

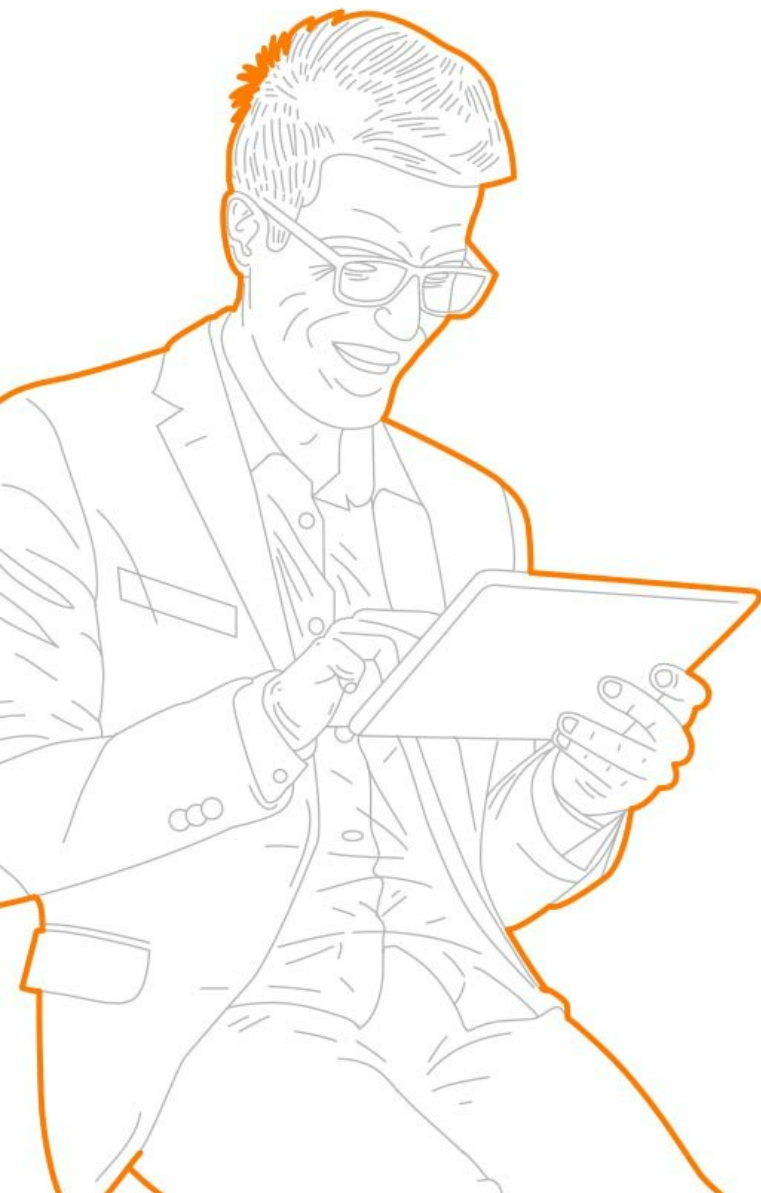
---

## Capítulo 3

# Riesgos

---

- 3.1.** Modelo de Gestión y Control de Riesgos
- 3.2.** Mapa de riesgos y perfil de riesgos
- 3.3.** Detalle de riesgos



## 3.1. Modelo de Gestión y Control de Riesgos

### 3.1.1. Introducción y marcos de referencia

Telefónica dispone de un Modelo de Gestión de Riesgos basado en COSO (Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway) que facilita tanto la identificación como la evaluación del impacto y la probabilidad de ocurrencia de los distintos riesgos de la Compañía. El mismo se encuentra implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo, y los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realizan la oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos.

Este Modelo, inspirado en las mejores prácticas, facilita la priorización y el desarrollo de actuaciones coordinadas frente a los riesgos, tanto desde una perspectiva global del Grupo, como específica en sus principales operaciones.

Los Principios de Negocio Responsable del Grupo Telefónica establecen de forma específica que:

*“Establecemos controles adecuados para evaluar y gestionar todos los riesgos relevantes para la Compañía”*

*Extracto de los Principios de Negocio Responsable de Telefónica*

En este sentido, la Compañía dispone de una **Política de Gestión de Riesgos**, aprobada por el Consejo de Administración, y un **Manual Corporativo de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica**, basados ambos en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo; contribuyendo así a la mejora continua en el desempeño de los negocios, en línea con lo establecido en el marco COSO ERM de 2017, *Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance*.

*“Se vinculan los principales riesgos a los objetivos estratégicos del Programa Compañía”*

### Marco COSO ERM



Fuente: COSO ERM 2017

### Cultura de riesgos

De acuerdo con lo establecido en la Política de Gestión de Riesgos de Telefónica, uno de los principios básicos que orientan esta actividad es: "Formar e implicar a los empleados en la cultura de gestión de los riesgos, alentándoles a identificar riesgos y participar activamente en su mitigación."

En este sentido, desde Telefónica se promueven las siguientes acciones:

- Comunicación: con el objetivo de difundir, a través de los canales adecuados, los principios y valores que deben regir la gestión de riesgos.
- Formación: para favorecer el conocimiento e implicación en los ya citados valores y modelo de gestión de riesgos.

*"Se desarrollan talleres formativos y campañas de concienciación global para reforzar la cultura de Gestión de Riesgos en la Compañía"*

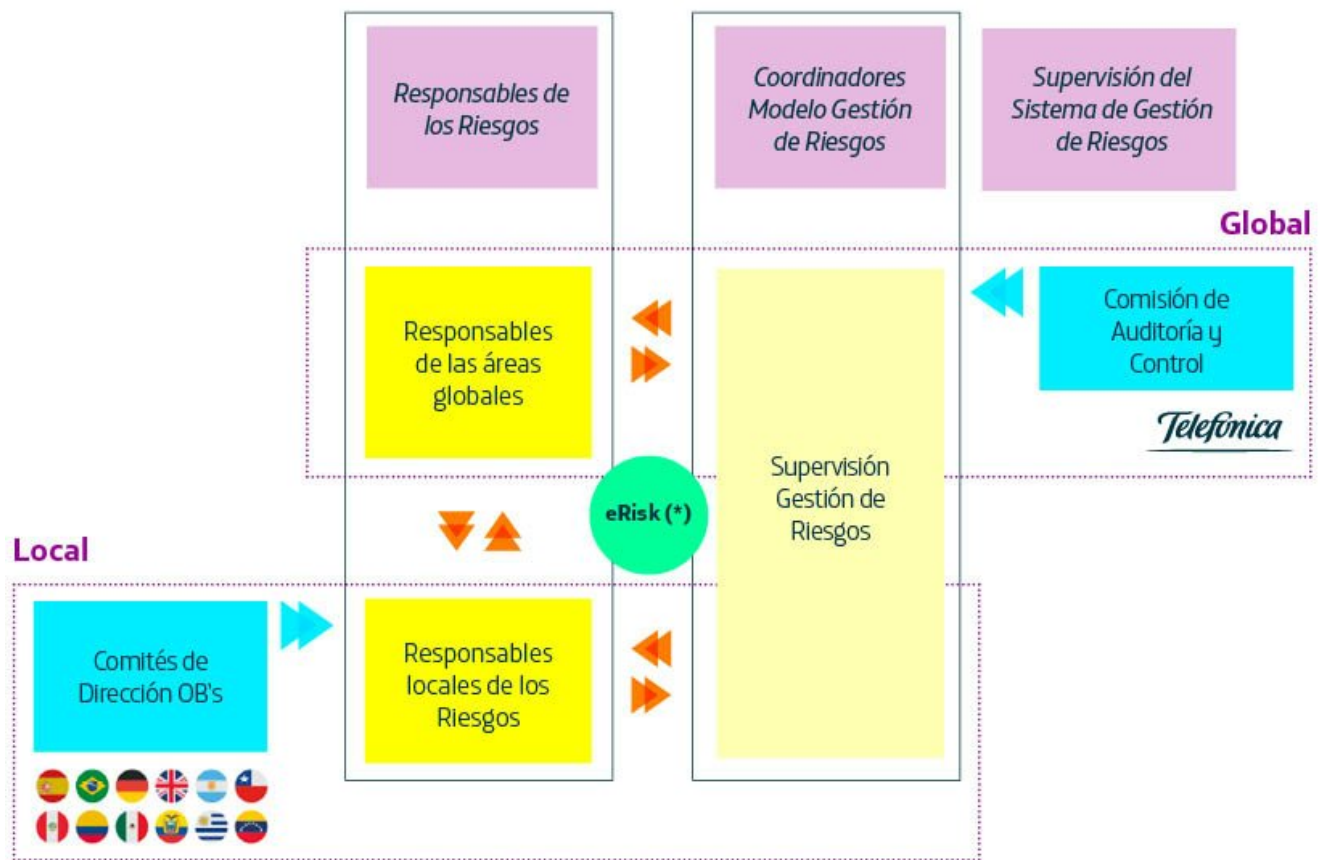
### Cultura de riesgos



### 3.1.2. Gobierno de la Gestión de Riesgos

Tanto en los Principios de Negocio Responsable como en la Política de Gestión de Riesgos, anteriormente mencionados, se establece que toda la organización tiene la responsabilidad de contribuir a la identificación y gestión de riesgos. De cara a la coordinación de estas actividades, se establecen los siguientes roles:

#### Gobierno de la Gestión de Riesgos



(\*) Herramienta interna de gestión de riesgos

#### Supervisión del sistema de gestión de riesgos

El Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., establece que la Comisión de Auditoría y Control tendrá como función primordial la de servir de apoyo al Consejo de Administración (el perfil de los Consejeros y sus competencias en las distintas materias se detallan en el Informe Anual de Gobierno Corporativo) en sus funciones de supervisión; entre las cuales se incluye la supervisión de los Sistemas de Control y Gestión de Riesgos, incluidos los fiscales. En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración, la Política de Control y Gestión de Riesgos, la cual identificará, al menos: las categorías de riesgo a las que se enfrenta la sociedad; la fijación del nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable; las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados en caso de que lleguen a materializarse;

y los sistemas de control e información que se emplearán para controlar y gestionar los citados riesgos.

Como soporte al desarrollo de estas actividades de supervisión por parte de la Comisión de Auditoría y Control, se ha establecido una función de gestión de riesgos, dentro del área de Auditoría Interna, independiente de la gestión, con el fin de impulsar, soportar, coordinar y verificar la aplicación de lo establecido en esta Política tanto a nivel Grupo como en sus principales operaciones.

A los efectos de garantizar una adecuada supervisión de los sistemas de gestión de riesgos de Telefónica por parte de la Comisión de Auditoría y Control, se realizan diversas sesiones en el seno de dicho comité, a través de:

- **Ponencias generales** sobre el modelo de gestión de riesgos y la situación de los principales riesgos, realizadas por Auditoría Interna, donde se presenta la situación general de los riesgos del Grupo, así como su evolución, planes generales sobre la evaluación y respuesta ante los riesgos. Concretamente, durante 2019, se han realizado dos ponencias generales sobre riesgos ante la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica.
- **Ponencias específicas** sobre los principales riesgos, por parte de los responsables de su gestión. Así, durante 2019 se han dado sesiones monográficas sobre los riesgos de Sistemas y Red, Regulación, Sostenibilidad, Personas, Seguridad digital, Fiscales, Financieros, Legales y de Cumplimiento.

A su vez, la Comisión de Auditoría y Control informa periódicamente sobre estas cuestiones al Consejo de Administración.

#### Responsables de los riesgos

Los responsables (propietarios) de los riesgos participan activamente en la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su aseguramiento y control. Para ello, a cada uno de los riesgos identificados se le asignará un gestor (normalmente Directivo) con responsabilidad total sobre el riesgo y su gestión, elaborando un plan para su aseguramiento y control (medidas para evitar, mitigar o transferir en parte los riesgos) y realizando un seguimiento efectivo de su evolución.

Específicamente, con respecto a los riesgos fiscales, la Dirección Fiscal del Grupo realiza la función de control fiscal a través de las Direcciones Fiscales Regionales, y de los responsables de control fiscal locales en las distintas sociedades filiales de acuerdo con los principios definidos en la Política de Control Fiscal del Grupo, aprobada por el Consejo de Administración de la Compañía.

#### 3.1.3. Tolerancia o Apetito al riesgo

La Compañía cuenta con un nivel de tolerancia al riesgo o riesgo aceptable establecido a nivel corporativo; entendiéndose por estos conceptos la disposición a asumir cierto nivel de riesgo, en la medida que permita la creación de valor y el desarrollo del negocio, consiguiendo un equilibrio adecuado entre crecimiento, rendimiento y riesgo.

Para la evaluación de los riesgos, se considera la diversa tipología de los riesgos que pudieran afectar a la Compañía, tal y como se describe a continuación:

- Con carácter general, **se definen umbrales de tolerancia** para todos los riesgos, incluyendo los fiscales, por combinación de impacto y probabilidad, cuyas escalas se actualizan anualmente en función de la evolución de las principales magnitudes, tanto para el conjunto del Grupo, como para las principales compañías que lo componen.
- En el caso de los riesgos relacionados con la reputación, la sostenibilidad y el cumplimiento, se establece un nivel de **tolerancia cero**.

#### 3.1.4. Proceso de gestión de riesgos

El proceso de gestión de riesgos toma como referencia la estrategia y objetivos de la Compañía, como base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución. Este consta de cuatro etapas, las cuales se describen a continuación:

#### Proceso de Gestión de Riesgos



#### Identificación de los riesgos

Los riesgos son identificados por los gestores atendiendo, tanto a los factores que los causan, como a los efectos que puedan tener en la consecución de los objetivos.

En esta identificación de riesgos, se consideran tanto riesgos asociados al plan estratégico, como potenciales "riesgos emergentes", entendiéndose por tales aquellos riesgos que eventualmente pudieran tener un impacto adverso en el desempeño futuro; si bien su resultado y horizonte temporal es incierto y difícil de predecir.

**Evaluación de los riesgos**

El objetivo de la evaluación de riesgos es dar un orden de magnitud o relevancia de los mismos, considerando tanto su eventual impacto como su probabilidad de ocurrencia.

A efectos del impacto, se consideran tanto el **impacto económico** (cuantificado - siempre que sea posible- en términos de Cash-flow operativo, considerando OIBDA más CAPEX) como el **impacto reputacional** (a partir de las variables utilizadas en el RepTrak), así como su potencial **impacto en cumplimiento**.

Evaluación



Asimismo, se consideran otros factores adicionales cualitativos; como son la tendencia histórica, el nivel de aseguramiento o control o las perspectivas sobre la evolución futura de los mismos.

**Respuesta al riesgo**

El Modelo de Gestión de Riesgos contempla tanto la identificación y evaluación de los riesgos, como el establecimiento de mecanismos de respuesta y seguimiento razonable ante los mismos. En este sentido, contempla procedimientos para dar respuesta a los nuevos desafíos que se presentan a través del alineamiento entre los objetivos estratégicos y los riesgos que pudieran afectar al cumplimiento de dichos objetivos.

A continuación, se describen los distintos tipos de respuesta al riesgo:

Respuesta al Riesgo

<b>MITIGAR</b> <b>1</b>	Tomar medidas para reducir la probabilidad de ocurrencia del Riesgo, su impacto potencial, o ambos.
<b>EVITAR</b> <b>2</b>	Cambiar la forma de actuar o no proceder con la actividad que ocasiona el Riesgo.
<b>TRANSFERIR</b> <b>3</b>	A una tercera parte a través de la contratación de seguros o externalización de actividades.
<b>ACEPTAR</b> <b>4</b>	Tomar la decisión de asumir algún Riesgo atendiendo a criterios de gestión.

En relación a los mecanismos de respuesta ante los riesgos, en el caso de los riesgos financieros, como los relativos a la evolución de los tipos de cambio o de los tipos de interés, se acometen actuaciones globales, fundamentalmente a través del uso de derivados financieros. En relación a los riesgos fiscales, se realiza un seguimiento de los principales asuntos identificados. Asimismo, para gran parte de los riesgos operacionales, el Grupo dispone de Programas Multinacionales de seguros o seguros negociados localmente en cada país, según el tipo de riesgo y cobertura.

**Seguimiento y reporte**

De acuerdo con la diversa tipología de los riesgos, los mecanismos de seguimiento y respuesta ante los mismos incluyen iniciativas globales, promovidas y coordinadas de

forma homogénea en las principales operaciones del Grupo y/ o actuaciones específicamente orientadas a atender riesgos concretos en algunas compañías a nivel local.

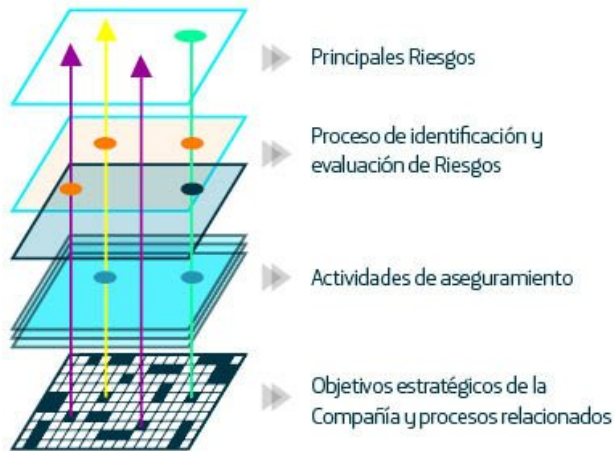
Seguimiento y reporte



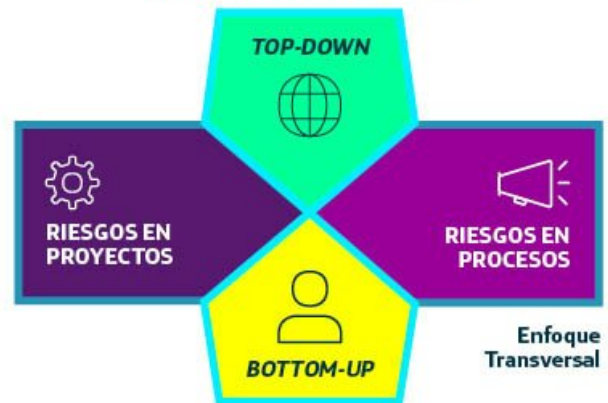
**Modelo de Aseguramiento**

Un modelo de gestión basado en el aseguramiento existente permite priorizar y ser más específico en las actuaciones a realizar en materia de Gestión de Riesgos y Control Interno.

Modelo de Aseguramiento



Enfoque Top-Down / Bottom-Up



**Bottom-up:** Se basa en el concepto de Autoevaluación (Risk Self-Assessment o RSA), según el cual los gestores son los responsables de identificar y describir los riesgos específicos de su área, así como de evaluarlos y definir la respuesta a los mismos.

**Top-down:** Esta evaluación se basa en el análisis transversal de aquellos asuntos considerados relevantes y comunes a la mayoría de las empresas del Grupo, complementa al enfoque anterior, disponiendo así de una visión global de los principales riesgos de la Compañía en su conjunto.

**Riesgos en Procesos:** soporte a los responsables de los procesos para identificar y definir su respuesta ante los riesgos que afectan a la consecución de sus objetivos, con enfoque transversal.

**Riesgos en Proyectos:** de aplicación a aquellos proyectos internos de especial relevancia, generalmente relacionados con iniciativas de transformación y con un enfoque transversal.

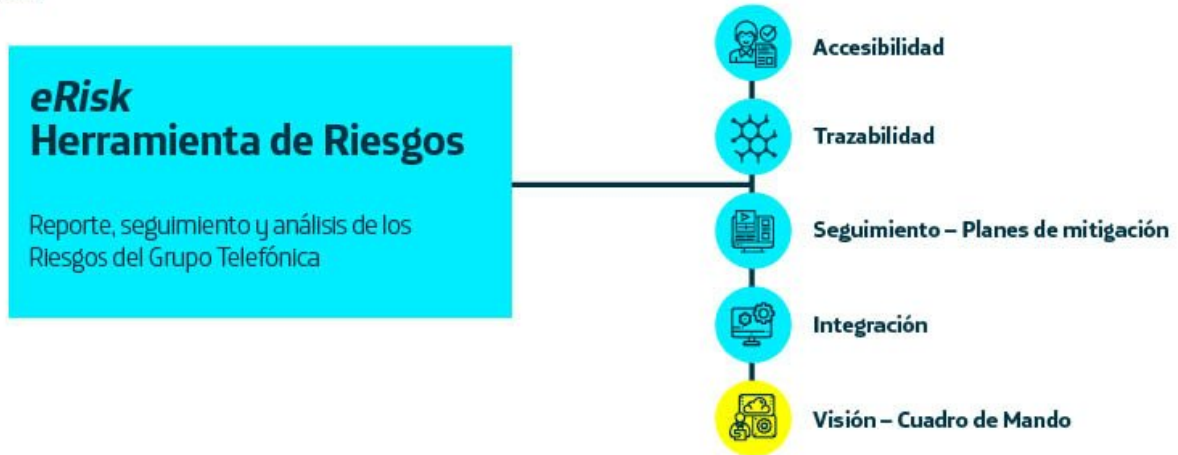
**3.1.5. Perspectivas del Modelo de Gestión de Riesgos**

Para disponer de un modelo integral, orientado a las necesidades y la propia configuración del Grupo, el Modelo de Telefónica considera una **evaluación de riesgos a través de cuatro perspectivas complementarias:**

### 3.1.6. Digitalización de la gestión de riesgos

Con el objetivo de gestionar y supervisar los riesgos, se ha desarrollado una herramienta de Gestión de Riesgos y un Cuadro de Mando Integral que facilitan el reporte, análisis, evaluación y gestión de la información de riesgos en el Grupo Telefónica. Estas herramientas son comunes para todas las Compañías del Grupo que reportan riesgos y sus principales características son las siguientes:

eRisk



### Digitalización de la Gestión de Riesgos



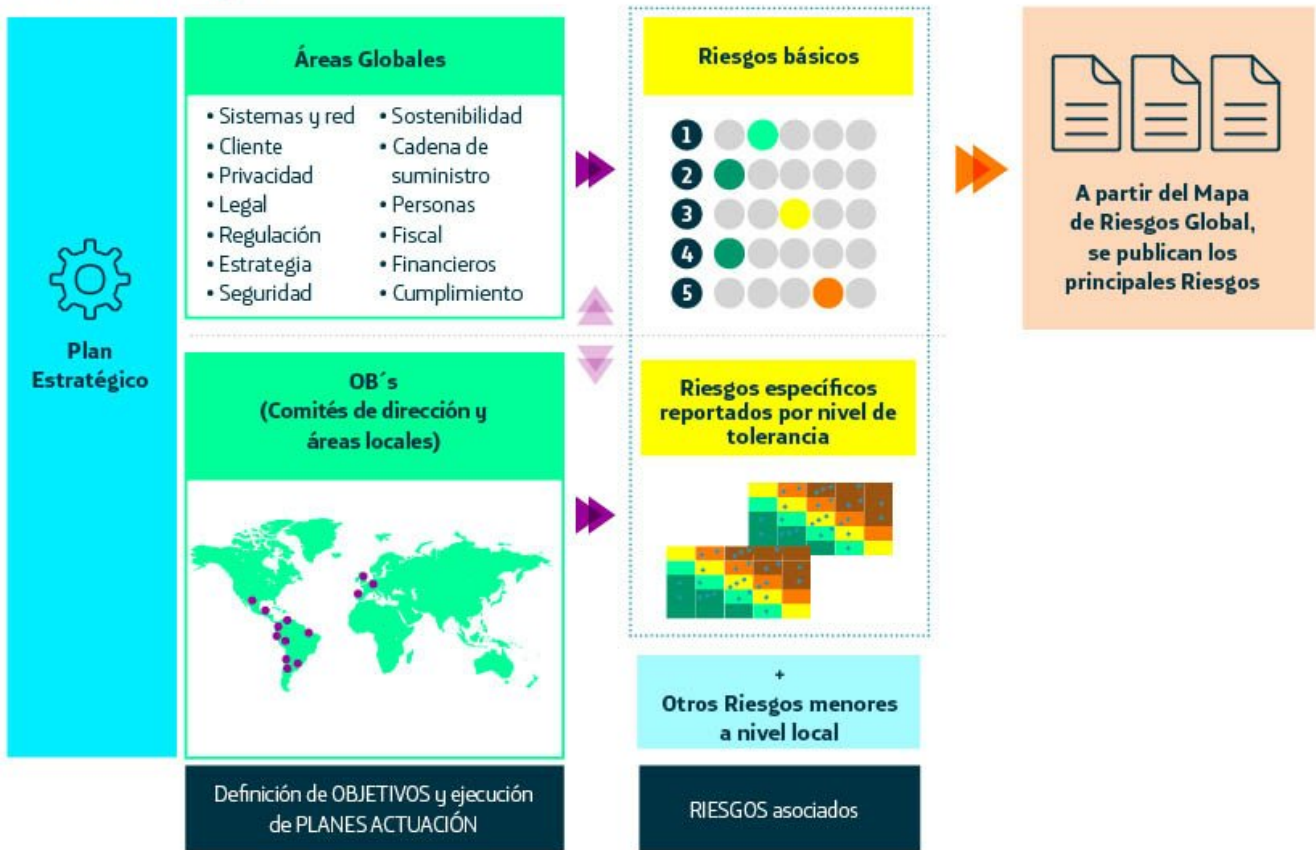


### 3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos

Tomando como referencia los objetivos identificados en el Plan Estratégico de la Compañía, se identifican aquellos riesgos que pudieran afectar a la consecución de dichos objetivos, tanto desde una perspectiva global (a través de las principales áreas globales del Grupo) como local (a través de los responsables locales y los respectivos Comités de Dirección de las operaciones).

Sobre los riesgos identificados, se realiza una evaluación del impacto y probabilidad de los mismos, que facilita su priorización y la definición de los planes de respuesta ante los mismos, procurando la necesaria coordinación entre iniciativas globales y locales de actuación frente a los riesgos.

#### Mapa de Riesgos



De cara a facilitar a los gestores de la Compañía el proceso de identificación de los riesgos, el Grupo Telefónica dispone de un **catálogo general de riesgos**, que se actualiza de forma periódica y que permite homogeneizar y consolidar la información, y atender los requerimientos de reporte interno y externo sobre los principales riesgos.

El catálogo de riesgos de Telefónica considera cuatro **categorías** de riesgos:

### Categorías de Riesgos

<b>NEGOCIO</b>
Posibles pérdidas de valor o resultados derivados de la situación de la competencia y el mercado, cambios en el modelo de negocio, la innovación, el marco regulatorio, así como eventos que afecten a la sostenibilidad y reputación de la Compañía.
<b>OPERACIONALES</b>
Posibles pérdidas de valor o resultados derivados de los eventos causados por la inadecuación o fallos provenientes de la red y los sistemas informáticos, la seguridad, el servicio al cliente, los recursos humanos, así como la gestión operativa.
<b>FINANCIEROS</b>
Posibles pérdidas de valor o resultados derivados de movimientos adversos del entorno económico o las variables financieras, y de la incapacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos o hacer líquidos sus activos. Asimismo, se incluyen dentro de esta categoría los riesgos de naturaleza fiscal.
<b>LEGALES Y DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>
Posibles pérdidas de valor o resultados derivados de aspectos legales o relacionados con el cumplimiento.

Dicho catálogo se adapta a la **evolución en la tipología de los principales riesgos**, observándose una relevancia creciente de aquellos riesgos relacionados con los intangibles y de trascendencia global, como son la imagen pública, el impacto social de las organizaciones y la sostenibilidad.

### Evolución de los principales Riesgos



Entre los **principales riesgos relacionados con la reputación, la sostenibilidad y el largo plazo**, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Negocio Responsable de Telefónica, se encuentran los siguientes aspectos:

## Riesgos relacionados con la reputación, la sostenibilidad y el largo plazo

### Ambientales y campos electromagnéticos



Afectación directa o indirecta a las operaciones de Telefónica por temas ambientales con el fin de asegurar el alineamiento con las nuevas disposiciones medioambientales.

### Derechos Humanos



Integrar los principios relativos a los derechos humanos en la actividad de la Compañía o de nuestra Cadena de Suministro.

### Privacidad de Datos



La creciente preocupación sobre la privacidad de los ciudadanos, y las nuevas normativas que se están desarrollando en materia de protección de datos, implican obligaciones para las empresas de reforzar sus garantías de privacidad.

### Cambio Climático



Riesgo de afectación directa o indirecta a las operaciones y líneas de negocio de Telefónica debido a las consecuencias del cambio climático.

### Responsabilidad con el Consumidor



Las actuaciones de la Compañía, en lo que se refiere a nuestros clientes, deben de ir encaminadas a construir una relación sostenible en el largo plazo con ellos.

### Seguridad digital



Riesgo de que las potenciales ciberamenazas que afectan a la organización se materialicen, ocasionando un perjuicio al negocio.

Asimismo, entre los principales **temas emergentes**, cabe destacar asuntos relacionados con la gestión de Personas, incluyendo aspectos como la **diversidad o la gestión de las capacidades profesionales**, en línea con lo descrito a continuación:

## Riesgos emergentes: diversidad y gestión de capacidades profesionales

### Gestión de la Diversidad



Necesidad de adecuar el compromiso con la diversidad, como palanca clave hacia la transformación digital, garantizando la multiculturalidad, la variedad de género, de edad, de perfiles con distintas capacidades y experiencias entre nuestros profesionales.

### Gestión de Capacidades para el futuro



Necesidad de adquirir y evolucionar las capacidades necesarias para ejecutar el plan estratégico de la Compañía, en un entorno de disrupción tecnológica y escasez de capacidades críticas en el mercado.

La estrategia y gestión de las actividades del Grupo Telefónica tienden a minimizar el impacto de los **riesgos materializados**, así como a compensar los efectos negativos de algunos asuntos con el comportamiento favorable de otros.

En este sentido, y conforme a la normativa contable vigente, el Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, la necesidad de incluir modificaciones en el valor contable de sus fondos de comercio, activos intangibles, inmovilizado material u otros activos. A título de ejemplo, en el ejercicio 2019 se ha registrado un deterioro del fondo de comercio asignado a Telefónica Argentina por importe de 206 millones de euros, debido a factores como la delicada situación financiera del país o el deterioro de la actividad económica, que han hecho tensionar las variables financieras y un plan de negocios que conlleva una moderación en la generación de caja, comparada con años anteriores.

Adicionalmente, Telefónica podría no recuperar los activos por impuestos diferidos del estado de situación financiera para compensar futuros beneficios tributables. En este sentido, durante 2019 Telefónica Móviles México registró una reversión de los activos por impuestos diferidos por importe de 454 millones de euros.

### 3.2.1. Priorización de los riesgos

Los riesgos del Grupo Telefónica son priorizados en base a su nivel de criticidad, el cual se obtiene a partir de la combinación de las evaluaciones de impacto y probabilidad para cada uno de los mismos.

El detalle sobre los principales riesgos informados por la Compañía se incluye en el siguiente apartado.

## Priorización de los Riesgos

### Mapa de Riesgos



- 1 Competencia y consolidación del mercado.
- 2 Privacidad de datos
- 3 Títulos habilitantes: concesiones, licencias y uso de espectro.
- 4 Cambios tecnológicos.
- 5 Adaptación a demandas de los clientes y/o al desarrollo de nuevos estándares éticos o sociales.
- 6 Dependencia de proveedores.
- 7 Riesgos de ciberseguridad
- 8 Eventuales fallos en la red pueden producir pérdida de calidad o la interrupción del servicio.
- 9 Entorno económico o político
- 10 Posible saneamiento contable de activos (fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos)
- 11 Nivel de endeudamiento financiero, capacidad de financiación del Grupo y capacidad para llevar a cabo el plan de negocio
- 12 Tipos de cambio de divisa extranjera y tipos de interés.
- 13 Litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales.
- 14 Cumplimiento de la legislación contra la corrupción y los programas de sanciones económicas.

### 3.3. Riesgos e incertidumbres a los que se enfrenta la Compañía

El Grupo Telefónica se ve condicionado tanto por factores exclusivos del Grupo, como por factores que son comunes a cualquier empresa de su sector. Los riesgos e incertidumbres más significativas a los que se enfrenta la Compañía y que podrían afectar a su negocio, a su situación financiera, a sus resultados y/o a los flujos de caja, se describen a continuación y deben ser considerados conjuntamente con la información recogida en los estados financieros consolidados.

Actualmente, el Grupo Telefónica ha considerado estos riesgos específicos para el Grupo y los más importantes para adoptar una decisión de inversión informada en la Compañía. No obstante, el Grupo Telefónica está sometido a otros riesgos que, una vez evaluado la especificidad e importancia de los mismos, en función de la probabilidad de ocurrencia y de la potencial magnitud de su impacto, no se han incluido.

#### **Riesgos relativos al Negocio**

##### **La posición competitiva de Telefónica en algunos mercados podría verse afectada por la evolución de la competencia y la consolidación del mercado.**

El Grupo Telefónica opera en mercados altamente competitivos por lo que existe el riesgo de que la Compañía no sea capaz de comercializar sus productos y servicios de manera eficiente o reaccionar adecuadamente frente a las distintas acciones comerciales realizadas por los competidores no cumpliendo sus objetivos de crecimiento y retención de clientes, poniendo en riesgo sus ingresos y rentabilidad futuros.

Además, la consolidación del mercado, como resultado de operaciones de fusiones, adquisiciones, alianzas y acuerdos de colaboración con terceros, (por ejemplo, la posible integración de las empresas del sector de contenidos/entretenimiento como las fusiones de FOX y Disney, y ATT y Time Warner), pueden afectar a la posición competitiva de Telefónica, y a la eficiencia de las operaciones.

El incremento de la competencia, la entrada de nuevos competidores, o la fusión de operadores en determinados mercados, puede afectar a la posición competitiva de Telefónica, impactando negativamente en la evolución de los ingresos y en la cuota de clientes. Estos cambios en la dinámica del mercado pueden derivar en ofertas comerciales agresivas, la aceleración del despliegue de banda ancha por parte de la competencia o la proliferación de tarifas de datos ilimitados. Estas situaciones presentan una mayor relevancia en determinados países como Chile y Perú.

Si la Compañía no fuera capaz de afrontar exitosamente los desafíos planteados por nuestros competidores, se podrían ver afectados de forma negativa los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

##### **El Grupo Telefónica está sujeto a una relevante regulación en materia de privacidad de datos.**

El uso de los datos personales y la privacidad se ha convertido en una materia estratégica para la Compañía. Además de la repercusión mediática y social que tiene esta materia, en la Unión Europea, las sanciones por el incumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, el Reglamento General de Protección de datos (en adelante, GDPR por sus siglas en inglés "GDPR"), puede alcanzar el 4% del volumen de negocio total anual global del ejercicio anterior. Adicionalmente, en Latinoamérica se están adoptando nuevas leyes en privacidad, como en Brasil, y hay propuestas en Argentina y Chile. En Europa, asimismo, se sigue discutiendo la Propuesta de la CE del Reglamento sobre privacidad y comunicaciones electrónicas (Reglamento e-Privacy), que implica el sometimiento a unas normas adicionales a las establecidas en el GDPR aún más estrictas para los datos personales derivados de comunicaciones electrónicas. El Reglamento e-Privacy también prevé sanciones similares a las previstas en el GDPR. Estas normativas pudieran afectar al desarrollo de servicios innovadores basados en un entorno de Big Data.

Además, la reputación de Telefónica depende en gran medida de la confianza digital que es capaz de generar entre sus clientes y los demás grupos de interés. Las redes del Grupo Telefónica transportan y almacenan grandes volúmenes de datos confidenciales, personales y de negocio, tanto por el tráfico de llamadas como de datos. El Grupo Telefónica almacena cantidades cada vez mayores y más variados de datos de clientes, tanto en el segmento empresas como en el residencial. A pesar de los mejores esfuerzos para prevenirlo, el Grupo Telefónica puede ser considerado responsable de la pérdida, cesión o modificación inadecuada de los datos de sus clientes o de público en general que se almacenan en sus servidores o son transportados por sus redes, lo que podría involucrar a mucha gente y tener un impacto en la reputación del Grupo.

Cualquier punto de los mencionados anteriormente podría afectar adversamente al negocio, la posición financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

##### **El Grupo requiere de títulos habilitantes: concesiones y licencias para la prestación de gran parte de sus servicios, así como para el uso de espectro que es un recurso escaso y costoso.**

El sector de las telecomunicaciones está sujeto a una regulación sectorial específica. El hecho de que la actividad del Grupo está muy regulada afecta a sus ingresos de explotación antes de depreciaciones y amortizaciones, ("OIBDA") e inversiones.

Muchas de las actividades del Grupo requieren licencias, concesiones o autorizaciones de las autoridades gubernamentales, que suelen exigir que el Grupo satisfaga

ciertas obligaciones, entre ellas niveles de calidad, servicio y condiciones de cobertura mínimos especificados. En el caso de producirse el incumplimiento de alguna de esas obligaciones, pudieran resultar consecuencias tales como sanciones económicas u otras que, en el peor de los casos, pudieran afectar a la continuidad del negocio. Excepcionalmente, en determinadas jurisdicciones, pueden ser modificadas las concesiones de las licencias antes de concluir el vencimiento, o la imposición de nuevas obligaciones en el momento de la renovación o incluso la no renovación de las licencias.

Adicionalmente, el Grupo Telefónica puede verse afectado por decisiones de los reguladores en materia de defensa de la competencia. Estas autoridades podrían prohibir determinadas actuaciones como, por ejemplo, la realización de nuevas adquisiciones o determinadas prácticas, o imponer obligaciones o cuantiosas sanciones. Estas actuaciones por parte de las autoridades de competencia podrían provocar un perjuicio económico y/o reputacional para el Grupo, así como una pérdida de cuota de mercado y/o menoscabar el futuro crecimiento de determinados negocios. Por ejemplo, el 22 de febrero de 2019, la Comisión Europea (CE) inició una investigación a Telefónica Deutschland, en relación al cumplimiento de sus compromisos acordados para la fusión con E-Plus en 2014. La CE investiga si se ha incumplido el compromiso de ofrecer servicios 4G mayoristas a todos los agentes interesados a los "mejores precios en condiciones de referencia".

Todo lo anterior podría afectar de forma adversa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o flujos de caja del Grupo.

#### *Acceso a nuevas concesiones/licencias de espectro.*

El Grupo Telefónica necesita suficiente espectro para ofrecer sus servicios. La no obtención por parte del Grupo de una capacidad de espectro suficiente o apropiada en las jurisdicciones en las que opera, o su incapacidad para asumir los costes relacionados, podría tener un impacto adverso en su capacidad para mantener la calidad de los servicios existentes y en su capacidad para lanzar y proporcionar nuevos servicios, lo que podría afectar negativamente de forma significativa al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja de Telefónica.

Se espera que tengan lugar subastas de espectro en los próximos años, lo que requerirá posibles salidas de efectivo para obtener un espectro adicional o para cumplir con los requisitos de cobertura asociados con algunas de estas licencias.

En Europa, se esperan dos procesos de subasta próximamente: (i) en España se espera que comience la subasta de la banda 700MHz correspondiente al "segundo dividendo digital" durante 2020 y es probable que el espectro, actualmente en uso por parte del Ministerio de Defensa en la banda 3,4-3,6GHz, se licitará a lo largo de 2020 (hasta un máximo de 40MHz). (ii) en Reino Unido, en el segundo

trimestre de 2020 se espera una subasta de espectro en las bandas de 700 MHz/ 3,6-3,8 GHz.

En América Latina se prevén varios procesos de subasta a corto plazo: (i) en Brasil, el 6 de febrero de 2020, el regulador brasileño Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) ha publicado una propuesta relativa a la subasta de 5G, que se incorporará a consulta pública. Se prevé que la subasta tenga lugar a finales de 2020 o 2021. Las frecuencias que se subastarán son 20 MHz de la banda de 700 MHz para los bloques nacionales, 90 MHz de la banda de 2,3 GHz para los bloques regionales, 400 MHz de la banda de 3,5 GHz para los bloques nacionales y regionales y 3.200 MHz de la banda de 26 GHz para los bloques nacionales y regionales; (ii) en Perú y Argentina también se han anunciado diferentes subastas de espectro, todas aún por definir, (iii) en Chile, el 14 de enero de 2020 la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (SUBTEL) ha lanzado una consulta pública sobre la próxima subasta, para la recepción de comentarios hasta el 14 de febrero de 2020. SUBTEL tiene la intención de subastar concesiones por un plazo de 30 años en cuatro bandas: 20MHz estará disponible en la banda de 700MHz, 30MHz en la banda de AWS, 150 MHz en la banda de 3.5 GHz y 800 MHz en la banda de 28GHz.

#### *Licencias existentes: procesos de renovación y modificación de las condiciones de explotación de los servicios.*

La revocación o no renovación de las licencias, autorizaciones o concesiones existentes en el Grupo, o cualquier impugnación o modificación de sus términos, podría afectar de manera significativa al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja de Telefónica.

En España, Telefónica está pendiente de prorrogar sus concesiones administrativas tanto en la banda de 3,4-3,6GHz (2x20MHz) como en la banda de 2,1GHz (2x5MHz + 5MHz). En ambos casos, la duración inicial prevista es hasta abril de 2020 con la posibilidad de prórroga de 10 años adicionales (hasta 2030). El pasado 31 de diciembre de 2019, Telefónica ha completado el despliegue de nodos LTE como consecuencia de la obligación regulada por la Orden Ministerial de 29 de octubre de 2018 que aprobó el plan para proporcionar cobertura que permita el acceso a servicios de banda ancha a velocidad de 30 Mbps o superior. Esta obligación aplica a operadores como Telefónica a mantener sus licencias en la banda de 800 MHz, y sobre el que se realizará seguimiento administrativo durante los próximos cinco años en lo que respecta a las condiciones de carga de los citados nodos.

En Latinoamérica, en Brasil, (i) el 4 de octubre de 2019, se publicó la Ley 13.879/2019 (resultante del PLC 79/2016). Esta Ley introduce cambios en el marco regulatorio de las telecomunicaciones y se espera que tenga un impacto significativo en esta industria, al permitir a los operadores de concesiones de línea fija migrar de un régimen de concesión por un tiempo limitado (es decir, en el que activos subyacentes revierten al gobierno al final de la concesión) al régimen de autorización. De acuerdo con la regulación, será

ANATEL quién se encargue de estimar las ganancias obtenidas por los operadores como resultado de la migración de un régimen a otro. El importe de estas ganancias debe convertirse en proyectos relacionados con la banda ancha, los cuales están aún por definir por ANATEL. Por otro lado, si un operador elige no migrar, se plantea un escenario alternativo consistente en la renovación de los contratos actuales más allá de 2025. Adicionalmente, en diciembre de 2019, se abrió una consulta pública para contratar a una agencia consultora que de soporte a ANATEL a formular las reglas que deben ser seguidas por los operadores que desean migrar desde concesión al régimen de autorización. A 31 de diciembre de 2019, el valor residual de los activos reversibles fue 8.260 millones de reales brasileños (aproximadamente 1.825 millones de euros al tipo de cambio aplicable en esa fecha) (8.622 millones de reales brasileños, aproximadamente 1.943 millones de euros, a 31 de diciembre de 2018). (ii) Por otro lado, en relación a las bandas de espectro 2,5Ghz/450MHz, otorgadas mediante licencia en determinadas ciudades, el regulador emitió una decisión en junio de 2019, la cual ha sido recurrida por Telefónica, que permite el uso de una solución satelital para cumplir con las compromisos existentes y las obligaciones de aumentar la velocidad de conexión y proponiendo la eliminación de las frecuencias autorizadas de 451 MHz a 458 MHz y 461 MHz a 468 MHz en los casos en los que los operadores pertinentes no hayan utilizado esas frecuencias dentro del plazo establecido en el aviso de subasta correspondiente. Telefónica no prestó servicio en la banda de 450 MHz en el plazo correspondiente, ya que los equipos y terminales pertinentes no estaba disponible en ese momento. Si las impugnaciones presentadas contra esta decisión no prosperasen, Telefónica podría perder su derecho a explotar la citada banda; y (iii) además, la renovación de espectro en la banda de 850MHz, en Rio de Janeiro (2020) y Brasilia (2021), se encuentra pendiente.

En Perú, la renovación de concesiones de servicio telefónico fijo, vigentes por el momento hasta 2027, fueron denegadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones tras solicitud presentada en diciembre de 2013. Asimismo, se ha solicitado la renovación de la banda de 1900 MHz para todo Perú (excepto Lima y Callao), que expiró en 2018, y de otros servicios de telecomunicaciones. Relativo a estas solicitudes de renovación aún no hay decisión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aunque las concesiones se mantienen vigentes mientras los procedimientos están en curso.

En Chile, se encuentra pendiente la ejecución de la decisión de la Corte Suprema que ordena a Telefónica Móviles Chile ("TMCH") de desprenderse de una parte de espectro adquirido en 2014 (20 MHz), en la banda de 700 MHz. La decisión del tribunal permite a TMCH elegir la banda de espectro a enajenar de 20 MHz, debiendo ser cumplida antes del 17 de octubre de 2021. En noviembre de 2019, TMCH presentó a SUBTEL y al TDLC las normas de licitación propuestas para la venta directa de 10 MHz en la banda de 1900 MHz por parte de TMCH. Los 10 MHz restantes fueron devueltos a SUBTEL mediante la renuncia a dos concesiones en la banda de 3500 MHz (en el sur del país) las cuales no estaban en uso.

En Ecuador, la Contraloría General Del Estado (CGDE) ha recomendado a ARCOTEL renegociar el Contrato de Concesión del 2008. Telefónica Ecuador no está de acuerdo con dicha recomendación y rechazó la renegociación de dicho contrato de concesión.

En Colombia, en diciembre de 2019 el Ministerio TIC lanzó un proceso de subasta en las bandas de 700 MHz, 1900 MHz y 2500 MHz. Si bien Telefónica participó en dicho proceso, decidió no adquirir permisos para el uso de espectro en dichas bandas, por el elevado costo del espectro y de las obligaciones asociadas al mismo.

Durante 2019, la inversión consolidada del Grupo en adquisiciones de espectro y renovaciones ascendió a 1.501 millones de euros de los que 1.425 millones de euros correspondían a la adquisición de espectro en Alemania (868 millones de euros en 2018 de los que 588 millones de euros correspondían a la adquisición de espectro en Reino Unido). En el caso de que se renueven las licencias descritas o se realicen nuevas adquisiciones de espectro, supondría realizar inversiones adicionales por parte de Telefónica.

Se puede encontrar información más detallada sobre los aspectos regulatorios relevantes y concesiones y licencias del Grupo Telefónica en el Anexo VI de las Cuentas Anuales Consolidadas de 2019: 'Principales aspectos regulatorios y concesiones y licencias del Grupo Telefónica'.

#### **Telefónica opera en un sector caracterizado por los rápidos cambios tecnológicos y podría no anticiparse o adaptarse a dichos cambios o no seleccionar las inversiones más adecuadas ante dichos cambios.**

El ritmo de la innovación y la capacidad de Telefónica para mantenerse al día con sus competidores es un tema crítico en un sector tan afectado por la tecnología como las telecomunicaciones. En este sentido, serán necesarias inversiones adicionales en nuevas infraestructuras de red de alta capacidad que permitan ofrecer las prestaciones que demandarán los nuevos servicios, a través del desarrollo de tecnologías como el 5G o la fibra óptica.

Constantemente surgen nuevos productos y tecnologías que pueden dejar obsoletos algunos de los productos y servicios ofrecidos por el Grupo Telefónica, así como su tecnología. Asimismo, la explosión del mercado digital y la incursión de nuevos agentes en el mercado de las comunicaciones, como MNVOs, las compañías de Internet, tecnológicas o los fabricantes de dispositivos, podrían implicar la pérdida de valor de determinados activos, así como afectar a la generación de ingresos o provocar una actualización del modelo de negocio de Telefónica. En este sentido, los ingresos del negocio tradicional de voz se están reduciendo, mientras que se incrementa la generación de nuevas fuentes de ingresos de conectividad y servicios digitales. Ejemplos de estos servicios incluyen servicios de vídeo, IoT, seguridad, servicios en la nube y Big Data.

Todo ello obliga a Telefónica a invertir continuamente en el desarrollo de nuevos productos, tecnología y servicios para continuar compitiendo con eficiencia con los actuales o

futuros competidores, pudiendo, por esta razón, verse reducidos los beneficios, y los márgenes asociados a los ingresos de sus negocios o dicha inversión pudiera no llevar al desarrollo o comercialización de nuevos productos o servicios exitosos. Para contextualizar la magnitud de las inversiones que lleva a cabo el Grupo el gasto total de I+D en 2019 fue de 866 millones de euros (947 millones de euros y 862 millones de euros en 2018 y 2017, respectivamente). Estos gastos a su vez representaron el 1,8%, 1,9% y 1,7% de los ingresos consolidados del Grupo en 2019, 2018 y 2017, respectivamente. Estas cifras han sido calculadas usando las guías establecidas en el manual de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Una de las tecnologías por la que están apostando en la actualidad los operadores de telecomunicaciones, entre otros, Telefónica (en España y Latinoamérica), son las nuevas redes tipo FTTx, que permiten ofrecer accesos de banda ancha sobre fibra óptica con altas prestaciones. Sin embargo, el despliegue de dichas redes, en el que se sustituye total o parcialmente el cobre del bucle de acceso por fibra óptica, implica elevadas inversiones. A 31 de diciembre de 2019, en España, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó 23,1 millones de unidades inmobiliarias. Existe una creciente demanda de los servicios que las nuevas redes ofrecen al cliente final; no obstante, el elevado nivel de las inversiones requiere un continuo análisis del retorno de las mismas, y no existe certeza sobre la rentabilidad de estas inversiones.

Adicionalmente, la capacidad de adaptación de los sistemas de información del Grupo Telefónica, tanto los operacionales como de soporte, para responder adecuadamente a las necesidades operativas de la Compañía, es un factor relevante a considerar en el desarrollo comercial, la satisfacción del cliente y la eficiencia del negocio. Mientras la automatización y otros procesos digitales pueden llevar a ahorros de costes significativos e incrementos en la eficiencia, existen riesgos significativos asociados a dicha transformación de procesos. Cualquier fallo del Grupo Telefónica en el desarrollo o implementación de los sistemas informáticos que respondan adecuadamente a los cambiantes requisitos operativos del Grupo podría tener un impacto negativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o la generación de caja del Grupo.

Si la Compañía no fuera capaz de anticipar y adaptarse a los cambios tecnológicos y tendencias del sector, o seleccionar adecuadamente las inversiones a realizar, ello podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

**El Grupo Telefónica puede no anticiparse o adaptarse de forma oportuna a la continua evolución de las demandas cambiantes de los clientes y/o al desarrollo de nuevos estándares éticos o sociales, lo que podría afectar adversamente a sus negocios y a la reputación de la compañía.**

Para mantener y mejorar la posición en el mercado frente a los competidores es vital que Telefónica (i) se anticipe y adapte a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes, (ii) evite actuaciones comerciales que generen una

percepción negativa sobre el Grupo o los productos y servicios ofrecidos, y (iii) evite que pueda tener o sea percibido que tenga un impacto negativo en la sociedad. Adicionalmente al posible daño reputacional en Telefónica, cualquiera de dichas actuaciones podría dar lugar a multas y sanciones.

Para responder a la evolución en las necesidades de los clientes, Telefónica necesita adaptar tanto sus redes de comunicación como su oferta de servicios digitales. Las redes, que históricamente se habían orientado a la transmisión de voz, están evolucionando hacia unas redes de datos cada vez más flexibles, dinámicas y seguras, sustituyendo, por ejemplo, las antiguas redes de telecomunicaciones de cobre por nuevas tecnologías como la Fibra óptica, que facilitan absorber el exponencial crecimiento del volumen de datos que demandan nuestros clientes. En relación a los servicios digitales, los clientes requieren una experiencia cada vez más digital y personalizada, así como una continua evolución de nuestra oferta de productos y servicios. En este sentido, se están desarrollando nuevos servicios como *Smart WiFi* o el *Coche Conectado*, que facilitan determinados aspectos de la vida digital de nuestros clientes, así como soluciones para una mayor automatización en la atención comercial y en la provisión de nuestros servicios, a través de nuevas *Apps* y plataformas online que facilitan el acceso a servicios y contenidos como, por ejemplo, las nuevas plataformas de vídeo que ofrecen tanto Televisión de Pago tradicional, como Video on Demand o acceso multidispositivo. Sin embargo, no puede haber ninguna garantía de que estos y otros esfuerzos tengan éxito.

El desarrollo de todas estas iniciativas es también necesario considerando que existe una demanda social y regulatoria creciente para que las empresas se comporten de una manera socialmente responsable. Por consiguiente, los riesgos asociados a un potencial daño en la reputación de la marca se han vuelto más relevantes, especialmente por el impacto que puede generar la publicación de noticias a través de redes sociales.

Si Telefónica no pudiera anticiparse o adaptarse a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes o evitar actuaciones inadecuadas, la reputación podría verse afectada negativamente o por otro lado podría tener un efecto negativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo Telefónica.

#### **La Compañía depende de una red de proveedores.**

La existencia de proveedores críticos en la cadena de suministro, especialmente en áreas como infraestructura de red, sistemas de información o terminales con alta concentración en un reducido número de proveedores, plantea riesgos que pudieran afectar las operaciones de Telefónica, así como causar eventuales contingencias legales o daños a la imagen de la compañía en caso de que se produjeran prácticas que no cumplan con los estándares aceptables o que de otro modo no cumplan con las expectativas de desempeño de Telefónica de algún participante en la cadena de suministro. Esto incluye retrasos



en la finalización de proyectos o entregas, ejecuciones de baja calidad, desviaciones de costes y prácticas inapropiadas.

A 31 de diciembre de 2019 el Grupo Telefónica contaba con tres proveedores de terminales móviles y diez proveedores de infraestructura de red que aunaban el 85% y 80%, respectivamente, del importe total de las órdenes de compra realizadas durante 2019 a proveedores de terminales móviles y proveedores de infraestructura de red, respectivamente. Uno de los proveedores de terminales móviles representaba un 41% del importe total de las órdenes de compra realizadas durante 2019 a proveedores de terminales móviles.

Estos proveedores pueden, entre otras cosas, extender los plazos de entrega, subir los precios y limitar el suministro debido a la falta de stock y a requerimientos del negocio o por otras razones.

Si los proveedores no pudiesen suministrar sus productos al Grupo Telefónica en los plazos acordados o tales productos y servicios no cumplen con los requerimientos del Grupo, podrían comprometer los planes de despliegue y expansión de la red, lo que en determinados supuestos podría llegar a afectar al cumplimiento de los términos y condiciones de los títulos bajo los que opera el Grupo Telefónica, o comprometer los negocios y los resultados operativos del Grupo Telefónica. En este sentido, la posible adopción de medidas proteccionistas en ciertas partes del mundo, incluyendo las derivadas del resultado de las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, podría afectar de forma negativa sobre algunos de los proveedores de Telefónica y otros operadores del sector. La imposición de restricciones al comercio puede resultar en costes más altos y márgenes inferiores y podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

## **Riesgos Operacionales**

### **La tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y podría verse afectado por los riesgos de ciberseguridad.**

Los riesgos derivados de la ciberseguridad se consideran uno de los riesgos de relevancia creciente para el Grupo. A pesar de los avances en la modernización de la red, y en reemplazar los sistemas legados, estamos en un entorno de ciberamenazas crecientes por lo que es necesario seguir avanzando en la identificación de vulnerabilidades técnicas y debilidades de seguridad en los procesos operativos, así como en la capacidad de detección y reacción ante incidentes. Esto incluye la necesidad de fortalecer los controles de seguridad en la cadena de suministro (por ejemplo, poner un mayor foco en las medidas de seguridad adoptadas por los socios del Grupo y otras terceras partes), así como garantizar la seguridad de los servicios en la nube (*cloud*).

Las empresas de telecomunicaciones de todo el mundo se enfrentan a un incremento continuo de las amenazas a la ciberseguridad, a medida que los negocios son cada vez más digitales, dependientes de las telecomunicaciones y sistemas/redes informáticas y adoptan tecnología en la nube.

Entre las amenazas de ciberseguridad se encuentran el acceso no autorizado a los sistemas o la instalación de virus informáticos o software maliciosos para apropiarse indebidamente de información sensible como por ejemplo los datos de los usuarios, corromper los datos de Telefónica o perjudicar el funcionamiento de sus operaciones. El acceso no autorizado puede también lograrse por medios tradicionales como la sustracción de ordenadores portátiles, de dispositivos de almacenamiento de datos y de teléfonos móviles. Además, los empleados del Grupo u otras personas pueden tener acceso, autorizado o no, a los sistemas del Grupo y filtrar información y/o realizar actos que afecten a sus redes o que de otro modo afecten de forma negativa al Grupo o su capacidad para procesar adecuadamente la información interna.

Telefónica gestiona estos riesgos adoptando una serie de medidas técnicas y organizativas, definidas en su estrategia de seguridad digital, tales como la detección temprana de vulnerabilidades, aplicación de controles de acceso a sus sistemas, revisión proactiva de registros de seguridad en los componentes críticos, medidas de segregación de red y sistemas de protección como 'cortafuegos', sistemas de prevención de intrusiones, detección de virus y otras medidas de seguridad física y lógica. En el caso de que las medidas preventivas y de control no evitasen un incidente, se cuenta con sistemas de *backup* para la recuperación de la información. Sin embargo, la aplicación de estas medidas no puede garantizar la mitigación total del riesgo. Por ello, el Grupo Telefónica tiene en vigor pólizas de seguro que podrían cubrir, sujeto a los términos, condiciones, exclusiones, límites y sublímites de indemnización, y deducibles aplicables, ciertas pérdidas financieras derivadas de este tipo de incidentes. Hasta la fecha las pólizas de seguro en vigor han cubierto algunos incidentes de este tipo; no obstante, debido a la potencial severidad e incertidumbre de este tipo de eventos, dichas pólizas podrían no cubrir en su totalidad la pérdida derivada de un evento individual de esta clase.

### **Eventuales fallos en la red pueden producir pérdida de calidad o la interrupción del servicio.**

Las interrupciones de red imprevistas pueden producirse por fallos del sistema, desastres naturales ocasionados por fenómenos naturales o meteorológicos, falta de suministro eléctrico, fallos de red, fallos de hardware o software, sustracción de elementos de red o un ataque cibernético. Todo ello puede afectar a la calidad o causar la interrupción de la prestación de los servicios del Grupo Telefónica.

Estos eventos, como el que afectó al servicio de datos móviles prestados por O2 Reino Unido a finales de 2018, pueden provocar la insatisfacción de los clientes, una reducción de los ingresos y del tráfico, conllevar la realización de reparaciones costosas, la imposición de sanciones o de otro tipo de medidas por parte de los organismos reguladores, y perjudicar la imagen y reputación del Grupo Telefónica o podría tener un efecto adverso en el negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y / o los flujos de efectivo del Grupo.

## Riesgos Financieros

### El deterioro del entorno económico o político puede afectar negativamente al negocio de Telefónica.

La presencia internacional de Telefónica permite la diversificación de su actividad en diversos países y regiones, pero se expone a distintas legislaciones, así como al entorno político y económico de los países en los que opera. Desarrollos adversos en estos países, la mera incertidumbre o posibles variaciones en los tipos de cambio o en el riesgo soberano pueden afectar negativamente al negocio de Telefónica, a la situación financiera, a los flujos de caja y a los resultados de operaciones y/o a la evolución de algunas o todas las magnitudes financieras del Grupo.

Los principales riesgos por geografías se detallan a continuación:

Europa: encarecimiento de las condiciones de financiación tanto para el sector privado y público con un impacto negativo en la renta disponible debido a un escenario de stress financiero. El catalizador de este escenario podría ser tanto factores globales derivados de un deterioro del ciclo económico, o domésticos como por ejemplo un empeoramiento de la sostenibilidad fiscal en algún país europeo (por ejemplo, Italia).

- España: existen tres focos de incertidumbre; el primero, consecuencia de la situación política en Cataluña y su impacto en las condiciones de financiación de la economía española dado el calendario exigente de vencimientos que afronta el país y la notable dependencia del país al escenario e inversores internacionales. El segundo foco estaría relacionado con la incertidumbre sobre las políticas económicas a ejecutarse de 2020 en adelante, dada la elevada fragmentación política existente y la falta de acuerdos en temas claves. Finalmente, ser uno de los países más abiertos al exterior desde el punto de vista comercial y estar prácticamente entre los diez países del mundo más emisores y receptores de capital hacen que cualquier situación de reversión proteccionista pueda tener implicaciones significativas.
- Reino Unido: el proceso de salida de la Unión Europea tras la votación favorable en el referéndum celebrado en junio de 2016 que supondrá un ajuste económico cualquiera que sea la nueva relación económica-comercial entre Reino Unido y el resto de Europa en el futuro. Inversión, actividad económica y empleo serían las principales variables afectadas, así como la volatilidad en los mercados financieros, lo que podría limitar o condicionar el acceso a los mercados de capitales. La situación podría empeorar dependiendo del resultado final del Brexit, que podría llevar a un aumento de los conflictos regulatorios y legales en materia fiscal, comercial, de seguridad y de empleo. Estos cambios pueden ser costosos y disruptivos para las relaciones empresariales en los mercados afectados, incluyendo las de Telefónica con sus proveedores y clientes.

En Latinoamérica, el riesgo cambiario es particularmente notable. Ciertos factores externos que se añaden a los internos y contribuyen a este riesgo, como la incertidumbre derivada de la pauta de normalización monetaria en los Estados Unidos, las crecientes tensiones comerciales a nivel global, los precios de las materias primas y las dudas sobre el crecimiento y los desequilibrios financieros en China.

- Brasil: el principal riesgo al que se enfrenta el país es el de la sostenibilidad fiscal, aspecto que el gobierno está abordando mediante la aprobación de reformas estructurales, entre las que destacan la reforma del sistema de pensiones o la tributaria, que no sólo garanticen ésta, sino que también eleven el crecimiento potencial del país. El hecho de que la calificación del país se sitúe por debajo del grado de inversión y que las necesidades de financiación internas sean elevadas, supone un riesgo financiero añadido ante un hipotético escenario de *stress* financiero global.
- En Argentina: en el corto plazo los riesgos macroeconómicos y cambiarios se mantienen elevados. Los desafíos a los que se enfrenta la economía, tanto internos (proceso en marcha de reducción del déficit público en un contexto de recesión económica y elevada inflación) como externos (con importantes necesidades de financiación a refinanciar en el medio plazo), hacen que sea una economía vulnerable a episodios de volatilidad de los mercados financieros. Además, falta ver cómo el cambio de gobierno afecta a las políticas económicas con unas palancas de actuación de por sí limitadas.
- Chile, Colombia y Perú están expuestas no sólo a cambios en la economía global por su vulnerabilidad y exposición a movimientos abruptos en los precios de las materias primas, sino también a un endurecimiento inesperado de las condiciones financieras globales. En el lado doméstico, tanto la inestabilidad política existente como la posibilidad de que se produzcan nuevas revueltas sociales podrían tener un impacto negativo tanto en el corto como en el medio plazo.

Durante 2019, Telefónica España representaba un 26,4% de los ingresos (ventas y prestaciones de servicios) del Grupo Telefónica (26,1% en el ejercicio 2018). Durante 2019, Telefónica Reino Unido representaban un 14,7% de los ingresos del Grupo Telefónica (13,9% en el ejercicio 2018). Durante 2019, Telefónica Brasil representaba un 20,7% de los ingresos (ventas y prestaciones de servicios) del Grupo Telefónica (20,8% en el ejercicio 2018). Durante 2019, Telefónica Hispam Norte y Telefónica Hispam Sur representaban un 7,8% y un 13,2% de los ingresos del Grupo Telefónica (8,4% y 13,7%, respectivamente, en el ejercicio 2018). Durante 2019, un 4,5% de los ingresos del Grupo Telefónica provenían de Argentina, un 4,3% de Perú y un 4,0% de Chile (4,8%, 4,3% y 4,3%, respectivamente, en el ejercicio 2018). Aproximadamente el 27,3% de los ingresos del Grupo provenían de países que no tienen la consideración de calificación crediticia de grado de inversión (por orden de importancia, Brasil, Argentina, Ecuador, Costa Rica, El

Salvador y Venezuela) y otros países están a un solo grado de perder este status.

### **El Grupo podría registrar un saneamiento contable de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos.**

Conforme a la normativa contable vigente, el Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, la necesidad de incluir modificaciones en el valor contable de sus fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos como activos intangibles, inmovilizado material. En el caso del fondo de comercio, la posible pérdida de valor se determina mediante el análisis del valor recuperable de la unidad generadora de efectivo (o conjunto de ellas) a la que se asocia el fondo de comercio en el momento en que éste se origina. A título de ejemplo, indicar que en el ejercicio 2019 se reconocieron pérdidas por deterioro de valor del fondo de comercio asignado a Telefónica Argentina por un total de 206 millones de euros. En 2018 se reconocieron pérdidas por deterioro de valor del fondo de comercio asignado a Telefónica Móviles México por un total de 350 millones de euros.

Adicionalmente, Telefónica podría no recuperar los activos por impuestos diferidos del estado de situación financiera para compensar futuros beneficios tributables. La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos depende de la capacidad del Grupo para generar beneficios tributables en el periodo en el que dichos activos por impuestos diferidos siguen siendo deducibles. Si Telefónica creyera que no va a ser capaz de utilizar sus activos por impuestos diferidos durante dicho periodo, sería necesario registrar un deterioro en la cuenta de resultados, que no tendría impacto en caja. En este sentido, a título de ejemplo, en el ejercicio 2019, Telefónica Móviles México registró una reversión de los activos por impuestos diferidos por importe de 454 millones de euros (en el ejercicio 2018, Telefónica Móviles México registró una reversión de los activos por impuestos diferidos por importe de 327 millones de euros).

En el futuro pueden producirse nuevos saneamientos contables de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos que podrían afectar negativamente al negocio, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

### **El Grupo se enfrenta a riesgos relacionados con su nivel de endeudamiento financiero, capacidad de financiación y capacidad para llevar a cabo el plan de negocio.**

El funcionamiento, la expansión y la mejora de las redes del Grupo Telefónica, el desarrollo y la distribución de los servicios y productos del Grupo, la ejecución del plan general estratégico de la Compañía, el desarrollo e implantación de nuevas tecnologías, la renovación de licencias, y la expansión del negocio en los países en los que opera el Grupo, podrían precisar de una financiación sustancial.

El Grupo Telefónica es un emisor de deuda relevante y frecuente en los mercados de capitales. A 31 de diciembre 2019, la deuda financiera bruta del Grupo ascendía a 52.364 millones de euros (54.702 millones de euros a 31 de diciembre

de 2018) y la deuda financiera neta del Grupo ascendía a 37.744 millones de euros (41.074 millones de euros a 31 de diciembre de 2018). A 31 de diciembre de 2019, el vencimiento medio de la deuda era de 10,50 años (8,98 años a 31 de diciembre de 2018) incluyendo las líneas de crédito disponibles y comprometidas.

Una disminución de la liquidez de la Compañía, una dificultad en la refinanciación de los vencimientos de la deuda o en la captación de nuevos fondos como deuda o recursos propios, podría obligar a Telefónica a utilizar recursos ya asignados a inversiones u otros compromisos para el pago de su deuda financiera, lo cual podría tener un efecto negativo en los negocios del Grupo, la situación financiera, los resultados operativos y/o en los flujos de caja.

La financiación podría resultar más difícil y costosa ante un deterioro significativo de las condiciones en los mercados financieros internacionales o locales, debido, por ejemplo, a las políticas monetarias fijadas por los bancos centrales, tanto por posibles subidas de tipos de interés como por disminuciones en la oferta de crédito, el aumento de la incertidumbre política y comercial global y la inestabilidad del precio del petróleo o por un eventual deterioro de la solvencia o del comportamiento operativo de la Compañía.

A 31 de diciembre de 2019, los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2020 ascendían a 9.076 millones de euros y los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2021 ascendían a 5.522 millones de euros.

En conformidad con su política de liquidez, la Compañía tiene cubiertos los vencimientos brutos de deuda por encima de los próximos 12 meses con la caja y líneas de crédito disponibles a 31 de diciembre de 2019. A 31 de diciembre de 2019, el Grupo Telefónica contaba con líneas de crédito disponibles y comprometidas con diferentes entidades de crédito por un importe aproximado de 13.679 millones de euros (de los cuales 12.789 millones de euros tenían un vencimiento superior a 12 meses).

La liquidez podría verse afectada si las condiciones de mercado dificultaran la renovación de las líneas de crédito no dispuestas, el 6,5% de las cuales, a 31 de diciembre de 2019, tenían establecido su vencimiento inicial para antes del 31 de diciembre de 2020.

Adicionalmente, dada la interrelación entre el crecimiento económico y la estabilidad financiera, la materialización de alguno de los factores de riesgo económico, político y de tipo de cambio comentados anteriormente podría afectar adversamente a la capacidad y coste de Telefónica para obtener financiación y/o liquidez. Esto a su vez podría tener, por tanto, un efecto adverso significativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

### La condición financiera y resultados del Grupo podrían verse afectados si no manejamos de forma efectiva nuestra exposición a los tipos de cambio de divisa extranjera o a los tipos de interés.

El riesgo de tipo de interés surge principalmente por las variaciones en las tasas de interés que afectan a: (i) los costes financieros de la deuda a tipo variable (o con vencimiento a corto plazo, y previsible renovación); y (ii) del valor de los pasivos a largo plazo con tipos de interés fijo.

Para dar una idea de la sensibilidad de los costes financieros a la variación de los tipos de interés a corto plazo a 31 de diciembre de 2019: (i) un incremento en 100 puntos básicos en los tipos de interés en todas las divisas donde tenemos una posición financiera a esa fecha, implicaría un aumento de los costes financieros de 87 millones de euros; (ii) y una reducción de 100 puntos básicos en todas las divisas (aunque los tipos sean negativos) implicaría una reducción de los costes financieros de 85 millones de euros. Para la elaboración de estos cálculos se supone una posición constante equivalente a la posición a esa fecha, que tiene en cuenta los derivados financieros contratados por el Grupo. En términos nominales, a 31 de diciembre de 2019, el 74,6% de la deuda financiera neta más compromisos del Grupo tenía su tipo de interés fijado a tipos de interés fijos por periodos de más de un año. A la misma fecha, el 20,4 % de la deuda financiera neta más compromisos del Grupo estaba denominada en monedas distintas al euro.

El riesgo de tipo de cambio surge principalmente por: (i) la presencia internacional de Telefónica, con inversiones y negocios en países con monedas distintas del euro (fundamentalmente en Latinoamérica pero también en el Reino Unido), (ii) por la deuda en divisas distintas de las de los países donde se realizan los negocios, o donde radican las sociedades que han tomado la deuda, y (iii) por aquellas cuentas a cobrar o pagar en divisa extranjera respecto a la sociedad que tiene la transacción registrada. Conforme a los cálculos del Grupo, el impacto en los resultados, y concretamente en las diferencias de cambio, de una depreciación del 10% de las divisas latinoamericanas respecto al dólar y una depreciación del 10% del resto de divisas respecto al euro, supondría unas pérdidas por tipo de cambio de 3 millones de euros al 31 de diciembre 2019, fundamentalmente por la exposición al bolívar venezolano. Estos cálculos se han realizado considerando constante la posición en divisa con impacto en cuenta de resultados a 31 de diciembre de 2019 e incluyendo los derivados financieros contratados.

Durante 2019, Telefónica Brasil representaba el 28,2% (27,7% en el ejercicio 2018), Telefónica Reino Unido el 14,0% (12,0% en el ejercicio 2018), Telefónica Hispam Norte el 5,5% (5,1% en el ejercicio 2018) y Telefónica Hispam Sur el 9,2% (11,0% en el ejercicio 2018) del resultado operativo antes de amortizaciones ("OIBDA") del Grupo Telefónica.

En 2019, la evolución de los tipos de cambio impactó negativamente en los resultados, restando 3,1 puntos porcentuales y 2,2 puntos porcentuales al crecimiento interanual de las ventas y el OIBDA, respectivamente,

principalmente por la depreciación del peso argentino y del real brasileño (8,8 puntos porcentuales y 10,3 puntos porcentuales respectivamente en el mismo periodo de 2018). Asimismo, las diferencias de conversión generadas en 2019 impactaron negativamente en el patrimonio del Grupo en 163 millones de euros, siendo el impacto negativo de 2.044 millones de euros en 2018.

Para gestionar estos riesgos, el Grupo Telefónica utiliza diversas estrategias, fundamentalmente a través del uso de derivados financieros, que, en sí mismas, no están exentas de riesgos como, por ejemplo, el riesgo de contrapartida que conllevan este tipo de coberturas. Sin embargo, estas estrategias de gestión pueden resultar infructuosas, pudiendo perjudicar el negocio, la situación financiera, los resultados de operaciones y la generación de caja del Grupo. Si el Grupo Telefónica no fuese capaz de gestionar de manera efectiva su exposición a los tipos de cambio de divisas o tasas de interés, los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo Telefónica podrían verse afectados negativamente.

### Riesgos Legales y de cumplimiento normativo

#### **Telefónica y las sociedades del Grupo son parte en litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales.**

Telefónica y las sociedades del Grupo son parte en litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales en el curso ordinario de sus negocios cuyo resultado es impredecible. En particular, el Grupo Telefónica es parte en determinadas reclamaciones fiscales, destacando los litigios fiscales abiertos en Perú por la liquidación del impuesto de la renta de ejercicios anteriores, cuyo proceso contencioso-administrativo se encuentra actualmente en marcha; y los procedimientos fiscales y regulatorios abiertos en Brasil, fundamentalmente en relación al ICMS (impuesto brasileño que grava los servicios de telecomunicaciones) y al Impuesto sobre Sociedades. Un mayor detalle de los litigios, multas y sanciones puede verse en la Nota 25 de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2019. El detalle de las provisiones por litigios, sanciones fiscales y reclamaciones puede consultarse en la Nota 24 de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2019.

Un resultado adverso o un acuerdo extrajudicial de éstos u otros litigios o contenciosos podrían representar un coste significativo y tener un efecto negativo material en los negocios, la situación financiera, los resultados, la reputación o la generación de caja del Grupo.

#### **El Grupo Telefónica está expuesto a riesgos en relación con el cumplimiento de la legislación contra la corrupción y los programas de sanciones económicas.**

El Grupo Telefónica debe cumplir con las leyes y reglamentos contra la corrupción de las jurisdicciones donde opera en el mundo y, en determinadas circunstancias, con leyes y reglamentos contra la corrupción con efecto extraterritorial, tales como la U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (en

adelante, FCPA) y el United Kingdom Bribery Act de 2010 (en adelante, Bribery Act). Las leyes contra la corrupción generalmente prohíben, entre otras conductas, ofrecer cualquier cosa de valor a funcionarios con el fin de obtener o mantener negocios o asegurar cualquier ventaja empresarial indebida o no mantener libros y registros precisos y registrar adecuadamente las transacciones. El Grupo Telefónica, debido a la naturaleza de su actividad, está expuesto a riesgos en el ámbito del cumplimiento de la legislación contra la corrupción, lo que incrementa la probabilidad de ocurrencia de este riesgo; en particular, cabe destacar la continua interacción con funcionarios y Administraciones Públicas en los frentes institucional y regulatorio (se trata de una actividad regulada en diferentes órdenes), operacional (en el despliegue de su red, está sujeta a la obtención de múltiples permisos de actividad) y comercial (presta servicios directa e indirectamente a las Administraciones Públicas). Más aún, Telefónica es una compañía multinacional sujeta a la autoridad de diferentes reguladores y al cumplimiento de diversas normativas, nacionales o extraterritoriales, civiles o penales, a veces con competencias compartidas, por lo que resulta muy difícil cuantificar los eventuales impactos de cualquier incumplimiento, teniendo en cuenta que en dicha cuantificación debe considerarse, no sólo la cuantía económica de las sanciones, sino también la potencial afectación negativa de las mismas al negocio, a la reputación y/o marca, e incluso, llegado el caso, a la capacidad para contratar con las Administraciones Públicas.

Adicionalmente, las operaciones del Grupo Telefónica pueden estar sujetas, o de alguna manera afectadas por programas de sanciones económicas y otras restricciones comerciales ("sanciones"), tales como aquellas gestionadas por las Naciones Unidas, la Unión Europea y los Estados Unidos, incluyendo la Oficina del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos para el Control de Activos Extranjeros (U.S. Treasury Department's Office of Foreign Assets Control OFAC). La normativa relativa a Sanciones restringe las relaciones del Grupo con ciertos países, individuos y entidades sancionados. En este contexto, la prestación de servicios por parte de una multinacional de telecomunicaciones, como el Grupo Telefónica, de forma directa e indirecta, en múltiples países, requiere la aplicación de un alto grado de diligencia para prevenir la aplicación de sanciones (que pueden incluir programas de sanciones económicas a países, listas de entidades y personas sancionadas o sanciones a la exportación). Dada la naturaleza de su actividad, la exposición del Grupo Telefónica a dichas sanciones es especialmente destacable.

Aunque el Grupo cuenta con normativa interna y procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las leyes contra la corrupción y la normativa relativa a sanciones anteriormente mencionadas, no puede garantizar que esta normativa y procedimientos sean suficientes, o que los empleados, consejeros, directores, socios, agentes y proveedores de servicios del Grupo no actúen infringiendo la normativa y procedimientos del Grupo (o, igualmente, infringiendo las leyes pertinentes en materia de lucha contra la corrupción y sanciones), y por tanto el Grupo, sus filiales o dichas personas o entidades puedan en última instancia

considerarse responsables. En este sentido, actualmente, el Grupo Telefónica coopera con autoridades gubernamentales (en su caso, conduciendo las investigaciones internas correspondientes) a propósito de solicitudes de información potencialmente relacionadas, de forma directa o indirecta, con posibles infracciones de las leyes contra la corrupción. Telefónica considera que cualquier potencial sanción en el marco de estas solicitudes específicas, no afectaría de forma material a la situación financiera del Grupo, considerando su tamaño.

No obstante lo anterior, el incumplimiento de las leyes contra la corrupción y sanciones podría dar lugar, no sólo a sanciones económicas sino también a la resolución de contratos públicos, revocar autorizaciones y licencias, y podrían tener un efecto negativo material en la reputación, o tener un efecto adverso en los negocios del Grupo, su situación financiera, y los resultados operativos y/o los flujos de caja.