Telefónica

2025

Compromiso y relación con los grupos de interés

Conforme a lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

La Comisión de Sostenibilidad y Regulación tiene entre sus funciones la gestión de los grupos de interés, en concreto:

- **Promover una estrategia proactiva de relación con los grupos de interés, con el objetivo de definir los asuntos materiales para la Compañía desde las perspectivas de impacto, riesgo y oportunidad.**

- **Velar para que la cultura corporativa esté alineada con el propósito y los valores de la Compañía y actuar con transparencia frente a los grupos de interés..**

Asimismo, la Dirección Global de Sostenibilidad (ESG) es el área encargada de informar anualmente a la Comisión de Sostenibilidad y Regulación de la Compañía de las opiniones y los intereses de los grupos de interés acerca de la estrategia y del modelo de negocio

Adicionalmente, el Presidente de la Comisión de Sostenibilidad y Regulación reporta, en las reuniones del Consejo de Administración, sobre los principales asuntos tratados en sus respectivas sesiones (entre ellos, sobre los intereses y las opiniones de los grupos de interés), garantizando que los asuntos más relevantes en materia de sostenibilidad sean tomados en consideración en las deliberaciones del Consejo de Administración.

Nuestro compromiso con los grupos de interés parte de los Principios de Negocio Responsable: "Queremos ser una empresa en la que el cliente, el empleado, el proveedor, el accionista y la sociedad en general puedan confiar. Para conseguirlo, debemos comunicar de forma clara hacia nuestros grupos de interés cuales son los principios que nos guían en nuestras acciones".

En respuesta a este compromiso, la gestión y relación con los grupos de interés se fundamenta en la construcción de relaciones basadas en la confianza. Promovemos la transparencia y el diálogo efectivo con el objetivo de generar valor mutuo, establecer vínculos sólidos que alineen las expectativas de la Compañía con las de sus grupos de interés, identificar los temas más relevantes y anticiparnos a las tendencias en sostenibilidad. La implementación de este enfoque se lleva a cabo mediante las siguientes líneas de actuación:

- **Colaboración:** impulsamos la colaboración con nuestros grupos de interés para contribuir a nuestro propósito y valores, y para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

- **Diálogo:** mantenemos conversaciones continuas con ellos, con una escucha activa, impulsando la comunicación bidireccional y efectiva, y el diálogo directo, fluido, constructivo, diverso, inclusivo e intercultural que nos permita conocer sus expectativas, identificar sus prioridades y crear una relación de confianza.

- **Consulta:** favorecemos la participación e involucración de nuestros grupos de interés, promoviendo procesos de consulta voluntarios mediante canales específicos para tal fin, o, por ejemplo, a través de encuestas, para conocer la relevancia de los temas que les afectan y su opinión sobre la Compañía.

- **Transparencia:** aseguramos la transparencia en las relaciones, y en la comunicación financiera y de sostenibilidad, compartiendo información veraz, relevante, completa, clara y útil.

- **Mejora continua:** perseguimos la mejora continua, revisando periódicamente los mecanismos de relación con los grupos de interés para asegurar que responden, de la forma más eficiente posible, a las necesidades de cada momento.

De forma regular, identificamos y revisamos nuestros grupos de interés en un proceso que involucra a diversas áreas. Mediante este proceso, se identifican, se segmentan y se priorizan a lo largo de toda la cadena de valor: aguas arriba (upstream), operaciones propias y aguas abajo (downstream).

Como resultado de este proceso, se han identificado los siguientes grupos de interés:

Grupos de interés	Definición
Analistas e inversores	• Accionistas, otros inversores y analistas que evalúan el desempeño de Telefónica en distintas dimensiones. • Incluye: accionistas particulares, participaciones significativas e inversores institucionales (incluidos aquellos orientados a ESG).
Competidores	• Empresas que ofrecen productos y servicios similares o relacionados con Telefónica. • Incluye: competidores directos, competidores indirectos y nuevos entrantes.

Consumidores y usuarios finales	• Personas físicas o jurídicas que mediante la firma de un contrato con Telefónica adquieren el derecho de uso de los productos y servicios. • Incluye: clientes B2B y clientes B2C.	
Empleados	• Personal que está contratado directamente por Telefónica. • Incluye: profesionales, directivos y representantes de los trabajadores.	
Empleados de la cadena de valor	• Personal que trabaja para una empresa directa o indirecta proveedora de Telefónica. • Incluye: empleados de proveedores directos de riesgo, empleados de proveedores indirectos de riesgo y empleados de proveedores directos e indirectos sin riesgo.	
Entidades gubernamentales y reguladoras	• Organismos responsables de la supervisión normativa y regulatoria empresarial y en el ámbito de las telecomunicaciones. • Incluye: organismos nacionales, organismos regionales, organismos multilaterales, reguladores sectoriales, organismos internacionales y regionales, organizaciones sectoriales y empresariales, gobiernos locales y regionales.	
Gestores de activos y entidades de crédito	• Instituciones financieras que proporcionan capital o financiamiento a Telefónica. • Incluye: entidades de crédito y prestamistas.	
Medioambiente	• Grupo de interés silencioso constituido por ecosistemas y recursos naturales (energía, agua, minerales, etc.) sobre el que las actividades de Telefónica pueden tener un impacto.	

Proveedores

- Empresas que suministran productos o servicios a Telefónica.
- Incluye: proveedores directos de riesgo, proveedores indirectos de riesgo y proveedores sin riesgo.

Seguros

- Entidades que protegen los activos, cuenta de resultados y balance de la Compañía, así como las responsabilidades frente a terceros y entidades que protegen a los empleados de Telefónica.
- Incluye: seguros financieros, seguros de vida y salud, seguros de infraestructura y seguros de responsabilidad.

Sociedad

- Grupos sociales influidos por las actividades de Telefónica.
- Incluye: ONGs, instituciones académicas y de investigación, medios de comunicación, colectivos vulnerables, comunidades locales, comunidades indígenas y resto de la sociedad.

Una vez identificados y segmentados, los grupos de interés se evalúan siguiendo las variables de la influencia que ejercen en la Compañía y el interés que manifiestan respecto a nuestras actividades.

Como resultado de la priorización, establecemos distintas formas de interacción e involucramiento de nuestros grupos de interés. Aunque en la Compañía colaboramos con todos ellos, contamos con diferentes tipos de interacción en base a sus expectativas y necesidades:

- **Para los grupos principales** (alta influencia y alto interés), se implementa una comunicación continua y bidireccional, fomentando su participación activa y recogiendo sus expectativas para integrarlas en las decisiones estratégicas y en la definición de políticas de sostenibilidad.
- **Para los grupos latentes** (alta influencia y bajo interés), se mantiene una comunicación estratégica puntual, promoviendo que estén informados de los temas relevantes que puedan impactar sus intereses sin requerir su participación constante.
- **Para los grupos informados** (baja influencia y alto interés), se difunde información de manera regular a través de los distintos canales y formas de relación, con el fin de que comprendan cómo las decisiones de la Compañía pueden afectar sus intereses.

- **Para los grupos monitorizados** (baja influencia y bajo interés), se establece una comunicación puntual, suficiente para mantenerlos informados de aquellos aspectos que les parecen relevantes para su toma de decisiones.

En línea con este enfoque se ha realizado un levantamiento de los canales y formas de relación con los grupos de interés principales identificados a través del proceso de priorización. Este análisis permite adaptar las vías de interacción a las características y necesidades específicas de cada grupo, con el fin de tener una comunicación bidireccional que integra tanto el enfoque global como local.

Como resultado de este proceso, la Compañía ha identificado los principales canales y formas de relación generales y específicas con sus grupos de interés, tanto de comunicación hacia ellos como para recoger sus intereses:

Canales y formas de relación generales para todos los grupos de interés:

- Informe de gestión consolidado.
- Presentaciones de resultados.
- Canal de Consultas.
- Canal de Denuncias.
- 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.
- Las políticas del Grupo, públicas y disponibles en la web de Telefónica.
- Publicaciones y contenidos en los sitios web globales y locales de Telefónica y sus marcas asociadas.
- Publicaciones y contenidos en redes sociales: Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, X, Twitch y YouTube.

Canales y forma de relación específicas con los grupos de interés principales

Canales y formas de relación específicas	Analistas e inversores	Consumidores y usuarios finales	Empleados	Entidades gubernamentales y reguladoras	Gestores de activos y entidades de crédito	Medioambiente	Proveedores	Sociedad
Juntas, Comités, Comisiones o reuniones Espacios formales donde representantes de diferentes áreas o grupos de interés se reúnen para discutir temas específicos y tomar decisiones	x	x	x	x	x	x	x	
Buzón de consultas y atención al grupo de interés Espacio habilitado para que los grupos de interés puedan hacer preguntas o expresar dudas sobre asuntos específicos	x	x	x				x	
Encuestas o consultas formales Herramientas estructuradas que se utilizan para recoger opiniones o datos específicos de los grupos de interés a través de preguntas previamente definidas	x	x	x	x			x	x
Boletín informativo o *newsletter* Publicaciones periódicas que informan al grupo de interés sobre novedades, avances o temas relevantes	x	x	x	x		x	x	x
Redes sociales específicas Plataformas digitales utilizadas para interactuar con el grupo de interés, compartir actualizaciones y recibir comentarios			x	x				
***Microsites* específicos o APPs** Herramientas digitales dedicadas a proporcionar información específica o servicios a ciertos grupos de interés, facilitando su participación	x	x	x		x		x	x
Grupos de trabajo específicos Equipos específicos formados para trabajar en proyectos o iniciativas concretas			x	x	x	x		x
Foros, seminarios y conferencias Eventos organizados para fomentar la discusión y el intercambio de ideas sobre temas de interés común	x	x	x	x		x		x
Soporte técnico a tiempo real Servicio dedicado a resolver problemas técnicos o brindar asistencia inmediata a los usuarios, mediante chat en línea, llamadas u otras plataformas de soporte		x						
Análisis de estudios e investigaciones Recopilación y análisis de información indirecta sobre las necesidades y expectativas para grupos de interés silenciosos, permitiendo comprender los comportamientos y preferencias sin necesidad de una interacción directa						x		

El levantamiento de canales y formas de relación permite a la Compañía identificar cuáles de ellos son relevantes para conocer las expectativas de los grupos de interés. El análisis de dichas expectativas proporciona información para establecer, modificar y actualizar políticas y procedimientos en aquellos temas que les afectan directamente.

Además, sirve como fuente de información cuando se fijan objetivos para promover impactos positivos, aprovechar oportunidades y mitigar o evitar impactos negativos y riesgos. Esta metodología permite que la gestión y las decisiones estratégicas estén alineadas con las necesidades y expectativas de los principales grupos de interés.

Telefónica