

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DEL  
EJERCICIO 2020**

**(Anexo al Informe de gestión consolidado del ejercicio 2020)**

# Índice

Acerca de este informe .....	3
1. Modelo de negocio .....	4
1.1. Entorno de negocio .....	4
1.2. Modelo de Negocio .....	5
1.2.1. Áreas de actividad .....	6
1.2.2. Organización y estructura .....	7
2. Gestión de aspectos no financieros .....	7
2.1. Sistema de Gestión de Riesgos.....	10
2.1.1. Principales riesgos .....	10
2.2. Relación con grupos de interés .....	11
2.3. Gobierno y cumplimiento .....	12
2.4. Premios y reconocimientos recibidos durante 2020 .....	13
2.5. Contribución de Grupo MASMOVIL a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) .	13
3. Información sobre cuestiones medioambientales y de sostenibilidad.....	15
3.1. Gestión ambiental .....	29
3.2. Uso sostenible de los recursos .....	29
3.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos .....	31
3.4. Cambio climático .....	34
4. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal .....	35
4.1. Desarrollo de talento .....	44
4.2. Encuesta de clima laboral.....	46
4.3. Seguridad, Salud y Bienestar .....	48
4.4. Formación interna del empleado .....	50
5. Información sobre el respeto de los Derechos humanos .....	52
6. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno .....	53
7. Información sobre la sociedad .....	55
7.1. Impacto de la sociedad en el empleo y desarrollo local .....	55
7.2. Proveedores .....	60
7.3. Clientes .....	62
7.3.1. Satisfacción.....	63
7.3.2. Atención al cliente.....	64
7.3.3. Reclamaciones.....	65
7.3.4. Publicidad y consumo responsable .....	66
7.3.5. Claridad en tarifas .....	66
7.4. Información fiscal .....	67

## Acerca de este informe

En el presente informe se expone el estado de información no financiera de Lorca JVco Limited (en adelante “**Grupo**” o “**La Sociedad**”), el cual se ha elaborado en línea con los requisitos de reporting establecidos en la normativa específica de Reino Unido<sup>1</sup>. Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en los Estándares de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI), como referencia para la elaboración del presente documento.

El objetivo del presente documento es informar sobre el modelo de negocio del Grupo, los aspectos no financieros, las cuestiones medioambientales y de sostenibilidad, las cuestiones sociales y relativas al personal, el respeto de los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno y la información sobre la Sociedad, que son relevantes para sus principales grupos de interés, de conformidad con los requisitos normativos establecidos y las buenas prácticas aplicables.

En la elaboración de este informe y con el objetivo de identificar aquellos asuntos más relevantes para la Sociedad, a lo largo de 2020 el Grupo, junto a un experto externo, llevó a cabo un proceso de revisión y actualización de los aspectos materiales consistente en el estudio de las particularidades de la compañía y de su modelo de negocio, así como de la situación del sector de las telecomunicaciones, analizando diferentes informes sectoriales, tendencias a futuro e informes de otras compañías de características similares al Grupo.

Asimismo, con el fin de priorizar los resultados obtenidos a través del análisis de materialidad, el Grupo realizó un proceso de valoración interna a través de un cuestionario y entrevistas personal clave de las distintas áreas involucradas.

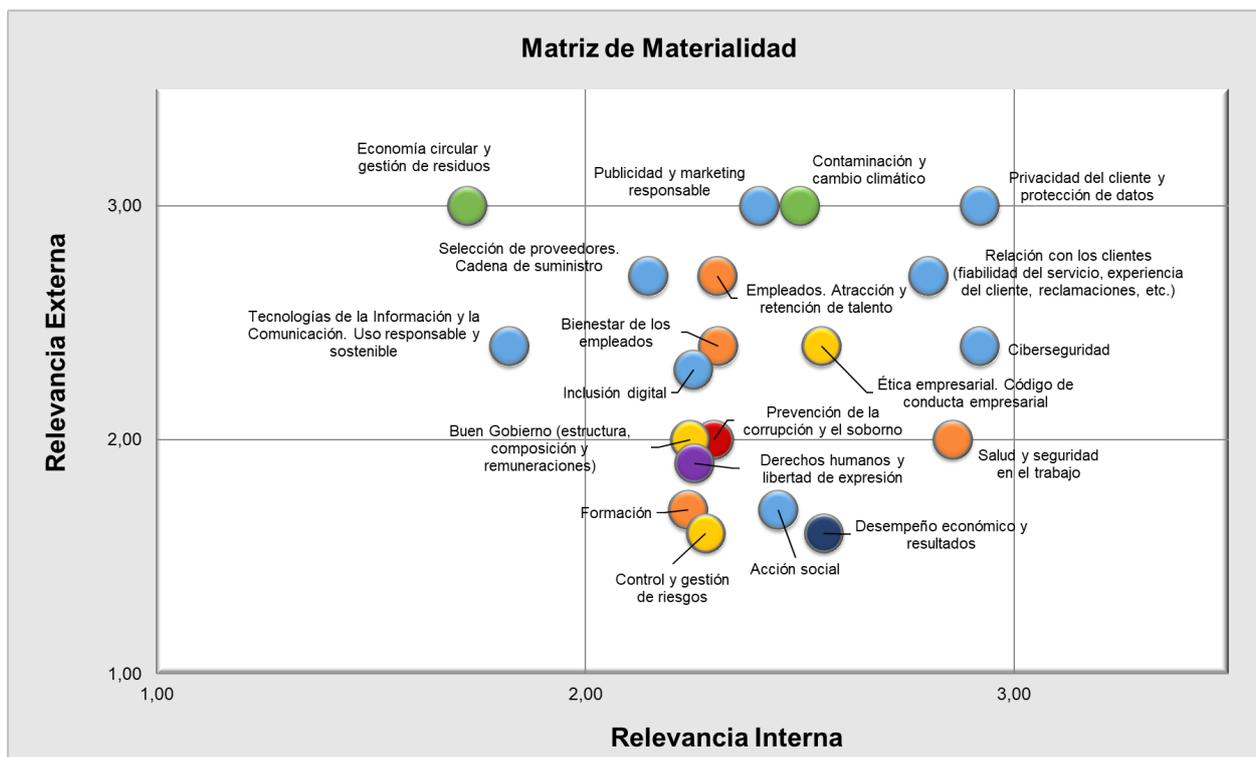
Como resultado principal de este ejercicio de revisión y actualización de asuntos materiales, se han identificado un total de 20 aspectos relevantes representados a través de una matriz de materialidad y priorizados en función de la importancia de cada uno de ellos para la compañía y sus Grupos de Interés. Esta matriz de materialidad fue presentada y aprobada por el Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U.<sup>2</sup> (antigua cabecera del Grupo). En este sentido, en la preparación y elaboración de los contenidos considerados en el presente documento se han tenido en cuenta los aspectos recogidos en la matriz de materialidad.

Los asuntos de relevancia crítica se agrupan principalmente en los ámbitos de la privacidad y la protección de datos, la relación y gestión de los clientes, la ciberseguridad, aspectos relacionados con el personal o la contaminación y el cambio climático.

---

<sup>1</sup> Companies Act 2006; The Companies (Miscellaneous Reporting) Regulations 2018.

<sup>2</sup> Con fecha 29 de diciembre de 2020, la Junta General Extraordinaria de Accionistas de MASMOVIL IBERCOM, S.A. aprobó reducir el capital social de la sociedad mediante la amortización que afecta a las acciones titularidad de los accionistas de MASMOVIL IBERCOM distintos de Lorca Telecom Bidco S.A.U. La sociedad adoptó la forma de sociedad anónima unipersonal mediante escritura pública de fecha 17 de febrero de 2021 pasando a designarse MASMOVIL IBERCOM, S.A.U.



A lo largo del presente documento, el Grupo relaciona cada uno de los apartados con los aspectos o asuntos materiales y de aplicación conforme a los requisitos establecidos en materia de reporting de información no financiera, identificando las principales actuaciones desarrolladas y resultados obtenidos en materia ambiental, social y/o de buen gobierno.

## 1. Modelo de negocio

### 1.1. Entorno de negocio

A pesar de la crisis producida por la COVID-19, la cual ha ocasionado una caída del PIB español del -11% en el 2020, el sector de telecomunicaciones no se ha visto tan perjudicado como otros sectores puesto que los ingresos han disminuido tan solo un -5% con respecto al 2019 de acuerdo con los datos de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia). Además, se prevé una recuperación relativamente intensa en el 2021 y años posteriores, según ha indicado en numerosas ocasiones el Banco de España. Se espera que este crecimiento se vea también reflejado en el sector.

Las líneas de banda ancha móviles han crecido a una tasa interanual de 2,1% de enero de 2020 a enero de 2021 según ha publicado la CNMC. Por su parte, las líneas de banda ancha fija han crecido a una de tasa interanual del 3,4%. El número de líneas pertenecientes a Operadores Móviles Virtuales (OMV) ha crecido en más de 300.000 líneas si se quita el efecto de la compra de Lycamobile.

Hay tres factores clave en la evolución del número de líneas: (i) la tecnología de fibra óptica (Fiber to the Home - FTTH y Hybrid Fiber-Coaxial - HFC) en hogares, que sigue en auge, suponiendo un 87,1% del total de líneas de banda ancha; (ii) el despliegue de banda ancha de nueva generación continua; y (iii) los acuerdos entre mayoristas (entre los que se encuentra el de Orange con el Grupo) se consolidan.

Asimismo, la CNMC aprobó, con efectos desde el 1 de febrero de 2018, una rebaja de las tarifas de terminación móvil del 40 pasando de los 1,09 céntimos de Euro a 0,70 céntimos por minuto. Esta tarifa se redujo a 0,67 céntimos de Euro en 2019 y ha disminuido hasta 0,64 céntimos desde el 1 de enero de 2020. En los últimos 10 años, los precios de las tarifas de voz móvil se han reducido cerca de un 80%.

En relación con lo anterior, el mercado de las telecomunicaciones en España ha alcanzado un punto de madurez tal que la oportunidad de incrementar la cuota de mercado casi solamente es posible mediante la ganancia neta de clientes en las transferencias entre operadores, es decir, en portabilidad y en mejoras de tarifas de datos. En este sentido, las cifras de portabilidad netas del Grupo en el ejercicio 2020 han sido de 470.000, lo cual implica una leve disminución con respecto a 2019, que puede achacarse principalmente al descenso en portabilidades durante los meses de confinamiento. La cifra de portabilidad se basa en gran medida en los resultados de los índices de satisfacción de los clientes en cada operador, así como en la fidelidad de estos.

## 1.2. Modelo de Negocio

MASMOVIL es un operador de telecomunicaciones español consolidado y afianzado, especializado en servicios de telecomunicaciones mediante la prestación: de servicios de telecomunicaciones a usuarios finales (telefonía fija, móvil, internet de banda ancha y televisión) de residencial o empresas; de servicios de interconexión y “*roaming*” a otros operadores; de servicios de “*trading*” a clientes “*wholesale*”; de otros servicios relacionados con su objeto social a través de sus marcas: **Yoigo, MASMOVIL, Pepehona, Embou, Hits Mobile, Llamaya, Lebara, Lycamobile, Guuk y Ahí+**. El Grupo cuenta con 11,5 millones de clientes, de los cuales 9,6 millones de clientes son móviles y 1,9 millones de clientes son de banda ancha fija (de acuerdo con los datos publicados por la CNMC correspondientes a enero del 2021). Asimismo, el Grupo dispone de infraestructuras propias y acuerdos con otros operadores que le proporcionan una red fija de fibra con acceso a más de 26 millones de hogares y “*Asymmetric Digital Subscriber Line*” (ADSL), además de móvil 3G y 4G. MASMOVIL continúa trabajando para adelantarse a las necesidades y exigencias de sus clientes, mejorando constantemente sus servicios y siendo uno de los operadores con mejor cobertura del país, llegando a un 98,5% de la población con su red 4G. También se han lanzado pruebas de servicio de la tecnología 5G en 15 ciudades españolas.

El Grupo desarrolla una política de crecimiento tanto orgánica, mejorando sus infraestructuras y acuerdos, como inorgánica, mediante la adquisición de sociedades o carteras de clientes que le sitúan como el operador líder en crecimiento del mercado español. Así pues, en 2020 (al igual que en 2019) es el operador líder en portabilidad y captación, tanto en fijo, como en móvil, y con el mayor índice de satisfacción de clientes tanto convergentes como sólo móvil.<sup>3</sup>

A lo largo de estos años, el Grupo ha sabido adaptarse a las circunstancias del mercado en cada momento y ha mantenido su compromiso firme de reducir la brecha digital en España, ofertando internet de banda ancha vía satélite al 100% de la población española a través del satélite KA-SAT, gracias al acuerdo establecido con Eutelsat.

---

<sup>3</sup> Datos extraídos del informe Net Promoter Score (NPS), elaborado por la consultora GFK

### 1.2.1. Áreas de actividad

El Grupo centra su actividad en dos principales áreas, residencial y empresas, que se detallan a continuación:

**Residencial** es el área principal de negocio del Grupo, en volumen y proyección, mediante la cual se suministran servicios de telefonía, conectividad fija y móvil, así como servicios de televisión, a clientes finales particulares (Business-to-Consumer - B2C). El Grupo comercializa sus servicios a través de diversas marcas: MASMOVIL, Yoigo, Pepephone, Embou, Hits Mobile, Llamaya, Lebara, Lycamobile, Guuk y Ahí+.

El Grupo es el operador líder del crecimiento del mercado español tanto en clientes móviles como de banda ancha fija, según los datos publicados por la CNMC. Estos clientes se dividen en:

- Clientes de una línea móvil: coincidente con el usuario final (en las modalidades de pre-pago y post-pago).
- Clientes de móvil multi-línea: coincidente también con el usuario final, pero con contrato de diversas líneas para un mismo NIF (en las modalidades de pre-pago y post-pago).
- Clientes con línea fija: servicio a hogar y a negocios, los usuarios finales son distintos a los que figuran en el contrato.

En 2016, el Grupo empezó a comercializar su oferta convergente bajo la marca MASMOVIL que se fue extendiendo paulatinamente a otras marcas, como Yoigo, que lo hizo muy poco tiempo después y a otras marcas del Grupo como Pepephone. Esto le permitió consolidarse como la gran alternativa a los tres operadores tradicionales dentro del mercado español.

Asimismo, ofrece a sus clientes las mejores tecnologías de conectividad, velocidad 4G en todas las tarifas móviles, ADSL de cobertura nacional y un gran y creciente acceso a través de fibra óptica que supera ya los 26 millones de hogares disponibles con esta tecnología.

El área de **Empresas** está focalizada en las necesidades de telecomunicaciones de empresas, independientemente de su tamaño o sector, donde los clientes encuentran soluciones a medida y seguras, donde los usuarios finales son los propios empleados de la empresa o usuarios particulares. Los servicios son comercializados a través de las marcas Yoigo y MASMOVIL en el segmento de negocios (Small Office Home Office - SOHO) y ofrecen: comunicación, conectividad, telefonía móvil y *data center*.

Dentro del paquete ofrecido a empresas también existe el servicio de proporcionar, directamente o a través de intermediarios, servicios de telecomunicaciones dirigidos a usuarios finales con perfil residencial en zonas rurales. En estos casos, MASMOVIL ofrece su servicio móvil a través de un tercero especializado en su segmento, que además gestiona la facturación y atención al usuario final.

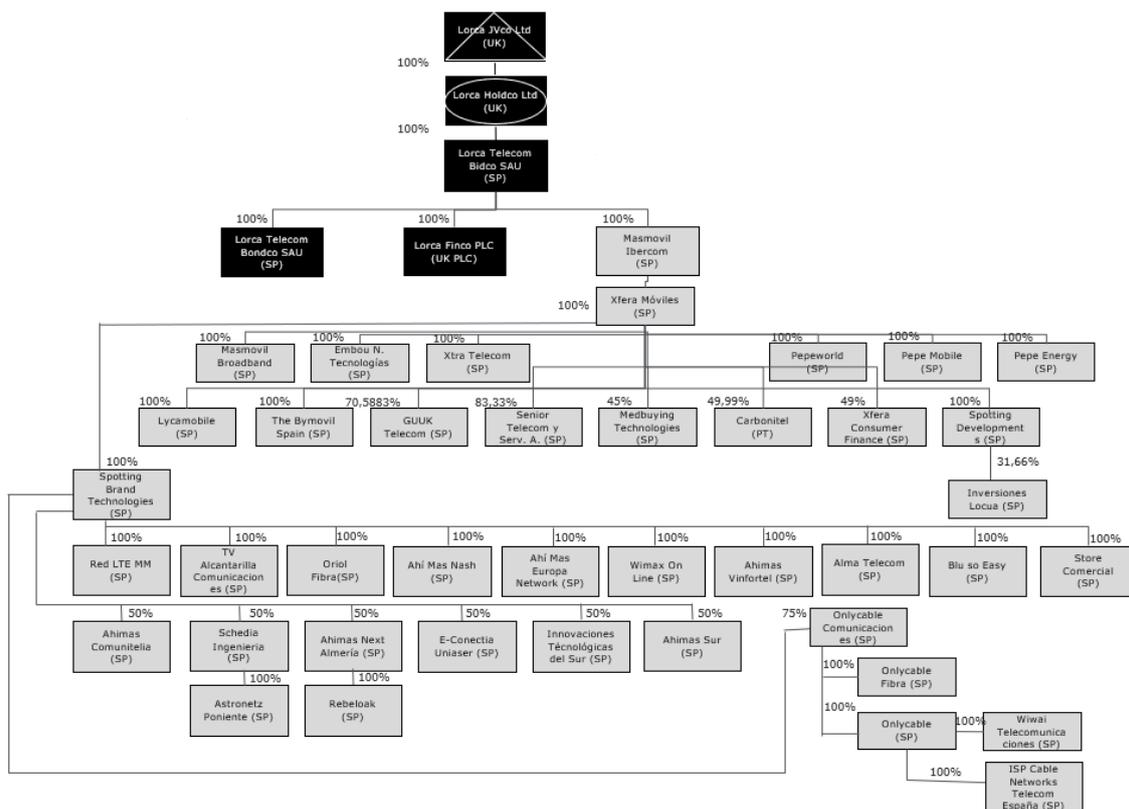
Además de la oferta de catálogo, MASMOVIL Empresas pone a disposición del canal un equipo de ingeniería con amplia experiencia en la preparación de ofertas a medida para clientes cuyas necesidades no se ajusten o excedan a las de una oferta más estándar en el mercado.

MASMOVIL alcanzó en el 2020 un acuerdo con “El Corte Inglés”, un referente de la distribución en España, para el desarrollo de nuevas iniciativas comerciales que beneficien a los clientes de ambas compañías. Además, Yoigo lanzó “EnergyGo”, un nuevo servicio de energía eléctrica 100% verde.

MASMOVIL también ofrece servicios de “wholesale” (reventa de tráfico) a otros operadores de telecomunicaciones, así como servicios de Operador Móvil Virtual - OMV (Mobile Virtual Network Operator - MVNO).

## 1.2.2. Organización y estructura

LORCA JVco Ltd (en adelante, la “Sociedad”) es una sociedad limitada constituida en marzo de 2020 con domicilio social en Londres (Inglaterra), con el objeto social de tenencia de participaciones sociales (holding). Es la sociedad matriz del Grupo, que es el resultado de la integración durante los años 2014 a 2020 de distintos operadores de telecomunicaciones con crecimientos sostenidos en sus respectivos mercados y ámbitos de negocio.



\* Asimismo, el Grupo mantiene participaciones minoritarias en Ticnova Quality Team, S.L. (10%) y en Famarflor, S.L. (5,601%).

## 2. Gestión de aspectos no financieros

El Grupo tiene como objetivo la creación de valor a largo plazo y de forma sostenible, velando por el cuidado y la protección del medio ambiente, el desarrollo social y la ética empresarial basada en los principios de transparencia y buen gobierno corporativo cuyo liderazgo impulsa el Consejo de Administración de la Sociedad.

Durante el ejercicio 2020, como muestra del compromiso con el medioambiente, la responsabilidad social y el buen gobierno corporativo, el Grupo MASMOVIL realizó una

revisión y actualización de su Misión, Visión y Valores, incluyendo aspectos como el impacto positivo en la sociedad. La Misión y Visión fueron definidos como sigue [sic]:

- **Misión:** *Conectar a las personas con la última tecnología disponible y asegurar la mejor experiencia de cliente.*
- **Visión:** *Ser la compañía de telecomunicaciones con la mayor satisfacción del cliente en Europa e impacto positivo en las personas, en nuestros accionistas y en el planeta.*

También se actualizaron los Valores, entre los que se incluyó la Sostenibilidad, lo que supone toda una declaración de intenciones sobre el compromiso del Grupo con la generación de impacto positivo. Los Valores del Grupo son los siguientes [sic]:

- **El cliente primero**
  - *Les cuidamos y les evitamos problemas.*
  - *Identificamos rápidamente cualquier necesidad para proporcionarles la mejor solución.*
  - *Innovamos para crearles beneficios tangibles y de calidad.*
- **Actitud positiva**
  - *Sonreímos y trabajamos con entusiasmo y honestidad.*
  - *Nos atrevemos a hacer las cosas de forma diferente.*
  - *Disfrutamos trabajando, aprendemos de los errores y celebramos los éxitos juntos.*
- **Simplicidad**
  - *Somos pragmáticos y rápidos.*
  - *Buscamos soluciones sencillas.*
  - *Evitamos burocracias innecesarias.*
- **Sostenibilidad**
  - *Priorizamos el valor a largo plazo por encima de los beneficios a corto plazo.*
  - *Buscamos un impacto positivo en nuestros clientes, empleados, partners, accionistas y en la sociedad.*
  - *Cuidamos de nuestro entorno y del medio ambiente.*

El Grupo entiende que el gobierno corporativo es uno de los instrumentos más efectivos para transmitir confianza a los inversores, así como para favorecer el control de los aspectos no financieros del Grupo, proporcionando un entorno de control y equilibrio necesarios para reforzar las buenas prácticas comerciales y fomentar la credibilidad y la estabilidad, y contribuir al impulso del crecimiento y la generación de riqueza.

En los últimos años la comunidad financiera ha aumentado su exigencia en relación con la información no financiera, lo que ha sido respaldado por la reciente legislación y las iniciativas encaminadas a mejorar las prácticas de gobierno corporativo, impulsadas sobre todo por los reguladores.

En este sentido, en los últimos años, el Grupo, a través de la Sociedad MASMOVIL IBERCOM, S.A.U. (antigua cabecera del Grupo), ha impulsado la creación de valor a través de un sistema de gobierno corporativo actualizado y apoyado en las mejores referencias en esta materia. Por ello, entre las distintas políticas corporativas, se

encuentran la Política de Responsabilidad Social Corporativa y la Política de Gobierno Corporativo, aprobadas por el Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U. el 30 de junio de 2017 y el 24 de enero de 2018, respectivamente. Adicionalmente, y como prueba del decidido compromiso de la Sociedad por la transparencia y buen gobierno, en 2019 se aprobó la Política de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Grupo, y en 2020 la actualización del Manual de Prevención de Riesgos Penales.

El Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad establece como facultades indelegables de este órgano la determinación de las políticas y estrategias generales de la Sociedad.

A este respecto, tal como se establece en la referida Política de Responsabilidad Social Corporativa, los compromisos adquiridos por el Grupo son los siguientes:

- Cumplimiento normativo.
- Apoyo al *Pacto Mundial de Naciones Unidas*, al que el Grupo se ha adherido en 2020.
- Compromiso ético.
- Fomento de las prácticas de libre mercado.
- Desarrollo de prácticas avanzadas de gobierno corporativo.
- Impulso de vías de comunicación y diálogo.

De conformidad con el sistema de gobierno corporativo del Grupo, la mencionada política se desarrolla e implementa con normas de carácter interno, las cuales se citan a lo largo de este informe.

Todas las políticas aprobadas por el Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U. están publicadas en la intranet del Grupo accesible a todos los empleados, destacando por tratar aspectos no financieros, las siguientes:

- Política general de gobierno corporativo
- Política de responsabilidad social corporativa
- Política de igualdad de oportunidades
- Política de gestión y control del riesgo
- Política fiscal
- Política de compras
- Protocolo de actuación con la administración pública y los partidos políticos
- Política de conductas no deseadas
- Política de ciberseguridad
- Política de protección de datos de carácter personal y privacidad
- Política de prevención de delitos, contra el fraude y la corrupción
- Política de prevención de blanqueo de capitales
- Política de aceptación y entrega de regalos e invitaciones
- Política de sostenibilidad y medioambiente
- Política de derechos humanos
- Código Ético
- Código Ético del Proveedor
- Procedimiento de conflicto de interés y operaciones vinculadas con consejeros, accionistas significativos y alta dirección del Grupo

- Política de donaciones y patrocinios

## 2.1. Sistema de Gestión de Riesgos

El Consejo de Administración de la Sociedad es el responsable en materia de riesgos, tal y como establece su propio Reglamento.

Para impulsar la supervisión en esta materia, el 22 de mayo de 2017 el Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A. aprobó la Política de Gestión y Control del Riesgo del Grupo, que permite determinar todas las acciones dirigidas a controlar y mitigar los riesgos identificados en cada momento. Dichas acciones se materializan a través de un sistema Integral de Control y Gestión de Riesgos basado en el modelo "COSO" ("Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission") que contempla los riesgos financieros, normativos, estratégicos, operativos, de gobierno corporativo y reputacionales.

El modelo de control y gestión de riesgos del Grupo está basado en la revisión y actualización continua del mapa de riesgos de la Compañía, el cual ha sido diseñado en línea con las estrategias del Grupo. Una vez identificados y clasificados los riesgos (de acuerdo con su impacto y probabilidad de ocurrencia), se formalizan los planes de acciones necesarias para mitigar dichos riesgos, evaluando asimismo el riesgo residual y los niveles de tolerancia al riesgo.

### 2.1.1. Principales riesgos

Conforme a la última versión del Mapa de Riesgos Corporativo presentado al Consejo de Administración, los principales riesgos no financieros a los que está expuesto el Grupo, así como las principales medidas de mitigación, se resumen en la siguiente tabla:

Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
<b>Estratégico / Operativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración de los sistemas "legacy" y alineación con objetivos estratégicos del Grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo SAP HANA implementado en 2020.</li> <li>• Proyecto "MasDATA" con el objeto de homogeneizar la información de reporte del Grupo y mejorar la transparencia con un "data warehouse" multimarca (90% implementado).</li> <li>• Proyecto "MasSTACK" con el objeto de homogeneizar los sistemas "legacy" del grupo en plataformas multimarca (CRM, tarificador, facturador y comisiones). Fase I completada. Fase II para reducir dependencias externas prevista para 2021.</li> </ul>
<b>Ciberseguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad IT</li> <li>• Brechas de seguridad en los sistemas y redes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas políticas y procedimientos de Ciberseguridad aprobados por el Comité de Ciberseguridad.</li> <li>• Existencia de un plan maestro de seguridad de la información.</li> <li>• Controles de seguridad / acceso lógico a sistemas críticos: Proyecto IAM (<i>Identity Access Management</i>). Fase I completada (entrada en producción en 2021). Proyecto PAM (<i>Privileged Access Management</i>) en proceso de implantación.</li> <li>• El Centro de Operaciones de Ciberseguridad (CSOC) y el Centro de Operaciones de Red (NOC) están operativos y han sido eficaces en la prevención de posibles ataques.</li> <li>• Existencia de una póliza de seguro de ciberseguridad.</li> </ul>
<b>Reputacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daños reputacionales y sanciones por incumplimiento de las normas de privacidad / protección de datos (a nivel de grupo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Re-internalización de la función del Delegado de Protección de Datos (DPD) en un abogado especializado y dedicado exclusivamente a dicha función (con asesoramiento externo).</li> <li>• Nuevas Políticas y procedimientos de privacidad aprobadas por el Comité de Privacidad.</li> <li>• Auditoría externa de Protección de Datos prevista para 2021.</li> </ul>

Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
<b>Estratégico / Operativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora continua del Plan de Continuidad de Negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de continuidad de negocio activado y probado durante el confinamiento por COVID / lecciones aprendidas documentadas.</li> <li>Plan de continuidad de negocio desarrollado para 8 escenarios diferentes.</li> <li>Gap análisis para conectar plan de continuidad de negocio a alto nivel con planes llevados a cabo por las distintas áreas.</li> <li>Plan de redundancia de red previsto para 2021-22.</li> </ul>

Aunque muchos de estos riesgos podrían tener un impacto significativo en las operaciones del Grupo, la probabilidad de ocurrencia se considera media/baja, en gran medida gracias a los mecanismos de control implantados, así como a las medidas de mitigación puestas en marcha, lo que ha permitido mantener el impacto y la probabilidad de ocurrencia dentro de los niveles de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U.

## 2.2. Relación con grupos de interés

La Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo aprobada por el Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U. hace referencia a las relaciones existentes con los distintos grupos de interés.

La **relación con los accionistas e inversores** se basa en los principios de lealtad, transparencia y el ejercicio responsable de los derechos y el cumplimiento de los deberes de los accionistas y los bonistas. Esta relación debe basarse en una participación informada de los accionistas y bonistas, especialmente a través de la Junta General de Accionistas de la Sociedad y las Juntas de Bonistas. El Grupo mantiene diversos canales de comunicación con accionistas e inversores: página web corporativa, Junta General de Accionistas, Junta de Bonistas y la dirección de un correo electrónico específico, además de un departamento específico de Relaciones con Inversores.

La **relación con empleados** del Grupo está enmarcada en favorecer el bienestar y un buen entorno de trabajo y permitir el desarrollo de su desempeño en el Grupo, a la vez que fomentar la formación y la igualdad de oportunidades. Los empleados cuentan con diversos canales de comunicación internos, tales como intranet, correo electrónico, “newsletters”, sesiones informativas sobre objetivos y resultados financieros y no financieros, aplicaciones móviles y disponen de un Comité de Ética para la salvaguarda de sus derechos y los de la Sociedad, así como un Canal Ético al que poder dirigirse para realizar consultas o notificar irregularidades. Este canal es totalmente confidencial y cuenta con un procedimiento de gestión vinculado al Comité de Ética.

La **relación con los clientes** se rige por los principios que engloban el cumplimiento en materia de publicidad responsable, velar por su seguridad y salud, y un seguimiento de la calidad del servicio que se expondrá más adelante.

La **relación con proveedores** es fluida, haciéndoles partícipes a lo largo de la cadena de valor de las distintas sociedades que conforman el Grupo mediante su adhesión a los principios recogidos en el Código Ético del Proveedor del Grupo. Los proveedores cuentan con un buzón ético personalizado y confidencial al que poder dirigirse para realizar cualquier consulta o comunicación de irregularidad.

En este sentido, tanto de una manera directa a través de consultas, como indirecta en base a los marcos de referencia especializados y buenas prácticas aplicables, las

expectativas de los grupos de interés clave del Grupo se han tenido en cuenta a la hora de informar de la estrategia y los resultados del Grupo. Estas expectativas y/o aspectos relevantes para los grupos de interés y la propia Compañía se recogen en la matriz de materialidad del Grupo incluida en el apartado “Acerca de este informe”.

### 2.3. Gobierno y cumplimiento

El Grupo cuenta con un conjunto de órganos, mecanismos de control y normas internas que conforman su Sistema de Gobierno Corporativo cuyo objetivo es, entre otros, dirigir y regular la organización del Grupo, de una forma transparente y eficaz, promoviendo su interés común y el de sus grupos de interés, tal y como se refleja en su Política de Gobierno Corporativo. A esta Política, se añade el Código Ético, así como la siguiente normativa interna: Reglamento Interno de Conducta, los Reglamentos aplicables a sus órganos de gobierno, distintas Políticas corporativas y Protocolos y el Modelo de Cumplimiento, además de toda una serie de políticas y procedimientos de cada área, para una mejor y ordenada gestión del negocio y de los distintos procesos.

Los órganos de gobierno de la Sociedad y sus principales responsabilidades se describen a continuación:

- **La Junta General de Accionistas / Bonistas**, representa a todos los accionistas / Bonistas y es el órgano supremo de decisión de la Sociedad.
- **El Consejo de Administración** es el órgano encargado de administrar y representar a la Sociedad, sin perjuicio de las competencias otorgadas a la Junta General de Accionistas / Bonistas, siendo el máximo órgano de supervisión y control.

Asimismo, a nivel MASMOVIL IBERCOM, S.A.U. (antigua cabecera del Grupo) están constituidas las siguientes comisiones:

- **Comisión de Auditoría y Control**, cuyo Presidente es independiente, es la Comisión consultiva encargada de velar por el control interno del Grupo, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como la encargada de la relación con el auditor externo. A las reuniones de la Comisión de Auditoría y Control asisten, siempre que lo considere conveniente su Presidente, el Auditor Externo, el Auditor Interno, el Director Financiero y el “*Compliance Officer*” del Grupo, así como cualquier miembro del personal del Grupo cuya actividad pueda estar relacionada con las funciones desarrolladas por la citada Comisión.
- **Comisión de Nombramientos y Retribuciones**, cuyo Presidente es independiente, es la Comisión consultiva encargada de los nombramientos o reelección de consejeros, de la propuesta de la retribución de éstos y está involucrada en los aspectos relacionados con ESG (“Environmental, Social and Governance”) del Grupo. Esto último hace que esta Comisión tenga responsabilidad en temas tales como la estrategia de la relación con sus grupos de interés, la revisión de la política de responsabilidad social corporativa, el seguimiento de las prácticas vinculadas y su evaluación de desempeño.

#### **2.4. Premios y reconocimientos recibidos durante 2020**

- Red de fibra óptica más rápida y con mejor rendimiento del mercado español en 2020, según el informe de “nPerf”.
- Premio “Genio a la Innovación en Medios Audiovisuales” otorgado por “CMVocento” a la marca Yoigo por la campaña de comunicación para la promoción de “Netflix”.
- Reconocimiento a la mejor empresa de telecomunicaciones en la que trabajar en España y número 20 de todas las empresas españolas, según el ranking de la revista “Actualidad Económica”.

#### **2.5. Contribución de Grupo MASMOVIL a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

El 20 septiembre de 2015, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprobó la “*Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*”, un plan de acción a 15 años a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia. La Agenda plantea 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental.

A medida que los temas medioambientales han ganado terreno en todas las compañías, la alta dirección de las grandes compañías está tratando de integrar los *Objetivos de Desarrollo Sostenible* (ODS) en su actividad.

En su compromiso con la sostenibilidad y con el objetivo de crecer de manera responsable, el Consejero Delegado del Grupo MASMOVIL formalizó la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en octubre del 2020. Este compromiso constituye un paso más en la estrategia de impacto social positivo del Grupo MASMOVIL.

En este sentido, tras la adhesión al mismo, el Grupo apoyará y promoverá los Diez Principios del Pacto en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medioambiente y en la Lucha contra la Corrupción y se compromete a impulsar los objetivos de la Agenda 2030 y los 17 ODS, haciendo hincapié en aquellos relacionados con la actividad empresarial de la Compañía.

En concreto, el Grupo centrará especialmente sus esfuerzos en la construcción de infraestructuras resilientes y la promoción de la industrialización sostenible y fomento de la innovación (ODS N°9). También desarrollará acciones para garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promoverá oportunidades de aprendizaje (ODS N°4); para reducir la desigualdad en España (ODS N°10); para lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles (ODS N°11) y para revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible (ODS N°17).

Entre las acciones llevadas a cabo para la consecución de estos resaltamos las siguientes:

<p align="center"><b>ODS 4</b></p> <p align="center"><b>Desarrollar acciones para garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupo MASMOVIL impulsa la innovación en inteligencia artificial y el talento joven junto a la "UC3M" por tercer año consecutivo otorgando 6 becas de investigación en la "UC3M" ("Universidad Carlos III de Madrid").</li> <li>- Acuerdo con la Fundación Universidad-Empresa para la incorporación de alumnos de distintas universidades a las empresas del Grupo (dentro de las que se encuentran la "Universidad Rey Juan Carlos" y la "Universidad Politécnica" de Madrid).</li> </ul>
<p align="center"><b>ODS 5</b></p> <p align="center"><b>Igualdad de género</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de una Política de Igualdad de Oportunidades, que pretende ser el eje vertebrador de un entorno favorable para los empleados mediante la promoción de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.</li> <li>- Plan de Igualdad aprobado de Xfera Móviles, S.A.U. (sociedad del Grupo con mayor número de empleados), aprobado en octubre de 2020 (ver apartado 4 de este informe).</li> <li>- En 2020 el Grupo empieza a trabajar en el Plan de Diversidad del Talento que finalmente es aprobado en el primer trimestre de 2021.</li> <li>- 400 mujeres en plantilla a cierre de 2020, sobre un total de 1.190 empleados.</li> </ul>
<p align="center"><b>ODS 9</b></p> <p align="center"><b>La construcción de infraestructuras resilientes y la promoción de la industrialización sostenible y fomento de la innovación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durante el periodo de confinamiento, la conectividad permitió que muchos negocios lograran salir adelante gracias a la digitalización, que las personas más vulnerables se integrasen y tuvieran una oportunidad, y que los entornos rurales volvieran a revivir gracias al aumento del trabajo en remoto.</li> <li>- Dentro del Plan de la España rural (ver apartado 7.1 de este informe), desde MASMOVIL se ha impulsado el despliegue de fibra en el entorno rural con el objeto de reducir la brecha digital, llegando a convertirse en uno de los principales objetivos del Grupo en esta materia.</li> <li>- El Grupo está en contacto continuo con la innovación y los avances digitales. En este sentido, en 2019 se produce el lanzamiento (junto a "Inveready", grupo de inversión español), de la aceleradora "MASVentures" para impulsar proyectos innovadores en el sector de las nuevas tecnologías y fomentar el emprendimiento en España. Esta aceleradora actúa como motor de innovación del Grupo y potencia la relación comercial e inversión en "startups" enfocadas al sector de las nuevas tecnologías.</li> <li>- En 2020, se reafirma la esencia del programa, pero buscando internacionalizarlo y poniendo más foco en las áreas de interés del Grupo tales como el 5G y el Data Intelligence (ver apartado 7.1 de este informe).</li> </ul>
<p align="center"><b>ODS 11</b></p> <p align="center"><b>Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La compañía ha participado en los proyectos piloto de 5G en Euskadi y Cataluña, proyectos orientados a desarrollar soluciones para el sector educativo, a optimizar la movilidad, el control y la gestión de zonas con gran afluencia de público así como la gestión de la seguridad ciudadana y las emergencias</li> </ul>
<p align="center"><b>ODS 12</b></p> <p align="center"><b>Producción y consumo responsable</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En octubre de 2020 el Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A. aprobó la modificación de la Política de Compras para introducir un apartado de Compras Sostenibles (para mayor detalle ver sección 7.2 de este informe).</li> <li>- Implementación en 2020 de un sistema de monitorización a tiempo real del consumo eléctrico en la sede corporativa.</li> <li>- Eliminación del consumo de botellas de plástico en las oficinas, sustituyéndolas por botellas de vidrio (para cada uno de los empleados) rellenables en fuentes de agua distribuidas por las diferentes plantas. Con esta acción se ha eliminado el consumo de más de 100.000 botellas de plástico al año.</li> <li>- El porcentaje de vehículos eléctricos/híbridos con etiqueta cero o eco sobre el total de la flota de vehículos de empresa (incluida la flota comercial) es de 25%.</li> <li>- Se han implementado medidas en la sede corporativa para conseguir el objetivo de oficina sin papel (política de mesas limpias, digitalización de procesos, ausencia de papeleras individuales y cajoneras, registro y monitorización de impresiones por empleado, etc.).</li> </ul>

<p><b>ODS 17</b></p> <p><b>Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, crear acuerdos de colaboración con fundaciones y empresas privadas para encontrar soluciones innovadoras a los retos sociales</b></p>	<p>- El Grupo comenzó su alianza con la “Red Innicia” para así conocer de primera mano las necesidades de los colectivos vulnerables, los retos de las asociaciones e instituciones del tercer sector para dar respuesta a dichas necesidades y la necesidad de aportar conectividad de calidad.</p>
--	--

### 3. Información sobre cuestiones medioambientales y de sostenibilidad



A pesar de que las actividades del Grupo tienen un impacto ambiental directo reducido, el Grupo es consciente de la importancia y la relevancia de la protección al entorno, y ha establecido para ello diversas medidas durante los últimos años para mejorar su desempeño en este aspecto. El 2 de octubre de 2020, el Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A. aprobó una nueva versión de la Política de Sostenibilidad y Medioambiente que establece los principios básicos de actuación para mitigar su efecto al cambio climático y reducir su impacto ambiental.

En ella se establecen las cuestiones ambientales y las mejores prácticas a aplicar en las decisiones y procesos de negocio, así como el cumplimiento de la legislación vigente, que los

empleados del Grupo deben tener en cuenta en su actuación.

Los principios básicos contemplados en la Política son:

- La inclusión de las consideraciones ambientales y mejores prácticas en las decisiones y procesos del negocio como operador integrado de comunicaciones, así como el cumplimiento de la legislación ambiental vigente, la adopción, siempre que sea posible, de futuras normas de aplicación.
- La realización, con carácter previo al inicio de cualquier actividad o proceso, de un estudio de evaluación de su impacto sobre el medio ambiente.
- El examen de cualquier efecto significativo sobre el medio ambiente de las diferentes actividades del Grupo.
- La adopción de las medidas necesarias para prevenir y eliminar cualquier contaminación o emisión accidental en el medio natural.

- La adopción de las medidas necesarias para minimizar, valorar y reciclar los residuos, en la medida en que sea posible, asegurando la gestión adecuada cuando no existan otras alternativas.
- La adopción de las medidas necesarias para el ahorro de materia prima incluyendo, cuando sea posible, su reutilización.
- La adopción de las medidas necesarias para el ahorro de energía y de agua.
- El apoyo a la adquisición de productos y servicios ambientalmente sostenibles y energéticamente eficientes.
- El apoyo a las actividades de diseño que consideran la mejora del desempeño energético.
- El establecimiento de programas donde se marquen objetivos y metas conducentes a mejorar continuamente el desempeño ambiental y la interacción de nuestros productos, servicios, oficinas, centros técnicos e infraestructuras de comunicaciones con los aspectos ambientales afectados por la actividad, así como la revisión periódica de éstos.
- La prevención de la contaminación, la reducción de los impactos ambientales y el uso eficiente de los recursos de despliegue, adecuación y mantenimiento de la red de comunicaciones, oficinas y centros técnicos, así como en la prestación de servicios.
- La formación y sensibilización ambiental de los empleados, de forma que se asegure el desarrollo de su labor con el máximo respeto al medio ambiente, fomentando asimismo el respeto ambiental entre los proveedores clave.

#### Misión, Visión y Valores:

Tal y como se mencionó anteriormente, durante el ejercicio 2020, como una muestra más del compromiso del Grupo con el medioambiente, la responsabilidad social y el buen gobierno corporativo, se realizó una revisión y actualización de la Misión, Visión y Valores, incluyendo aspectos como el impacto positivo en la sociedad, así como la inclusión de la sostenibilidad entre los valores del Grupo, lo que supone toda una declaración de intenciones sobre el compromiso del Grupo con la generación de impacto positivo.

#### Creación del Área de ESG (“Environmental, Social and Governance”):

Además de la revisión de la Misión, Visión y Valores anteriormente comentada, el Grupo MASMOVIL decidió que era necesario centralizar y coordinar todas las actividades relativas a ESG dentro de una misma línea directiva en la empresa.

Para ello, desde el mes de septiembre de 2020, se le dio toda la responsabilidad de las iniciativas relativas a ESG al equipo de Relaciones con los Inversores que, dirigido por un Director General de la compañía y reportando directamente al Consejero Delegado, pasó a denominarse “IR & ESG”.

Desde ese momento, el equipo de “IR & ESG” está centrado en la generación de valor en cuestiones de medioambiente, comunidad y de buen gobierno, habiendo creado un

plan estratégico de impacto social de la compañía en el que, entre otras iniciativas, destaca la certificación del sistema de gestión ambiental “ISO14001”, la búsqueda de la certificación “B Corp” y otras iniciativas como el Plan de Diversidad y Plan de Igualdad (ambos dentro del ámbito y responsabilidad de Recursos Humanos), Tarifa Descuento Social y reducción de la brecha digital en la España rural entre otras muchas.

#### Obtención de la certificación medioambiental “ISO14001”:

La certificación “ISO14001” certifica y acredita que la empresa u organización dispone de un sistema de gestión ambiental que cumple con todos los requisitos de la norma y que, por tanto, conoce y cumple todos los requisitos legales que le son de aplicación, así como otros requisitos que la organización suscriba (p.ej., “Pacto Mundial de la ONU”).

El proceso para la obtención de esta certificación medioambiental fue iniciado por el Grupo en la segunda mitad del año 2020 y culminó con la obtención del certificado en el mes de diciembre.

La certificación consta de un proceso exhaustivo de auditoría cuyos objetivos incluyen los siguientes:

- La evaluación del cumplimiento del Sistema de Gestión.
- Su capacidad para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios y contractuales aplicables.
- La evaluación de la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que la organización es capaz de alcanzar los objetivos definidos.
- La identificación de áreas potenciales de mejora del Sistema de Gestión.

La auditoría se resolvió con cero ‘No conformidades’ detectadas y tan solo seis ‘Observaciones’ sobre las que la compañía, tal y como se informó en el informe de auditoría, dispone ya de la acción correctora pertinente.

Dicha auditoría concluyó que la política de gestión medioambiental del Grupo MASMOVIL es completa y adecuada al propósito y al contexto de la organización y proporciona el marco para el establecimiento de objetivos incluyendo el compromiso de satisfacer los requisitos legales y reglamentarios, así como el compromiso con la mejora continua.

La auditoría también resaltó como puntos fuertes de la organización los siguientes:

- La disposición de todo el personal de la organización en el desarrollo de la auditoría.
- El liderazgo de la organización manifestado por los Órganos de Gobierno.
- La alta cualificación del personal participante en la auditoría.
- La cultura de cumplimiento implantada en la organización.
- Los sistemas de información y tecnología que soportan los registros y evidencias.
- Evaluación de requisitos legales realizada por la organización
- La vocación por la sostenibilidad de la organización.

En línea con la mejora continua promovida por la certificación ISO 14001, la Compañía adquirió y formalizó como parte de su certificación, algunos compromisos entre los que destacan algunos como: poner a disposición de los empleados coches eléctricos/híbridos dentro de la flota de empresa, promover cursos de conducción eficiente y control de emisiones, intensificar la comunicación con empleados y directivos sobre la evolución de las variables medioambientales, controlar y reducir el consumo eléctrico tanto en la sede como en la red de antenas propias, aumentar el reciclaje de pilas alcalinas y residuos electrónicos en la sede y reducir el consumo de papel.

Como parte de la certificación, la Dirección toma la responsabilidad sobre el sistema de gestión ambiental, garantiza la política de medio ambiente, así como sus objetivos y se asegura que se encuentran alineados con la dirección estratégica de la organización. Para ello, se constituyó un Comité de Gestión Medioambiental a nivel Dirección General que se reúne una vez cada cuatro meses para evaluar y hacer seguimiento de la situación y grado de cumplimiento de los requisitos medioambientales y los objetivos asumidos por la compañía.

#### Primer operador de telecomunicaciones en Europa en firmar el “Compromiso B Corp”:

El Grupo MASMOVIL anunció en noviembre del 2020 la firma de su compromiso con la consecución del certificado “B Corp”, un reconocimiento internacional concedido a aquellas firmas que generan un impacto positivo en la sociedad y en el planeta a través de su actividad. De esta forma, la compañía se convirtió en el primer operador de telecomunicaciones de Europa en adquirir y firmar dicho compromiso.

La certificación de “B Corp” revisa, evalúa y certifica todo el desempeño social y ambiental de una compañía, y cómo su modelo empresarial impacta en sus empleados, sociedad y en el medio ambiente.

La comunidad de empresas con certificado “B Corp” está formado por más de 3.200 compañías en 70 países y 150 sectores con un único fin: que un día todas las empresas compitan por ser las mejores para el mundo y, como resultado que la sociedad camine hacia estadios de bienestar compartido y sostenible.

Con el objeto de obtener esta certificación, Grupo MASMOVIL reforzó su compromiso en alcanzar los más altos estándares de desempeño social y ambiental, transparencia y responsabilidad.

Dicho proceso se inició con la cumplimentación del cuestionario “B Impact Assessment” (“BIA”) disponible de forma abierta en la plataforma online de “B Lab”, que pone su foco en la realidad actual de la empresa y que, además, ayuda a identificar las oportunidades de mejora y a establecer acciones concretas para que cristalicen. El inicio de este proceso implicó por tanto una revisión minuciosa de todos los procedimientos y actividades del Grupo tanto dentro como fuera de la empresa, con especial atención al impacto generado por dichas actividades.

Gracias a este análisis exhaustivo se detectaron y clasificaron acciones de mejora que fueron clasificadas como:

- “Higiénicas”: aquellas que tienen que estar implementadas en la compañía independientemente de estar postulando al certificado “B Corp”.

- “Evolutivas”: las que permiten desarrollar las iniciativas y estrategias sociales que ya estaban en marcha.
- “Expansivas”: que implican la creación de nuevos proyectos o servicios para favorecer la consecución del certificado “B Corp”.

Las primeras medidas incluyeron: reforzar la sostenibilidad de la sede con el impulso y concienciación del reciclaje, el uso de energía de fuentes 100% renovables, elaboración de contenidos formativos en medioambiente y diversidad, creación de un sistema de seguimiento básico de la actividad social de los proveedores para monitorizar y promover su impacto social positivo, entre otras.

Una vez superadas con éxito y en tiempo récord las primeras dos fases del proceso de la certificación (“*scoping*” y “*prescreening*”), desde el mes de marzo de 2021 la compañía se encuentra inmersa en el proceso de “*verification*” que está previsto culminar con la consecución de la certificación “B Corp” antes de acabar este año 2021.

#### Rating ESG (“Environmental, Social and Governance”) y financiación asociada:

Con una calificación de 67/100 otorgado por la agencia “Standard & Poor’s - S&P Global Ratings”, y reflejando así su alto compromiso en relación con el medioambiente, la sostenibilidad y el gobierno corporativo, Grupo MASMOVIL se convirtió en 2019 en el primer caso en EMEA (“Europe, the Middle-East and Africa”) en obtener una financiación sindicada con parte del coste ligada a la evolución futura del rating ESG.

En julio de 2020 la agencia de calificación publicó una actualización del rating, obteniendo la misma calificación global que en 2019. Los resultados del análisis de los tres aspectos analizados en el rating fueron: 69/100 en el desempeño ambiental (igual que en 2019), 67/100 en el social (64/100 en 2019) y 67/100 en gobernanza (igual que en 2019).

Desde la última actualización del rating, el Grupo ha llevado a cabo una serie de actuaciones mencionadas en este informe (adhesión al “Pacto Mundial de las Naciones Unidas”, actualización de la misión, visión y valores, obtención del certificado “ISO14001”, firma del compromiso “B Corp”, adaptación de varias Políticas Corporativas y elaboraciones de planes de igualdad y diversidad, entre otras), lo que demuestra que el Grupo está centrando su estrategia en el entorno ESG, poniendo de manifiesto su responsabilidad de trabajar en el control de los riesgos ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

#### Nueva sede corporativa (certificaciones “Leed Gold” y “Applus+”):

El pasado mes de junio del 2020 el Grupo MASMOVIL inauguró las nuevas oficinas de la compañía ubicadas en Alcobendas (Madrid). Se trata de un edificio de 14.500 metros cuadrados ubicado en la Avenida Bruselas, 38 donde se ha primado la total transparencia, confort y visibilidad de todas las zonas de trabajo.

En este sentido, el edificio cuenta con distintos tipos de espacios de trabajo colaborativos y salas de reuniones, puestos de libre asignación, ágoras de múltiples tamaños, mesas comunes de trabajo en espacios abiertos y zonas de silencio.

En esta nueva sede también se ofrecen y fomentan las actividades en zonas verdes según los criterios marcados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y en el Certificado “Leed Gold” con el que cuenta el edificio.

Adicionalmente a la certificación “Leed Gold”, la nueva sede central ha obtenido en septiembre de 2020 la certificación por parte de Applus+ por su Protocolo Preventivo Seguro frente al COVID-19, tras comprobar que se trata de un espacio controlado y alineado con los estándares más exigentes frente al coronavirus, tanto a nivel nacional, como internacional, además de cumplir todas las recomendaciones del Ministerio de Sanidad español en edificios frente al COVID-19.

Esta certificación por parte de “Applus+” responde al trabajo realizado por la compañía para la puesta en marcha de medidas de seguridad, tanto organizativas como físicas, para la protección de su plantilla y visitantes frente al COVID-19. A modo de ejemplo podemos mencionar las siguientes:

- Medidas organizativas: los evaluadores de la certificación “Applus+” han destacado la capacidad de reacción de la compañía ante la crisis con medidas de protección incluidas en nuestro Protocolo Preventivo Covid-19. Estas medidas incluyen normas a tener en cuenta por parte de los empleados antes de la llegada al puesto de trabajo, en el acceso al edificio y en el puesto de trabajo, así como instrucciones sobre el comportamiento a seguir una vez en la oficina, procesos de limpieza y desinfección del centro, materiales de protección a utilizar en cada momento y normas sobre cómo actuar ante posibles casos de COVID-19.
- Medidas físicas: “Applus+” destaca que el Grupo MASMOVIL ha elaborado normas de obligado cumplimiento para todos sus empleados, clientes y proveedores que acceden a sus instalaciones (uso de la mascarilla, lavado de manos, guantes, gestión de residuos y normas de seguridad y salud para la celebración de reuniones). Además, ha implantado la señalética, formación e información y cartelería necesarias para comunicar estas medidas y para su correcto cumplimiento por parte de las personas que se encuentren en la sede además de reforzar su servicio de limpieza y desinfección.

Ante la creciente importancia de los aspectos ESG (“Environmental, Social and Governance”) en la comunidad en la que desarrolla su actividad, el Grupo va más allá y ha incluido en su día a día, algunas medidas que confirman así su creciente preocupación por desarrollar su actividad en una sede sostenible.

Algunas de las acciones, con impacto positivo y directo sobre el medioambiente, se tomaron ya en la sede anterior y se mantienen en la nueva sede, donde se han tomado medidas adicionales. Entre éstas podemos resaltar las siguientes:

- En la sede anterior se eliminó el consumo de botellas de plástico en las oficinas, sustituyéndolas por botellas de vidrio (una para cada uno de sus empleados) rellenables en fuentes de agua distribuidas por las diferentes plantas. Con esta acción se ha eliminado el consumo de más de 100.000 botellas de plástico al año.
- En la nueva sede esta medida ha sido complementada y reforzada con la entrega a todos los empleados de una taza de cerámica con el objeto de reducir

el uso de vasos de café de cartón y facilitar también el consumo de agua de una forma sostenible.

- En la sede anterior ya existían contenedores de recogida de plástico, pilas y papel en todas las plantas de la sede corporativa. También se colocaron contenedores de reciclaje de componentes electrónicos en la recepción del edificio y en el canal de distribución.
- En la nueva sede se ha ido un paso más allá, dotando de contenedores de envases, papel y orgánico en todas las plantas, así como de papeleras especialmente destinadas a residuos sanitarios como mascarillas y que son de apertura automática para evitar el contacto manual.
- También en la nueva sede se ha profundizado en el reciclaje de aparatos y componentes electrónicos, creándose una zona específica para el reciclaje de este tipo de residuos, separándolos por pilas y baterías normales, baterías de móviles y otros equipos electrónicos. Estos equipos son retirados por empresas autorizadas en el tratamiento de estos residuos y atendiendo a su “Código LER” (Lista Europea de Residuos).
- En la nueva sede se ha utilizado pintura ecológica “Airlite”, para pintar la totalidad de la superficie del edificio, pintura que absorbe el CO<sub>2</sub>, purifica el ambiente de bacterias y evita que se adhiera la suciedad y el polvo, lo que convierte su oficina en un espacio con una altísima calidad del aire.
- También se está utilizando vegetación natural e hidrofítica, con una ausencia total de decoración de plantas plásticas.
- Los ceniceros han sido incluidos en los límites permitidos para el posterior reciclaje de las colillas, y evitar así que acaben en el suelo.
- Utilización de energía eléctrica limpia, verde y sostenible a través de la empresa del Grupo Pepeenergy. La energía procede de productores de energía verde, certificada por la “CNMC”, al coste del mercado mayorista más €4/mes<sup>4</sup>.
- En el aparcamiento de la nueva sede se han instalado cargadores de vehículos eléctricos para fomentar su uso entre los empleados del Grupo.
- Finalmente, y para concienciar a sus propios empleados y visitantes en materia de sostenibilidad y medioambiente, el Grupo ha habilitado un espacio de comunicación para los “ODS” (“Objetivos de Desarrollo Sostenible” promovidos por las Naciones Unidas) y tiene previsto habilitar un espacio para la exposición de arte sostenible.

Asimismo, se ha puesto en marcha la creación del Blog del Grupo donde se incluye un apartado dedicado al compromiso social y a la aportación del Grupo a la sociedad. Asimismo, en 2019 se añadió en la página web corporativa el apartado “los 5 compromisos del Grupo MASMOVIL” relativos a cuestiones medioambientales y sociales así como un Decálogo Medioambiental.

Por último, a través de la plataforma “Webex”, se ha habilitado un canal interno denominado MASostenibles donde los empleados pueden comentar y compartir

---

<sup>4</sup> Tarifa vigente a marzo de 2020.

medidas, iniciativas y actividades encaminadas a fomentar la economía sostenible con el resto de la plantilla.

### “Pienso Luego Actúo”:

La gran apuesta por el Impacto Social Positivo del Grupo es “Pienso Luego Actúo”, una plataforma de Yoigo que incluye contenido social, con el objetivo de dar voz y visibilidad a personas que se comprometen con una transformación positiva de la sociedad en la que vivimos. Personas anónimas que decidieron transformar sus ganas de superación en acciones extraordinarias que, de una u otra manera, están mejorando el mundo.

“Pienso Luego Actúo” lleva ya más de dos años en funcionamiento. A cierre de 2020 había recibido más de 77 millones de visualizaciones inspirando y sensibilizando a la sociedad y ha ayudado a crecer a decenas de ONGs, empresas sociales, e iniciativas que están cambiando el mundo a través de distintas actuaciones relacionadas con los “Objetivos de Desarrollo Sostenible” 2030 de las Naciones Unidas.

Durante el 2020 en los meses del confinamiento por el COVID, “Pienso Luego Actúo” transformó su web para convertirse en un buscador de iniciativas sociales surgidas para ayudar en la pandemia, y llevó dichas iniciativas solidarias a la televisión en horario “prime-time” para impulsar más aún la ayuda.

Yoigo además facilita que el público interactúe con dicha causa social de forma transparente, directa y sencilla. Durante el 2020 se ha podido constatar el impacto real positivo que han tenido las campañas de “Pienso Luego Actúo” en la consecución del éxito de estas iniciativas sociales. Un caso de éxito por ejemplo es el de Pepe Olmedo, fundador de la asociación “Música para despertar” que utiliza la música como herramienta para trabajar el alzhéimer. Gracias a la plataforma social “Pienso Luego Actúo” incrementó en un 346% el número de socios.

### Medidas e iniciativas tomadas ante la situación de emergencia derivada del COVID-19:

<p><b>DONACIÓN DE UN MILLÓN DE MASCARILLAS SANITARIAS FFP2</b></p> <p>Apoyo al Gobierno para proteger a nuestros sanitarios</p> 		<p><b>DONACIÓN DE DISPOSITIVOS CONECTADOS</b></p> <p>Terminales, Tarjetas SIM y routers a 130 hospitales y residencias</p> 
<p><b>EMBOU: DONACIÓN DE DISPOSITIVOS CONECTADOS</b></p> <p>En colaboración con Municipios e Instituciones locales.</p>	<p><b>DONATIVOS DE EMPLEADOS A LA “RED INNICIA”</b></p> <p>Distribución de alimentos, productos de higiene y medicamentos a las familias más vulnerables</p>	<p><b>80 TERMINALES Y SIM's A “HOGAR SÍ”</b></p> <p>Conectividad para personas sin hogar</p> <p><b>“MATIA FUNDAZIOA”</b></p> <p>Conectividad a residencias en Guipuzcoa</p>

La irrupción de la pandemia hizo acelerar muchas de las acciones que estaban ya encima de la mesa y sobre todo ayudó a entender el impacto que un operador de telecomunicaciones tiene en la vida y las necesidades básicas de la sociedad. La conectividad se convirtió en un bien de primera necesidad y la ventana para estar conectado al mundo, al trabajo, a los estudios, a la información y a los servicios de salud.

El acceso a un internet de calidad se convirtió en una prioridad para la ciudadanía y esto llevó al Grupo a realizar una gestión activa de sus redes para evitar cualquier tipo de incidencias y saturación en las mismas. El Grupo se enorgullece en decir que, como consecuencia del trabajo e inversiones, la red de fibra del Grupo MASMOVIL pudo soportar el sustancial incremento de tráfico que superó en torno a un 80% tanto en voz como en datos, los niveles anteriores a la crisis sanitaria.

Durante este período, la red del Grupo fue una vez más reconocida por el estudio independiente “nPerf” de abril del 2020, como la red con el mejor comportamiento del sector en España, tanto fija como móvil, liderando en velocidades de descarga fija y móvil, velocidad de página web y latencia.

El Grupo no sólo aseguró el correcto funcionamiento de su red durante esta situación de emergencia, sino que también se reforzaron los equipos técnicos y de asistencia, aumentando el número de personas que prestaban ayuda a sus clientes para resolver de la forma más ágil posible cualquier problema técnico surgido durante el confinamiento.

En un entorno de emergencia sanitaria, desde el primer momento el Grupo fue consciente que hospitales y residencias de ancianos eran puntos críticos donde proveer conectividad para los pacientes y ancianos que se encontraban en situación de aislamiento físico. Nuestra respuesta ante esta necesidad fue la donación de dispositivos conectados a más de 130 hospitales y residencias en España, así como la entrega gratuita de contenido educativo y de entretenimiento, además del incremento de Gigas y llamadas gratuitas para sus clientes a través de algunas de las marcas del Grupo.

A este respecto, durante el periodo de escasez de material de protección para nuestros sanitarios, el Grupo MASMOVIL donó 1 millón de mascarillas homologadas FFP2 para su uso en hospitales españoles, así como 2.400 dispositivos conectados a hospitales y residencias que permitieron que pacientes y personal sanitario en situación de confinamiento y aislamiento, se mantuvieran conectados con sus seres queridos.

Una iniciativa similar se llevó a cabo con personas sin hogar para que durante el periodo de confinamiento pudieran recibir llamadas de acompañamiento por parte de técnicos sanitarios que les hacían seguimiento de su estado.

Por otra parte, de forma individual, los empleados del Grupo, a través de sus donaciones, ayudaron a más de 100 familias a cubrir sus necesidades básicas de alimentación, higiene y medicación.

Durante el confinamiento también se realizaron pruebas a los empleados y a sus familiares con síntomas de contagio y se distribuyó, enviándolo a sus casas, material de protección, guantes, mascarillas y gel hidroalcohólico. Como muestra del compromiso del Grupo con la salud en el puesto de trabajo, la compañía facilitó el envío a las casas

de los empleados del material y mobiliario de oficina que necesitaran como sillas, teclados o monitores.

A nivel de operativa interna, el personal se mantuvo trabajando en remoto desde antes del anuncio del estado de alarma y, gracias a las herramientas colaborativas digitales con las que los empleados ya estaban familiarizados previamente, se pudo asegurar la continuidad del negocio sin incidencias relevantes. Dicho trabajo en remoto también fue extensible a prácticamente el 100% de los agentes de los “call centres”.

Para el personal cuyo trabajo no podía realizarse en remoto, como instaladores o empleados de tiendas, la compañía también creó unos protocolos y recomendaciones higiénico-sanitarias incluyendo medidas de desinfección, uso de mascarillas y equipos de protección individual, distancia social y reducción de contactos durante las labores de mantenimiento y reparaciones.

Actualmente la sede y los puntos de venta cuentan con el certificado “Applus+” y “Aspy” que garantizan que se tratan de espacios protegidos frente al COVID-19. Los empleados tienen acceso a pruebas preventivas de antígenos regularmente (cada una o dos semanas) y portan un dispositivo conectado que, no solo avisa cuando no se cumple la distancia de seguridad con otro empleado, sino que además registra los contactos que ha tenido la persona durante el día para, en caso de ser necesario, activar el protocolo de prevención de contagios.

Adicionalmente, con el fin de evitar al máximo el uso del transporte público, la compañía ha puesto a disposición de los empleados un servicio de mini autobuses privados con varias rutas que atraviesan la capital de España.

La filial del Grupo, Embou también contribuyó con varias acciones en la zona de Aragón durante la crisis del COVID-19:

- Colaboración con el Departamento de Educación del Gobierno de Aragón: donación de 100 tablets con tarjeta SIM y datos para estudiantes sin recursos de la provincia de Huesca.
- Colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza: instalación de conexiones a internet en un albergue y un pabellón donde para personas en riesgo de exclusión.
- Colaboración con la “Fundación Alcoraz” (S.D Huesca): donación de 10 terminales con tarjetas SIM para varios hospitales y residencias de la provincia de Huesca.
- Colaboración con el Ayuntamiento de Teruel: donación de 10 tablets con tarjeta SIM para hospitales y residencias en la ciudad de Teruel en colaboración con CaixaBank y el Ayuntamiento de Teruel en el proyecto “Aislados pero no Solos”.
- Colaboración con el Ayuntamiento de Sabiñánigo: donación de 3 terminales con tarjetas SIM para residencias de la localidad y pedanías.
- Colaboración con el Ayuntamiento de Alcañiz: donación de 25 tablets con tarjeta SIM para estudiantes sin recursos de la localidad. En colaboración con el Ayuntamiento de Alcañiz. Asimismo, a través del distribuidor “Puyo Área Tecnológica” (Teruel), se han donado 10 tablets con tarjeta SIM para hospitales y residencias de Valderrobres, Calaceite, Alcañiz y alumnos sin recursos de Herrera de los Navarros.

- Colaboración con la “AECC” (“Asociación Española Contra el Cancer”): con motivo del día del niño hospitalizado (13 de mayo) se han cedido 5 routers 4G con tarjeta SIM para dotar de conectividad a ciertas áreas de la unidad de oncología del “Hospital Infantil de Zaragoza” donde no llega el Wifi, para que puedan comunicarse con sus familiares.

Medidas tomadas para ayudar a los clientes durante el confinamiento:

- Desde el primer momento de la crisis sanitaria el Grupo MASMOVIL puso a disposición de sus clientes servicios gratuitos de voz y datos gratuitos para asegurar la conectividad y hacer más llevadera la situación de confinamiento derivada de la emergencia sanitaria por el COVID-19.
- Las marcas Yoigo y MASMOVIL pusieron a disposición de sus clientes una batería de servicios gratuitos para niños y adultos en servicios de ocio, educación, salud y tecnología, disponibles en las nuevas webs creadas específicamente para acceder a estos regalos: “MásVentanas” para los clientes de la marca MASMOVIL y “Biengastadoresdetiempo” para los clientes de Yoigo.
- **Yoigo** aumentó los datos de sus tarifas solo móvil de alto consumo hasta hacerlos infinitos, tanto para particulares como para negocios hasta el 30 de junio del 2020. También regaló 3 meses de “Sky TV” y 3 meses de “FlixOlé” a toda su base de clientes.
- **MASMOVIL** también ofreció 3 meses de “Sky TV” y “FlixOlé” de forma gratuita para todos sus clientes.
- **Pepephone** aumentó, de forma gratuita, 5 GB de consumo de datos para todas las líneas de todos sus clientes en los meses de marzo y abril, además de regalar 1 GB por cada año que sus clientes hayan cumplido como clientes de la marca.
- **Lebara** añadió 12 países a sus tarifas con llamadas internacionales incluidas para que a los clientes les resulte más sencillo comunicarse con sus seres queridos.
- **Llamayá** añadió llamadas gratuitas entre todos sus clientes de prepago y, en general, se extendió el plazo de validez de las tarjetas prepago de sus clientes para que los usuarios de esta modalidad estuvieran comunicados, pudieran recibir llamadas, SMS o hacer llamadas de emergencia durante el tiempo que dure esta situación.

Firma del acuerdo de los operadores con el Gobierno de España:

El Grupo se adhirió al compromiso que el Gobierno y los operadores de telecomunicaciones acordaron firmar y por el que se ampliaron las medidas que garantizaron la conectividad de las personas y las empresas a través de la supervisión de las redes y la agilidad de respuesta ante incidencias, especialmente en lo que respecta a las redes que dan soporte a los servicios de emergencia.

Colaboración con el proyecto #Stopcorona:

Grupo MASMOVIL colaboró en el proyecto de startups “#Stopcorona”, una plataforma creada para desarrollar y divulgar nuevos proyectos, generar sinergias que ayudasen a predecir y paliar los efectos de la pandemia. Esta iniciativa del fondo de “venture capital” Samaipata, permite que la inteligencia colectiva y la experiencia en el entorno digital y tecnológico sean transmitidos y puestos al servicio de la ciudadanía, especialmente del sector sanitario.



Embajador de la iniciativa “Madrid x Madrid” de ayuda a familias vulnerables:

Asimismo, la compañía se sumó como embajador de la iniciativa “Madrid x Madrid”, un movimiento ciudadano que dio soporte a las familias más vulnerables de Madrid durante el periodo de máximo confinamiento. Esta iniciativa nació con el objetivo de paliar las necesidades de alimentación de las personas más vulnerables de Madrid y responder a las peticiones realizadas al Ayuntamiento de Madrid, colaborando a la difusión de esta iniciativa con comunicación externa en medios de prensa digital y escrito, artículos para blogs, acciones con micro “*influencers*” y publicación de entradas e historias para redes sociales, además de poner en marcha numerosas acciones de comunicación interna.

### Propuesta “MASsolidaria”:

Durante la segunda mitad del año 2020 el Grupo empezó a trabajar en el diseño y ejecución de una propuesta social cuyo principal objetivo fuera facilitar el acceso a la conectividad con un internet de calidad a aquellos segmentos de población más desfavorecidos y que sufren de la brecha digital.

Esta propuesta se ha destinado a aquellos colectivos económicamente vulnerables, que estén trabajando para superar su situación de vulnerabilidad y que, para ello, necesiten poder acceder a internet a precios asequibles que se puedan permitir, de una forma sostenible en el tiempo y por supuesto, sin cambios de tarifa mientras el beneficiario de ésta califique como tal.

En todo el proceso de selección de colectivos vulnerables, definición de criterios de elegibilidad de los potenciales beneficiarios de la propuesta social y seguimiento y control posterior de los mismos, el Grupo ha contado con la colaboración de la “Red Innicia”.

La “Red Innicia” es una iniciativa impulsada por la “Asociación Innicia” cuyo objetivo es fomentar la colaboración de entidades de diversa naturaleza a las que les une un objetivo común de aunar recursos en el impulso de acciones y proyectos innovadores comunes que consigan un impacto social significativo. Esta iniciativa se lanzó en

septiembre del 2019 y en la actualidad está integrada por 20 entidades que representan la totalidad del espectro del mundo asociativo y, por tanto, juntas tienen la capacidad de afrontar numerosos retos.

El objetivo de ayudar a colectivos económicamente vulnerables a superar o reducir la brecha digital, facilitando su acceso al trabajo, salud, cultura y otros servicios a precios competitivos, siempre fue una prioridad para el Grupo durante el proceso de diseño de esta propuesta “MASsolidaria”. En consecuencia, el Grupo MASMOVIL decidió construir esta propuesta con un margen nulo y, adicionalmente, asumir los costes derivados de los equipos del cliente y la instalación para los beneficiarios.

Además del compromiso anterior por parte del Grupo MASMOVIL, también se hizo una comparación de las tarifas existentes en el mercado, especialmente para el servicio de fibra (FTTH) y voz fija, que es el servicio más relevante para proporcionar internet de calidad en los domicilios.

En base a todo lo anterior, esta propuesta finalmente se lanzó en el primer trimestre de 2021 bajo el nombre de propuesta “MASsolidaria” y con un descuento del 50% sobre una tarifa de conexión a internet de alta velocidad con teléfono fijo. El precio fijado fue de 15 euros al mes que, además del mencionado 50% de descuento sobre la tarifa oficial por dicho servicio resulta ser un 30% más barata que la tarifa más barata del mercado, en el momento de su diseño, por un servicio similar.

#### EnergyGO:

En el cuarto trimestre de 2020 el Grupo MASMOVIL se convirtió en el primer gran operador de telecomunicaciones en incorporar el servicio de electricidad 100% verde a través del servicio “EnergyGO” sin cuotas extra por este servicio para los clientes de Yoigo y que además tiene el atractivo de permitir un ahorro en torno a un 20% sobre los operadores tradicionales de electricidad. Además, Yoigo ofrece recomendaciones para reducir el consumo energético.

Yoigo comenzó a ofrecer este servicio fiel a su forma de hacer las cosas, de forma responsable y respetuosa con el medio ambiente y con el objetivo de ayudar a sus clientes a reducir al máximo el coste en la factura y el impacto energético en el planeta.

Este servicio, que se une a la previa apuesta del Grupo por la energía verde a través de Pepeenergy, permite optar por un servicio de energía 100% verde y respetuosa con el medioambiente, con un proceso de contratación sencillo y transparente y que se puede realizar online a través de una App que además ofrece gráficas detalladas de consumo, estudios personalizados de vivienda, comparativas y consejos de ahorro a corto, medio y largo plazo.

La oferta está compuesta por tres tarifas: (i) mismo precio todo el día, (ii) discriminación horaria y (iii) tarifa coche eléctrico para promulgar el uso de los vehículos eléctricos.

El eje de las campañas publicitarias se han centrado en ofrecer pedagogía acerca del impacto del consumo eléctrico, el uso responsable de los recursos del planeta y las medidas para reducir el consumo eléctrico.

### 3.1. Gestión ambiental

Dado su compromiso y preocupación con el respeto del medioambiente, y en su afán por conseguir un entorno de trabajo más sostenible, el Grupo continúa con la divulgación de mensajes de concienciación medioambiental, tanto a nivel externo, a través de sus redes y página web corporativa, como a nivel interno, mediante el uso de su intranet y comunicados internos.

Tal y como se menciona en el apartado anterior, en diciembre de 2020 el Grupo obtuvo la certificación "ISO14001" de gestión medioambiental, lo que pone en valor las medidas medioambientales que se han llevado a cabo en los últimos años.

Por último, en sus Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio 2020, el Grupo no tiene registradas provisiones ambientales específicas, adicionales a la provisión por desmantelamiento de emplazamientos que incluye el coste estimado por desmantelamiento, retiro o rehabilitación en infraestructuras de telecomunicaciones que se registran como mayor valor de coste de los elementos de inmovilizado material con los que se encuentran relacionadas. Asimismo, al no aplicar a su actividad la Ley de Responsabilidad Ambiental, el Grupo no tiene constituidas garantías ambientales derivadas de dicha normativa.

### 3.2. Uso sostenible de los recursos

El compromiso del Grupo con el medioambiente comporta controlar los impactos derivados de su actividad. Por ello, se pretende una mejora de eficiencia energética de sus instalaciones para minimizar sus emisiones de CO<sub>2</sub>.

#### Principales consumos del Grupo:

- Desde la toma de control de LORCA JVco Ltd.:

<b>Consumos</b>	<b>4T-20</b>
<b>Total electricidad (MWh)</b>	<b>2.984</b>
<b>Combustible Diesel Grupo Electrónico (l)</b>	1.958
<b>Combustible Diesel CPD (l)</b>	-
<b>Total combustible (l)</b>	<b>1.958</b>
<b>Agua (m3)</b>	<b>450</b>

- De las empresas del Grupo en 2020 y 2019 (incluyendo los datos desde la toma de control de Lorca JVco Ltd. mencionados anteriormente):

<b>Consumos</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Total electricidad (MWh)</b>	<b>18.121</b>	<b>19.012</b>
<b>Combustible Diesel Grupo Electrónico (l)</b>	7.830	7.314
<b>Combustible Diesel CPD (l)</b>	-	650
<b>Total combustible (l)</b>	<b>7.830</b>	<b>7.964</b>
<b>Agua (m3)</b>	<b>2.276</b>	<b>3.895</b>

Toda la energía eléctrica consumida por el Grupo en 2020 proviene de energías renovables con certificado de origen (de las cuales, aproximadamente un 88% proviene de energía eólica y solar y un 12% de energía hidráulica), excepto la energía consumida por la participada Embou Nuevas Tecnologías, S.L.U., que representa un 0,15% sobre el total de energía eléctrica consumida por el Grupo en 2020 (28 MWh consumidos por Embou Nuevas Tecnologías en 2020 y 9 MWh desde la toma de control de Lorca JVco Ltd.) y que tiene certificado de origen renovable para el 37% de su consumo.

Al ser una empresa de servicios, el consumo de materiales no se produce para la generación directa de productos, sino para que la red de telecomunicaciones del Grupo preste los servicios requeridos por los clientes. En la sede corporativa, el papel es el material más utilizado. Desde la Compañía se han implementado medidas para conseguir el objetivo de oficina sin papel (política de mesas limpias, ausencia de papeleras individuales y cajoneras, registro y monitorización de impresiones por empleado, digitalización de procesos, etc.). En el siguiente apartado se incluye mayor detalle sobre la gestión de residuos por parte del Grupo.

Tanto la contaminación lumínica como acústica, no se consideran materiales por no ser significativas para la actividad del Grupo.

El Grupo, dentro de su compromiso con el medioambiente, manifiesta su intención de trabajar y buscar soluciones y medidas correctoras que promuevan la reducción del consumo de agua por empleado (litros/empleado). Es importante señalar sin embargo que la mudanza a la nueva sede se hizo efectiva en junio de 2020 y que, desde entonces, con motivo de la crisis sanitaria ha habido un aumento del teletrabajo y por tanto, la presencia física de empleados en las oficinas ha sido inferior a lo que resultaría en un escenario de completa normalidad.

Es por todo ello, por lo que el Grupo ha considerado que es más adecuado tomar como referencia los datos de consumo de agua por empleado del año 2019. De esta forma, una vez que se vuelva a la normalidad (previsible a partir de 2022), se podrán evaluar las medidas implementadas en la nueva sede, tales como la instalación de mecanismos de doble descarga con dos pulsadores en cisternas, grifos automáticos con sensor infrarrojo y programadores para el riego, así como iniciativas de concienciación a los empleados. De tal manera que todas estas medidas implementadas permitan reducir el consumo de agua por empleado, al menos en un 5% en dicho período.

Por otro lado, en los últimos años el Grupo ha implementado varias medidas de eficiencia energética en los CPD (“Centros de Proceso de Datos”), entre las que destacan las siguientes:

- Montaje de cerramiento de pasillos fríos en salas técnicas, en ambos CPD.
- Montaje de cubo frío de racks. En ambos CPD.
- Montaje de tubos leds en CPD MT8.
- Montaje del sistema “*free-cooling*” en máquinas de aire nº2 del CPD MT8.
- Acondicionamiento de conductos de “*free-cooling*” en sala de UPS de MT8, para evitar mezcla de aire frío y caliente.
- “Plan *Renove*” 2018 y 2019 sobre los emplazamientos con equipos de aire acondicionado antiguos del año 2001 por equipamiento moderno con sistema “*free-cooling*” incluido.
- “Plan *Renove*” 2018 y 2019 de equipos rectificadores (“*retrofit*”) y baterías por fin de vida útil por equipos rectificadores nuevos más eficientes.
- Se han creado ocho pasillos fríos en ocho emplazamientos con un ahorro estimado de 14% en el consumo eléctrico en dichos emplazamientos.

Asimismo, en la red del Grupo se están implantando los siguientes proyectos para cubrir la mayor demanda de tráfico de los clientes, ofrecer un mejor servicio y tener una red mucho más eficiente energéticamente.

#### Modernización de Planta:

Homologación y despliegue de una nueva familia de equipos de telefonía móvil que ofrecen una mayor gestión de tráfico y aportan una reducción del consumo eléctrico aproximado del 30% respecto de los equipos instalados hasta el 2018.

Durante los años 2019 y 2020 se ha modernizado el 30% de la planta con este tipo de equipos consiguiendo el doble propósito de incrementar la capacidad de gestión de tráfico de la red y disminución del consumo absoluto. Durante este periodo se han modernizado 1.400 emplazamientos existentes y desplegado 230 adicionales.

#### Mejora de eficiencia energética:

Se ha llevado a cabo un proceso de optimización de las funcionalidades de mejora de la eficiencia energética de la red. Los nuevos equipos instalados permiten un uso más intensivo de las funcionalidades de ahorro energético para llevar los equipos a un modo “standby” durante los periodos de baja demanda y optimización de recursos en funcionamiento nominal. Todo ello sin afectar la calidad de servicio percibida por el cliente o en su defecto mejora por la reducción de las interferencias entre nodos.

Las funcionalidades de eficiencia de energía implantadas son:

- “MIMO Sleep Mode”: reduce el consumo un 10-15% en regímenes de bajo número de usuarios.
- “Micro Tx Sleep Mode”: optimiza el uso de energía de los equipos Tx sólo en los momentos donde existe una necesidad.
- “Schedule Tx Mode”: compacta la información reduciendo el tiempo de Tx del equipo.

#### Optimización de tipologías de despliegue:

Se ha reconfigurado la red hacia tipologías “full outdoor” o mixtas. Los equipos se sitúan en el exterior de las edificaciones a la intemperie no siendo necesaria su refrigeración. Esta forma de instalación evita el uso de aire acondicionado en los emplazamientos. Tampoco utilizan ventiladores para su refrigeración funcionando por convención natural.

#### Mejora de la eficiencia energética:

La eficiencia energética de la red del Grupo se está monitorizando a través del consumo energético por GB suministrado. La evolución de este parámetro ha sido la siguiente:

- 2019: 0,60 kWh/GB
- 2020: 0,45 kWh/GB

### **3.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos**

La Política de Sostenibilidad y Medioambiente también procura la mejora permanente en aspectos ambientales, contribuyendo a minimizar la generación de residuos y permitiendo así contribuir a la Economía Circular.

El Grupo está muy comprometido con la reducción de residuos y el reciclaje en sus instalaciones, por lo que viene desarrollando campañas de concienciación de reciclaje a través de comunicaciones internas periódicas. Además, en la sede central del Grupo, se dispone de diferentes contenedores de recogida de plástico, papel, materia orgánica y mascarillas en cada una de las plantas de la sede central, así como contenedores de material electrónico y pilas. Asimismo, MASMOVIL ha desplegado más de 800 puntos de reciclaje electrónico en diferentes puntos de venta del Grupo en España.

Igualmente, el compromiso con el medioambiente se extiende a la cadena de suministro del Grupo, en el sentido de que sus proveedores deben disponer de un sistema de gestión ambiental que incluya objetivos y medidas específicas, como es la certificación "ISO14001" o similar. A través de la aceptación del Código Ético del Proveedor, los proveedores del Grupo se comprometen a reducir el impacto negativo de sus operaciones y a esforzarse por mantener y aumentar la biodiversidad.

Asimismo, el proveedor se compromete a establecer, si resulta de aplicación, un procedimiento de vigilancia de las emisiones, los efluentes, la contaminación y los residuos, incluidos los residuos electrónicos. Todos los residuos deberán gestionarse debidamente o reciclarse de una forma que permita su correcta trazabilidad.

Generación de residuos en operaciones de red (en kg.):

- Desde la toma de control de LORCA JVco Ltd.:

<b>Tipo de residuo</b>	<b>4T-20</b>
Otros productos electrónicos: paneles	78.223
Otros productos electrónicos: antenas	6.825
<b>Total residuos electrónicos</b>	<b>85.048</b>
Plástico	3.844
Papel / cartón	9.022
Metal	173
Madera / corcho	1.447
Otros	109
<b>Total packaging</b>	<b>14.594</b>
<b>Total residuos</b>	<b>99.642</b>

- De las empresas del Grupo en 2020 y 2019 (incluyendo los datos desde la toma de control de Lorca JVco Ltd. mencionados anteriormente):

<b>Tipo de residuo</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Equipos electrónicos de redes	-	2.085
Otros productos electrónicos: paneles	124.395	3.058
Otros productos electrónicos: antenas	9.714	724
Otros	-	54
<b>Total residuos electrónicos</b>	<b>134.109</b>	<b>5.921</b>
Plástico	5.680	4.566
Papel / cartón	13.333	11.989
Metal	255	84
Madera / corcho	2.139	1.071
Otros	161	657
<b>Total packaging</b>	<b>21.568</b>	<b>18.367</b>
<b>Total residuos</b>	<b>155.677</b>	<b>24.288</b>

El principal motivo del incremento en la generación de residuos en las operaciones de red se debe a que se ha reforzado el mensaje de la importancia del reciclaje y éste ha sido trasladado a las empresas colaboradoras que gestionan la red ("managed

servicios”), las cuales durante 2020 han implantado una herramienta de seguimiento de los residuos generados en las operaciones.

Generación de residuos en CPD (Centros de Proceso de Datos):

- Desde la toma de control de LORCA JVco Ltd.:

Tipo de residuo	4T-20
Baterías - LER 160601 (kg)	2.820
Fluorescentes y luminarias - LER 200121 (ud)	9
Filtros y absorbentes - LER 150202 (ud)	12
Aceite - LER 130205 (l)	347

- De las empresas del Grupo en 2020 y 2019 (incluyendo los datos desde la toma de control de Lorca JVco Ltd. mencionados anteriormente):

Tipo de residuo	2020	2019
Baterías - LER 160601 (kg)	3.450	5.945
Equipamiento electrónico - LER 160214 (kg)	2.696	2.160
Equipamiento electrónico - LER 160213 (kg)	-	2.759
Equipos eléctricos - LER 200136 (kg)	92	-
Equipos eléctricos - LER 200136 (ud)	13	-
Fluorescentes y luminarias - LER 200121 (ud)	27	90
Equipos que contienen clorofluorocarburos, HCFC, HFC - LER 160211 (kg)	-	608
Filtros y absorbentes - LER 150202 (ud)	55	133
Trapos de aceite - LER 150202 (l)	-	10
Manta filtrante - LER 150202 (m <sup>2</sup> )	4	10
Aceite - LER 130205 (l)	382	75
Split climatización - LER 170409 (kg)	103	-
Cobre - LER 170401 (kg)	-	80
Radiadores - LER 170407 (kg)	-	120
Chatarra férrea - LER 170405 (kg)	-	460
Correas aire acondicionado (ud)	6	-

Reciclaje en la sede central:

- Desde la toma de control de LORCA JVco Ltd.:

Tipo de residuo	4T-20
Papel / cartón	353
Plástico	-
Productos electrónicos	-
<b>Total reciclaje (kg)</b>	<b>353</b>

Durante el cuarto trimestre de 2020 no se realizó recogida de los contenedores de plástico y productos electrónicos de la sede central, razón por la cual no hay datos.

- De las empresas del Grupo en 2020 y 2019 (incluyendo los datos desde la toma de control de Lorca JVco Ltd. mencionados anteriormente):

<b>Tipo de residuo</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<i>Papel / cartón</i>	6.038	2.535
<i>Plástico</i>	2.692	1.029
<i>Productos electrónicos</i>	473	94
<b>Total reciclaje (kg)</b>	<b>9.203</b>	<b>3.658</b>

Todos los residuos consumidos y generados por el Grupo son retirados y procesados por gestores de residuos apropiados que certifican que las recogidas de estos son realizadas a través de las mejores tecnologías y en cumplimiento con la normativa vigente.

#### Desperdicio de alimentos:

No se han considerado relevantes las referencias a acciones para combatir el desperdicio de alimentos debido a que MASMOVIL no tiene relación con este aspecto en el desarrollo de su actividad.

### **3.4. Cambio climático**

MASMOVIL, en el desarrollo de su actividad, no genera un impacto negativo relevante en referencia a las emisiones de gases de efecto invernadero, por lo que no se considera un aspecto material para el Grupo.

No obstante, en línea con el compromiso de control y reducción del impacto de sus emisiones, el Grupo ha calculado sus emisiones de alcance 1 y alcance 2.

#### Cambio climático y emisiones a la atmósfera:

- Desde la toma de control de LORCA JVco Ltd.:

<b>Emisiones</b>	<b>4T-20</b>
<i>Emisiones de Alcance 1 (tCO<sub>2</sub>)</i>	5,30
<i>Emisiones de Alcance 2 (tCO<sub>2</sub>)</i>	2

- De las empresas del Grupo en 2020 y 2019 (incluyendo los datos desde la toma de control de Lorca JVco Ltd. mencionados anteriormente):

<b>Emisiones (*)</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<i>Emisiones de Alcance 1 (tCO<sub>2</sub>)</i>	21,20	21,40
<i>Emisiones de Alcance 2 (tCO<sub>2</sub>) (**)</i>	5	4.676

(\*) Los factores utilizados son los del MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) en su versión más actualizada. Se multiplica el consumo de gasóleo B por su factor y el consumo de electricidad que no tiene garantía de origen por su factor.

(\*\*) En 2020, se dispone de certificado de garantía de origen para el consumo de electricidad, excepto para el 0,15% del consumo eléctrico

Como parte del proceso de certificación ISO14001 el Grupo se ha fijado como objetivo una reducción anual del 5% en el consumo eléctrico (KWh/GB) en la red de antenas, así como establecer medidas de reducción de consumo eléctrico KWh en la sede corporativa, como, por ejemplo:

- Control de consumo mensual eléctrico a través del sistema BMS.
- Identificación medidas de eficiencia.
- Reducción de la potencia contratada.

Protección de la biodiversidad: desde el ejercicio 2018 el Grupo comenzó a desarrollar acciones de retirada de nidos de cigüeña en las torres de telefonía de conformidad con la legislación vigente. Asimismo, desde el ejercicio 2019 se comenzaron a instalar paraguas en las torres para prevenir que las cigüeñas aniden en las instalaciones y posteriormente tengan que ser retirados.

#### **4. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal**

El Grupo tiene un firme compromiso para con sus empleados, que engloba el compromiso ético y el sistema de cumplimiento del Grupo en materia de derechos humanos y laborales, reconocidos en la legislación nacional e internacional, además de manifestar su actuación en cumplimiento con los principios definidos en el “Pacto Mundial de Naciones Unidas” y las directrices de la OCDE (“Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico”).

Asimismo, desarrolla los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades que se complementan con políticas específicas.

En cuanto a la ética, ésta es un pilar fundamental del área de Recursos Humanos que ha desarrollado la implementación de lo dispuesto a este respecto en el Código Ético del Grupo.

En este sentido, el Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U., en su sesión celebrada el 27 de noviembre de 2019, aprobó la Política de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Grupo, como desarrollo del artículo 12 del Código Ético que establece que:

*“La Sociedad mantendrá un adecuado programa de selección, atendiendo a los méritos académicos personales y profesionales de los candidatos y a las necesidades del Grupo.*

*El Grupo evaluará a sus empleados de forma objetiva, atendiendo a su desempeño profesional individual y colectivo y los promocionará, en la medida de lo posible, acorde a sus resultados.*

*La Sociedad informará a sus empleados sobre las líneas maestras de sus objetivos estratégicos y sobre la marcha del Grupo.”*

El objetivo de la Política de Recursos Humanos es implantar un modelo de gestión de recursos humanos en el Grupo que permita captar, impulsar y retener el talento y fomentar el crecimiento personal y profesional de todas las personas que pertenecen a su equipo humano, así como alinear los intereses de los profesionales con los objetivos estratégicos del Grupo.

Esta Política se complementa con lo dispuesto en la Política de Igualdad de Oportunidades aprobada por el Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U. en su reunión de fecha 20 de diciembre de 2017, que pretende ser el eje vertebrador de un entorno favorable para los empleados mediante la promoción de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Esta política desarrolla los principios básicos de actuación entre los que resaltan la calidad del empleo, la igualdad de oportunidad y equidad y el respeto a la diversidad.

En este sentido, en el año 2020 se empezó a trabajar en el diseño e implantación de un Plan de Diversidad del Talento que culminó con su aprobación por parte del Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U. en su reunión de 26 de febrero de 2021. A nuestro entender, sería uno de los pocos planes de diversidad completos que con carácter oficial hayan sido validados y aprobados por el Consejo de Administración de una empresa en España, lo que refuerza el compromiso de toda la organización por la creación de un entorno de trabajo diverso.

Con este Plan, Grupo MASMOVIL pretende superar los límites de su organización y convertirse en un referente de la sociedad transformándose en un agente social para el impulso de la diversidad y la integración. El Grupo MASMOVIL es consciente de que debe su éxito a la diversidad de personas que trabaja en y con él, y a todas aquellos clientes que han confiado en el Grupo contratando sus servicios.

Por ello, se han incorporado la diversidad y la innovación social como aspectos transversales en todo el Grupo, lo que constituye un elemento clave para situar a la persona como el centro y eje vertebrador de la organización. El Plan de Diversidad del Grupo MASMOVIL ha sido diseñado teniendo en cuenta que la diversidad:

- Está integrada en la estrategia empresarial del Grupo y alineada con todas las Políticas Corporativas.
- Será impulsada desde el Consejo de Administración y la alta dirección del Grupo e implicará a toda la plantilla.
- Incorporará la innovación social como elemento central de esta política.
- Será la seña de identidad de su plantilla.
- Superará los límites de la organización para que esta asuma un papel de Agente Social en la sociedad.
- Se ha definido desde la triple "I": La **Inversión** en diversidad con la incorporación de la **Innovación** social será la garantía del **Impacto** en la sociedad.
- Tendrá un impacto en la plantilla del Grupo, en los clientes, en los *partners*, en la sociedad y, especialmente, en las personas.

En el Plan de Diversidad se establecen los objetivos generales y operativos que regirán la política de diversidad del Grupo MASMOVIL durante los próximos 4 años (junio 2021-junio 2025). Para cumplir con dichos objetivos, Grupo MASMOVIL realizará anualmente un Plan de Acción específico en el que definirá las acciones concretas a realizar. Asimismo, elaborará un informe anual en que se reflejarán las acciones realizadas y los resultados e impactos de dichas acciones.

Los objetivos globales definidos en el Plan, y a los que deberán contribuir todas las acciones que se realicen en el marco de este, se resumen en:

- Igualdad de género: garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres en el seno de la empresa, y evitar así cualquier tipo de discriminación tanto en el acceso al empleo, la clasificación profesional, la promoción y formación, las retribuciones y la ordenación del tiempo del trabajo en aras a favorecer la mejor conciliación laboral, personal y familiar.

- Edad: aprovechar la riqueza generacional en el Grupo, aportando herramientas encaminadas a fomentar equipos multi-generacionales y el reverse mentoring, de tal forma que se conjuguen el valor de la experiencia con el del conocimiento actualizado, el traspaso bidireccional entre generaciones del conocimiento y del uso de nuevos sistemas, herramientas y metodologías de trabajo.
- Discapacidad: cumplimiento de la Ley General de Discapacidad en vigor en cada momento, con el 2% de contratación directa y/o medidas alternativas destinadas a la inserción de personas con capacidad limitada a través de centros especiales de empleo, y/o donaciones a fundaciones o entidades que tengan como prioridad la inclusión social y laboral de personas con discapacidad.
- “MASdiversidad”: políticas activas de tolerancia cero con las diferencias por razón de género, raza, religión, cultura u orientación sexual.

Esta Política se complementa con lo dispuesto en el Plan de Igualdad de Xfera Móviles, S.A.U. (sociedad del Grupo con mayor número de empleados), aprobada en su reunión de fecha 10 de octubre de 2020, que pretende garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en el acceso, la selección, la contratación, la promoción, la formación y demás condiciones laborales, fomentando la presencia de la mujer en la organización y en los puestos de responsabilidad, continuado integrando la perspectiva de género en la gestión de la empresa.

El Grupo también aprobó, el 27 de febrero de 2018, una Política de Derechos Humanos como desarrollo y complemento de su Política de Responsabilidad Social Corporativa. Asimismo, el Grupo aprobó, mediante acuerdo del Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A. de 25 de julio de 2018, una Política de Comportamientos no tolerados y prevención y actuación frente al acoso moral, psicológico y físico que, basándose en el principio de no discriminación descrito en su Código Ético, enumera las distintas actuaciones contrarias al cumplimiento normativo, tanto interno como externo, que provoquen un obstáculo al buen funcionamiento del entorno de trabajo saludable y ético.

En ella se desarrolla el procedimiento de actuación para la gestión de las denuncias recibidas a través del canal ético interno, con el apoyo del *Compliance Officer*, el Comité de Ética y el Consejero Delegado. En dicho procedimiento también queda definida la investigación de carácter interno y la aplicación de medidas en un plazo máximo de 15 días laborables.

Asimismo, el Grupo ha desarrollado diversas medidas vinculadas a facilitar la conciliación y ofrecen a sus empleados diversos beneficios sociales que giran en torno a la flexibilidad horaria, jornada intensiva en verano y todos los viernes, servicio de fisioterapia, comida saludable, modelo de trabajo mixto (presencial–en remoto) asociado al COVID-19, servicio de telemedicina, servicio lanzadera, descuentos en formación y ocio, actividades deportivas, entre otros.

Número total y distribución de empleados por género, edad, país y categoría profesional:

A cierre del ejercicio 2020 la plantilla del Grupo estaba formada por 1.190 empleados, de los cuales 790 son hombres y 400 son mujeres. De estos 1.190 empleados, 129 se incorporaron en los últimos días de 2020 por la adquisición por parte del Grupo de la

sociedad "Spotting Brands Technologies, S.L." y su grupo de sociedades, por lo que la información sobre las cuestiones relativas al personal no incluye datos de estos 129 empleados de reciente incorporación (47 mujeres y 82 hombres).

<i>Edad</i>	2020			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<i>Menos de 30 años</i>	32	71	103	23	51	74
<i>De 30 a 50 años</i>	277	526	803	255	422	677
<i>Mayores de 50 años</i>	44	111	155	34	90	124
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>708</b>	<b>1.061</b>	<b>312</b>	<b>563</b>	<b>875</b>

<i>Clasificación profesional</i>	2020			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<i>Directivos</i>	14	69	83	12	59	71
<i>Técnicos</i>	58	214	272	42	171	213
<i>Administrativos</i>	44	53	97	36	39	75
<i>Resto de personal</i>	237	372	609	222	294	516
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>708</b>	<b>1.061</b>	<b>312</b>	<b>563</b>	<b>875</b>

<i>Nacionalidad</i>	2020			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<i>Alemana</i>	1		1	1		1
<i>Argentina</i>		6	6		2	2
<i>Bangladesí</i>		5	5		2	2
<i>Boliviana</i>		1	1			0
<i>Brasileña</i>		1	1		1	1
<i>Búlgara</i>	2	2	4	2	1	3
<i>Ceilanesa</i>		4	4		3	3
<i>Checa</i>		1	1			0
<i>Chilena</i>		2	2			0
<i>Colombiana</i>	1	3	4	2	1	3
<i>Dominicana</i>		3	3		3	3
<i>Eslovaca</i>	1		1	1		1
<i>Española</i>	340	618	958	298	530	828
<i>Estadounidense</i>	0	0	0	1		1
<i>Filipina</i>		1	1	0		0
<i>Francesa</i>		3	3		1	1
<i>Ghanesa</i>		3	3			0
<i>Hindú</i>		16	16		1	1
<i>Holandesa</i>		1	1		1	1
<i>Hondureña</i>		1	1		1	1
<i>Italiana</i>		4	4		4	4
<i>Lituana</i>	1		1	1		1
<i>Marroquí</i>		8	8		2	2
<i>Mexicana</i>		1	1			0
<i>Nicaragüense</i>		1	1		1	1
<i>Nigeriana</i>		1	1			0
<i>Noruega</i>	1		1			0
<i>Pakistaní</i>		10	10		3	3
<i>Peruana</i>	1	1	2	1		1
<i>portuguesa</i>		3	3		2	2
<i>Rumana</i>	4	3	7	4	2	6
<i>Rusa</i>	1		1	1		1
<i>Senegalesa</i>		2	2			0
<i>Suíza</i>		1	1		1	1
<i>Venezolana</i>		2	2		1	1
<b>Total General</b>	<b>353</b>	<b>708</b>	<b>1.061</b>	<b>312</b>	<b>563</b>	<b>875</b>

Número total y distribución de modalidades de contratos de trabajo por género, edad y categoría profesional:

<i>Contrato indefinido</i>	2020			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<i>Tiempo completo</i>	339	705	1044	290	548	838
<i>Tiempo parcial</i>	14	0	14	16	3	19
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>705</b>	<b>1058</b>	<b>306</b>	<b>551</b>	<b>857</b>

<i>Contrato temporal</i>	2020			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<i>Tiempo completo</i>	0	3	3	5	10	15
<i>Tiempo parcial</i>	0	0	0	1	2	3
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>18</b>

<i>Contrato indefinido</i>	2020			2019		
	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años
<i>Tiempo completo</i>	101	792	151	62	660	116
<i>Tiempo parcial</i>	0	11	3	4	10	5
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>803</b>	<b>154</b>	<b>66</b>	<b>670</b>	<b>121</b>

<i>Contrato temporal</i>	2020			2019		
	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años
<i>Tiempo completo</i>	2	0	1	6	6	3
<i>Tiempo parcial</i>	0	0	0	2	1	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

<i>Contrato indefinido</i>	2020				2019			
	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal
<i>Tiempo completo</i>	83	270	97	594	71	207	73	487
<i>Tiempo parcial</i>	0	2	0	12	0	2	1	16
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>272</b>	<b>97</b>	<b>606</b>	<b>71</b>	<b>209</b>	<b>74</b>	<b>503</b>

<i>Contrato temporal</i>	2020				2019			
	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal
<i>Tiempo completo</i>	0	0	0	3	0	3	1	11
<i>Tiempo parcial</i>	0	0	0	0	0	1	0	2
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

Promedio anual de contratos indefinidos, contratos temporales y de tiempo parcial por género, edad y clasificación profesional:

- Desde la toma de control de LORCA JVco Ltd.:

<i>Contrato indefinido</i>	4T-20		
	Mujeres	Hombres	Total
<i>Tiempo completo</i>	338	710	1.048
<i>Tiempo parcial</i>	15	0	15
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>710</b>	<b>1.063</b>

<i>Contrato temporal</i>	4T-20		
	Mujeres	Hombres	Total
<i>Tiempo completo</i>	0	4	4
<i>Tiempo parcial</i>	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

<i>Contrato indefinido</i>	4T-20		
	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años
<i>Tiempo completo</i>	101	793	154
<i>Tiempo parcial</i>	0	12	3
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>805</b>	<b>157</b>

<i>Contrato temporal</i>	4T-20		
	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años
<i>Tiempo completo</i>	3	0	1
<i>Tiempo parcial</i>	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

<i>Contrato Indefinido</i>	4T-20			
	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de Personal
<i>Tiempo completo</i>	84	270	95	599
<i>Tiempo parcial</i>	0	2	0	13
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>272</b>	<b>95</b>	<b>612</b>

<i>Contrato temporal</i>	4T-20			
	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de Personal
<i>Tiempo completo</i>	0	1	0	3
<i>Tiempo parcial</i>	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

- De las empresas del Grupo en 2020 y 2019 (incluyendo los datos desde la toma de control de Lorca JVco Ltd. mencionados anteriormente):

<i>Contrato indefinido</i>	2020			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<i>Tiempo completo</i>	325	670	996	289	513	802
<i>Tiempo parcial</i>	16	1	17	16	0	16
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>671</b>	<b>1.012</b>	<b>305</b>	<b>513</b>	<b>818</b>

<i>Contrato temporal</i>	2020			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<i>Tiempo completo</i>	1	6	7	2	5	7
<i>Tiempo parcial</i>	0	1	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

<i>Contrato indefinido</i>	2020			2019		
	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años
<i>Tiempo completo</i>	83	760	153	36	626	140
<i>Tiempo parcial</i>	0	12	4	1	11	4
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>772</b>	<b>157</b>	<b>37</b>	<b>637</b>	<b>144</b>

<i>Contrato temporal</i>	2020			2019		
	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años
<i>Tiempo completo</i>	5	1	1	5	1	1
<i>Tiempo parcial</i>	1	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

<i>Contrato Indefinido</i>	2020				2019			
	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de Personal	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de Personal
<i>Tiempo completo</i>	86	253	91	566	73	182	74	473
<i>Tiempo parcial</i>	0	2	0	14	0	1	0	15
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>255</b>	<b>91</b>	<b>580</b>	<b>73</b>	<b>183</b>	<b>74</b>	<b>488</b>

<i>Contrato Temporal</i>	2020				2019			
	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de Personal	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de Personal
<i>Tiempo completo</i>	0	2	5	0	0	0	0	7
<i>Tiempo parcial</i>	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

Número de despidos por género, edad y clasificación profesional:

- Desde la toma de control de LORCA JVco Ltd.:

<i>Edad</i>	4T-20		
	Mujeres	Hombres	Total
<i>Menores de 30 años</i>	0	2	2
<i>De 30 a 50 años</i>	6	13	19
<i>Mayores de 50 años</i>	1	5	6
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>27</b>

<i>Categoría profesional</i>	4T-20		
	Mujeres	Hombres	Total
<i>Directivos</i>	0	0	0
<i>Técnicos</i>	0	2	2
<i>Administrativos</i>	0	0	0
<i>Resto de personal</i>	7	18	25
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>27</b>

- De las empresas del Grupo en 2020 y 2019 (incluyendo los datos desde la toma de control de Lorca JVco Ltd. mencionados anteriormente):

Edad	2020			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 30 años	1	6	7	0	3	3
De 30 a 50 años	21	28	49	20	30	50
Mayores de 50 años	4	13	17	3	8	11
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>47</b>	<b>73</b>	<b>23</b>	<b>41</b>	<b>64</b>

Categoría profesional	2020			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Directivos	1	3	4	1	6	7
Técnicos	2	8	10	2	9	11
Administrativos	3	1	4	8	3	11
Resto de personal	20	35	55	12	23	35
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>47</b>	<b>73</b>	<b>23</b>	<b>41</b>	<b>64</b>

El Grupo experimentó un incremento en la rotación de personal con respecto al año anterior, debido a que durante 2020 MASMOVIL ha continuado con el ejercicio de captación de perfiles especialistas en digitalización y el uso de nuevas tecnologías y metodologías de trabajo tales como Big Data o Inteligencia Artificial e implantación de la cultura Agile. Esta es la razón por la cual, a pesar de las rotaciones, el número total de empleados del Grupo incrementó en un 21,25% durante el ejercicio.

De hecho, pese a la especial complejidad del entorno económico derivado de la crisis sanitaria que se presentó en el mes de marzo del año 2020, el Grupo no acudió a procesos de reestructuración laboral colectivos, entre ellos, despidos colectivos (ERE), suspensión o reducción de contrato (ERTE), o modificación colectiva de condiciones de trabajo.

Las remuneraciones medias en euros y su evolución desagregados por género, edad y clasificación profesional:

Siguiendo los principios desarrollados en la Política de Igualdad de Oportunidades y en el Plan de Diversidad, el Grupo entiende que la igualdad salarial es un derecho fundamental de sus empleados. Por este motivo, el Grupo procura que la remuneración sea equitativa para ambos géneros. Además, se retribuyen, otros aspectos, como son la antigüedad y la asunción de mayores responsabilidades a lo largo de la trayectoria.

Edad	2020 (en euros)			2019 (en euros)		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 30 años	33.625,91	32.622,14	32.933,99 €	27.239,67	28.182,16	27.889,23
De 30 a 50 años	44.652,00	54.781,98	51.287,58 €	42.495,61	55.524,16	50.616,80
Mayores de 50 años	54.914,27	75.279,15	69.498,15 €	52.424,08	87.845,23	78.132,98
<b>Total</b>	<b>44.931,62</b>	<b>55.773,27 €</b>	<b>52.166,20 €</b>	<b>42.452,92</b>	<b>58.214,13</b>	<b>52.594,14</b>

\*El cálculo de las remuneraciones, incluye la retribución fija y variable

Categoría profesional	2020 (en euros)			2019 (en euros)		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Directivos	115.782,01	140.212,14	136.091,39	112.850,00	148.854,93	142.769,59
Técnicos	51.071,31	53.560,65	53.029,83	54.413,64	49.939,66	50.821,85
Administrativos	48.294,09	56.743,70	52.910,89	43.507,61	54.964,17	49.465,02
Resto de personal	38.619,57	41.245,82	40.223,78	36.213,81	45.268,14	41.376,67
<b>Total</b>	<b>44.931,62</b>	<b>55.773,27</b>	<b>52.166,20</b>	<b>42.452,92</b>	<b>58.214,13</b>	<b>52.594,14</b>

\*El cálculo de las remuneraciones, incluye la retribución fija y variable

La diferencia salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad:

<b>Categoría profesional</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Directivos</b>	17,4%	24,19%
<b>Técnicos</b>	4,6%	-8,96%
<b>Administrativos</b>	14,9%	20,84%
<b>Resto de personal</b>	6,4%	20,00%
<b>Total</b>	<b>7,57%</b>	<b>13,36%</b>

\* El cálculo realizado es la diferencia entre la remuneración de los hombres menos la remuneración de las mujeres, entre la remuneración de los hombres.

Como muestra del compromiso del Grupo con la transparencia y la reducción de la diferencia salarial entre hombres y mujeres, en 2020 al igual que en el año pasado, se ha realizado el cálculo de esta utilizando la media ponderada por categoría profesional, resultando en una diferencia salarial total de 7,57% (13,36% en 2019). Se trata de una diferencia salarial por debajo del contexto sectorial. Además, se puede observar que el Grupo ha reducido significativamente la diferencia en las categorías de Directivos, Administrativos y Resto de Personal<sup>5</sup>.

La remuneración media de los consejeros, incluyendo dietas, indemnizaciones y cualquier otra percepción desagregada por género:

Los miembros del Consejo de Administración de Lorca JVco Ltd. no reciben remuneración alguna, ni dietas en su calidad de Consejeros de la sociedad. Asimismo, durante el ejercicio 2020 no se han producido indemnizaciones por despidos de miembros del Consejo de Administración, ni existen provisiones por indemnizaciones pendientes a fecha de publicación de este informe.

<b>Consejero</b>
<i>Ignacio Cobo Bachiller</i>
<i>Jorge Quemada Sáenz-Badillos</i>
<i>Thomas Railhac</i>
<i>Jean-Pierre Saad</i>
<i>Robert Sudo</i>
<i>Stefano Bosio</i>
<i>Josep Maria Echarri Torres</i>
<i>Meinrad Spenger</i>

El Consejero Delegado de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U. (antigua cabecera del Grupo), que es miembro del Consejo de Administración de Lorca JVco Ltd. y ejecutivo del Grupo, tiene una retribución distinta a la del resto de Consejeros, según el acuerdo respectivo de la Junta General de Accionistas de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U.:

<sup>5</sup> La categoría Técnicos ha experimentado un incremento en la diferencia debido a la incorporación en el 2020 de personal proveniente de "Deep Technology & Engineering Services" (BQ) consecuencia de la compra de los activos relacionados con el negocio de prestación de servicios de ingeniería informática e IT.

- Desde la toma de control de LORCA JVco Ltd.:

Concepto	4T-20 (en euros)
Retribución fija	87.500
Retribución variable	0
Retribución en especie	4.321
Plan de incentivos a largo plazo	0
<b>Total</b>	<b>91.821</b>

- De las empresas del Grupo en 2020 y 2019 (incluyendo los datos desde la toma de control de Lorca JVco Ltd. mencionados anteriormente):

Concepto	2020 (en euros)	2019 (en euros)
Retribución fija	350.000	350.000
Retribución variable	553.403	1.322.000
Retribución en especie	17.381	16.454
Plan de incentivos a largo plazo (*)	47.373.441	0
<b>Total</b>	<b>48.294.225</b>	<b>1.688.454</b>

(\*) Plan de Derechos sobre Revalorización de Acciones aprobado por la Junta General Extraordinaria de 1 de marzo de 2017.

#### Empleados con discapacidad:

Empleados con discapacidad	2020	2019
	3	3

El Grupo está sensibilizado con la integración de personas con discapacidad mediante la contratación directa. En la actualidad, las empresas del Grupo Xtra Telecom, S.A.U. y The Bymovil Spain, S.L.U. cuentan con un certificado de excepcionalidad del cumplimiento de la “Ley General de Discapacidad” (LGD). Asimismo, pese a estar realizando acciones encaminadas a la contratación directa de personas con capacidad limitada, se está en trámite la solicitud de excepcionalidad de Xfera Móviles, S.A.U.

La nueva sede corporativa cumple con la normativa vigente sobre accesibilidad para personas con movilidad reducida.

#### Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo:

Convenio colectivo	2020	2019
	100%	100%

### 4.1. Desarrollo de talento

El Grupo, a través de sus distintas políticas y normativa interna, se compromete a aplicar un adecuado programa atracción y selección de talento, atendiendo a los méritos académicos personales y profesionales de los candidatos y a las necesidades del Grupo.

Todas y cada una de las necesidades del Grupo se publican internamente, dando prioridad a la movilidad interna. Todos los profesionales internos inscritos, son entrevistados por parte del área interesada y Recursos Humanos, recibiendo “*feedback*” con el fin de que, si no terminan siendo seleccionados para el puesto de destino, la compañía le proporcione las herramientas necesarias para su desarrollo profesional. Cualquier empleado puede optar por la promoción interna o movilidad en las distintas áreas del Grupo.

El Grupo también cuenta con un procedimiento de contratación y permanencia para aquellas personas que se incorporen con un contrato en prácticas, para que, en el caso que se produzca una vacante de empleo, puedan ser contratadas.

Además, en el marco del desarrollo de talento, se han llevado a cabo numerosas iniciativas, con el objetivo de contar con el mejor talento dentro del Grupo (comprometido con la compañía y con su desarrollo profesional, motivado, y alineado con la visión transformadora del Grupo):

- “ADN *Agile*”: en el último año, se ha llevado a cabo un proceso muy ambicioso de transformación en la forma de trabajar, desde el punto de vista de la estrategia, la estructura, las personas, los procesos y la tecnología, con el objetivo de convertirnos en una organización 100% “*Agile*”.

Actualmente, más del 50% de la plantilla desarrolla el total de su actividad dentro de este modelo, y se está adoptando de manera gradual por el resto, siendo este crecimiento uno de los objetivos corporativos. Desde su implantación el Grupo ha conseguido:

- Crear un “*Agile Chapter*” que centraliza el soporte a las tribus (equipos) a través de los “*Agile Coach*”, además lideran la transformación digital y cultural bajo el paraguas de HR.
  - Crear la figura del BPO (“*Business Process Owner*”): equipos autónomos con visión “*end-to-end*”.
  - Estructura organizativa más plana y sin las jerarquías tradicionales en la operativa diaria.
  - Adaptación con mayor rapidez a los cambios del entorno.
  - Incrementos de valor frecuentes: mejora continua, en el producto y en la propia metodología.
  - Reducción de rotación voluntaria, y por tanto de pérdida de talento (*know-how*).
- Marco de *talent review* (“MASvalor”): de manera continua, se mide y reflexiona sobre la aportación individual y colectiva de los colaboradores:
    - Marco de gestión por OKRs (“Objective Key Results”): en el último año el modelo de Dirección por Objetivos ha evolucionado. Los objetivos colectivos cobran peso y son diferenciadores, con foco en construir puentes entre los Key Results estratégicos, los KRs de las tribus y las iniciativas que se ponen en marcha para conseguirlos.
    - QBR (“Quarterly Business Review”): el seguimiento y marco de trabajo de los OKRs se realiza a través de este espacio trimestral, donde se comparten iniciativas inter e intra-tribus, se identifican dependencias, se alinean los principales KPIs de seguimiento y se trabaja en la mejora continua.
    - Evaluación por competencias y valores (360°): para el Grupo es muy importante reconocer que se cumplen los objetivos fijados, pero también que la plantilla está comprometida con los valores del Grupo, desarrolla sus habilidades y profundiza/adquiere nuevos conocimientos. Participan el responsable directo, “peers”, equipo directo y colegas de otras tribus/áreas.

- Identificación del potencial de los colaboradores. Para ello, se tienen en cuenta una serie de “agilities” que determinan la predisposición y velocidad de crecimiento (gestión del cambio, inteligencia emocional o capacidad de aprendizaje). Para colectivos clave, se utilizan partners especializados.
- Mapa de talento: con la información del proceso de “talent review”, celebramos comités de talento “bottom-up” para poner en común las valoraciones y consensuar una foto de partida que marcará las diferentes acciones de desarrollo.
- Marco de crecimiento profesional (“MAScarrera”): nace con tres objetivos: 1. dotar al equipo de autonomía en su desarrollo, 2. homogeneizar criterios de progresión para los distintos perfiles de la organización (19 perfiles cuya misión se ve representada dentro la cadena de valor del Grupo y su impacto en el cliente final) y 3. establecer un marco común de crecimiento basado en: conocimientos, autonomía, complejidad de la función y competencias clave.

“MAScarrera” es el marco transversal donde se apoya el modelo de desarrollo del Grupo.

- Procesos de gestión del talento diferenciados para acelerar el crecimiento de colectivos clave, como por ejemplo el programa “MAStalento”, que se compone de dos ejes:
  1. Identificación de personas clave y puestos críticos: construcción del perfil de éxito para cada uno de ellos, “assessment/feedback”, grado de adecuación persona/puesto y planes de retención individualizados.
  2. Refuerzo y seguimiento individualizado para los altos potenciales y expertos del pool de talento: potenciales sucesores de ocupantes de puestos críticos.

El Grupo construye planes de desarrollo individualizados para las personas clave; dentro de este colectivo, se recoge a los ocupantes de las posiciones críticas y también a los profesionales que durante un periodo de tiempo continuado y dentro del proceso de gestión del desempeño transversal anual (“MASvalor”), están posicionados como altos potenciales.

Estas iniciativas se complementan con distintos instrumentos retributivos a corto, medio y largo plazo.

#### **4.2. Encuesta de clima laboral**

En línea con el compromiso del Grupo de llevar a cabo iniciativas que aseguren la satisfacción de los empleados y con el objetivo de mejorar el clima laboral en la organización, en 2020 el Grupo diseñó el “Journey” del Empleado. Este “Journey” ha ayudado a mejorar muchos aspectos de la compañía más allá de peticiones puntuales.

En este sentido, en 2020 se ha implantado la herramienta “Happyforce”, la App móvil que sustituye la encuesta de clima. Es una herramienta totalmente anónima, ágil y dinámica que permite conocer cómo es la experiencia del empleado desde la primera toma de contacto con el Grupo, su primer día de trabajo y el resto de los momentos que hacen referencia a aquellas situaciones especialmente importantes para los empleados en su interacción con la compañía. Una información que nos ha permitido tomar el pulso

del sentimiento de los empleados y a lo que se le da importancia en cada momento para poder mejorar la experiencia de los mismos. Además, permite que los responsables de las áreas conozcan los resultados agregados en tiempo real para poner en marcha acciones de mejora.

Con “Happyforce” tomamos el pulso diario para medir el “Happiness Index” que es el número que permite entender el nivel de satisfacción y motivación de los empleados. También se mide de manera trimestral el “eNPS”, indicador que mide el nivel de satisfacción de los empleados dentro de la compañía, y por tanto, la probabilidad de recomendarla como un buen lugar para trabajar a familiares, amigos o conocidos.

En 2020 la puntuación obtenida ha sido muy positiva, pues en una escala del -100 al 100, el Grupo ha conseguido un 56,3. Por encima de +40, los resultados son excelentes.



Observando la comparativa, el Grupo se sitúa 24 puntos por encima del sector y 17,4 puntos por encima de todas las empresas que tienen Happyforce. Este dato nos ayuda a seguir reforzando las acciones llevadas a cabo hasta ahora y a seguir mejorando con el feedback que nos dan los empleados.

Además, Happyforce cuenta con un muro anónimo donde los empleados pueden hacer peticiones o sugerencias de mejora y desde el departamento de Recursos Humanos se escala a las distintas áreas de la compañía para dar respuesta y solventar todas las sugerencias recibidas.

Por último, se ha lanzado una encuesta de valoración de la herramienta Happyforce con una puntuación de 8,3 sobre 10. En general los empleados están satisfechos con la herramienta, les parece fácil de usar, les ayuda a mantenerse informados y se sienten escuchados por la compañía.

A cierre de 2020 había 950 empleados activos, lo que supone el 90% de la plantilla y más de 40 acciones de mejora realizadas.

### 4.3. Seguridad, Salud y Bienestar

La salud y seguridad de todos los empleados que forman el Grupo está presente en todas las actuaciones y decisiones diarias que atañen al Grupo, por ello, desde 2018 la compañía cuenta con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales. Tal y como indica dicho Sistema de Gestión, el Grupo ha constituido como modalidad de organización preventiva un Servicio de Prevención Mancomunado, que se integra dentro del área de Recursos Humanos. Esta organización preventiva ha pasado la preceptiva Auditoría Reglamentaria durante el ejercicio 2019, con resultado satisfactorio y la correspondiente certificación en enero del 2020.

Horas de absentismo, número de accidentes de trabajo, indicando su frecuencia y gravedad:

- Desde la toma de control de LORCA JVco Ltd.:

	4T-20
<b>Horas de absentismo</b>	9108
<b>Índice de absentismo (*)</b>	1,17

(\*) Expresa el número de jornadas perdidas utilizando la plantilla media (días naturales desde la baja hasta el alta, ambos inclusive) cada 100 jornadas de trabajo

<b>Accidentes</b>	4T-20
<b>Mujeres</b>	1
<b>Hombres</b>	0
<b>Ratio de frecuencia</b>	4T-20
<b>Mujeres</b>	6,40
<b>Hombres</b>	0
<b>Ratio de gravedad</b>	4T-20
<b>Mujeres</b>	0,11
<b>Hombres</b>	0
<b>Enfermedades profesionales</b>	4T-20
<b>Mujeres</b>	0
<b>Hombres</b>	0

- De las empresas del Grupo en 2020 y 2019 (incluyendo los datos desde la toma de control de Lorca JVco Ltd. mencionados anteriormente):

	2020	2019
<b>Horas de absentismo</b>	29.568	25.487
<b>Índice de absentismo (*)</b>	1,05	1,07

(\*) Expresa el número de jornadas perdidas utilizando la plantilla media (días naturales desde la baja hasta el alta, ambos inclusive) cada 100 jornadas de trabajo

<b>Accidentes</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<i>Mujeres</i>	1	0
<i>Hombres</i>	0	1
<b>Ratio de frecuencia</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<i>Mujeres</i>	1,73	0
<i>Hombres</i>	0	1,02
<b>Ratio de gravedad</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<i>Mujeres</i>	0,029	0
<i>Hombres</i>	0	0,007
<b>Enfermedades profesionales</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<i>Mujeres</i>	0	0
<i>Hombres</i>	0	0

#### Atención y promoción de la salud:

Además de las actividades legalmente exigibles, el Servicio de Prevención Mancomunado ha orientado sus acciones hacia el Bienestar del Empleado; muestra de ello son los esfuerzos conjuntos con otras áreas de la empresa (Employee Experience, Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa) para la puesta en marcha de diferentes iniciativas en beneficio de sus empleados, las cuales se enmarcarán dentro del Plan *Corporate Wellness*, que son iniciativas internas para la mejora tanto de la salud y el bienestar como satisfacción de los empleados del Grupo:

- Servicio de telemedicina y asistencia psicológica telemática y anónima.
- Servicio de fisioterapia “*indoor*” dos veces por semana (suspendido temporalmente por la pandemia por COVID-19).
- Distribución de fruta fresca en la sede (suspendido temporalmente por la pandemia por COVID-19).
- Firma de acuerdos con gimnasios cuya ubicación es cercana a la sede principal del Grupo.
- Promoción de torneos y actividades deportivas de índole corporativo y colectivos.

#### Plan de actuación frente a la pandemia por COVID-19:

En febrero de 2020 el Grupo constituyó un Comité de Continuidad de Negocio formado por el primer nivel de Dirección y por áreas claves tanto para garantizar la continuidad de la operación como para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores. El Área de Seguridad y Salud en el Trabajo formó parte de dicho Comité desde un primer momento.

De forma resumida y derivado de la pandemia global consecuencia del COVID-19 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones de cara a garantizar la seguridad y salud de los empleados:

- Trabajo en remoto de toda la plantilla, previo al inicio del Estado de Alarma y dotación de sillas ergonómicas y monitores.
- Realización de pruebas de detección de COVID-19 desde marzo de 2020, tanto en centros de trabajo como mediante el envío de las pruebas a domicilio, en caso necesario. Actualmente, en la Sede Central se hacen test de detección de

COVID cada 2 semanas (se ha llegado a hacer de carácter semanal en el pico de la tercera ola con mayor incidencia acumulada en el país). También se realizan test de detección al personal comercial y al resto de sedes.

- Adecuación de los centros de trabajo (ocupación de puestos de trabajo con distancia de seguridad, señalización, instalación de dispositivos de medición de temperatura corporal a la entrada, disposición de productos de higiene y protección, refuerzo del servicio de limpieza, adecuación del sistema de climatización, limitación de aforos en salas de reuniones, limitación de actividades y eventos multitudinarios, habilitación de un servicio médico y box sanitario para la atención de casos, con personal médico, etc.) obteniendo certificado de espacio seguro frente al COVID-19 en la Sede Central, mediante auditoría independiente realizada por “Aplus+”.
- Retorno a la actividad presencial con un sistema de trabajo mixto remoto-presencial.
- Dotación recurrente y constante de material de higiene y protección a los empleados (fundamentalmente mascarillas y productos hidroalcohólicos), tanto en sede como envío al personal comercial.
- Implantación de la solución “COWin-19” para el rastreo de casos ante contagios (basado en dispositivos bluetooth individuales y una *App* “manager” para su manejo y explotación).
- Servicio de transporte discrecional para ir y venir al centro de trabajo, para evitar el uso de transporte público colectivo.
- Elaboración y publicación de protocolos de actuación ante diversos supuestos: Plan de retorno a la actividad presencial, Protocolo operativo de actuación, Protocolo de urgencia sanitaria ante casos de COVID-19, etc.
- Desarrollo e implantación de un curso específico de prevención del COVID, de realización obligatoria por todo el personal de MASMOVIL.
- Elaboración de Fichas de Información Preventiva sobre COVID.
- Implantación de un servicio médico con personal sanitario presencial en la sede central, con prestación de servicio a todo el personal de la compañía (tanto en sedes como comerciales) para la extracción de pruebas de detección de COVID con asesoramiento individualizado, seguimiento y rastreo de casos, etc.
- Seguimiento continuo de casos de contagio, contactos estrechos, y aislamientos preventivos con reporte al Comité de Dirección y a los empleados.

#### **4.4. Formación interna del empleado**

En línea con lo estipulado en la Política de Recursos Humanos y Relaciones Laborales aprobada por el Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U., la estrategia del Grupo en el ámbito de los recursos humanos se centra en generar entre sus empleados un ambiente idóneo de trabajo donde se sientan parte del Grupo, con posibilidades de progresar y promocionar. Para ello, disponen de unos planes de formación con el objetivo de cubrir los gaps actuales y futuros a la hora de realizar su

trabajo y, a su vez, generar un impacto positivo en el desarrollo del propio empleado y del Grupo.

Los planes de formación se diseñan mediante la definición y análisis de las necesidades identificadas por cada una de las áreas del Grupo, así como el análisis de la estrategia global del mismo. En línea con esto último, los empleados desarrollan nuevas técnicas y competencias generales como son la agilidad y liderazgo, orientación al cliente, etc., y algunas competencias más específicas en materias tales como la prevención de riesgos laborales, idiomas, productos y conocimientos técnicos.

El Grupo mantiene diversos formatos de formación: presencial, virtual, online con LMS (“Learning Management System”) propio, etc.

Horas de formación por género y categoría profesional:

- Desde la toma de control de LORCA JVco Ltd.:

<i>Horas de formación</i>	<b>4T-20</b>
<i>Directivos</i>	124
<i>Técnicos</i>	2.190
<i>Administrativos</i>	131
<i>Resto de Personal</i>	1.150
<b>Total</b>	<b>3.595</b>

<i>Horas de formación medias por género</i>	<b>4T-20</b>
<i>Mujeres</i>	3,04
<i>Hombres</i>	3,26

- De las empresas del Grupo en 2020 y 2019 (incluyendo los datos desde la toma de control de Lorca JVco Ltd. mencionados anteriormente):

<i>Horas de formación</i>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<i>Directivos</i>	1.482	1.770
<i>Técnicos</i>	8.743	5.874
<i>Administrativos</i>	817	2.810
<i>Resto de Personal</i>	8.209	9.922
<b>Total</b>	<b>19.251</b>	<b>20.376</b>

<i>Horas de formación medias por género</i>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<i>Mujeres</i>	15,59	24,64
<i>Hombres</i>	15,74	22,54

Debido a la crisis sanitaria durante los últimos 9 meses del año 2020 no se han realizado ninguna de las formaciones presenciales planificadas. Este aspecto ha propiciado que durante el ejercicio de 2020 se hayan impartido un menor número de horas de formación respecto al año anterior. Un total de 19.251 horas de formación en 2020 frente a las 20.377 horas del pasado ejercicio (-5,52%).

En el mes de junio, ante la situación sanitaria vivida, se compartió con toda la organización un Curso monográfico sobre COVID-19 y medidas de prevención. En

octubre se impartió un nuevo curso de *Compliance* dirigido a toda la organización. Ambos programas se incluyeron en el plan de bienvenida para nuevos empleados, de manera que las nuevas incorporaciones conozcan estos contenidos.

En 2020 se incluyó también en el plan de bienvenida, para nuevos empleados, el curso obligatorio sobre Prevención de riesgos, una vez impartido a toda la organización en 2019 también de manera obligatoria.

Como complemento a las labores de formación, en septiembre de 2020 se ha difundido un video en el que el Consejero Delegado compartía con toda la plantilla la Visión, Misión y los Valores del Grupo.

Durante 2020, se ha continuado con la estrategia de involucrar a las áreas en el levantamiento de necesidades formativas para los diferentes colectivos. El proceso comenzó en el mes de noviembre con el lanzamiento de un comunicado del Consejero Delegado a toda la organización donde se les indicó cual es el objetivo del proceso y los canales de comunicación para canalizar sus necesidades. De manera complementaria se mantuvieron reuniones con las áreas para analizar las necesidades identificadas.

## **5. Información sobre el respeto de los Derechos humanos**

Dado que las actividades de Grupo MASMOVIL se circunscriben a España, las cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos no constituyen un asunto material para el Grupo. En la Unión Europea tanto la abolición del trabajo forzoso o infantil, como el respeto a la libertad de asociación están fuertemente vigiladas y garantizadas. Estas cuestiones se limitan por tanto a la adecuada gestión de los empleados y la garantía del cumplimiento de sus derechos fundamentales.

A pesar de que las actividades del Grupo tienen un impacto reducido en relación con los derechos humanos, este es consciente de la importancia de la protección de sus empleados y del impacto social. Por ello, en la Política de Responsabilidad Social Corporativa, aprobada por el Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U. el 30 de junio de 2017, se hace mención expresa a la protección de los derechos fundamentales de los trabajadores y está en constante revisión por el *Compliance Officer* del Grupo.

No obstante, el Grupo desea ir más allá en las cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos y el 27 de febrero de 2018 aprobó una política específica para la formalización de su compromiso con aquéllos y con los derechos laborales a nivel nacional e internacional. En ella se hace mención del “Pacto Mundial de Naciones Unidas” (al que el Grupo se ha adherido en 2020), a los principios rectores sobre la empresa y los derechos humanos y a la política social de la OIT (“Organización Internacional del Trabajo”).

El Grupo mantiene su compromiso de realizar una apropiada gestión con respecto a sus empleados y la garantía del cumplimiento de sus derechos fundamentales, eliminando cualquier tipo de discriminación en el trabajo a través de los distintos procedimientos internos y del Código Ético del Grupo, y con sus proveedores a través del obligado cumplimiento del Código Ético para Proveedores. En todo momento, se exige el respeto a los derechos humanos reconocidos en la legislación nacional y el cumplimiento de los estándares internacionales.

Asimismo, el Grupo manifiesta su rechazo al trabajo infantil y al trabajo forzoso, comprometiéndose con el respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva, así como a implementar procedimientos de diligencia debida para la identificación de riesgos en esta materia y a verificar dichos procedimientos.

El Grupo MASMOVIL no tiene conocimiento de que se hayan desarrollado comportamientos inadecuados o producido denuncias que vulneren los derechos humanos, ni casos o denuncias relacionadas con ningún tipo de discriminación.

## **6. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno**

El Grupo tiene como valores corporativos la honradez, la integridad y el cumplimiento normativo. Por ello, mantiene un firme compromiso con la lucha contra la corrupción y el soborno que se tradujo en la aprobación por parte del Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U. el 27 de febrero de 2020 de una nueva versión del Código Ético del Grupo, aprobado originariamente el 22 de mayo de 2017, norma fundamental de la Sociedad y sus empresas filiales, que recoge los valores y principios que deben guiar el comportamiento de todos los que integran el Grupo.

A través del Área de Recursos Humanos se han llevado a cabo campañas de adhesión al Código Ético, que ha sido firmado por todos los empleados del Grupo, incluyendo las nuevas incorporaciones que lo reciben como parte del pack de bienvenida, debiendo devolver una copia firmada que es custodiada por dicha Área.

Todos los empleados tienen a su disposición un canal ético, confidencial, a través del cual se han evaluado y contestado todas las consultas recibidas.

A lo largo de 2020, no se han producido denuncias ni reportado casos de corrupción o soborno en el Grupo.

Las políticas y procedimientos implementados por el Grupo para luchar contra la corrupción y el soborno, además del Código Ético ya mencionado, son el Código Ético de Proveedores, la Política de prevención de delitos, contra el fraude y corrupción, la Política de aceptación y entrega de regalos e invitaciones, la Política de Prevención de Blanqueo de Capitales, el Protocolo de actuación con las administraciones públicas y los partidos políticos y el Manual de Prevención de Riesgos Penales, todos ellos aprobados por el Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U.

El Código Ético del Proveedor incluye un apartado específico de requisitos en materia de lucha contra la corrupción y el soborno en la cual se establece que el proveedor se compromete a hacer suyas varias de las premisas estipuladas en la Política de prevención de delitos, contra el fraude y la corrupción del Grupo.

Asimismo, el Grupo dispone de diversas normas internas que regulan diversas materias como el Procedimiento para conflictos de interés y operaciones vinculadas con consejeros, accionistas significativos y alta dirección del Grupo y el Protocolo de actuación para la gestión de noticias y rumores.

El Grupo ha desarrollado un plan de prevención penal donde se han implementado controles efectivos y se han detallado las posibles infracciones, y un manual de prevención de delitos. En relación directa con lo indicado anteriormente, y de conformidad con el Reglamento del Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U., *“bajo la supervisión del Consejo de Administración existirá una*

*función interna de cumplimiento normativo ejercida por una unidad o departamento interno de la Sociedad” y, en este sentido el Compliance Officer informa directamente al Consejo de Administración, de forma periódica, sobre el grado de cumplimiento de la función interna de cumplimiento normativo. En relación con ello, y en cumplimiento de lo dispuesto en las normas de gobierno del Grupo, el Compliance Officer del Grupo promueve una cultura de cumplimiento normativo, transparencia, ética y control interno en todos los ámbitos, contando para ello con el compromiso de la alta dirección, e impulsa la efectiva supervisión de los riesgos no financieros del Grupo, haciendo hincapié en la prevención de los riesgos penales.*

En este sentido, el 27 de febrero de 2020, el Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U. aprobó el *Estatuto del Compliance Officer y funcionamiento del Canal Ético*, que viene a regular la configuración del *Compliance Officer* del Grupo, sus funciones y los procedimientos que se deberán seguir para el ejercicio de éstas, garantizando la autonomía necesaria de la función de supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Modelo de Organización y Gestión de Riesgos Penales del Grupo.

En este sentido y de conformidad con lo dispuesto en el propio Reglamento del Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U., el *Compliance Officer* debe informar a la Comisión de Auditoría y Control en el caso en el que se reciba la comunicación de alguna irregularidad de potencial trascendencia, especialmente financiera y contable en el seno del Grupo.

En línea con lo dispuesto en artículo 31 bis apartado 5.6º del Código Penal y como muestra del compromiso del Consejo de Administración con la lucha contra el fraude y la corrupción y la prevención de delitos, en el ejercicio 2019 dicho órgano aprobó la realización de una verificación del modelo de organización y control de riesgos penales por un experto externo independiente del Grupo que finalizó en febrero de 2020 con la emisión de un informe que concluye que el mismo cumple con las exigencias generales establecidas en el ordenamiento jurídico, tratándose de un modelo eficaz desde el punto de vista de la legislación penal.

Aportaciones a asociaciones:

Las principales aportaciones a asociaciones están relacionadas con asociaciones sectoriales o empresariales, tales como la “Asociación de Operadores para la Portabilidad”, “Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil”, “Autocontrol Asociación”, “Asociación Española para la Digitalización”, entre otras aportaciones menores.

Durante el ejercicio 2020 no se han realizado aportaciones ni pagos a partidos o asociaciones políticas, ni dentro ni fuera de la Unión Europea.

- Desde la toma de control de LORCA JVco Ltd.:

<b>Aportaciones a asociaciones (en euros)</b>	<b>4T-20</b>
	85.624

- De las empresas del Grupo en 2020 y 2019 (incluyendo los datos desde la toma de control de Lorca JVco Ltd. mencionados anteriormente):

<i>Aportaciones a asociaciones (en euros)</i>	2020	2019
	561.631	460.001

## 7. Información sobre la sociedad

### 7.1. Impacto de la sociedad en el empleo y desarrollo local

#### “MASventures”:

El Grupo está en contacto continuo con la innovación y los avances digitales. En este sentido, en 2019 se produce el lanzamiento (junto a Inveready, grupo de inversión español), de la aceleradora “MASventures” para impulsar proyectos innovadores en el sector de las nuevas tecnologías y fomentar el emprendimiento en España. Esta aceleradora actúa como motor de innovación del Grupo y potencia la relación comercial e inversión en “startups” enfocadas al sector de las nuevas tecnologías.

En 2020 se reafirma la esencia del programa, pero buscando internacionalizarlo y poniendo más foco en las áreas de interés del Grupo tales como el 5G. Actualmente se está realizando un piloto con una de las *startups* finalistas en el “South Summit” en “Connectivity and Data”, “Aircision”, *startup* holandesa y con una tecnología desarrollada en el CERN (“Centro Europeo para la Investigación Nuclear”) que permite realizar conexión láser entre puntos de la red móvil (“backhaul”) y que podría solventar los problemas tradicionales de esta tecnología.

Asimismo, en 2020 se aprobó la inversión en una *startup*, “Kenmei Technologies”, compañía española fundada en Valencia por expertos en software y telecomunicaciones enfocada en “*Data Intelligence*” para la automatización de la toma de decisiones. A través de su plataforma “ADELE”, basada en IA y Big Data, permiten a las operadoras automatizar procesos de gestión y operación de red, ofreciendo de esta forma una mejor calidad del servicio. En el primer trimestre de 2021 se materializó la inversión en esta *startup* con una participación de 5,86%.

#### Cátedras de investigación y becas universitarias:

Grupo MASMOVIL y la “Universidad Carlos III de Madrid” (UC3M) han puesto en marcha la tercera edición de su Cátedra de Investigación. A través de esta iniciativa educativa la compañía de telecomunicaciones becará 6 proyectos de alumnos del centro con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario y la optimización de procesos mediante la innovación en inteligencia artificial, además de apostar por el talento de jóvenes ingenieros.

En esta edición, MASMOVIL promocionará y financiará varias líneas de investigación, entre las que destacan las siguientes:

- Programas para la optimización de procesos y mejora de la experiencia de usuario: se dedicarán tres becas a la mejora, desarrollo y optimización de los procesos para poder realizar una gestión inteligente del call-center o procesar datos de forma más eficiente con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes del Grupo.

- Programas de innovación: se promocionarán tres becas al desarrollo de aplicaciones y herramientas de Inteligencia Artificial para lograr una mejora en las estimaciones de consumo, el perfil de clientes o en la optimización de las ventas.

Los estudiantes de dicho centro universitario tendrán a su disposición todos los materiales y recursos necesarios para el desarrollo adecuado de la investigación, además de jornadas y reuniones periódicas con el fin de realizar un seguimiento detallado de la evolución de cada una de las iniciativas.

La duración de la beca abarca el período comprendido entre noviembre de 2020 a junio 2021, y se realizará en todo momento buscando el interés mutuo y contando con la ayuda de personal cualificado tanto de la universidad como de asesores externos.

Esta alianza junto a la UC3M supone, un año más, un hito de gran importancia y relevancia para el Grupo, ya que refuerza el trabajo desempeñado hasta el momento en las pasadas dos ediciones e impulsa el compromiso de la firma en la formación de jóvenes españoles.

Asimismo, el Grupo mantiene un acuerdo con la “Fundación Universidad-Empresa” para la incorporación de alumnos de distintas universidades a las empresas del Grupo (dentro de las que se encuentran la “Universidad Rey Juan Carlos” y la “Universidad Politécnica de Madrid”).

#### Despliegue de red en zonas rurales:

MASMOVIL es consciente de la cada vez mayor importancia de la conectividad para conseguir un desarrollo uniforme del planeta. Contar con un internet de calidad promueve y permite el desarrollo económico, la cultura, el acceso a la información y, por tanto, la igualdad y mejoras sociales independientemente del rincón del mundo en el que se esté.

La misión de MASMOVIL es conectar a las personas con la última tecnología disponible y asegurar la mejor experiencia de cliente; mientras que la Visión es ser la compañía de telecomunicaciones con la mayor satisfacción del cliente en Europa e impacto positivo en las personas, en los accionistas y en el planeta, priorizando el valor a largo plazo por encima de los beneficios a corto plazo.

En este contexto, la reducción de la brecha digital en los pueblos de España de menos de 20.000 habitantes y especialmente en la denominada “España rural”, con pueblos de menos de 10.000 habitantes es una de las prioridades del Grupo a través de la inversión en fibra de calidad. De hecho, el despliegue de una red propia de fibra en el ámbito rural supone la mayor parte del despliegue de fibra en el Grupo.

A este respecto, en 2019 el Grupo desplegó redes que permitieron llegar a 474.000 nuevos hogares en poblaciones de menos de 20.000 habitantes, dentro de un plan inversor que ha permitido elevar esta cifra en otros 309.000 hogares en el año 2020.

De esta forma, a finales del año 2020, el Grupo contaba con más de 2 millones de unidades inmobiliarias con fibra, desplegadas por la compañía y en propiedad, de las cuales un 73% fueron desplegadas en poblaciones de menos de 20.000 habitantes.

Esta cobertura de red de fibra propia en poblaciones con menos de 20.000 habitantes es a finales de 2020 casi 5 veces superior a la del año 2017.

El compromiso con la reducción de la brecha digital y el desarrollo de la España rural ha llevado también a invertir fuertemente para llevar la conectividad a municipios donde, hasta que el Grupo MASMOVIL desplegó su red, no existía otro operador nacional de telecomunicaciones que ofreciera servicios de fibra.

El número total de unidades inmobiliarias en este tipo de municipios, sin oferta previa de fibra por otro operador nacional, supera las 258.000 unidades a finales de 2020 (12,5% de la red propia desplegada por el Grupo). De estas unidades inmobiliarias, el 72% se encuentran en áreas rurales y en municipios con una población de menos de 8.000 habitantes.

Esto ilustra el claro enfoque en conectar la “España rural” frente a las grandes ciudades donde la mayor parte de los operadores están presentes. Estos datos sitúan al Grupo, después del operador incumbente y líder del mercado, como el segundo operador en España con mayor presencia en el mundo rural, con aproximadamente un 50% más de unidades inmobiliarias desplegadas en poblaciones de menos de 8.000 habitantes que el siguiente operador.

Como parte de este despliegue de fibra en la España rural, el Grupo MASMOVIL también participa en el “Plan PEBA” (“Programa de Extensión de la Banda Ancha” de nueva generación) del Ministerio de Economía y Hacienda del Gobierno de España. Al amparo de este proyecto se convocan ayudas para el desarrollo de las redes ultrarrápidas en España, estrategia alineada con la decisión del Gobierno de llevar a toda la ciudadanía el avance de las infraestructuras y servicios propios de la Sociedad Digital, así como conseguir los objetivos de la “Agenda Digital” de alcanzar la cobertura universal de banda ancha a velocidades de más de 100 megabits por segundo.

Como parte del “Plan PEBA”, el Gobierno facilita el listado de municipios que sufren la brecha digital y que, además, no tienen planes de cobertura de red de acceso a internet de calidad en un plazo de 3 años.

Dentro de este plan, el Grupo MASMOVIL ha desplegado red de fibra - en zonas calificadas como “PEBA” - cubriendo 422 municipios que ya están comercialmente habilitados para poder ofrecer el servicio. Además de éstos, también se ha desplegado red de fibra en otros 30-40 municipios que, una vez finalizados todos los trámites necesarios, pasarán a ser también comercialmente disponibles elevando el número total de estos municipios por encima de los 450.

En estos municipios, la cobertura de red del Grupo excede las 576.000 unidades inmobiliarias potencialmente conectables, que alcanzará muy pronto las 600.000 unidades inmobiliarias cuando los 30-40 municipios anteriormente mencionados estén listos para ofrecer el servicio.

Estas 600.000 unidades inmobiliarias suponen c.30% de la red propia desplegada directamente por el Grupo MASMOVIL lo que, en opinión del Grupo, demuestra el fuerte compromiso con el entorno rural y la reducción de la brecha digital en España.

Como consecuencia del despliegue de red en estas zonas y poblaciones más desfavorecidas, existen en la actualidad cerca de 119.000 familias que han logrado tener

acceso a internet de calidad, reduciendo así la brecha digital y mejorando su calidad de vida.

De dichas 119.000 familias, más de 60.000 son clientes directos del Grupo MASMOVIL lo que supone un 3% de los clientes totales de fibra FTTH del grupo. El resto son clientes de otros operadores de telecomunicaciones que se benefician de acuerdos mayoristas para utilizar la red.

Esto supone, por tanto, que el Grupo MASMOVIL también favorece la diversidad de ofertas comerciales en estas zonas “PEBA” y permite a los habitantes de estas poblaciones acceder a un amplio rango de servicios y precios de otros operadores cuyos productos comerciales están soportados por la calidad de la red del Grupo MASMOVIL.

#### Desarrollo local (pilotos 5G):

El Grupo participa en 2 proyectos y sus respectivos casos de uso, organizados por Red.es para el desarrollo y la implementación de la tecnología 5G en las comunidades de Cataluña y País Vasco. La participación consiste en la cesión temporal de espectro 5G en la banda 3,5MHz necesario para la realización de estos casos de uso, así como las certificaciones radioeléctricas asociadas a la puesta en marcha de los emplazamientos para la ejecución del piloto.

Estos proyectos facilitarán al tejido industrial y sociedad en general contar con la mejor conectividad 5G, la cual, proporciona mayor precisión, capacidad y velocidad.

Además, la alianza del Grupo con las entidades públicas, operadores y organismos privados constata la eficacia y los buenos resultados conseguidos gracias a la colaboración entre los diversos agentes para generar un impacto positivo en la sociedad, empresas y las administraciones.

El proyecto de Cataluña consta de siete casos de uso basados en esta tecnología orientados a desarrollar soluciones holográficas para el sector educativo; vehículos de transporte autónomos y conectados para entornos industriales, experiencias de compra inmersiva a distancia en mercados urbanos, así como la optimización de la movilidad, el control y la gestión de zonas con gran afluencia de público, entre otras. También facilitará el desarrollo de redes de última generación para la gestión de la seguridad ciudadana y las emergencias en Barcelona, así como la aplicación del 5G en las retransmisiones televisivas en remoto mediante dispositivos móviles

Para llevar a cabo el proyecto en el País Vasco, se constituyó una UTE (“Unión Temporal de Empresas”) de la que forma parte más de 20 organismos con un propósito común: hacer que el País Vasco sea pionera en tecnología 5G. Los casos de uso se centran en movilidad, energía, industria y ciberseguridad: facilitar el acceso a internet a usuarios en autobuses y servicios de videovigilancia, otorgar asistencia en remoto en la infraestructura eléctrica de difícil acceso y monitorización de los procesos productivos industriales. Para garantizar la ciberseguridad de los pilotos 5G, en paralelo se realizan las actividades pertinentes en todos los procesos implicados.

Asimismo, durante 2020 el Grupo ha empezado a trabajar, junto con otras empresas y organizaciones, en el Plan Estratégico para la “Digitalización del Tráfico Urbano y la Reducción de sus Emisiones” (DiTRA) mediante el uso de tecnología 5G.

### Aportaciones a fundaciones, entidades sin ánimo de lucro e instituciones sanitarias:

El 2 de octubre de 2020 el Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U., en el marco del permanente esfuerzo de la Sociedad por reducir al máximo las posibilidades de comisión de prácticas corruptas, aprobó la Política de donaciones y patrocinios del Grupo MASMOVIL.

A lo largo del ejercicio 2020, el Grupo ha incrementado su esfuerzo de apoyo a entidades deportivas, mediante la formalización de patrocinios con diversas organizaciones de baloncesto, fútbol sala, voleibol, fútbol, balonmano y hockey hierba.

Además de las donaciones realizadas para responder a las urgencias surgidas durante los meses de confinamiento máximo, como fueron la donación de 1 millón de mascarillas sanitarias por un importe total de 760.000 euros y 2.400 dispositivos conectados por un importe total de 307.874 euros (ver apartado 3 de este informe), el Grupo durante el año 2020 financió con 4.000 euros el campamento impulsado por la “Fundación También”, un campamento de verano que acoge a niños con discapacidades severas para que, en igualdad de oportunidades, disfruten del deporte adaptado a sus necesidades, talleres y excursiones. En la edición del 2020, una veintena de niños, en su mayoría con discapacidad convivieron con niños sin discapacidad, un gran equipo técnico y voluntarios que hicieron posible la inclusión y la igualdad.

Igualmente, para esta misma asociación, se entregaron 3 dispositivos móviles cuyo valor para la empresa ascendió a 830 euros que fueron entregados a los ganadores de la 9ª carrera popular por la inclusión en el deporte.

El Grupo también, realizó la donación por importe de 1.000 euros a favor de la “Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Paz”.

- Desde la toma de control de LORCA JVco Ltd.: no se han realizado aportaciones a fundaciones, entidades sin ánimo de lucro e instituciones sanitarias desde la toma de control de Lorca JVco Ltd.
- De las empresas del Grupo en 2020 y 2019 (incluyendo los datos desde la toma de control de Lorca JVco Ltd. mencionados anteriormente):

	2020	2019
<b>Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro</b>	5.830	19.000
<b>Aportaciones a instituciones sanitarias</b>	1.067.874	0
<b>Total</b>	<b>1.073.704</b>	<b>19.000</b>

### Voluntariado interno:

- Donaciones de empleados a “Red Inicia”: durante el confinamiento, los empleados del Grupo, de forma individual, a través de sus donaciones, ayudaron a más de 100 familias a cubrir sus necesidades básicas de alimento, higiene y medicación.
- Creación del Canal de solidaridad interna “MASolidarios”: la finalidad de este canal es que los empleados tengan un espacio en el que puedan compartir directamente cualquier iniciativa social en la que participen, o por la que tengan afinidad, y que deseen promocionar entre sus compañeros y los responsables de la empresa. El canal digital “MASolidarios”, está alojado en la herramienta de

comunicación interna Webex lo que permite la accesibilidad inmediata a todos los empleados del Grupo.

Este canal se dio a conocer a través de acciones de comunicación interna y durante el año 2020 se contabilizaron más de 25 iniciativas sociales propuestas por los propios empleados y 3 meses más tarde de su creación ya había 1.019 personas registradas en este canal.

Las temáticas propuestas del canal son: biodiversidad y medioambiente, capacidades diversas, colectivos vulnerables, desarrollo negocio local, entorno rural, protección y cuidado animal.

Además, se ha habilitado un buzón para contacto con el equipo de ESG (“Environmental, Social & Governance”) donde se reciben sugerencias de mejora, ideas, proyectos y preguntas por parte de los empleados.

- Campaña de Navidad de recogida de alimentos en la sede del Grupo MASMOVIL: durante la Navidad del año 2020 se habilitó en la zona de la cantina un espacio para que los empleados que quisieran pudieran aportar alimentos no perecederos y productos de higiene básicos, los cuales fueron posteriormente donados al BEA (Banco Español de Alimentos).

En la campaña de Navidad del 2020, los empleados del Grupo tuvieron también la opción de donar su cesta Navideña para fines sociales lo que permitió recaudar más de 7.000 euros que fueron destinados a la “Fundación Juan XXIII Roncalli” que fomenta la integración social y laboral de personas con discapacidad.

## 7.2. Proveedores

La gestión de la cadena de suministro es importante para el correcto funcionamiento de la Sociedad y las distintas empresas que componen el Grupo. En este sentido, dichos proveedores se comprometen a hacer suyos los principios y valores recogidos en el Código Ético y se responsabilizan de la adhesión al Código Ético de Proveedores, en el cual se exponen los diversos criterios que los proveedores deben cumplir en relación con:

- Los derechos humanos: rechazar cualquier clase de trabajo forzoso, empleo de mano de obra infantil, fomentar la no discriminación e igualdad de oportunidades, respetar en todo momento la libertad de expresión, etc.;
- Derechos laborales: todos los trabajadores contratados por un proveedor o subcontratista deberán tener un contrato acorde con la legislación laboral aplicable en cada momento y el proveedor no deberá llevar a cabo ninguna práctica que vulnere la legalidad y el cumplimiento de la ley;
- Seguridad y salud: el proveedor velará por la protección de sus trabajadores proporcionándoles información y formación en materia de salud y seguridad incluyendo situaciones de emergencia y primeros auxilios, proveyendo a los trabajadores de equipos de protección adecuados, etc.;

- El cumplimiento en materia de corrupción y soborno: mediante la observancia de lo estipulado en la Política de prevención de delitos, contra el fraude y la corrupción del Grupo; y
- Aspectos medioambientales y de sostenibilidad: el proveedor se compromete a contar con un sistema de gestión medioambiental que contemple objetivos y parámetros de medición (como el que prevé la norma “ISO14001” u otra equivalente), asimismo, asumirá la responsabilidad de reducir el impacto negativo sobre el medio ambiente de sus operaciones y de esforzarse por mantener e incrementar la biodiversidad y limitar el consumo de agua, especialmente en zonas de escasos recursos, etc.

Tal y como se estipula en el Código Ético del Proveedor, cualquier incumplimiento manifiesto de los requisitos establecidos en el Código faculta al Grupo para resolver de inmediato todos los contratos que haya suscrito con el Proveedor.

El Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A., en su sesión celebrada el 2 de octubre de 2020, aprobó la modificación a la Política de Compras del Grupo, a fin de reforzar su compromiso con la protección del medioambiente y la salud pública, la conservación de los recursos naturales, la reducción del impacto ambiental de materiales peligrosos y la reducción de emisiones de CO2.

La Política de Compras tiene como objetivo establecer un marco global para el control y gestión de los riesgos resultantes de las actividades de compras de equipos y materiales, así como la contratación de obras y servicios en todo el Grupo.

Tal y como se estipula en la Política, la Dirección de Compras es responsable de mantener una relación activa con los proveedores y asegurar un control de los riesgos asociados a ellos, siendo el Área solicitante de un servicio o producto la responsable de monitorizar el cumplimiento de las condiciones contractuales y los acuerdos de nivel de servicio, en su caso.

De conformidad con la citada política, todos los proveedores que trabajan con MASMOVIL deben estar homologados. Dicho proceso se gestiona a través de una herramienta externa mediante la cual se solicita la siguiente documentación: adhesión al Código Ético del Proveedor, estados financieros de los últimos dos años, certificado de estar al corriente de pago con la Seguridad Social y con Hacienda, desglose de plantilla, certificados medioambientales, entre otros.

Como parte del proceso de homologación, además de la documentación solicitada, el Departamento de Compras realiza una evaluación cualitativa que en algunos casos puntuales incluye visitas a las instalaciones de los proveedores, especialmente en los casos de proveedores intensivos en personal y/o con potencial impacto medioambiental.

En 2020 se han homologado un total de 563 proveedores (frente a 367 en 2019), por cumplir todos los criterios establecidos por el Grupo y descritos en sus políticas y planes, incluidos los sociales y medioambientales.

Con motivo de las adquisiciones de empresas y negocios realizados durante 2020, el Grupo ha realizado un proceso de análisis de proveedores que permite comprobar las coincidencias con los existentes y evaluar el resto de los proveedores.

Los riesgos relacionados con la cadena de suministro que se habían identificado en el Mapa de Riesgos Corporativo del ejercicio 2019 (alta dependencia de ciertos proveedores en operaciones clave) han sido mitigados con las siguientes acciones realizadas en 2019 y 2020. Estos riesgos continúan siendo monitorizadas dentro del proceso de actualización continua del Mapa de Riesgos Corporativo y, dentro de las actuaciones puestas en práctica para mitigar dichos riesgos, merece la pena mencionar las siguientes:

- Revisión de la Política y Procedimientos de compras.
- Renegociación de contratos con proveedores clave.
- Inclusión de cláusulas de rescisión anticipada en los contratos.
- Negociación con proveedores de respaldo en caso de necesidad de cambio.
- En 2019 el Comité Ejecutivo aprobó un Plan de Contingencia para proveedores susceptibles de bloqueos o sanciones internacionales que ha sido actualizado en 2020.
- Análisis de modelos logísticos alternativos realizados por el Departamento de Compras.

### **7.3. Clientes**

El grupo continúa considerando la satisfacción de sus clientes una meta prioritaria. El objetivo declarado es el de convertir al Grupo en el líder en satisfacción del cliente en el sector de las telecomunicaciones en Europa. El Grupo eleva así su ambición con respecto a años anteriores y busca alcanzar la diferenciación por un factor no replicable como es la calidad de servicio.

En línea con dicho deseo de seguir manteniendo la más alta satisfacción del cliente del mercado, el Grupo estableció como objetivo de compañía para 2019 y 2020 la mejora de la experiencia del cliente en sus servicios móviles y convergentes. Durante el año 2020 los esfuerzos se enfocaron en reducir el número de contactos por parte del cliente con algún tipo de problema (*issue calls*) ya sean por causas achacables al Grupo o no. De enero a diciembre se consiguió el objetivo fijado de reducir esa tasa de contacto con problemas del cliente en un 30%.

Además, durante la segunda mitad del año se modificó el enfoque y se llevó más allá del contacto del cliente para encontrar los problemas de manera proactiva. Centrando los esfuerzos en explorar el desempeño de las diferentes marcas del grupo en unas 15 dimensiones de servicio. Estas van desde el desempeño de la red móvil y fija (p.ej., la velocidad media de descarga o el número de cortes en la línea fija) hasta la fiabilidad de los procesos del cliente (p.ej., las variaciones bruscas y no deseadas de facturación). El objetivo es atacar las causas raíz, independientemente de si el cliente contacta con los servicios de atención al cliente o no.

Para garantizar la ejecución de todas las medidas de mejora asociadas a este nuevo enfoque se ha organizado un grupo específico conformado por personal senior de todos los departamentos de la compañía y se ha dotado de recursos específicos de análisis y control de ejecución. Esta nueva unidad se sitúa bajo el Adjunto al CEO con el nombre de "Customer Experience Cockpit".

La seguridad de la información y la protección de datos personales, es decir, la privacidad de los clientes es uno de los aspectos más importantes para el Grupo.

En este sentido, se tiene muy presente tanto en la operativa habitual, como en el desarrollo de nuevos servicios, los principios de privacidad desde el diseño y por defecto recogidos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (“RGPD”).

Para ello, Grupo Masmovil designó un Delegado de Protección de Datos (“DPD”) para todas las empresas del Grupo, con la entrada en aplicación del RGPD en abril de 2018. Esta figura, si bien fue externalizada en el ejercicio 2019, durante el ejercicio 2020, se ha optado por su re-internalización, poniendo en valor la visión 360 en todos los procesos del Grupo que tiene un DPD interno, así como las siguientes ventajas:

- Informar y asesorar desde el diseño de las iniciativas planteadas dentro de Grupo de una forma orgánica.
- Supervisar in situ el cumplimiento de lo dispuesto en el RGPD.
- Mayor control en las funciones de organización, tales como creación de un registro de actividades del tratamiento, revisión de las operaciones del tratamiento y evaluaciones de impacto.
- Facilidad para llevar a cabo funciones de investigación.
- Accesibilidad de toda la organización para llevar a cabo la función consultiva.

La designación de la nueva DPD se llevó a cabo mediante comunicación a la Agencia Española de Protección de Datos de 23 de septiembre de 2020. De conformidad con el artículo 39 de RGPD, la DPD tiene asignadas las funciones que se encuentran previstas en el propio RGPD y en la normativa aplicable, así como aquellas otras que internamente le sean encomendadas. Estas funciones, han sido aprobadas por los órganos internos del Grupo e informadas al Consejo de Administración de MASMOVIL IBERCOM, S.A.U.

Durante el año 2020, se ha instaurado la celebración de comités de privacidad trimestrales, en el marco del cual se han aprobado las actualizaciones de diversas políticas, configurándose como un foro de comunicación bidireccional entre todos los departamentos y la DPD.

También se está mejorando la información proporcionada a los clientes, mediante la clarificación y simplificación de las políticas de privacidad destinadas a clientes y usuarios de los servicios del Grupo, se está trabajando además en la mejora de la atención de derechos y en la gestión de los consentimientos que nos proporcionan nuestros clientes conforme a las directrices de la Agencia Española de Protección de Datos (“AEPD”) y el “Comité Europeo de Protección de Datos”.

### **7.3.1. Satisfacción**

Conocer el grado de satisfacción del cliente es fundamental para el Grupo. Para ello, se llevan a cabo estudios para cada una de sus marcas que evalúan la satisfacción de los clientes a nivel general y a nivel particular con distintos elementos, con el objetivo de detectar áreas de mejora. Dichos estudios se llevan a cabo de forma trimestral, analizándose los clientes de las distintas marcas: Yoigo, MASMOVIL y Pepephone.

En los estudios llevados a cabo en 2020, todas las marcas del Grupo continúan siendo líderes en satisfacción de clientes dentro de su segmento, manteniendo los muy altos niveles de satisfacción de años anteriores e incluso mejorándolos, en las tres marcas principales, y en ambos segmentos.

El detalle de la evolución de la satisfacción para las marcas del Grupo entre 2020 y 2019 es el siguiente (según datos publicados por la consultora “GFK” en su informe “Telco Market Satisfaction 2020”):

		2020	2019
<b>CONVERGENCIA</b>	<i>Yoigo</i>	8,00	8,00
	<i>MASMOVIL</i>	8,00	7,80
	<i>Pepephone</i>	9,00	9,00
<b>SÓLO MÓVIL</b>	<i>Yoigo</i>	8,30	8,20
	<i>MASMOVIL</i>	8,30	8,20
	<i>Pepephone</i>	9,20	9,00

Escala de 0 a 10 (0 = Muy insatisfecho, 10 = muy satisfecho)

Es decir, el Grupo sigue siendo líder en satisfacción de cliente, manteniendo sus buenos resultados y el margen frente a la competencia.

En el segmento de empresas, el Grupo dispone de un proceso distinto de medición de satisfacción mediante encuesta automática en la que al finalizar la llamada los clientes puntúan la atención recibida y el nivel de resolución.

### 7.3.2. Atención al cliente

Todas las marcas del Grupo ofrecen a sus clientes una atención asistida por agentes además de diferentes canales digitales donde los clientes pueden resolver sus dudas, y realizar distintas funciones de autoservicio; canal Web, APP, Chat y la IVR, desarrollada para las marcas Yoigo y MASMOVIL con inteligencia artificial y pregunta abierta, usando lenguaje natural, para una mejor comprensión de la intención del cliente y sus necesidades. Dicha atención al cliente es gratuita, sin coste de acceso o por gestión para todas las marcas.

Con la creciente importancia de los canales digitales, y una sociedad cada vez más digital, las marcas del Grupo están trabajando en implantar nuevas tecnologías que fomenten la omnicanalidad, para que los clientes encuentren una experiencia similar e igual de gratificante, sea el que sea el canal elegido por ellos. Dada la importancia de los servicios que ofrece el Grupo en la actividad diaria de sus clientes, se ofrece un horario muy amplio de atención, en todas las marcas, llegando a ser incluso de 24 horas durante los 7 días de la semana para las marcas Yoigo y MASMOVIL.

Para una mejor comprensión de los motivos de bajas y descontento de clientes, el Grupo dispone de plataformas específicas donde se procura solventar los posibles motivos de baja y retener, en la medida de lo posible, a estos clientes.

En el caso del segmento de Empresas, los clientes también disponen de atención gratuita telefónica y vía correo electrónico. En el caso específico de los cableoperadores también disponen de una página web de autogestión.

### 7.3.3. Reclamaciones

El Grupo tiene un fuerte compromiso con sus clientes y la mirada al cliente es uno de sus valores corporativos, por tanto pone a disposición de sus clientes distintos mecanismos para solventar cualquier descontento con el servicio prestado. Por esta razón el Grupo mantiene un sistema de encuestas de satisfacción realizadas por terceros de forma trimestral y en todos los canales los clientes pueden evaluar el servicio ofrecido.

Todos los clientes del Grupo pueden acceder a poner una reclamación a través de los distintos canales: desde la web, desde el Chat, presencialmente en las tiendas del Grupo o a través de un agente en el canal telefónico.

Todas las marcas del Grupo gestionan estas reclamaciones siguiendo el mismo proceso. Los clientes además, siempre podrán hacer llegar su incidencia o disconformidad con cualquiera de los servicios contratados mediante cualquier organismo oficial como las oficinas de consumo, juntas de arbitraje, Secretaría de Estado para el Avance Digital, etc.

El departamento de reclamaciones de atención al cliente de cada marca es el receptor de todas las incidencias y/o disconformidades, y el encargado de registrar en el sistema interno del Grupo cada una de las reclamaciones recibidas. Gracias a este sistema, el Grupo tiene un control sobre la entrada, tiempos de resolución y solución para cada una de las reclamaciones registradas.

El Grupo atiende reclamaciones por diversos canales entre los cuales destacan correo electrónico, como el más frecuente, correo postal certificado, sede electrónica de cada uno de los organismos oficiales mencionados y de forma telefónica. No obstante, como mejora de calidad del servicio, el Grupo está implementando una comunicación online dentro de cada una de las áreas privadas de los clientes.

#### Número de reclamaciones y quejas recibidas:

- Desde la toma de control de LORCA JVco Ltd.:

<b>Reclamaciones Área Residencial (*)</b>		<b>4T-20</b>
<b>Número de reclamaciones abiertas</b>	<b>Móvil</b>	47.901
	<b>Fijo</b>	13.495
<b>Total reclamaciones abiertas</b>		<b>61.396</b>
<b>% sobre total clientes postpago y broadband</b>		<b>0,73%</b>
<b>Número de reclamaciones solventadas satisfactoriamente</b>	<b>Móvil</b>	32.126
	<b>Fijo</b>	7.866
<b>Total reclamaciones solventadas</b>		<b>39.993</b>
<b>% sobre total clientes postpago y broadband</b>		<b>0,56%</b>

(\*) Yoigo, MASMOVIL y Pepephone

<b>Reclamaciones Área Empresas y Cableoperadores</b>	<b>4T-20</b>
<b>Número de reclamaciones abiertas</b>	1.515
<b>Número de reclamaciones cerradas a cierre del trimestre</b>	1.571

- De las empresas del Grupo en 2020 y 2019 (incluyendo los datos desde la toma de control de Lorca JVco Ltd. mencionados anteriormente):

<b>Reclamaciones Área Residencial (*)</b>		<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Número de reclamaciones abiertas</b>	<i>Móvil</i>	167.856	150.684
	<i>Fijo</i>	47.395	61.061
<b>Total reclamaciones abiertas</b>		<b>215.251</b>	<b>211.745</b>
<b>% sobre total clientes postpago y broadband</b>		<b>2,6%</b>	<b>3,0%</b>
<b>Número de reclamaciones solventadas satisfactoriamente</b>	<i>Móvil</i>	110.696	110.597
	<i>Fijo</i>	28.372	39.725
<b>Total reclamaciones solventadas</b>		<b>139.068</b>	<b>150.322</b>
<b>% sobre total clientes postpago y broadband</b>		<b>1,7%</b>	<b>2,1%</b>

\*Yoigo, MASMOVIL y Pepephone

El principal motivo del incremento en las reclamaciones abiertas en el área residencial se debe al incremento de la base de clientes que, en todas las marcas del Grupo, ha crecido en mayor proporción que el número de reclamaciones recibidas.

<b>Reclamaciones Área Empresas y Cableoperadores</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Número de reclamaciones abiertas</b>	7.052	8.740
<b>Número de reclamaciones cerradas a cierre del ejercicio</b>	6.753	8.481

#### **7.3.4. Publicidad y consumo responsable**

El Grupo, en línea con sus valores y en seguimiento a los principios recogidos en sus políticas, vela por una transparencia de sus productos y servicios. Ese mismo principio de transparencia lo aplica en la realización de una publicidad responsable articulado a través de un procedimiento de control mediante el “*copyadvice*” que realiza “Autocontrol”.

Durante 2020 el Grupo no recibió ninguna demanda desde “Autocontrol”.

De igual forma, todas las marcas del Grupo promueven un uso responsable de las tecnologías en los distintos canales de comunicación con sus clientes y no clientes.

El Grupo utiliza sus redes sociales diariamente para ilustrar y educar a los clientes y seguidores sobre el uso de las aplicaciones (“Apps”) responsables y ventajas que de estas derivan para los clientes, ayudando además a difundir las campañas generadas por la AEPD.

En el caso de la marca Yoigo, es a través del blog, el canal donde ofrece consejos sobre el mundo digital en los distintos apartados de “guías y tutoriales”, “tecnología”, “entretenimiento”, “internet”, para que los clientes y no clientes conozcan sus ventajas y riesgos. Habiendo creado en Yoigo el “Observatorio por un internet más seguro” con el fin de informar y formar en el buen uso de la tecnología de forma segura.

#### **7.3.5. Claridad en tarifas**

La prioridad del Grupo es asegurar a los clientes la predictibilidad en sus facturas y, para ello, sigue los principios de claridad, transparencia y comunicación con el cliente.

En Yoigo todas las tarifas convergentes y de contrato tienen minutos ilimitados y la bajada de velocidad es automática cuando los clientes consumen su bono de datos; hasta entonces, reciben diversos avisos de consumo. Asimismo, las tarifas disponen de control de “roaming”, es decir, cuando un cliente sale de la zona de acuerdo se bloquea el tráfico automáticamente hasta que dé permiso explícito tras informarle de los costes de las tarifas en el extranjero. Los clientes también disponen de toda la información que pueden consultar en la página web y en la App. Por otra parte, durante 2020 una parte muy relevante de la base de clientes de contrato ha pasado a contar con gigas ilimitados en su móvil, lo que no hace sino contribuir a la predictibilidad y transparencia, ya que los clientes no tienen que estar pendientes de su consumo de gigas.

MASMOVIL también cuenta con minutos ilimitados y bajada de velocidad automática, en todas sus tarifas convergentes. El foco principal de la marca es que el cliente tenga el mismo coste en su factura todos los meses, por lo que se minimizan las promociones. Al igual que en Yoigo, los clientes pueden consultar en la página web y App los aspectos relacionados con los servicios prestados.

En el caso de Pepephone, los clientes antiguos reciben mejoras de tarifas como el aumento de gigas o el regalo de SMS sin repercusión en el precio y sin necesidad de que estos tengan que solicitarla. De hecho, desde 2019 ha sido pionero en el mercado reduciendo la cantidad a abonar por los clientes convergentes en función de los años que haya estado con la marca, como premio a su fidelidad. De igual forma ha sido pionero en la resolución proactiva de potenciales incidencias de sus clientes. Por ejemplo, si se produce alguna incidencia en el servicio de fibra, Pepephone carga automáticamente gigas en el móvil del cliente para que pueda continuar su vida digital – teletrabajo o educación telemática – sin preocupaciones.

En el caso de clientes de negocio, tanto empresas como cableoperadores tienen asignados comerciales para resolver cualquier tipo de dudas en sus tarifas.

#### 7.4. Información fiscal

En 2020, el Grupo cumplió con sus obligaciones fiscales exigibles como sociedad mercantil (para mayor detalle ver cuentas anuales consolidadas).

	<b>4T-20</b>
<b><i>Beneficios obtenidos (miles de euros)</i></b>	-66.182
<b><i>Impuestos sobre beneficios pagados (miles de euros)</i></b>	-
<b><i>Subvenciones públicas recibidas (miles de euros)</i></b>	2.771

## Índice de contenidos exigidos por la Ley

Ámbitos Generales		Estándares GRI relacionados <sup>6</sup>	Materialidad crítica	Referencia al capítulo donde se informa	Razón de la omisión
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial y organización)  Presencia geográfica  Objetivos y estrategias de la organización  Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios  102-4 Ubicación de las operaciones  102-6 Mercados servidos		1.2 Modelo de Negocio  1.2.1 Áreas de actividad  1.2.2 Organización y estructura	
General	Mención en el informe al marco de <i>reporting</i> nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados			Acerca de este informe	
Enfoque de gestión	Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	S	2. Gestión de aspectos no financieros  2.4 Lucha contra la corrupción y el soborno  3. Sociedad	
	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		4. Cuestiones sociales y relativas al personal  5. Medio Ambiente  6. Derechos humanos	
	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		2.1.1 Principales riesgos	

		Estándares GRI relacionados total o parcialmente	Materialidad crítica	Referencia al capítulo donde se informa	Razón omisión
Cuestiones medioambientales	Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	N	n/a	La actividad de Grupo MASMOVIL tiene un impacto medioambiental no relevante. Aun así se reporta la gestión de estos aspectos y sus indicadores
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental		5. Medio Ambiente	
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales		n/a	
		Aplicación del principio de precaución		n/a	
		Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales		n/a	
	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)		103 Enfoque de gestión medioambiente  305-5 Reducción de las emisiones de GEI	

Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		5.3 Economía circular: gestión de residuos	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material		n/a	
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-5 Consumo de agua		n/a	
	Consumo de materias primas	No material		5.2 Consumos	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	103 Enfoque de gestión medioambiente		5. Medio Ambiente	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización 302-2 Consumo energético fuera de la organización 302-3 Intensidad energética		5.2 Consumos	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	103 Enfoque de gestión medioambiente		5.2 Consumos	
	Uso de energías renovables	103 Enfoque de gestión medioambiente		5. Medio Ambiente	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		n/a	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	103 Enfoque de gestión medioambiente		n/a	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	103 Enfoque de gestión medioambiente 305-5 Reducción de las emisiones de GEI		n/a	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	103 Enfoque de gestión medioambiente		n/a	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	103 Enfoque de gestión medioambiente		n/a	

		Estándares GRI relacionados total o parcialmente	Materialidad crítica	Referencia al capítulo donde se informa	Razón omisión	
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo	Número total y distribución de empleados por género, edad, país y categoría profesional	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Número de despidos por género, edad y categoría profesional	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Brecha salarial	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Remuneración por puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por género	103 Enfoque de gestión empleo	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Implantación de políticas de desconexión laboral	103 Enfoque de gestión empleo	N	4.1 Desarrollo de talento	
		Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
	Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	103 Enfoque de gestión empleo	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	La actividad de Grupo MASMOVIL no supone riesgos de salud significativos para sus empleados
		Número de horas de absentismo	103 Enfoque de gestión empleo	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	103 Enfoque de gestión empleo	N		
	Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103 Enfoque de Gestión Salud y Seguridad en el trabajo	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	La actividad de Grupo MASMOVIL no supone riesgos de salud significativos para sus empleados.
		Número de accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad por género	403-9 Lesiones por accidente laboral	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Enfermedades profesionales por género	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	N	n/a	
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	103 Enfoque de Gestión Relaciones trabajador empresa	N	No consta la creación de un comité formal de trabajador-empresa.		
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	N	Todos los trabajadores del Grupo se encuentran bajo		

		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	N	distintos convenios colectivos dependiendo de la región: Convenio de Oficinas y despachos de la comunidad de Madrid, Barcelona, Guipúzcoa y Convenio de Consultoría	
Formación		Políticas implementadas en el campo de la formación	103 Enfoque de Gestión Formación y enseñanza	S	4.2 Formación interna del empleado	
		Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	S	4.2 Formación interna del empleado	
Igualdad		Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	103 Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de género	103 Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103 Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	103 Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades	S	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	

		Estándares GRI relacionados total o parcialmente	Materialidad crítica	Referencia al capítulo donde se informa	Razón omisión	
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos  Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos		102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta  102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	N	6. Derechos humanos	
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos		406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	N	n/a	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva		407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo  408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil  409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	N	6. Derechos humanos	
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación		406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio		409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	N	n/a	
	Abolición efectiva del trabajo infantil		408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	N	n/a	

		Estándares GRI relacionados total o parcialmente	Materialidad crítica	Referencia al capítulo donde se informa	Razón omisión	
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno		102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta  102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas  205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	S	2.4 Lucha contra la corrupción y el soborno	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	S	2.4 Lucha contra la corrupción y el soborno	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	N	n/a	
Información sobre la sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	N	4. Cuestiones sociales y relativas al personal	
		Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	103 Enfoque de Gestión Comunidades locales	N	n/a	
		Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés  413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	S	2.2 Relación con los grupos de interés	

		Acciones de asociación o patrocinio	102-12 Iniciativas externas 102-13 Afiliación a asociaciones	N	n/a	
Subcontratación y proveedores		Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	S	3.1 Proveedores	
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	103 Enfoque de gestión proveedores	S	3.1 Relación con proveedores	
		Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	103 Enfoque de gestión proveedores	N	3.1 Relación con proveedores 5. Medio Ambiente	
Consumidores		Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	S	3.2 Clientes	
		Sistemas de reclamación, Quejas recibidas y resolución de las mismas	103 Enfoque de gestión privacidad del cliente 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	S	3.2.3 Reclamaciones	
Información fiscal		Beneficios obtenidos país por país	103 Enfoque de gestión desempeño económico	S	3.3 Información fiscal	
		Impuestos sobre beneficios pagados	103 Enfoque de gestión desempeño económico	S	3.3 Información fiscal	
		Subvenciones públicas recibidas	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	S	3.3 Información fiscal	