



Telefónica, S.A.

Informe de seguridad razonable independiente del indicador propio *Net Promoter Score* (NPS) de las sociedades Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U., Telefónica Germany GmbH & Co. OHG. y Telefônica Brasil, S.A. correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024



Informe de seguridad razonable independiente del indicador propio *Net Promoter Score* (NPS) de las sociedades Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U., Telefónica Germany GmbH & Co. OHG. y Telefônica Brasil, S.A.

A la dirección de Telefónica, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de seguridad razonable del indicador propio de Telefónica, S.A. denominado *Net Promoter Score* (NPS) contenido en la tabla "Valor del indicador NPS 2024" del documento "Fortaleciendo el control de la información de sostenibilidad hacia un aseguramiento razonable: Net Promoter Score" (el "Documento de Telefónica") relativo a las sociedades del grupo Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U., Telefónica Germany GmbH & Co. OHG. y Telefônica Brasil, S.A., y que operan en los mercados de España, Alemania y Brasil, respectivamente, vinculadas a su negocio principal, que es aquel asociado fundamentalmente al despliegue de redes de telecomunicaciones y a la gestión y comercialización de servicios alrededor de las mismas (en conjunto, el "Indicador NPS"), correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, preparado conforme a los criterios propios definidos por Telefónica, S.A., contenidos en el anexo "Criterios de elaboración y *reporting* del indicador" (los "Criterios de Telefónica") del citado Documento de Telefónica.

Responsabilidad de la dirección de Telefónica, S.A.

La dirección de Telefónica, S.A. es responsable de la preparación del Indicador NPS conforme a los Criterios de Telefónica contenidos en el anexo del Documento de Telefónica. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que la dirección de Telefónica, S.A. determine necesario para permitir que la preparación del citado Indicador NPS conforme a los Criterios de Telefónica, esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

La dirección de Telefónica, S.A. es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria, así como la realización de asunciones y estimaciones que sean razonables según las circunstancias, para la preparación del Indicador NPS.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es planificar y ejecutar el trabajo de verificación para obtener una seguridad razonable de que el Indicador NPS sobre el que se emite el informe está libre de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de verificación que incluya nuestra opinión. Las incorrecciones pueden surgir por fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, cabe esperar razonablemente que influyan en las decisiones de los usuarios tomadas sobre la base del Indicador NPS.

Hemos realizado nuestro encargo de seguridad razonable de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (Revisada) en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

Como parte de un encargo de seguridad razonable, de conformidad con la norma NIEA 3000 (Revisada), aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante todo el encargo. Además:

- Determinamos la idoneidad en las circunstancias del uso por parte de Telefónica, S.A. de los Criterios de Telefónica como base para la preparación del Indicador NPS.
- Aplicamos procedimientos de valoración del riesgo, incluyendo la obtención del conocimiento del control interno relevante para el encargo, para identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, pero no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de Telefónica, S.A.
- Diseñamos e implementamos procedimientos que respondan a los riesgos valorados de incorrección material del Indicador NPS. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.

Atendiendo a las circunstancias del encargo de seguridad razonable, los principales procedimientos realizados son los que se describen a continuación:

- Reuniones y entrevistas con los responsables y personal de Telefónica, S.A. y de las diversas unidades de las operadoras del grupo citadas anteriormente involucrados en la elaboración del Documento de Telefónica, incluyendo a los responsables de obtener, validar y compilar la información incluida en el mismo.
- Entendimiento de los procesos y sistemas de gestión de la información para recopilar y validar los datos presentados en el Documento de Telefónica.
- Análisis de la aplicación del Indicador NPS a lo señalado en los Criterios de Telefónica, así como de la aplicación consistente de dichos criterios.
- Obtención de la documentación soporte original, cuantitativa o cualitativa, obtenida de los sistemas de gestión de información de Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U., Telefónica Germany GmbH & Co. OHG. y Telefónica Brasil, S.A. y de fuentes externas, utilizada en la preparación del Indicador NPS.
- Realización de pruebas sobre evaluación del diseño y determinación de la efectividad de los controles internos establecidos en el proceso de recopilación y validación de la información incluida en el Indicador NPS.

- Comprobación, mediante pruebas de detalle, en base a la selección de una muestra de la información cuantitativa del Indicador NPS de Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U., Telefónica Germany GmbH & Co. OHG. y Telefónica Brasil, S.A.
- Obtención de una carta de manifestaciones de la dirección de Telefónica, S.A.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Opinión de seguridad razonable

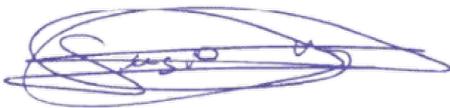
En nuestra opinión, el indicador propio de Telefónica, S.A. denominado *Net Promoter Score* (NPS) relativo a las sociedades del grupo Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U., Telefónica Germany GmbH & Co. OHG. y Telefónica Brasil, S.A., correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, incluido en la tabla “Valor del indicador NPS 2024” del documento “Fortaleciendo el control de la información de sostenibilidad hacia un aseguramiento razonable: Net Promoter Score”, ha sido preparado, en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con los “Criterios de elaboración y *reporting* del indicador” establecidos por Telefónica, S.A., y que se incluyen en el anexo del citado documento.

Uso y distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la dirección de Telefónica, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la dirección de Telefónica, S.A.

Este trabajo no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de la auditoría vigente en España, por lo que no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Sergio Mateos Orcajo

10 de abril de 2025



Fortaleciendo el control de la información de sostenibilidad hacia un aseguramiento razonable:
Net Promoter Score

Fortaleciendo el control de la información de sostenibilidad hacia un aseguramiento razonable: Net Promoter Score

En Telefónica somos conscientes de la creciente relevancia que la información de sostenibilidad tiene para sus grupos de interés. No solo es una demanda en constante aumento por parte de nuestros clientes y de la sociedad en su conjunto sino también de inversores y reguladores. En concreto, en España, el Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas, revisado en junio de 2020, reforzaba las funciones de la Comisión de Auditoría. Además, recomendaba, entre otras cosas, la atribución de funciones de supervisión y evaluación del proceso de elaboración, así como la integridad de la información de sostenibilidad, de los sistemas de control y gestión de riesgos de sostenibilidad, en línea con las directrices establecidas ya en 2017 con la Guía Técnica 3/2017 de la CNMV, que fue actualizada en 2023 para alinearse con la Directiva Europea en materia de reporte de sostenibilidad CSRD (Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa).

Además, la NEIS 2 (Norma Europea de Información sobre Sostenibilidad) de la CSRD, incluye un apartado sobre Gobernanza cuyo objetivo es establecer los requisitos de divulgación que permitan comprender los procesos, controles y procedimientos de gobernanza establecidos para controlar, gestionar y supervisar las cuestiones de sostenibilidad. En concreto, a través del requerimiento de Divulgación GOV-5 insta a las empresas a explicar las principales características de su sistema de gestión de riesgos y de control interno en relación con el proceso de reporte sobre Sostenibilidad.

Asimismo, en febrero de 2025, el Instituto de Auditores Internos de España (IAI), en colaboración con la CNMV, y otras empresas como Telefónica ha publicado la Guía sobre el Sistema de Control Interno de la Información sobre Sostenibilidad, que proporciona directrices adicionales sobre la implementación de sistemas de control y validación de dicha información.

Por este motivo, Telefónica trabaja en el diseño del Sistema de Control Interno sobre la Información de Sostenibilidad. El proyecto abarca desde la gestión de riesgos hasta las actividades de control, los procesos de información y comunicación, así como las actividades de supervisión de todo el proceso de reporte de información de sostenibilidad. El objetivo es proporcionar un marco de control relativo a la información de sostenibilidad.

Así, se integra el control interno en la actividad diaria de la Compañía en el que todas las áreas, dentro de su ámbito de actuación (áreas gestoras), son responsables del control de la información que

gestionan y divulgan debiendo considerar entre sus tareas los elementos de aseguramiento necesarios. Además, El Consejo de Administración de Telefónica, se configura como el máximo órgano de supervisión y control de la Compañía, sirviéndose del apoyo de la Comisión de Auditoría y Control en sus funciones de supervisión.

El sistema de información de sostenibilidad en el Grupo Telefónica se encuentra regulado en diversas normativas internas, disponibles en la intranet de la compañía, entre las que cabe mencionar las siguientes:

- **Política de Control Interno del Grupo** que define los criterios del Modelo de Control Interno de Telefónica con carácter Corporativo que, por lo tanto, resultan de aplicación a todas las sociedades que componen el Grupo Telefónica.
- **Normativa Corporativa sobre el Registro, Comunicación y Control de la Información Financiera y de Sostenibilidad del Grupo Telefónica**, que establece los principios generales del Sistema de Información de Sostenibilidad (SCIIS) y del Sistema de la Información Financiero-contable del Grupo (SCIF).
- **Instrucciones de reporte de sostenibilidad**, que establecen los procedimientos y calendario a seguir por las sociedades del Grupo Telefónica en el reporte de la información de sostenibilidad y verificación externa para cumplir con las obligaciones legales y de información del Grupo Telefónica.

Como resultado, tras el fortalecimiento del control interno, se obtiene un informe de aseguramiento razonable por parte del verificador externo PwC, para el siguiente indicador:

- *Net Promoter Score* (NPS) (%).

Los procedimientos de aseguramiento razonable ejecutados por el verificador externo cubrieron las sociedades de Telefónica España, Telefónica Alemania y Telefónica Brasil para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de **2024**.

La Compañía continuará con la ejecución de dicho proyecto con el objetivo de robustecer su Sistema de Control Interno sobre la Información de Sostenibilidad.

Valor del indicador NPS 2024

Indicador	Valor
NPS	36

Indicador de las principales operadoras de Telefónica en España, Alemania y Brasil.

Anexo 1: Criterios de elaboración y reporting del indicador

Net Promoter Score (NPS) (%)

El NPS se define como la predisposición de un cliente de Telefónica para recomendar los productos/servicios bajo las marcas Movistar, O2 y Vivo.

El cálculo se refiere al % de clientes clasificados como promotores (puntuación de 9 y 10) menos el % de clientes clasificados como detractores (puntuación del 1 al 6 incluido).

Para obtener el % de clientes de cada categoría (promotores y detractores) se lleva a cabo una encuesta a una muestra de clientes* y se realiza una ponderación posterior para representar la realidad de clientes de Telefónica existentes en cada país/segmento/subsegmento.

La ponderación de los resultados del NPS se hace con base a las siguientes variables:

- NPS Global: representatividad del presupuesto de ingresos netos de cada país en el año vigente.
- NPS Total país: representatividad del presupuesto de ingresos netos de cada segmento en el año vigente. Los segmentos difieren según el país que presenta la información. Entre los principales segmentos se encuentran: gran público, empresas, pymes, grandes cuentas, Blau, O2, B2P, residencial fijo, móvil prepago, móvil postpago.
- NPS Segmento: de acuerdo con las necesidades de cada país y para garantizar una mejor representatividad de la muestra, se subsegmentan las cuotas del estudio en función de las variables de ingresos totales del año anterior y parque de accesos.

El NPS reportado hace referencia a la media móvil del último trimestre del ejercicio a excepción de los segmentos de los países detallados a continuación:

- España: el segmento 'grandes cuentas' hace referencia a la media móvil anual.
- Brasil: el segmento B2B hace referencia a la media móvil semestral.

Además, para casos concretos en los que no se alcanzan las muestras necesarias de un determinado segmento, se utilizan medias semestrales para garantizar la representatividad de las muestras.

*Cálculo del tamaño muestral:

Para calcular el tamaño de la muestra necesaria en el estudio del NPS para cada uno de los segmentos se debe considerar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 * VAR_{NPS}}{I.C.^2}$$

Donde:

- n : tamaño de muestra.
- $K=1,96$ (Factor de Confiabilidad asociado a un nivel de confianza del 95%).
- VAR_{NPS} : Varianza del NPS.
- $I.C.$: Intervalo de Confianza deseado.

El cálculo de la varianza del NPS es dado por:

$$VAR(NPS) = (1 - NPS)^2 * \%P + (0 - NPS)^2 * \%N + (-1 - NPS)^2 * \%D$$

Donde:

- $\%P$: el porcentaje de Promotores, $\%N$: el porcentaje de Neutros y $\%D$: el porcentaje de Detractores.
- $NPS = \%P - \%D$.
- N : total de clientes en la muestra

La fórmula a nivel segmento a aplicar para calcular el error estándar del NPS es la siguiente:

$$EE = \frac{s}{\sqrt{n}}$$

Donde:

- EE : Error Estándar.
- s : desviación estándar de la muestra. También es la raíz cuadrada de la varianza.
- n : Tamaño de la muestra.

El Error Estándar para el ponderado total país se calcula a partir del error estándar de cada segmento y los respectivos ponderadores por segmento:

$$EE_{(total\ país)} = \sqrt{\sum (W_{segmento} * EE_{segmento})^2}$$

Donde:

- W : Peso del segmento sobre el Total país.
- EE : Error Estándar.