicos, debido principalmente a la recuperación de la actividad comercial minorista y los mayores ingresos de TI por la continua mayor demanda de proyectos de digitalización en el segmento B2B.
- Los **ingresos mayoristas y otros** (2.264 millones de euros en 2023) decrecen un 1,0% interanual tanto en términos reportados como orgánicos, principalmente por la disminución de los ingresos de tráfico fijo, los ingresos de interconexión móvil por menores tarifas de interconexión móvil y el impacto de la menor disponibilidad de contenidos de LaLiga en la oferta mayorista a partir de mediados de agosto de 2022 (después de que un competidor obtuviera parte de los derechos de retransmisión para la temporada 2022/2023), parcialmente compensados por el crecimiento de los ingresos de *roaming-in* y de los ingresos de OMVs.

La evolución de los gastos se explica a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 5.027 millones de euros en 2023, incrementando un 0,4% respecto a 2022 tanto en términos reportados como orgánicos, principalmente afectados por el crecimiento de los gastos asociados al crecimiento de los ingresos de TI.
- Los **gastos de personal** se situaron en 3.194 millones de euros en 2023, incrementándose un 81,0% interanual respecto a 2022 en términos reportados, afectados principalmente por el el plan de despidos colectivos adoptado por algunas empresas de Telefónica España en 2023 (1.320 millones de euros en 2023 antes de impuestos). En términos orgánicos, los gastos de personal se incrementaría un 9,7% por el incremento asociado al crecimiento de la inflación IPC.
- Los **otros gastos** se situaron en 1.730 millones de euros en 2023, reduciéndose un 10,8% respecto a 2022. En términos orgánicos, los otros gastos se reducirían un 13,9% interanual, afectados principalmente por el menor coste de energía, así como por ahorros asociados a mayores eficiencias.

El OIBDA de 2023 alcanzó 3.229 millones de euros con un decrecimiento interanual del 29,6% en términos reportados (-0,8% interanual en términos orgánicos).

Las **amortizaciones** ascendieron a 2.200 millones de euros en 2023, aumentando un 2,1% interanualmente tanto en términos reportados como orgánicos, principalmente por el incremento de la base amortizable de derechos de uso.

El **Resultado Operativo** ascendió a 1.029 millones de euros en 2023, con una reducción interanual del 57,7% en términos reportados. La variación interanual está impactada principalmente por el el plan de despidos colectivos adoptado por algunas empresas de Telefónica España en 2023 (-51,9 p.p.), las mayores provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución en 2023 (-2,5 p.p.). Excluyendo dichos impactos, el decrecimiento sería del 3,2%. La variación orgánica se vio afectada por el aumento del personal y los costes de TI relacionados con el crecimiento de los ingresos de TI y la mayor tasa de inflación en el período, compensados en parte por mayores ingresos del servicio.

VMO2

Según lo establecido en la normativa contable para negocios conjuntos, la participación de Telefónica en los resultados de VMO2 se presenta en una única línea de la cuenta de resultados, "Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia". Sin embargo, en la explicación del segmento VMO2, la información se presenta bajo criterio de gestión, es decir, al 100%. El porcentaje de participación de Telefónica en VMO2 es del 50%.

En 2023, VMO2 registró un deterioro del fondo de comercio por importe de 3.572 millones de euros, con un impacto de 1.786 millones de euros en la cuenta de resultados consolidada del Grupo Telefónica. El deterioro está relacionado con un aumento en el coste de capital promedio ponderado de VMO2 y los impactos de las condiciones macroeconómicas en el Reino Unido en los flujos de efectivo futuros estimados de VMO2.

Después de más dos años de la formación de Virgin Media O2 UK (VMO2) la compañía continúa en el proceso de integración e innovando al mismo tiempo que invierte fuertemente para expandir y actualizar sus redes de fibra y 5G para brindar conectividad de máxima calidad a cada vez más regiones del país, en un contexto económico complicado debido a las condiciones macroeconómicas adversas en el Reino Unido.

La huella de la red fija gigabit de VMO2 alcanzó el hito de 17 millones de instalaciones a finales de 2023. La compañía desplegó su fibra más rápido que nunca, con 833.100 nuevas instalaciones durante el año, la mayoría de las cuales formaban parte de la red de Nexfibre FTTH. A lo largo del 2023, mediante una combinación de mejora continua de la red propia de Virgin Media O2 y la expansión de Nexfibre, la compañía amplió su huella de fibra a 1,7 millones de hogares, con lo que su alcance total de fibra supera 4 millones de hogares.

En Mobile, VMO2 alcanzó el objetivo del 50 % de cobertura de población 5G en exteriores del Reino Unido, y existe el compromiso de cumplir el objetivo declarado por el Gobierno de proporcionar cobertura 5G Stand Alone en todas las zonas pobladas del Reino Unido para 2030. Además, la empresa mejoró la fiabilidad de la red impulsando la capacidad 4G en 465.000 códigos postales durante 2023 y entregó su centésimo emplazamiento como parte del programa Red Rural Compartida.

La integración de la empresa avanza con la migración de más de 3 millones de clientes de Virgin Mobile a O2 en noviembre 2023 y una mayor integración de backhaul móvil utilizando la propia red fija de la empresa.

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos en VMO2 del 2023 en comparación con el 2022:

ACCESOS

Miles de accesos	2022	2023	%Var.Reportada
Accesos de telefonía fija (1)	4.239,7	3.876,5	(8,6%)
Banda ancha	5.661,6	5.724,7	1,1%
UBB	5.653,8	5.717,6	1,1%
Accesos móviles	33.831,3	35.216,3	4,1%
Prepago	7.968,3	7.617,9	(4,4%)
Contrato	16.087,6	16.122,3	0,2%
IoT	9.775,5	11.476,1	17,4%
TV de Pago	3.194,1	3.146,9	(1,5%)
Accesos minoristas	**46.926,8**	**47.964,4**	**2,2%**
Accesos mayoristas	**10.818,6**	**9.644,9**	**(10,8%)**
Total accesos	**57.745,4**	**57.609,3**	**(0,2%)**

Los **accesos totales** decrecieron un 0,2% a nivel interanual y se situaron en 57,6 millones a 31 de diciembre de 2023, principalmente por la disminución de accesos mayoristas a causa de la migración de clientes (completada en el segundo semestre del 2023), de uno de los socios OMV más pequeños colaborador con VMO2 a la red de BT, parcialmente compensado por el aumento en la base de accesos móviles, que creció un 4,1% hasta alcanzar los 35,2 millones de clientes dado el crecimiento de los accesos de contrato e IoT.

Los **accesos móviles de contrato** crecieron un 0,2% interanual y alcanzaron los 16,1 millones con una ganancia neta de 35 mil nuevos clientes el año 2023.
Los **accesos móviles de prepago** decrecieron un 4,4% interanualmente y alcanzaron 7,6 millones de clientes con una pérdida neta de 350 miles de clientes en el año 2023.

Los accesos móviles IoT crecieron un 17,4% interanualmente y alcanzaron los 11,5 millones de accesos impulsados por el despliegue en el programa de Smart Metering. El programa de Smart Metering Implementation

Programme (SMIP) es un programa de la industria energética con objetivo de desplegar 53 millones de contadores "Smart" de electricidad y gas a zonas residenciales y no residenciales en Reino Unido.

Los accesos de banda ancha crecieron un 1,1% interanualmente y alcanzaron 5,7 millones de accesos con una ganancia neta de 63 mil nuevos accesos en 2023, apoyado en el aumento de la demanda por mayores velocidades. Los accesos UBB incrementaron un 1,1% interanual con una ganancia neta de 64 mil nuevos accesos en 2023. La velocidad media de la banda ancha de la compañía es de 358 Mbps y ha aumentado un 18,9% interanual, cinco veces más alta que el promedio nacional, según Ofcom.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados del negocio del segmento VMO2 de los últimos dos años:

Millones de euros

VMO2	**2022**	**2023**	**% Variación reportada**	**% Variación Orgánica**
Ventas y prestación de servicios	12.155	12.547	3,2%	5,2%
Negocio Móvil	**6.938**	**6.840**	**(1,4%)**	**0,6%**
Ingresos de venta de terminales	1.894	1.749	(7,7%)	(5,8%)
Negocio Fijo	**4.639**	**4.453**	**(4,0%)**	**(2,3%)**
Otros	**578**	**1.254**	**117,0%**	**120,0%**
Otros ingresos	551	516	(6,3%)	(4,4%)
Aprovisionamientos	(4.019)	(4.294)	6,8%	9,0%
Gastos de personal	(1.348)	(1.303)	(3,3%)	(7,9%)
Otros gastos	(2.938)	(3.035)	3,3%	3,3%
Deterioro de fondo de comercio	—	(3.572)	c.s.	c.s.
OIBDA	4.401	859	(80,5%)	5,6%
Amortizaciones	(4.170)	(3.685)	(11,6%)	(9,8%)
Resultado operativo	**231**	**(2.826)**	**c.s.**	**183,3%**
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	1	2	n.s.	
Ingresos financieros	24	55	126,3%	
Gastos financieros	(1.020)	(1.436)	40,7%	
Ganancias netas realizadas y no realizadas de instrumentos derivados (1)	2.567	(924)	c.s.	
Diferencias de cambio y variación del valor razonable de derivados	(1.296)	677	c.s.	
Resultado financiero neto	**275**	**(1.628)**	**c.s.**	
Resultado antes de impuestos	**507**	**(4.452)**	**c.s.**	
Resultado Neto	**492**	**(4.187)**	**c.s.**	
CapEx	**2.707**	**2.408**	**(11,1%)**	**(3,3%)**
OIBDA-CapEx	**1.694**	**(1.549)**	**c.s.**	**15,7%**

(1) VMO2 contrató varios instrumentos derivados para gestionar la exposición a tipos de interés y la exposición a divisas. En general, VMO2 no aplica contabilidad de coberturas a sus instrumentos derivados. En consecuencia, los cambios en los valores razonables de la mayoría de sus derivados se registran en el resultado financiero de su cuenta de resultados consolidada.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2023/2022 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.

VMO2 2023	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)		
	% Var. reportada	% Var. orgánica	Efecto tipo de cambio	Ajustes JV	Deterioro fondo de comercio
Ventas y prestaciones de servicios	3,2%	5,2%	(2,1)	0,1	–
Otros ingresos	(6,3%)	(4,4%)	(1,9)	–	–
Aprovisionamientos	6,8%	9,0%	(2,2)	–	–
Gastos de personal	(3,3%)	(7,9%)	(2,0)	6,1	–
Otros gastos	3,3%	3,3%	(2,1)	2,1	–
Deterioro de fondo de comercio	n.s	n.s	–	–	n.s
OIBDA	**(80,5%)**	**5,6%**	**(2,1)**	**(3,0)**	**(81,2)**
Amortizaciones	(11,6%)	(9,8%)	(1,8)	–	–
Resultado Operativo	**c.s.**	**183,3%**	**(6,6)**	**(57,0)**	**n.s**
CapEx	(11,1%)	(3,3%)	(1,8)	(6,3)	–
OIBDA-CapEx	**c.s.**	**15,7%**	**(2,4)**	**2,3**	**(210,9)**

Análisis de los resultados

En el año 2023, los **ingresos** ascendieron a 12.547 millones de euros creciendo un 3.2% interanualmente en términos reportados. En términos orgánicos los ingresos incrementaron un 5,2% interanual, principalmente por la contribución de los ingresos de nexfibre (donde VMO2 es el principal cliente mayorista) y la subida de precios llevada a cabo por VMO2, que mas que compensan el impacto de la depreciación de la libra esterlina (-2,1 p.p.) y la menor base de clientes.

- Los **ingresos del negocio móvil** ascienden a 6.840 millones de euros en el año 2023, decreciendo 1,4% en términos reportados debido a la depreciación de la libra esterlina (-2,0 p.p.). En términos orgánicos crecen un 0,6% interanualmente por la subida de precios llevada a cabo por VMO2 parcialmente compensada por el bajo margen de los ingresos de terminales (que se debilitó a lo largo del año).

- Los **ingresos del negocio fijo** ascienden a 4.453 millones de euros en el año 2023, decreciendo un 4,0% en términos reportados debido a la depreciación de la libra esterlina (-2,0 p.p.). En términos orgánicos, decrece un 2,3% interanual, principalmente por la disminución del gasto de los hogares ya que los presupuestos familiares se vieron reducidos por el aumento del coste de la vida, parcialmente compensado por el beneficio de la subida de precios llevada a cabo por VMO2. Además, los ingresos del negocio fijo B2B disminuyeron debido a menores precios de los productos nuevos y el cambio de los clientes hacia productos y servicios más baratos.

- **Otros ingresos** ascienden a 1.254 millones de euros en el año 2023, creciendo un 117,0% en términos reportados a pesar de la depreciación de la libra esterlina (-4,4 p.p.). En términos orgánicos, crecen un 120,0% interanualmente, resultado principalmente de ingresos de construcción, redes y otros servicios proporcionados para nexfibre, la joint venture de fibra formada por Telefónica Infra, Liberty Global e InfraVia.

La evolución de los gastos se explica a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 4.294 millones de euros en 2023, aumentado un 6,8% comparado con 2022 en términos reportados a pesar de la depreciación de la libra esterlina (-2.2 p.p.). En términos orgánicos, crecieron un 9,0% por el crecimiento de nexfibre parcialmente compensado por sinergias, eficiencias en costes y menores compras de terminales.

- Los **gastos de personal** se situaron en 1.303 millones de euros en 2023, decreciendo un 3,3% respecto a 2022 en términos reportados por la depreciación de la libra esterlina (-2,0 p.p.), negativamente impactado por los ajustes de restructuración (+6,1 p.p.). En términos orgánicos, los gastos de personal decrecieron un 7,9% positivamente impactado por la realización de sinergias a través de la ejecución de planes de reestructuración con el objetivo de ofrecer un modelo operativo único y una empresa más ágil.

- Los **otros gastos** se situaron en 3.305 millones de euros en 2023, incrementando un 3,3% respecto a 2022 en términos reportados principalmente por los costes de integración (+2,1 p.p.), compensado parcialmente por la depreciación de la libra esterlina (-2,1 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos crecieron un 3,3% afectados por tensiones inflacionarias, principalmente el aumento de los precios de la energía.

- Además, VMO2 registró una **pérdida por deterioro del fondo de comercio** por importe de 3.572 millones de euros, relacionada con un aumento en el coste de capital medio ponderado de VMO2 y los impactos de

las condiciones macroeconómicas y de entorno competitivo en el Reino Unido en los flujos de caja futuros estimados de VMO2.

El OIBDA en el año 2023 alcanzó 859 millones de euros, decreciendo interanualmente un 80,5% principalmente por el deterioro del fondo de comercio (-81,2 p.p.). En menor medida, el OIBDA también está afectado por los otros ajustes incluyendo reestructuración (-3,0 p.p.) y por la depreciación de la libra esterlina (-2,1 p.p.). En términos orgánicos el OIBDA crece 5,6% interanualmente.

Las **amortizaciones** ascendieron a 3.686 millones de euros en 2023, disminuyendo un 11,6% en términos reportados impactado por una menor base amortizable y por la libra esterlina (-1,8 p.p.). En términos orgánicos, las amortizaciones decrecerían un 9,8% interanual.

El **Resultado Operativo** se redujo a -2.826 millones de euros en el año 2023, frente a 231 millones de euros en el año 2022, impactado principalmente por el deterioro del fondo de comercio por un importe de 3.572 millones de euros. En términos orgánicos, el Resultado Operativo crece 183,3% principalmente por la disminución de la amortización, la realización de sinergias, la subida de precios llevada a cabo por VMO2 y las eficiencias en costes.

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	2022	2023	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija[1]	2.211,6	2.299,9	4,0%
Banda ancha	2.294,2	2.384,3	3,9%
UBB	1.939,1	2.064,6	6,5%
FTTH	13,9	28,3	103,4%
Accesos móviles	44.306,6	45.072,4	1,7%
Prepago	16.274,8	15.526,6	(4,6%)
Contrato	26.336,2	27.686,4	5,1%
IoT	1.695,7	1.859,3	9,7%
Accesos minoristas	**48.891,6**	**49.832,2**	**1,9%**
Total accesos	**48.891,6**	**49.832,2**	**1,9%**

Notas:
1.Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

En 2023, Telefónica Alemania continua con su senda de crecimiento gracias a su nuevo portfolio de tarifas O2 Mobile "más por más" y a sus bajos niveles de churn.

En 2023, los principales hitos de Telefónica Alemania son:

- Buen momento comercial con un incremento de la ganancia neta de contrato, +9,9% interanual alcanzando 1,4 millones de nuevos clientes, gracias a bajos niveles de churn.
- La empresa ha progresado satisfactoriamente en el despliegue de su red verde. En diciembre 2023 ha alcanzado el 95% de cobertura 5G, consiguiendo y superando el objetivo para 2023, encaminándose a alcanzar una cobertura nacional 5G para finales 2025 como tarde.
- En noviembre de 2023, Telefónica Alemania y el Grupo 1&1 ampliaron el alcance de un acuerdo de roaming nacional de mayo de 2021 para incluir servicios móviles 5G, cuyos servicios se activaron el 8 de diciembre de 2023. La ampliación del acuerdo de roaming siguió a la divulgación del Grupo 1&1 del día 2 de agosto de 2023, de que cambiará su operador de red principal en Alemania de Telefónica Alemania a Vodafone en la segunda mitad del año 2024, en el marco de una asociación de roaming nacional exclusiva a largo plazo con el Grupo Vodafone. Este acuerdo de exclusividad incluye la prestación no discriminatoria de servicios de itinerancia nacional en zonas aún no cubiertas por la nueva red móvil de 1&1 y, en particular, incluye el acceso a la red 5G del Grupo Vodafone, incluidos los estándares de comunicación móvil 2G y 4G y los futuros estándares de comunicación móvil. El acuerdo entre el Grupo 1&1 y Vodafone limitará las futuras oportunidades de compartir red con 1&1.

Los **accesos totales** crecieron un 1,9% a nivel interanual y se situaron en los 49,8 millones a 31 de diciembre de 2023, explicado principalmente por el crecimiento del 1,7% de los clientes móviles que alcanzan 45,1 millones de clientes.

Los **accesos móviles de contrato** crecieron un 5,1% a nivel interanual y alcanzaron los 27,7 millones de clientes,incrementado el peso sobre la base total de accesos móviles hasta el 61,4%. La ganancia neta alcanza 1,4 millones de accesos impulsado por el buen desempeño en las altas de la marca O2. Las tasas de churn de clientes se mantuvieron en niveles bajos gracias a la elevada calidad de la red y del servicio.

Los **accesos móviles de prepago** decrecieron un 4,6% interanualmente hasta llegar a los 15,5 millones de clientes reflejando la tendencia de la migración de clientes de segmento prepago a pospago. En 2023, la pérdida neta alcanzó 0,7 millones de clientes.

Los **accesos de banda ancha** se sitúan en los 2,4 millones de clientes (+3,9% interanual) registrando una ganancia neta de 90,1 mil accesos en 2023 impulsado por el buen comportamiento de la tarifa "O2 my Home", la demanda de VDSL y un nivel de churn bajo. Las tecnologías de fibra y cable están cobrando cada vez mayor impulso con clientes de alto valor en estas tecnologías.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Alemania en los dos últimos años:

Millones de Euros

TELEFÓNICA ALEMANIA	2022	2023	% Variación reportada	% Variación orgánica[1]
Importe neto de la cifra de negocios	8.224	8.614	4,7%	4,7%
Negocio móvil	**7.394**	**7.767**	**5,0%**	**5,0%**
Ingresos de terminales	1.652	1.872	13,3%	13,3%
Negocio fijo	**806**	**827**	**2,7%**	**2,7%**
Otros ingresos	153	160	4,7%	4,7%
Aprovisionamientos	(2.524)	(2.677)	6,1%	6,1%
Gastos de personal	(622)	(669)	7,6%	8,2%
Otros gastos	(2.673)	(2.788)	4,3%	4,4%
OIBDA	**2.558**	**2.640**	**3,2%**	**3,0%**
Amortizaciones	(2.295)	(2.323)	1,2%	1,2%
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.659)	(1.650)	(0,5%)	(0,5%)
Amortizaciones de derechos de uso	(636)	(673)	5,7%	5,7%
Resultado Operativo	**263**	**317**	**20,8%**	**17,6%**
CapEx	1.209	1.133	(6,3%)	(6,3%)
OIBDA-CapEx	1.349	1.507	11,7%	11,1%

Notas:
1.Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.
n.s.: no significativo.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2023/2022 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 2023	**% Var. reportada**	**% Var. orgánica**	**Gastos de reestructuración**
Ventas y prestaciones de servicios	4,7%	4,7%	—
Otros ingresos	4,7%	4,7%	—
Aprovisionamientos	6,1%	6,1%	—
Gastos de personal	7,6%	8,2%	(0,6)
Otros gastos	4,3%	4,4%	(0,1)
OIBDA	**3,2%**	**3,0%**	**0,2**
Amortizaciones	1,2%	1,2%	—
Resultado Operativo	**20,8%**	**17,6%**	**2,1**
CapEx	(6,3%)	(6,3%)	—
OIBDA-CapEx	**11,7%**	**11,1%**	**0,4**

n.s.: no significativo.

Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 8.614 millones de euros en 2023, con un crecimiento interanual del 4,7% debido a los mayores ingresos del negocio móvil.

- Los **ingresos del negocio móvil** se situaron en 7.767 millones de euros, creciendo un 5,0% interanual en términos reportados. Esto refleja el crecimiento sostenido de los ingresos móviles debido al buen desempeño de la marca O2 y de sus marcas asociadas.
- Los **ingresos de terminales** (incluidos en los ingresos del negocio móvil) ascendieron a 1.872 millones de euros, con un crecimiento de 13,3% interanual en términos reportadas por la alta demanda de accesorios y terminales de gama alta, gracias al buen funcionamiento del modelo "O2 my Handy" (modelo de negocio con terminales financiados mensualmente).
- Los **ingresos del negocio fijo** alcanzaron 827 millones de euros, creciendo un 2,7% a nivel interanual en términos reportados, gracias al buen comportamiento de la tarifa "O2 myHome", y a la creciente demanda de tecnologías de fibra y cable.

El **ARPU móvil** se situó en 10,8 euros (+6.5% a nivel interanual) en términos reportados, debido al crecimiento de un 15,3% a nivel interanual del ARPU de prepago, contrarrestado en parte por la caída del ARPU de contrato (-0,1% interanual). El ARPU de datos fue de 7,4 euros (+9,2% interanual), impulsado por el éxito del portafolio "O2 Mobile".

TELEFÓNICA ALEMANIA	2022	2023	%Var.
ARPU (EUR)	**10,1**	**10,8**	**6,5%**
Prepago	6,7	7,8	15,3%
Contrato[1]	13,3	13,2	(0,1%)
ARPU de datos (EUR)	**6,7**	**7,4**	**9,2%**

1. Excluye IoT.

La evolución de los gastos se explica a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 2.677 millones de euros en 2023, incrementando un 6,1% interanual en términos orgánicos y reportados, debido al mayor coste de ventas de terminales móviles, aunque parcialmente compensado por los efectos positivos de los recortes de la tarifa de interconexión móvil MTR *(Mobile Termination Rate)* pagado a otros operadores.
- Los **gastos de personal** se situaron en 669 millones de euros en 2023, incrementando un 7,6% interanual en términos reportados, parcialmente compensado por menores costes de restructuración en 2023 comparado con 2022 (-0,6 p.p.). En términos orgánicos, los gastos de personal se incrementaron un 8,2% interanual principalmente por incremento de salarios y plantilla en el 2023, para apoyar los procesos de transformación y planes de crecimiento de Telefónica Alemania.
- Los **otros gastos** se situaron en 2.788 millones de euros en 2023, incrementando un 4,3% respecto a 2022 en términos reportados parcialmente compensado por menores costes de restructuración en 2023 comparado con 2022 (-0,1 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos se incrementaron un 4,4% interanual, por mayores costes de actividad comercial, energía y tecnológicos, necesarios para la transformación digital de la compañía.

El OIBDA alcanzó los 2.640 millones de euros en 2023, creciendo un 3,2% interanual en términos reportados. En términos orgánicos, el OIBDA creció un 3,0% interanual por mayores ingresos.

Las **amortizaciones** ascendieron a 2.323 millones de euros en 2023, aumentando un 1,2% interanualmente tanto en términos reportados como orgánicos principalmente por una mayor amortización de derechos de uso.

El **Resultado Operativo** se situó en 317 millones de euros, incrementándose 20,8% interanual en términos reportados. En términos orgánicos, se incrementó en un 17,6%, impactada positivamente por la mejora tanto del negocio fijo como del negocio móvil, ingresos de la marca propia y a la gestión de las eficiencias.

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	2022	2023	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija1	7.012,7	6.457,7	(7,9%)
Banda ancha	6.419,6	6.677,9	4,0%
UBB	5.967,7	6.386,5	7,0%
FTTH	5.482,4	6.174,7	12,6%
Accesos móviles	97.973,0	99.070,2	1,1%
Prepago	39.305,9	37.267,3	(5,2%)
Contrato	43.947,2	45.902,7	4,4%
IoT	14.719,9	15.900,2	8,0%
TV de Pago	966,3	844,9	(12,6%)
IPTV	898,3	844,9	(5,9%)
Accesos minoristas	**112.423,7**	**113.101,8**	**0,6%**
Total accesos	**112.424,0**	**113.102,1**	**0,6%**

Notas:
1. Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

En 2023, Telefónica Brasil mantiene su liderazgo en el segmento móvil, que tras la incorporación de la base de clientes de Oi en abril de 2022 y un entorno de mercado más consolidado, se posiciona con una cuota de mercado del 38,7%, situándose +4,8 p.p. sobre el segundo competidor (datos de última publicación oficial de ANATEL, 31 de diciembre de 2023). La estrategia de Telefónica Brasil sigue enfocada en fortalecer la base de clientes de alto valor, alcanzando una cuota de mercado en contrato ex IoT de 43,4% a 31 de diciembre de 2023 (fuente: ANATEL).

En el negocio fijo, Telefónica Brasil continuó con la implementación de tecnologías estratégicas, con foco en el despliegue de fibra e IPTV, centrando su oferta comercial con Vivo Total, manteniendo bajas tasas de churn.

Adicionalmente, Telefónica Brasil continúa avanzando en el desarrollo de un ecosistema con socios relevantes para impulsar su consolidación como *hub* de servicios digitales. La propuesta de valor que ofrece se fortalece con un amplio portafolio de servicios, destacando los que se describen a continuación:

- Vida V - Salud & Bienestar, en marzo de 2023, Telefónica Brasil anunció la adquisición de Vale Saúde Semper, ampliando su presencia de servicios digitales en salud. Vale Saúde Semper es una *startup* que actúa como un Marketplace de servicios de salud, conectando a más de 70 mil clientes con más de 5 mil clínicas y laboratorios en todo Brasil. Este servicio se adquiere con una suscripción mensual.
- Viva E – Educación, plataforma de empleo lanzada comercialmente en marzo de 2023, que ofrece cursos online dirigidos a aspiraciones laborales. La plataforma es adquirida y gestionada por una joint venture creada por Telefónica Brasil y Ânima Educação ofrece más de 400 horas de contenido.
- Vivo Ventures (un fondo de inversiones centrado en *startups*) realizó sus primeras dos inversiones en las plataformas financieras Klavi y Klubi, y continuando con su estrategia de expansión en el sector, en junio de 2023 Vivo Venture anunció su tercera inversión en Digibee, plataforma de integración de servicio iPaaS. Adicionalmente, Vivo Ventures está adquiriendo una participación de 25 millones de reales brasileños en Conexa Health LLC, la plataforma independiente de telemedicina y el ecosistema de salud digital más grande de Latinoamérica.

Los **accesos totales** se situaron en 113,1 millones a 31 de diciembre de 2023, creciendo un 0,6% a nivel interanual principalmente por el crecimiento en contrato móvil gracias a la estrategia de totalización (poder añadir servicios para poder ofrecer una experiencia completa) y el crecimiento en FTTH, que compensan la pérdida de clientes móviles prepago y negocio tradicional debido a la continua migración de fijo a móvil, la contracción de la base de clientes de menor valor de banda ancha fija y la pérdida de clientes de DTH como consecuencia de la decisión estratégica de la compañía de discontinuar tecnologías legadas.

Los **accesos móviles de contrato** crecieron un 4,4% interanual y alcanzaron los 45,9 millones con una ganancia neta de 2,0 millones de nuevos accesos en el 2023, con un churn en niveles históricamente bajos (1,0%), impulsados por la política de totalización por el lanzamiento de nuevos paquetes (ofertas con más de un servicio) en postpago control (accesos de contrato con limitación de tráfico que necesita realizar una recarga para adquirir tráfico adicional).

Los **accesos móviles de prepago** decrecieron un 5,2% interanualmente y alcanzaron los 37,3 millones de clientes con una pérdida neta de 2,0 millones de accesos en 2023. La menor base de clientes ha sido principalmente consecuencia de la baja de clientes inactivos en su mayoría de la base de clientes de Oi, que fue incorporada en el año 2022, así como por la estrategia de migrar clientes prepago a planes híbridos (accesos de contrato con limitación de tráfico que necesita realizar una recarga para adquirir tráfico adicional).

Los **accesos de banda ancha** crecieron un 4,0% interanual y alcanzaron los 6,7 millones de accesos con una ganancia neta de 258 mil nuevos accesos en 2023. Telefónica Brasil mantuvo su foco estratégico en el despliegue de fibra, superando los 6,2 millones de hogares conectados con FTTH a diciembre de 2023, creciendo un 12,6% interanual. Telefónica Brasil alcanzó los 26,2 millones de unidades inmobiliarias pasadas con acceso, lo que logra compensar la caída de los otros accesos de servicios legados en banda ancha (xDSL).

Los **accesos de voz tradicionales** decrecieron un 7,9% interanual debido a la sustitución fijo-móvil, alcanzando los 6,5 millones de accesos.

Los accesos de **TV de pago** alcanzaron los 0,8 millones a 31 de diciembre de 2023, disminuyendo un 12,6% interanual principalmente como consecuencia de la decisión estratégica de discontinuar el servicio de DTH.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Brasil en los dos últimos años:

Millones de Euros

TELEFÓNICA BRASIL	**2022**	**2023**	**% Variación reportada**	**% Variación orgánica[1]**
Importe neto de la cifra de negocios	8.870	9.650	8,8%	8,4%
Negocio móvil	**6.106**	**6.792**	**11,2%**	**10,9%**
Ingresos de terminales	573	640	11,6%	11,2%
Negocio fijo	**2.764**	**2.858**	**3,4%**	**3,1%**
Otros ingresos	416	427	2,8%	2,5%
Aprovisionamientos	(1.783)	(2.170)	21,7%	21,3%
Gastos de personal	(1.097)	(1.220)	11,2%	10,9%
Otros gastos	(2.674)	(2.559)	(4,3%)	(4,6%)
OIBDA	**3.732**	**4.128**	**10,6%**	**10,2%**
Amortizaciones	(2.369)	(2.511)	6,0%	5,6%
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.807)	(1.890)	4,6%	4,3%
Amortizaciones de derechos de uso	(562)	(621)	10,3%	10,0%
Resultado Operativo	**1.363**	**1.617**	**18,6%**	**18,3%**
CapEx	1.795	1.671	(6,9%)	(6,0%)
OIBDA-CapEx	1.937	2.457	26,8%	24,7%

Notas:
1. Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2023/2022 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 2023	**% Var. reportada**	**% Var. orgánica**	**Efecto tipo de cambio**	**Adquisición de espectro**
Ventas y prestaciones de servicios	8,8%	8,4%	0,3	—
Otros ingresos	2,8%	2,5%	0,3	—
Aprovisionamientos	21,7%	21,3%	0,4	—
Gastos de personal	11,2%	10,9%	0,4	—
Otros gastos	(4,3%)	(4,6%)	0,3	—
OIBDA	**10,6%**	**10,2%**	**0,4**	**—**
Amortizaciones	6,0%	5,6%	0,3	—
Resultado Operativo	**18,6%**	**18,3%**	**0,4**	**—**
CapEx	(6,9%)	(6,0%)	0,3	(1,3)
OIBDA-CapEx	**26,8%**	**24,7%**	**0,4**	**1,2**

Análisis de los resultados

En 2023, los **ingresos** ascendieron a 9.650 millones de euros y crecieron un 8,8% interanual en términos reportados impulsados por la apreciación del real brasileño (+0,3 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos crecieron un 8,4% interanual. Esta evolución es principalmente producto del crecimiento de los ingresos del servicio (fundamentalmente en negocio móvil), los negocios asociados a nuevas tecnologías (FTTH, IPTV y Serv. Digitales) y mayor venta de terminales. En menor medida, los ingresos crecieron debido a la subida de precios llevada a cabo por Telefónica Brasil. Estos impactos compensan la erosión de los ingresos asociados a voz tradicional y en menor medida a los menores ingresos de TV de Pago.

- Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron a 6.792 millones de euros en el 2023, con un incremento del 11,2% en términos reportados, impulsado por la apreciación del real brasileño (+0,4 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos del negocio móvil se incrementaron un 10,9%, como consecuencia de la positiva evolución de la base de clientes pospago y la subida de precios llevada a cabo por Telefónica Brasil.
- Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 2.858 millones de euros en 2023, creciendo un 3,4% en términos reportados impulsado por la apreciación del real brasileño (+0,3 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos crecieron un 3,1%, principalmente explicado por mayores ingresos en FTTH en línea con el enfoque estratégico, así como por ingresos del servicio TI.

El **ARPU móvil** creció interanualmente un 7,2% interanual en términos reportados impulsado por la apreciación del real brasileño. En moneda local, el ARPU móvil creció un 6,8% interanual por la buena evolución del negocio pospago, ayudado por la estrategia de totalización (añadir servicios adicionales para ofrecer una experiencia completa), así como nuevas ofertas de paquetes, como por ejemplo, Vale Saúde y VIVOplay, y en menor medida, por la subida de precios llevada a cabo por Telefónica Brasil.

TELEFÓNICA BRASIL	**2022**	**2023**	**%Var.**	**%Var. moneda local**
ARPU móvil (EUR)	**4,7**	**5,0**	**7,2%**	**6,8%**
Prepago	2,3	2,4	4,0%	3,7%
Contrato[1]	8,3	8,8	6,3%	5,9%
ARPU de datos (EUR)	**3,7**	**4,1**	**8,6%**	**8,3%**

1.Excluye IoT.

La evolución de los gastos se explica a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 2.170 millones de euros en 2023, incrementando un 21,7% interanual en términos reportados, impactados por la apreciación del real brasileño (+0,4 p.p.). En términos orgánicos, los aprovisionamientos se incrementarían un 21,3% interanual debido a mayores compras de equipamiento y costes de terminales por la mayor actividad comercial.

- Los **gastos de personal** se situaron en 1.220 millones de euros en 2023, incrementando un 11,2% interanual en términos reportados respecto a 2022, impactados por la apreciación del real brasileño (+0,4 p.p.). En términos orgánicos los gastos de personal se incrementarían un 10,9% interanuales afectados por la subida salarial debido a la inflación.

- Los **otros gastos** se situaron en 2.559 millones de euros en 2023, disminuyendo un 4,3% interanual en términos reportados respecto a 2022, impactados por la apreciación del real brasileño (+0,3 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos disminuirían un 4,6% interanual principalmente por el reconocimiento de ajuste de precios por la adquisición de activos de Oi y eficiencias en gastos como resultado de la digitalización.

El OIBDA se situó en 4.128 millones de euros en 2023, creciendo un 10,6% interanual en términos reportados. En términos orgánicos, la variación interanual fue de un 10,2%.

Las **amortizaciones** ascendieron a 2.511 millones de euros en 2023, incrementándose un 6,0% interanualmente en términos reportados. En términos orgánicos, las amortizaciones crecen un 5,6% interanualmente, asociado a mayor amortización de activos intangibles.

El **Resultado Operativo** se situó en 1.617 millones de euros en 2023, incrementándose un 18,6% interanual en términos reportados, impactado positivamente por la apreciación del real brasileño (+0,4 p.p.). En términos orgánicos, el resultado operativo incrementó un 18,3%, efecto del buen comportamiento de los ingresos del servicio por mayor actividad comercial y por la subida de precios llevada a cabo por Telefónica Brasil, que junto a una eficiente gestión de costes, compensan las subidas en gastos y amortizaciones.

TELEFÓNICA HISPAM

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica Hispam de los últimos dos años a 31 de diciembre:

ACCESOS

Miles de accesos	2022	2023	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija1	6.375,7	5.678,7	(10,9%)
Banda ancha	6.030,6	6.029,2	0,0%
UBB	5.155,0	5.534,6	7,4%
FTTH	5.053,9	5.466,7	8,2%
Accesos móviles	95.579,7	97.945,7	2,5%
Prepago	65.340,7	66.649,7	2,0%
Contrato	24.771,9	25.125,8	1,4%
IoT	5.467,2	6.170,1	12,9%
TV de Pago	2.899,8	2.840,3	(2,1%)
IPTV	1.384,7	1.682,7	21,5%
Accesos minoristas	**110.958,9**	**112.563,5**	**1,4%**
Total accesos	**110.970,7**	**112.575,3**	**1,4%**

Notas:
1.Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

Los **accesos totales** de Telefónica Hispam alcanzaron 112,6 millones al 31 de diciembre de 2023 (+1,4% interanual), como consecuencia de mayores accesos en móviles y en FTTH.

Los **accesos móviles** totalizan 97,9 millones de clientes y crecen un 2,5% interanual debido principalmente a los mayores clientes de prepago.

- Los **accesos de contrato** incrementan un 1,4% interanual principalmente debido a los mayores accesos registrados en México (+22%), Venezuela (+4,1%) y Perú (+2,4%), parcialmente contrarrestados por las caídas en Chile (-2,2%) y Colombia (-1,3%). Esta evolución se mantiene principalmente gracias a las atractivas ofertas comerciales resultado de un mayor número de altas.
- Los **accesos de prepago** crecen un 2,0% interanual, resultando en una ganancia neta de 1,3 millones de accesos a 31 de diciembre de 2023. Esta evolución interanual se debe principalmente a la ganancia de clientes en Colombia (+912 mil accesos), Chile (+900 mil accesos) y Venezuela (+673 mil accesos) relacionado con una menor tasa del churn. La variación interanual se ve impactada por menores accesos en Perú (-998 mil accesos), y en menor medida por México (-151 mil accesos) y Uruguay (-38 mil accesos).

Los **accesos del negocio fijo tradicional** se sitúan en 5,7 millones a 31 de diciembre de 2023 (-10,9% interanual) con una pérdida neta de 0,7 millones de accesos, asociada a la continua erosión de dicho negocio.

Los **accesos de banda ancha** alcanzan los 6,0 millones de clientes a 31 de diciembre de 2023, en línea con el año anterior. La penetración de accesos de banda ancha fija sobre accesos del negocio tradicional se sitúa en el 106,2% (+11,6 p.p. interanuales), como resultado del foco en el despliegue de Ultra Broadband (UBB) en la región, alcanzando 5,5 millones de accesos (+8,2% interanual) y 20,3 millones de unidades inmobiliarias. La penetración de los accesos de UBB sobre accesos de banda ancha fija se sitúa en el 91,7% (+6,2 p.p. interanual).

Los **accesos de TV de pago** se sitúan en 2,8 millones a 31 de diciembre de 2023, con una caída del 2,1% interanual, o una pérdida neta de 60 mil accesos, consecuencia de la caída de los accesos con tecnología Direct-To-Home (DTH) (- 146,2 mil accesos) debido al cambio en la estrategia comercial y así como menores accesos de cable (-211,2 miles de accesos). Esta evolución es parcialmente compensada con el incremento de accesos de IPTV (+298 miles de accesos), foco principal estratégico de la compañía.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Hispam en los dos últimos años:

Millones de Euros

TELEFÓNICA HISPAM	2022	2023	% Variación reportada	% Variación orgánica[1]
Importe neto de la cifra de negocios	9.141	8.381	(8,3%)	(0,1%)
Negocio móvil	**6.003**	**5.493**	**(8,5%)**	**(1,4%)**
Ingresos de terminales	1.541	1.416	(8,1%)	(2,1%)
Negocio fijo	**3.138**	**2.888**	**(8,0%)**	**2,4%**
Otros ingresos	448	263	(41,3%)	(4,3%)
Aprovisionamientos	(3.384)	(3.211)	(5,1%)	(0,5%)
Gastos de personal	(1.201)	(1.126)	(6,3%)	3,9%
Otros gastos	(3.046)	(2.797)	(8,1%)	1,6%
OIBDA	**1.958**	**1.510**	**(22,9%)**	**(4,8%)**
Amortizaciones	(1.799)	(1.557)	(13,5%)	(3,3%)
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.345)	(1.207)	(10,3%)	1,2%
Amortizaciones de derechos de uso	(454)	(350)	(23,0%)	(17,1%)
Resultado Operativo	**159**	**(47)**	**c.s.**	**(17,6%)**
CapEx	1.058	938	(11,4%)	(4,4%)
OIBDA-CapEx	900	572	(36,4%)	(5,1%)

Nota:
1. Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.
c.s.: cambio de signo.
n.s.: no significativo.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2023/2022 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 2023	% Variación reportada	% Variación orgánica	Efecto tipo de cambio	Resultado en venta de empresas	Var. reportada de países con hiperinfla-ción	Gastos de reestruc-turación	Adquisición de espectro	Transfor-mación T. México	Deterioro fondo de comercio y otros activos
Ventas y prestaciones de servicios	(8,3%)	(0,1%)	0,7	—	(8,9)	—	—	—	—
Otros ingresos	(41,3%)	(4,3%)	0,9	(36,5)	(3,0)	—	—	—	—
Aprovisionamientos	(5,1%)	(0,5%)	1,6	—	(6,3)	—	—	—	—
Gastos de personal	(6,3%)	3,9%	0,3	—	(12,7)	2,6	—	—	—
Otros gastos	(8,1%)	1,6%	0,5	—	(9,5)	—	—	—	(0,6)
OIBDA	**(22,9%)**	**(4,8%)**	**(0,2)**	**(8,3)**	**(9,0)**	**(1,6)**	**—**	**—**	**1,0**
Amortizaciones	(13,5%)	(3,3%)	—	—	(8,8)	—	—	(1,4)	—
Resultado Operativo	**c.s.**	**(17,6%)**	**(1,5)**	**(103,0)**	**(11,7)**	**(19,4)**	**—**	**15,4**	**12,1**
CapEx	(11,4%)	(4,4%)	—	—	0,6		(8,3)	—	—
OIBDA-CapEx	**(36,4%)**	**(5,1%)**	**(0,4)**	**(18,2)**	**(20,3)**	**(3,4)**	**9,7**	**—**	**2,1**

c.s.: cambio de signo
n.s.: no significativo

Análisis de los resultados

Venezuela y Argentina son considerados países con economías hiperinflacionarias en 2023 y 2022, y la hiperinflación en Argentina tuvo un impacto significativo en los resultados del segmento en 2023. El tipo de cambio utilizado para convertir las partidas ajustadas por inflación denominadas en pesos argentinos en los estados financieros de 2023 a partir de y para el año terminado el 31 de diciembre de 2023 fue el tipo de cambio de cierre al 31 de diciembre de 2023 el cual fue de 893,45 pesos argentinos por euro (189,08 pesos argentinos por euro al 31 de diciembre de 2022). La tasa de inflación anual para 2023 fue del 211%. Como resultado, en 2023 Telefónica Argentina aportó 1.237 millones de euros a los ingresos consolidados del Grupo Telefónica y una pérdida operativa de 199 millones de euros al resultado operativo consolidado del Grupo Telefónica (2.066 millones de euros y una pérdida de 270 millones de euros, respectivamente) en 2022).

Los **ingresos** ascendieron a 8.381 millones de euros en 2023, decreciendo un 8,3 % interanual en términos reportados. Este decrecimiento está impactado negativamente por la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación (-8,9 p.p.), parcialmente compensado por el efecto del tipo de cambio (+0,7 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos decrecieron un 0,1 % interanual, debido principalmente al decrecimiento de los ingresos por venta de terminales móviles, a los menores ingresos prepago de B2C (Business to Customer) y a los menores ingresos de televisión, parcialmente compensado por los mayores ingresos de banda ancha y nuevos servicios.

Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron a 5.493 millones de euros en 2023 decreciendo un 8,5% interanual en términos reportados. Este decrecimiento está impactado negativamente por la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación (-8,4 p.p.), compensado parcialmente por el efecto del tipo de cambio (+1,3 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos decrecieron un 1,4% interanual debido principalmente a los menores ingresos por venta de terminales móviles, debido a la ralentización de la actividad comercial con menores altas y a los menores ingresos de prepago B2C (Business to Customer).

El comportamiento de los ingresos del negocio móvil por país fue el siguiente:

- En Argentina, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 862 millones de euros en 2023, decreciendo un 37,5 % interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto tipo de cambio (-154,4 p.p.), impactado por la devaluación del peso argentino, los ingresos incrementaron un 117,0% interanual explicado por mayores ingresos de contrato y prepago B2C (Business to Customer) debido al incremento en accesos, así como los mayores ingresos por venta de terminales móviles.
- En Chile, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 988 millones de euros en 2023, creciendo un 2,0% interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto tipo de cambio (+1,1 p.p.), los ingresos crecieron un 0,9%, explicado por los mayores ingresos de terminales e ingresos de contrato móvil.
- En Perú, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 840 millones de euros en 2023, decreciendo un 9,1 % interanual en términos reportados, impactados por el tipo de cambio (-0,4 p.p.). Excluyendo este efecto, los ingresos decrecieron un 8,7 % debido principalmente a la competencia agresiva en contrato (que ha resultado en un deterioro del ARPU), menor actividad comercial de prepago con un menor número de altas y menores ingresos de terminales móviles.
- En Colombia, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 774 millones de euros en 2023, decreciendo un 13,1% interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto tipo de cambio, (-3,9 p.p.), los ingresos decrecieron un 9,2% por menor desempeño en los ingresos de prepago y terminales por desaceleración en la actividad comercial que ha resultado en un menor número de altas; compensado en parte por el mejor desempeño en los ingresos de pospago.
- En México, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 1.318 millones de euros en 2023, creciendo un 12,5 % interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto tipo de cambio (+10,5 p.p.), los ingresos crecieron un 2,0% apalancados en los mayores ingresos contrato B2C (Business to Customer) con un buen nivel de actividad comercial resultando en mayores altas y mayores ingresos por venta de terminales móviles.

Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 2.888 millones de euros en 2023, decreciendo un 8,0% interanual en términos reportados. Este decrecimiento está impactado por el impacto de la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación (-10,0 p.p.) y por el efecto del tipo de cambio (-0,5 p.p.). Aislando estos efectos, los ingresos crecieron un 2,4%, apalancados en el crecimiento de los ingresos de banda ancha y nuevos servicios e ingresos de acceso y voz de Chile y Colombia que más que compensan la caída de los ingresos del negocio fijo de Perú, afectado por un entorno competitivo agresivo.

La evolución de los gastos se explica a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 3.211 millones de euros en 2023, decreciendo un 5,1% interanual en términos reportados respecto a 2022. Este decrecimiento esta impactado principalmente por la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación (-6,3 p.p.) y parcialmente por el efecto del tipo de cambio (+1,6 p.p.). En términos orgánicos, los aprovisionamientos disminuyeron un 0,5% interanual

por menores gastos directos, impactados parcialmente por los mayores costes comerciales.

- Los **gastos de personal** se situaron en 1.126 millones de euros en 2023, disminuyendo un 6,3% interanual en términos reportados respecto a 2022. Esta caída se deriva principalmente por el impacto de la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación (-12,7 p.p.), impactada por mayores gastos de restructuración de varios países de la región (+2,6 p.p.). Excluyendo estos impactos los gastos de personal se incrementarían un 3,9% interanual derivado de mayores sueldos y salarios.

- Los **otros gastos** se situaron en 2.739 millones de euros en 2023, decreciendo un 10,0% interanual respecto a 2022 en términos reportados. Este decrecimiento está afectado principalmente por el efecto de la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación (-9,5 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos crecen un 1,6% interanual a pesar de las eficiencias en costes llevadas a cabo en la región.

El OIBDA se situó en 1.510 millones de euros en 2023, decreciendo un 22,9% interanual en términos reportados (-4,8% en términos orgánicos).

Las **amortizaciones** se situaron en 1.557 millones de euros en 2023, decreciendo un 13,5% interanual en términos reportados (-3,3% en términos orgánicos), impactado principalmente por el efecto de la devaluación del peso argentino y por menor base amortizable en Telefónica México.

El **Resultado Operativo** se situó en -47 millones de euros en 2023, comparado con 159 millones de euros en el 2022. Esta variación respecto al año 2022 está afectada principalmente por el registro en 2022 de plusvalías por la venta de activos en Colombia (-103,0 p.p.), por mayores gastos de reestructuración llevados a cabo en varias compañías del segmento en el 2023 comparado con el 2022 (-19,4 p.p.), parcialmente compensado por el registro de la menor base amortizable en el 2023 comparado con el 2022 en Telefónica México, derivado de la transformación del modelo operacional (resultado del contrato mayorista con AT&T de 2019); (+15,4 p.p.) y la diferencia en el deterioro del fondo de comercio en el 2023 (relacionado con Telefónica Ecuador de 58 millones de euros) y el deterioro de ciertos activos asignados a Telefónica Argentina por importe de 77 millones de euros en el 2022 ; (+12,1 p.p.). En términos orgánicos, el resultado operativo desciende un 17,6% interanual, impactado por los menores ingresos a pesar de los menores gastos.

A continuación, información adicional por país:

- Argentina: el resultado operativo se situó en -199 millones de euros en 2023 comparado con -270 millones de euros en 2022, un 26,5% interanual, principalmente por el impacto por la devaluación del peso argentino y menores amortizaciones en el 2023.

- Chile: el resultado operativo se situó en 35 millones de euros en 2023 (-80,6% interanual en términos reportados). Excluyendo el efecto del tipo de cambio, el resultado operativo decreció un 80,9% interanual principalmente impactado por la plusvalía de la venta del data center en 2022.

- Perú: el resultado operativo se situó en -33 millones de euros en 2023 (comparado con un resultado operativo de 60 millones de euros en 2022), no impactado por el tipo de cambio, debido principalmente a los menores ingresos.

- Colombia: el resultado operativo se situó en 64 millones de euros en 2023 (-75,6% interanual en términos reportados). Excluyendo el efecto del tipo de cambio, el resultado operativo decreció un 74,5% interanual, impactado principalmente por las plusvalías por la venta de la compañía de fibra en 2022.

- México: el resultado operativo se situó en 3 millones de euros en 2023 (comparado con un Resultado Operativo de -176 millones de euros 2022). El mejor resultado está afectado por la menor base amortizable en el 2023 comparado con el 2022 , derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México (resultado del contrato mayorista con AT&T de 2019) que continuó la transformación del modelo operativo en el 2023.