

# Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2022

(Anexo al Informe de gestión consolidado)





KPMG Asesores, S.L.  
P.º de la Castellana, 259C  
28046 Madrid

## **Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. y sociedades dependientes del ejercicio 2022**

Al Accionista Único de Lorca Telecom Bidco, S.A.U.:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con un alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (adjunto) (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. (en adelante, la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2022 adjunto del Grupo.

El contenido del EINF consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Índice de contenidos exigidos por la ley" incluida en el EINF/Informe de Gestión consolidado adjunto.

### **Responsabilidad de los Administradores**

---

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado de Lorca Telecom Bidco, S.A.U., así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos exigidos por la ley" que figura en el citado Informe de Gestión consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.





## Nuestra independencia y control de calidad

---

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de Calidad 1 (NIGC 1) que le requiere el diseño, la implantación y la operación de un sistema de gestión de calidad que incluye políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

## Nuestra responsabilidad

---

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica” (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables de la Sociedad dominante que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado “Análisis de materialidad”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2022.



- Revisión de la información relativa con los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2022.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

## Conclusión

---

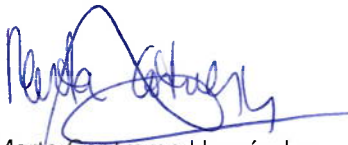
Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos exigidos por la ley” del citado Informe de Gestión consolidado.

## Uso y distribución

---

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.



Marta Contreras Hernández

24 de marzo de 2023





# Contenido

<b>1. Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018 frente a indicadores GRI seleccionados.....</b>	<b>8</b>
<b>2. Acerca de este informe.....</b>	<b>15</b>
<b>3. Carta del CEO.....</b>	<b>17</b>
<b>4. Resumen ejecutivo.....</b>	<b>20</b>
4.1. Descripción del Grupo MASMOVIL.....	20
4.2. Plan Estratégico de ESG.....	23
4.3. Ratind ESG por Fitch y S&P.....	25
4.3.1. Rating ESG de 2 por Sustainable Fitch con puntuación de 77/100.....	25
4.3.2. Rating ESG de S&P renovado.....	25
4.4. Principales hitos y logros del Grupo MASMOVIL en materia ESG.....	26
4.5. Evolución de los principales indicadores de desempeño (KPIs).....	28
4.6. Objetivos a largo plazo.....	30
4.7. Estrategia alineada con los ODS: acciones concretas.....	31
<b>5. Conócenos.....</b>	<b>32</b>
5.1. Quiénes somos.....	32
5.2. Nuestra historia.....	32
5.3. Organización y estructura.....	33
5.4. Qué hacemos.....	34
5.5. Entorno económico.....	35
5.6. Cifras del Grupo en el ejercicio 2022.....	36
5.7. Principales Hitos del ejercicio 2022.....	37
5.8. Premios y reconocimientos recibidos durante 2022.....	38
<b>6. Liderazgo y responsabilidad con Buen Gobierno.....</b>	<b>40</b>
6.1. Modelo de Gobierno Corporativo.....	40
6.1.1. Políticas corporativas.....	41
6.1.2. Órganos de gobierno: JGA y Consejo de Administración.....	43
6.1.3. Comisiones del Consejo.....	46
6.2. Sistemas de control interno y gestión de riesgos.....	46
6.2.1. Líneas de defensa.....	46
6.2.2. Gestión de riesgos.....	50
6.3. Ética empresarial.....	55
6.3.1. Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno.....	55



<b>7. Estrategia en materia de sostenibilidad</b> .....	58
7.1. Modelo de gestión responsable.....	60
7.2. ESG en MASMOVIL, al nivel de Dirección General dada su importancia .....	63
7.3. Plan estratégico de ESG .....	63
7.4. Diálogo con nuestros grupos de interés .....	64
7.5. Análisis de materialidad .....	65
7.6. Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	66
<b>8. Compromiso con el medioambiente</b> .....	76
8.1. Gestión ambiental.....	76
8.1.1. Política de Sostenibilidad, Medioambiente y Gestión Energética.....	76
8.1.2. Taxonomía europea .....	78
8.1.3. Certificaciones en gestión ambiental y energética: ISO 14001 y 50001 .....	79
8.2. Consumo responsable y uso sostenible de los recursos .....	83
8.2.1. Consumo total de energía.....	83
8.2.2. Mayor eficiencia energética de nuestras redes .....	85
8.2.3. Mayor eficiencia energética en los equipos de clientes.....	89
8.2.4. Mayor sostenibilidad en nuestra sede central: LEED Gold.....	89
8.2.5. Sensibilización entre nuestros grupos de interés en materia de eficiencia energética.....	91
8.2.6. Otras acciones promovidas por MASMOVIL para involucrar a sus empleados en la reducción del consumo energético:.....	92
8.2.7. Trabajando en innovación para aumentar la eficiencia energética de nuestras ciudades.....	92
8.2.8. Consumo de Agua .....	93
8.2.9. Materias primas: consumo y medidas de reducción .....	95
8.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos.....	95
8.3.1. Reacondicionamiento de equipos (puestos a nuevo) sobre totalequipos entregados a clientes.....	96
8.3.2. Generación de residuos en operaciones de red (en kg).....	96
8.3.3. Generación de residuos en CPDs (Centros de Proceso de Datos).....	97
8.3.4. Clasificación de residuos por tipo de tratamiento.....	98
8.3.5. Reciclaje en las principales sedes: .....	99
8.4. Lucha contra el cambio climático .....	101
8.5. Emisiones.....	102
8.5.1. Cero emisiones netas para alcances 1 y 2 en los años 2020, 2021 y 2022.....	102
8.5.2. Análisis de las emisiones .....	104

8.5.3. Plan de Descarbonización y Compromiso de Alineamiento al SBTi .....	106
8.5.4. Otras acciones de lucha contra el cambio climático .....	107
8.6. Contaminación .....	110
8.7. Protección de la biodiversidad .....	110
<b>9. Personas</b> .....	<b>112</b>
9.1. Gestión de personas .....	112
9.2. Plantilla y remuneraciones .....	114
9.2.1. Número total de empleados y distribución por sexo, edad, país y categoría profesional.....	114
9.2.1.1. Empleados por sexo y edad (a cierre de ejercicio).....	114
9.2.1.2. Empleados por sexo y categoría profesional (a cierre de ejercicio).....	114
9.2.1.3. Empleados por sexo y país (a cierre de ejercicio) .....	114
9.2.2. Número total y distribución de modalidades de contratos de trabajo por sexo, edad y categoría profesional.....	116
9.2.2.1. Empleados con contrato indefinido por sexo (a cierre de ejercicio).....	116
9.2.2.2. Empleados con contrato temporal por sexo (a cierre de ejercicio).....	116
9.2.2.3. Empleados con contrato indefinido por rango de edad (a cierre de ejercicio) .....	116
9.2.2.4. Empleados con contrato temporal por rango de edad (a cierre de ejercicio).....	116
9.2.2.5. Empleados con contrato indefinido por categoría profesional (a cierre de ejercicio) .....	117
9.2.2.6. Empleados con contrato temporal por categoría profesional (a cierre de ejercicio).....	117
9.2.3. Promedio anual de contratos indefinidos, contratos temporales y de tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional .....	117
9.2.3.1. Desde la fecha de toma de control de Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021: .....	117
9.2.3.1.1. Empleados con contrato indefinido por sexo (promedio del ejercicio) .....	117
9.2.3.1.2. Empleados con contrato temporal por sexo (promedio del ejercicio).....	118
9.2.3.1.3. Empleados con contrato indefinido por rango de edad (promedio del ejercicio) .....	118
9.2.3.1.4. Empleados con contrato temporal por rango de edad (promedio del ejercicio) .....	118
9.2.3.1.5. Empleados con contrato indefinido por categoría profesional (promedio del ejercicio).....	118
9.2.3.1.6. Empleados con contrato temporal por categoría profesional (promedio del ejercicio).....	118
9.2.3.2. De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021):.....	119
9.2.3.2.1. Empleados con contrato indefinido por sexo (promedio del ejercicio) .....	119
9.2.3.2.2. Empleados con contrato temporal por sexo (promedio del ejercicio).....	119
9.2.3.2.3. Empleados con contrato indefinido por rango de edad (promedio del ejercicio).....	119
9.2.3.2.4. Empleados con contrato temporal por rango de edad (promedio del ejercicio) .....	119
9.2.3.2.5. Empleados con contrato indefinido por categoría profesional (promedio del ejercicio).....	120



9.2.3.2.6. Empleados con contrato temporal por categoría profesional (promedio del ejercicio).....	120
9.2.4. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional .....	120
9.2.4.1. Desde la fecha de toma de control de Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:.....	120
9.2.4.1.1. Número de despidos por sexo y rango de edad .....	120
9.2.4.1.2. Número de despidos por sexo y clasificación profesional.....	120
9.2.4.2. De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021): .....	121
9.2.4.2.1. Número de despidos por sexo y rango de edad .....	121
9.2.4.2.2. Número de despidos por sexo y clasificación profesional .....	121
9.2.4.2.3. Rotación no deseada.....	121
9.2.5. Las remuneraciones medias en euros y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional.....	122
9.2.5.1. Remuneraciones medias por sexo y rango de edad .....	122
9.2.5.2. Remuneraciones medias por sexo y categoría profesional .....	122
9.2.6. La brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.....	123
9.2.7. Política de Retribución de Consejeros .....	124
9.2.7.1. La remuneración media de los consejeros, incluyendo dietas, indemnizaciones y cualquier otra percepción desagregada por sexo.....	125
9.2.7.2. Retribución del presidente del Consejo.....	125
9.2.7.3. Retribución del Consejero Delegado y Director General .....	126
9.2.7.4. Ratio de la remuneración total promedio con respecto al Consejero Delgado .....	126
9.2.8. Empleados con discapacidad.....	126
9.3. Relaciones Sociales.....	127
9.3.1. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.....	127
9.3.2. Diálogo Social.....	127
9.4. Atracción y desarrollo del talento .....	128
9.4.1. Encuesta de clima laboral y cultura corporativa .....	130
9.5. Gestión de la diversidad e igualdad de portunidades .....	135
9.5.1. Plan Integral de Diversidad del Talento .....	136
9.5.2. Actividades desarrolladas en 2022.....	137
9.6. Salud y seguridad laboral.....	138
9.6.1. Horas de absentismo, número de accidentes de trabajo, indicando su frecuencia y gravedad .....	139
9.6.1.1. Desde la fecha de toma de control de Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:.....	139
9.6.1.2. De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021): .....	139
9.6.2. Accidentes de trabajo que hayan provocado muerte o discapacidad permanente.....	140

9.6.3. Atención y promoción de la salud .....	140
9.6.4. Plan de actuación frente a la pandemia por Covid-19 .....	141
9.7. Formación .....	142
9.7.1. Plataformas para promover la formación .....	143
9.7.2. Horas de formación por sexo y categoría profesional .....	144
9.7.2.1. Desde la fecha de toma de control de Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021: .....	144
9.7.2.2. De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021): .....	144
<b>10. Respeto a los Derechos Humanos</b> .....	146
10.1. Política de Derechos Humanos .....	146
10.1.1. Protección de denunciantes (Whistleblowing) .....	146
10.1.2. Protección de los derechos de los trabajadores.....	146
10.1.3. Compromiso con los Derechos Humanos y los Derechos Laborales.....	147
10.1.4. Diálogo Social y Libertad Sindical.....	149
10.1.5. Rechazo al trabajo infantil y trabajo forzoso .....	149
<b>11. Sociedad</b> .....	150
11.1. Contribución e impacto en la comunidad.....	150
11.2. Contribución al desarrollo local.....	151
11.2.1. Propuesta MASsolidaria:.....	151
11.2.2. Reduciendo la brecha digital: Despliegue de red en zonas rurales.....	152
11.2.3. Promoviendo la conectividad a través del 5G .....	154
11.2.4. Creación de valor económico.....	156
11.2.5. Valor económico generado, distribuido y retenido en 2022 .....	156
11.3. Desarrollo social .....	156
11.3.1. Pienso, Luego Actúo .....	157
11.3.2. Otras actividades de desarrollo social .....	158
11.4. Contribución al desarrollo social.....	160
11.4.1. Creando impacto Social: labores de voluntariado y solidaridad .....	160
11.4.2. Patrocinios culturales y de eventos de interés divulgativo .....	162
11.4.3. Patrocinios deportivos .....	163
11.4.4. Fundación Euskaltel.....	166
11.5. Apoyo al talento y el emprendimiento.....	167
11.5.1. MASventures .....	167
11.5.2. Cátedras y becas universitarias .....	168
11.5.3. Alianzas con asociaciones.....	169



<b>12. Clientes</b> .....	170
12.1. Privacidad y protección de datos de carácter personal.....	171
12.2. Ciberseguridad .....	172
12.3. Nuevos servicios.....	173
12.4. Satisfacción de los clientes.....	176
12.5. Atención al cliente .....	177
12.6. Reclamaciones.....	178
12.7. Publicidad y consumo responsable .....	179
12.8. Claridad en tarifas.....	181
<b>13. Proveedores</b> .....	182
13.1. Gestión de la cadena de suministro.....	182
13.1.1. Código Ético de Proveedores.....	183
13.1.2. Política de Compras .....	184
13.1.3. Homologación de proveedores.....	184

# 1. Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018 frente a indicadores GRI seleccionados

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	Contenidos GRI
<b>Modelo de negocio</b>		
Modelo de negocio, organización, estructura y entorno empresarial	4. Resumen ejecutivo 5. Conócenos 6.1 Modelo de Gobierno Corporativo	GRI 2-6 GRI 2-9 GRI 2-10 GRI 2-11
Mercados en los que opera la compañía empresarial	4. Resumen ejecutivo 5. Conócenos	GRI 2-1 GRI 2-6
Objetivos y estrategias de la organización	5. Conócenos 7.1 Modelo de gestión responsable 7.6 Objetivos de desarrollo sostenible	GRI 2-1 GRI 2-22 GRI 2-23 GRI 2-24
Principales factores y tendencias que afecten a la futura evolución de la organización	3. Carta del CEO 5. Conócenos 6.2 Sistemas de control y gestión de riesgos	GRI 3-3 GRI 2-22 GRI 2-12 GRI 2-13 GRI 2-14 GRI 2-26
<b>General</b>		
Marco de reporting	2. Acerca de este informe	GRI 1
Principio de materialidad	7.4 Diálogo con nuestros grupos de interés 7.5 Análisis de materialidad	GRI 2-29 GRI 3-1 GRI 3-2
<b>Información medioambiental</b>		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	8.1 Gestión medioambiental	GRI 3-3
<b>Información general</b>		
Efectos de las actividades de la empresa en el Medio Ambiente y sobre la salud y la seguridad, procedimientos de evaluación o certificación ambiental	8.1 Gestión medioambiental	GRI 3-3
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	8.1 Gestión medioambiental	GRI 3-3
Principio de precaución	8.7 Protección de la biodiversidad	GRI 2-23
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	8.1 Gestión medioambiental	GRI 3-3
Provisiones y garantías para riesgos ambientales	8.1 Gestión medioambiental	GRI 3-3
<b>Contaminación</b>		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente	8.6 Contaminación	GRI 3-3 GRI 305-7
Medidas asociadas a contaminación lumínica, ruido y otras	No material. Debido a la naturaleza de la actividad del Grupo MASMOVIL, no existen impactos en materia de contaminación lumínica ni acústica.	GRI 3-1



Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	Contenidos GRI
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	4. Resumen ejecutivo 8.3 Economía circular y prevención y gestión de residuos	GRI 3-3 GRI 306-1 GRI 306-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Debido a la naturaleza de la actividad de Grupo MASMOVIL, no consideramos el desperdicio alimentario como un asunto material, por lo que no realizamos acciones correctivas en este ámbito.	GRI 3-1
<b>Uso sostenible de los recursos</b>		
Agua: consumo y suministro	4. Resumen ejecutivo / 8.2 Consumo responsable de recursos naturales	GRI 3-3 GRI 303-5
Materias primas: consumo y medidas de reducción	No material	GRI 301-1 GRI 301-3
Energía: consumo, medidas de eficiencia energética y uso de energías renovables	4. Resumen ejecutivo 8.2 Consumo responsable de recursos naturales	GRI 3-3 GRI 302-1 GRI 302-3
<b>Cambio Climático</b>		
Emisiones de efecto invernadero	4. Resumen ejecutivo 8.4 Lucha contra el cambio climático	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3
Medidas de adaptación al cambio climático	8.4 Lucha contra el cambio climático	GRI 3-3
Metas de reducción de emisiones	8.4 Lucha contra el cambio climático	GRI 3-3 GRI 305-5
<b>Biodiversidad</b>		
Medidas de preservación	8.7 Protección de la biodiversidad	GRI 2-23 GRI 3-3
Impactos causados en áreas protegidas		GRI 304-1 GRI 304-2 GRI 304-3
<b>Información social y relativa al personal</b>		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	9.2 Plantilla y remuneraciones	GRI 3-3
<b>Empleo</b>		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	4. Resumen ejecutivo 9.2 Plantilla y remuneraciones	GRI 2-7 GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	4. Resumen ejecutivo 9.2 Plantilla y remuneraciones	GRI 2-7
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	9.2 Plantilla y remuneraciones	GRI 2-7 GRI 405-1
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	9.2 Plantilla y remuneraciones	GRI 3-3 GRI 401-1

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	Contenidos GRI
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	4. Resumen ejecutivo 9.2 Plantilla y remuneraciones	GRI 3-3 GRI 405-2 en lo que respecta a la remuneración de mujeres frente a hombres por categoría profesional
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	9.2 Plantilla y remuneraciones	GRI 3-3 GRI 405-2 en lo que respecta a la remuneración de mujeres frente a hombres por categoría profesional
Remuneración media de los consejeros y directivos	9.2 Plantilla y remuneraciones	GRI 3-3 GRI 2-19 GRI 2-21
Políticas de desconexión laboral	9.2 Plantilla y remuneraciones	GRI 3-3
Empleados con discapacidad	9.2 Plantilla y remuneraciones	GRI 3-3 GRI 405-1
<b>Organización del tiempo de trabajo</b>		
Organización del trabajo	9.2 Plantilla y remuneraciones	GRI 3-3
Número de horas de absentismo	9.6 Salud y seguridad laboral	GRI 3-3 GRI 403-9
Medidas de conciliación familiar	9.2 Plantilla y remuneraciones	GRI 3-3
<b>Salud y seguridad laboral</b>		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	9.6 Salud y seguridad laboral	GRI 3-3 GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-6
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	9.6 Salud y seguridad laboral	GRI 403-9 GRI 403-10
<b>Relaciones laborales</b>		
Organización del diálogo social	9.3 Relaciones sociales	GRI 3-3
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	9.3 Relaciones sociales	GRI 2-30
Balance de convenios colectivos en la salud y la seguridad en el trabajo	9.6 Salud y seguridad laboral	GRI 3-3 GRI 403-4 GRI 404-1
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	9.3 Relaciones sociales	GRI 3-3
<b>Formación y desarrollo profesional</b>		
Políticas implementadas en el campo de la formación	9.4 Atracción y desarrollo de talento 9.7 Formación	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	4. Resumen ejecutivo 9.7 Formación	GRI 3-3 GRI 404-1 en lo que respecta al total de horas de formación por categoría profesional

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	Contenidos GRI
<b>Accesibilidad universal</b>		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	9.2 Plantilla y remuneraciones 9.5 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 3-3
<b>Igualdad de oportunidades</b>		
Medidas adoptadas para promover la igualdad, planes de igualdad y política de no discriminación y gestión de la diversidad	9.2 Plantilla y remuneraciones 9.5 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 3-3
<b>Respeto de los Derechos Humanos</b>		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	10 Respeto a los Derechos Humanos	GRI 3-3
<b>Aplicación de procedimientos de diligencia debida</b>		
Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y en su caso mitigación, gestión y reparación	10. Respeto a los Derechos Humanos	GRI 2-23 GRI 2-26
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	10. Respeto a los Derechos Humanos	GRI 3-3 GRI 406-1
Promoción y cumplimiento de convenios OIT relacionados con la libertad de asociación y la negociación colectiva	10. Respeto a los Derechos Humanos	GRI 3-3
Eliminación de la discriminación en el empleo, trabajo forzoso u obligatorio y trabajo infantil.	9.5 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 3-3
<b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	6.3.1 Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno	GRI 3-3
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	6.3.1 Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	6.3.1 Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 205-3 GRI 205-6
Aportaciones a fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro	11.3 Desarrollo Social	GRI 2-28 GRI 201-1

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	Contenidos GRI
<b>Sociedad</b>		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	11. Sociedad	GRI 3-3
<b>Comunidades locales</b>		
Impacto de la actividad de la sociedad: empleo, el desarrollo local, poblaciones locales y en el territorio	11. Sociedad	GRI 3-3 GRI 203-2
Diálogo con la comunidad local	11. Sociedad	GRI 2-29
Acciones de asociación o patrocinio	11.5.3 Alianzas con asociaciones	GRI 13-3
<b>Cadena de suministro</b>		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	13.1 Gestión de la cadena de suministro	GRI 3-3
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	13.1 Gestión de la cadena de suministro	GRI 2-6 GRI 308-1 GRI 414-1
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	13.1 Gestión de la cadena de suministro	GRI 2-6
<b>Consumidores</b>		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	12. Clientes	GRI 3-3
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	12.6 Reclamaciones	GRI 3-3
<b>Fiscalidad</b>		
Beneficios obtenidos país por país antes de impuestos	11.2.5 Valor económico generado, distribuido y retenido	GRI 3-3
Impuestos sobre beneficios pagados	11.2.5 Valor económico generado, distribuido y retenido	GRI 3-3 GRI 201-1
Subvenciones públicas recibidas	11.2.5 Valor económico generado, distribuido y retenido	GRI 201-4







## 2. Acerca de este informe

### GRI-1

Este informe incluye los principales resultados de las actividades que ha desarrollado el Grupo formado por Lorca Telecom Bidco, S.A.U. y sus sociedades dependientes (**“Grupo”, “La Sociedad” o “Grupo MASMOVIL”**) en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2022, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre.

El alcance abarca la información del Lorca Telecom Bidco, S.A.U. y las sociedades dependientes que se detallan en el Anexo I de las Cuentas anuales consolidadas.

En el presente informe se detallan el modelo de negocio del Grupo, nuestra relación con los grupos de interés, la gestión de riesgos y el análisis de los impactos y contribuciones positivas de nuestra operación, en materia económica, social y medioambiental. Para su elaboración nos basamos en el sistema de reporte de información financiera y no financiera implementado en el Grupo, así como en las iniciativas que desarrollamos en los territorios en los que desempeñamos nuestra actividad.

En este ejercicio de reporte anual exponemos las acciones y los indicadores implementados como contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas, con las que respondemos también a nuestro compromiso corporativo con los Diez (10) Principios del Pacto Mundial y la Agenda 2030 de la ONU (Organización de las Naciones Unidas).

### **Criterios de elaboración**

El presente informe se ha elaborado considerando los requisitos de reporte establecidos por la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad, del 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades

de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, “Ley”). Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en los Estándares seleccionados del Global Reporting Initiative (Estándares GRI), como referencia para la elaboración del presente documento. En la tabla Índice de contenidos exigidos por la Ley se identifican los contenidos que dan respuesta a dichos requisitos legales.

Asimismo, en línea con las mejores prácticas del sector, a partir de 2022 se han comenzado a estudiar aspectos de adaptación hacia otros estándares y marcos de reporte con reconocimiento internacional: Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) sobre riesgos financieros relacionados con el cambio climático, y Sustainability Accounting Standards Board (SASB), estándar específico del sector que permite identificar, gestionar y comunicar a los inversores información sobre sostenibilidad de relevancia financiera. El objetivo del Grupo es transitar hacia una adhesión y reporte completo a estos estándares y marcos de referencia.

También hemos continuado reportando información sobre nuestro compromiso y contribución para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El presente informe forma parte del Informe de Gestión del Grupo formado por Lorca Telecom Bidco, S.A.U. y sociedades dependientes, por lo que es sometido a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que este, a fin de dar cumplimiento a las directrices establecidas en la Ley 11/2018.



GRUPO

MAS

MOVIL



### 3. Carta del CEO

GRI 3-3 / GRI 2-12 / GRI 2-22

## 2022: un año de consolidación de nuestra apuesta por la sostenibilidad y el impacto positivo

Es para mí un motivo de alegría y enorme satisfacción presentar de nuevo nuestro informe sobre el “Estado de Información no Financiera” del Grupo MASMOVIL, ya que 2022, además de haber sido un año de crecimiento para la Sociedad tanto (i) en el aspecto comercial, con el crecimiento en cerca de 800.000 servicios de telecomunicaciones a pesar de la compleja situación del mercado como (ii) en el financiero, y (iii) también ha supuesto un año muy relevante para nosotros por la consolidación de nuestra decidida apuesta por la sostenibilidad, el compromiso con ESG y el impacto positivo en todas nuestras actuaciones.

En 2022, en el Grupo MASMOVIL hemos continuado desarrollando nuestra Misión de seguir manteniendo España conectada con las mejores redes disponibles, reduciendo un año más la brecha digital con **la conexión de c.900.000 hogares a la fibra óptica**, especialmente en el entorno rural, y siendo pioneros en ofrecer conectividad **5G** a nuestros clientes cubriendo, con la modalidad inicial de esta tecnología, más del **74% de la población** española en 1.660 municipios a lo largo de toda nuestra geografía.

“SEGUIMOS SIENDO EL  
ÚNICO OPERADOR DE  
TELECOMUNICACIONES  
EUROPEO CERTIFICADO  
B CORP”

A pesar de ser una empresa joven, fundada en el año 2006, estamos muy satisfechos de haber conseguido importantes hitos que nos diferencian y que me gustaría recordar ya que continuamos siendo el **primer operador de telecomunicaciones europeo certificado B Corp** y aún somos también la empresa más grande española en obtener este prestigioso certificado. Además, hemos logrado ser el primer operador europeo en alcanzar las **Cero Emisiones Netas de CO<sub>2</sub>** (Net Zero Emissions) para alcances 1 y 2 también en 2022, no solo reduciendo sino compensando completamente nuestras emisiones de carbono.

A lo largo de 2022 hemos persistido en la consolidación de nuestra apuesta por ser el operador español con mayor impacto positivo y en el desarrollo de iniciativas y actividades concretas que nos ayuden a conseguir este objetivo.

Algunos ejemplos destacados en este sentido son la **compensación del CO<sub>2</sub>** de los eventos que realizamos, la **medición continua de las emisiones reales de los coches** de nuestros empleados adoptando medidas con los más contaminantes, la comercialización de **energía eléctrica verde** sostenible proveniente 100% de fuentes renovables o el coste de nuestro **crédito financiero vinculado a nuestra actuación de ESG**.

“NOS MANTENEMOS  
COMO EL OPERADOR  
CON LOS CLIENTES  
MÁS SATISFECHOS DEL  
MERCADO”

También me gustaría destacar nuestra iniciativa de **descuento social MASsolidaria**, que ayuda a reducir la brecha digital de los colectivos más vulnerables y que ha conseguido ser la tarifa social con mayor éxito del mercado en España, de lo que nos sentimos especialmente orgullosos.

Asimismo, desde el punto de vista interno y del cuidado de nuestra organización hemos puesto a disposición de nuestros empleados la **plataforma de Carpooling** con la que pueden compartir su coche y así reducir la emisión de gases contaminantes y ahorrar combustible cuando se desplazan a la oficina. Además, tenemos en marcha un programa de voluntariado interno con la **Fundación Montepíncipe** con la que ayudamos a la **digitalización de los colectivos vulnerables**. También, a través de la campaña “Quien tiene un amigo tiene un árbol” de nuestra marca Pepephone, hemos contribuido hasta la fecha a la reforestación con más de **10.000 árboles**.

En una clara apuesta por el talento, apoyamos **5 cátedras en las Universidades** Carlos III, de Alcalá, de Oviedo, de Vigo y en la Politécnica de Madrid para formar a nuestros jóvenes en IT, DATA y ciberseguridad.

De nuevo, me gustaría destacar que las iniciativas reseñadas y otras más no hubieran sido posibles sin el esfuerzo de los profesionales que integra nuestra organización que se sienten plenamente identificados con nuestro propósito y colaboran activamente en alcanzarlo año tras año. Todos los miembros del Grupo MASMOVIL tratamos de vivir nuestros Valores (Cliente primero, Positividad, Simplicidad y Sostenibilidad) en todas las actividades que realizamos y nos sentimos muy orgullosos de esta Memoria de Sostenibilidad que recoge un año apasionante en el que hemos logrado los retos que nos propusimos para un año tan desafiante como 2022.

Asimismo, en Grupo MASMOVIL contamos con un compromiso total y una participación decidida en los temas relacionados con ESG tanto de los órganos de Dirección y Administración de la Sociedad, como de mí mismo, como responsable designado por el Consejo para temas de ESG. Entre todos impulsamos nuevas acciones en línea con nuestras políticas de sostenibilidad que nos ayuden a avanzar en esta dirección.

Una prueba del compromiso del Grupo con la sostenibilidad y el foco en las acciones que la refuerzan es el recientemente obtenido rating ESG de 77 puntos otorgado por Sustainable Fitch a principios de marzo de este año. Este rating ESG es el **mayor rating público en la actualidad otorgado por Sustainable Fitch en el sector telco en España**, y refuerza la posición de liderazgo del Grupo MASMOVIL en el sector de telecomunicaciones europeo.

En cuanto al negocio, **nuestra prioridad continúa siendo “el cliente”** y perseverar como el operador con los clientes más satisfechos del mercado como así reflejan los informes que nos sitúan como el operador con el NPS más alto del sector de España.

La sociedad puede contar con nuestro compromiso de que nos esforzaremos por seguir demostrando nuestra apuesta por el **desarrollo del mercado de las telecomunicaciones**, especialmente de la conectividad y la digitalización en España, tan importantes para nuestro país, y por mantener un **negocio sostenible y responsable**.

**Meinrad Spenger, Chief Executive Officer**

Ser **B** es aspirar  
a ser las mejores  
empresas del mundo.  
*para el*



El movimiento B Corp está formado por más de 4500 compañías distribuidas en 77 países que trabajan con un único objetivo: utilizar la fuerza de las empresas para generar un impacto positivo en las personas y el planeta.



Be human. Be planet. Be B.  
Conócenos en serb.es  
#SerB

Certified



Corporation

Para más información acerca de cómo ser B Corp, visita [serb.es](http://serb.es) o contacta con nosotros en [info@serb.es](mailto:info@serb.es). Ser B Corp es un estándar de certificación que garantiza un impacto positivo en las personas y el planeta.

C/ Gran Vía 3

blowUP Publicidad y Marketing (91) 515 94 13 [www.blowup.es](http://www.blowup.es)



30  
BIS



## 4. Resumen ejecutivo

### 4.1. Descripción del Grupo MASMOVIL

GRI 2-6 / GRI 2-1

#### Quiénes somos

El Grupo MASMOVIL somos uno de los operadores de España más destacados en crecimiento durante los últimos años. Ofrecemos servicios de telefonía fija, móvil, Internet banda ancha, Agile TV y otros nuevos servicios como energía, salud, alarmas, o servicios financieros, para clientes residenciales, empresas y operadores, a través de sus principales marcas nacionales: Yoigo, Pepephone, MASMOVIL, Lebara, Lycamobile, Llamaya, Virgin telco, Hits Mobile, Cablemovil, Netllar y Pulpooos, así como de las marcas regionales; Euskaltel, R, Telecable, Embou y Guuk.

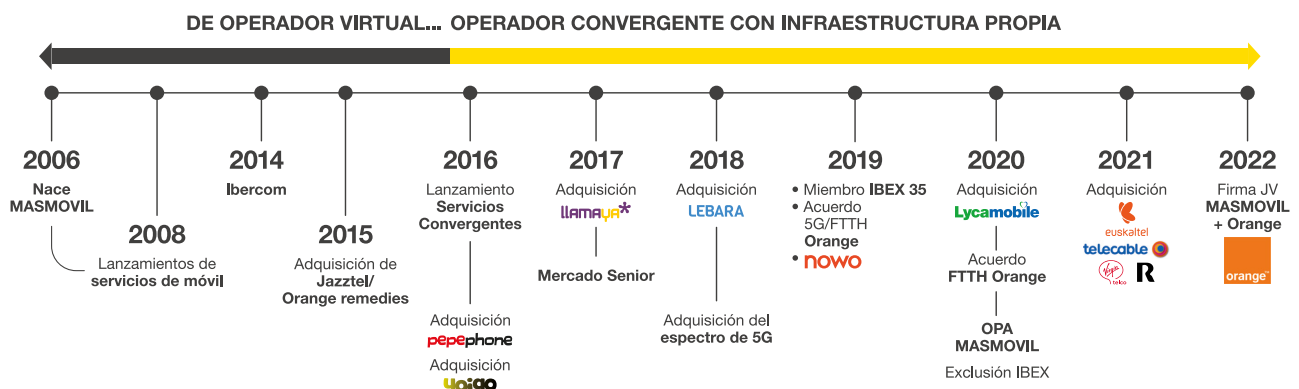
No somos un operador tradicional de infraestructuras pesadas y, sin embargo, ofrecemos a nuestros clientes acceso a una mayor cobertura de FTTH que llega a más de 28 millones de hogares y a redes móviles 3G, 4G al 98,5% de la población española, gracias a nuestra estrategia híbrida de combinar infraestructura propia y ajena.

Además, MASMOVIL ha lanzado sus servicios 5G que se encuentran ya disponibles en cerca de 1.660 municipios de la geografía española, equivalente a un 74% de la población. El Grupo cuenta con 15,3 millones de clientes móviles y de banda ancha al cierre del año 2022.

Grupo MASMOVIL hemos sido galardonados en diferentes ocasiones como el mejor operador de banda ancha y de fibra óptica de España.

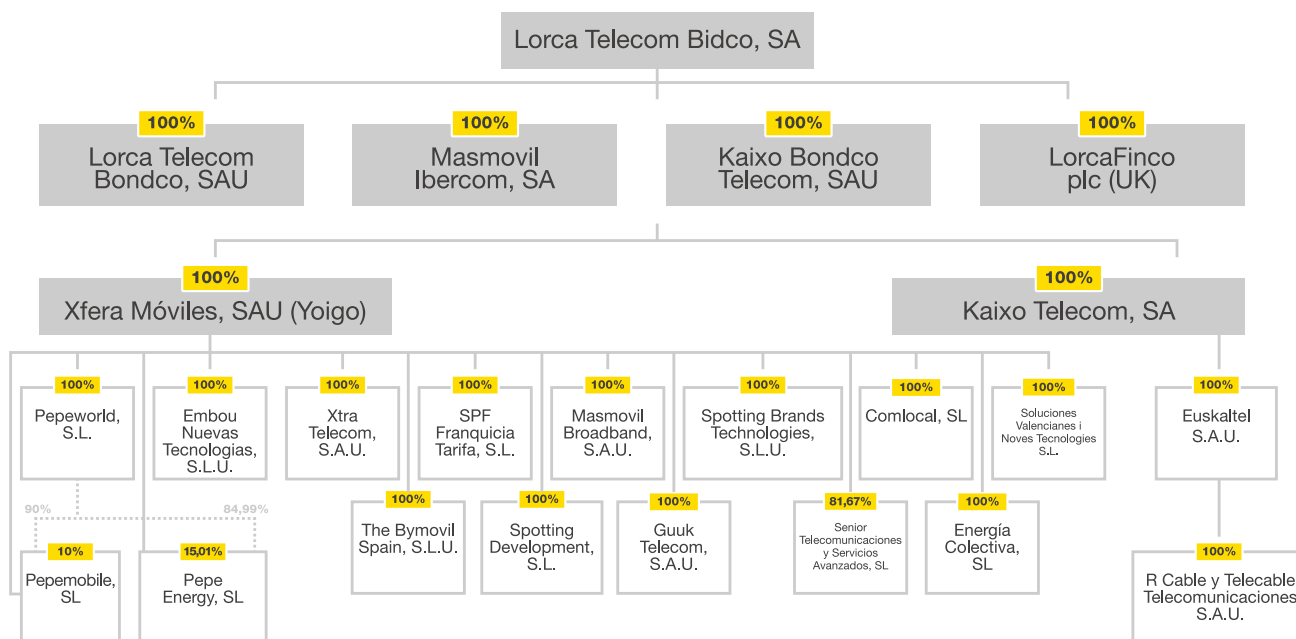
#### Nuestra historia de un vistazo

MASMOVIL ha desarrollado una política de crecimiento tanto orgánico como inorgánico, que le ha permitido consolidarse en España como el primer operador de telecomunicaciones en términos de satisfacción de los clientes, el cuarto en términos de tamaño, y la gran alternativa a los operadores tradicionales. A continuación, mostramos de forma gráfica los principales hitos de nuestra historia:



## Organización y estructura

Lorca Telecom Bidco, S.A.U. es una Sociedad Anónima constituida el 4 de febrero de 2020 con domicilio social en Alcobendas, Madrid (España), con el objeto social, entre otros, de tenencia de participaciones sociales (holding). Es la sociedad matriz en España del Grupo MASMOVIL, que resulta de la integración durante los años 2014 a 2021 de distintos operadores de telecomunicaciones con crecimientos sostenidos en sus respectivos mercados y ámbitos de negocio (en adelante, referido como el “Grupo” o “Grupo MASMOVIL”).



## Principales cifras del Grupo en el ejercicio 2022



### MEDIOAMBIENTE

- 0 emisiones netas de CO<sub>2</sub> (Alcance 1 y 2)
- 100% energía eléctrica con certificado de origen renovable
- 45% de equipos puestos en nuevos clientes son reacondicionados



### SOCIEDAD

- En torno a 2.5 millones de unidades inmobiliarias desplegadas en poblaciones de menos de 20.000 habitantes
- 27.992 miles de euros de contribución por pago del impuesto de sociedades y 4.713 miles de euros de contribución social



### EQUIPO

- 1.818 personas empleadas a cierre de 2022
- 100% de la plantilla con contrato indefinido a cierre de 2022
- 46.016 horas de formación
- 41% de mujeres en plantilla vs 39% en 2021



### CLIENTES

- 15,3 millones de clientes (12,0 millones en móvil y 3,3 millones en banda ancha fija)
- Red fija de fibra óptica con acceso a cerca de 28 millones de hogares a través de infraestructura propia o de terceros
- 98,5% de cobertura de la población con red 4G
- 1.660 municipios de 51 provincias españolas en los que se ofrecen servicios 5G



### GOBIERNO CORPORATIVO

- Programas de concienciación transversales para todos los empleados del Grupo en Ciberseguridad y Compliance
- Aprobación de políticas corporativas unificadas por el Consejo
- CEO designado consejero responsable de ESG por el Consejo
- 0 casos de corrupción confirmados



## 4.2. Plan Estratégico de ESG

A lo largo de la primera mitad de 2022 se definió nuestro Plan Estratégico de ESG ([ver aquí](#)). Este plan está comprometido con la creación de impacto positivo a largo plazo, la generación de valor y la reducción de riesgos, con un plan de acción y medidas concretas a corto y medio plazo.

### Cómo definimos y ejecutamos nuestra estrategia en ESG

Nuestro plan estratégico gira en torno a nuestra Misión, Visión y Valores como grupo, que son las palancas en las que basamos nuestra estrategia de ESG a largo plazo. Posteriormente, definimos cuales son los principales pilares en los que vamos a basar nuestra estrategia, estableciendo indicadores de desempeño y acciones concretas a tomar tanto a corto como a medio y largo plazo.

### Marco de la Estrategia en ESG

Definimos nuestra estrategia a largo plazo en base a nuestra Misión, Visión y Valores, alineado con los ODS de la ONU, y las medidas concretas existentes a corto plazo.

- 1 Misión, Visión y Valores: palancas en las que basamos nuestra estrategia de ESG a largo plazo
- 2 Pilares básicos: hemos definido los 5 pilares clave de nuestra estrategia ESG, alineados con nuestra aportación a los ODS de la ONU
- 3 Estrategia ESG respaldada por indicadores de desempeño y materialidad: identifica y responde a las áreas y materias cualitativas o cuantitativas más relevantes, en las que queremos poner foco
- 4 Medidas concretas: definimos acciones a corto y medio plazo para su adopción y medición, alrededor de esos pilares básicos
- 5 Financiación vinculada a ESG: ligada a la evolución de nuestra puntuación en ESG

### Los pilares donde sustentamos dicha estrategia

Contamos con 5 pilares básicos sobre los que sustentamos nuestra estrategia y que están alineados con los ODS del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Dichos pilares son los siguientes :

### Pilares básicos alineados con nuestra aportación a los ODS de la ONU

El Plan Estratégico de ESG gira en torno a 5 pilares básicos con medidas concretas adoptadas para cada uno de ellos, con el objetivo de reforzar la sostenibilidad y apoyar nuestro Plan de Negocios.



## Indicadores de desempeño (KPIs)

Alrededor de estos 5 pilares definimos una serie de indicadores de desempeño o KPIs para cada uno de ellos, que nos permiten medir y evaluar nuestra evolución en materia de ESG y definir cuáles deben ser las acciones por tomar a corto y medio plazo.

### Estrategia ESG respaldada por indicadores de desempeño

Seleccionamos KPI relevantes en torno a nuestros 5 pilares básicos para centrarnos en temas ESG específicos.

<b>1</b>	<b>Conectividad &amp; reducción de la brecha digital</b>	Despliegue de red propia en entornos rurales (con una población por debajo de los 8k y los 20k habitantes), facilitando el acceso a banda ancha de alta calidad.
<b>2</b>	<b>Medio ambiente y sostenibilidad</b>	Emisiones de CO <sub>2</sub> , consumo de energía, combustible, agua, papel, etc. Residuos y actividades de reciclaje.
<b>3</b>	<b>Liderazgo &amp; comunidad con proveedores y clientes</b>	Código ético suscrito por proveedores, ejecución de evaluación de riesgos formal, puntuación de satisfacción de clientes (NPS), etc.
<b>4</b>	<b>Compromiso de los empleados, igualdad y diversidad</b>	Rotación voluntaria y no voluntaria, ratio de absentismo, accidentes y jornadas perdidas, evaluación del desempeño, medición del compromiso de los empleados (eNPS), horas de formación, etc.  Plan y objetivos de diversidad, porcentaje de empleadas y consejeras, porcentaje de consejeros independientes, brecha salarial entre hombres y mujeres, nacionalidad de los empleados, etc.
<b>5</b>	<b>Gobierno y ética, ciberseguridad y seguridad de datos</b>	Número de ataques, infracciones del RGPD, formación anual para empleados, etc.



### 4.3. Rating ESG por Fitch y S&P

Como parte del esfuerzo realizado durante los últimos años en el ámbito de la sostenibilidad, el Grupo MASMOVIL ha obtenido calificaciones de ESG por dos de las principales agencias de ratings como son Fitch y S&P, que otorgan rating ESG independientemente de sus servicios de ratings financieros.

#### 4.3.1. Rating ESG de 2 por Sustainable Fitch con puntuación de 77/100

A principios del mes de marzo de 2023, el Grupo MASMOVIL obtuvo un rating de ESG por Sustainable Fitch con una calificación de 2 (sobre una escala de 1 a 5, siendo 1 la mejor) y una puntuación de 77 puntos sobre 100. De esta forma el Grupo MASMOVIL se convierte en la empresa de telecomunicaciones europea con la mejor puntuación por Sustainable Fitch, reforzando su liderazgo en el ámbito de la sostenibilidad.

#### 4.3.2. Rating ESG de S&P renovado

Por otro lado, durante 2022, S&P reiteró el rating de 67 puntos sobre 100. S&P ha otorgado un rating ESG al Grupo MASMOVIL desde mediados de 2020.



#### 4.4. Principales hitos y logros del Grupo MASMOVIL en materia ESG

TIPO	HITO/LOGRO	COMENTARIOS
ESG	Rating ESG por Sustainable Fitch	Rating 2 (sobre una escala de 1 a 5, siendo 1 la mejor), con 77/100 puntos, el mayor rating público actual en el sector telco en España
ESG	Certificación B Corp	Certificados en 2021. Primera telco europea y la mayor de España en ser B Corp
ESG	Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Adheridos desde 2020
ESG	Rating ESG otorgado por Standard & Poor's Global Ratings	Calificación 67/100 en 2022
ESG	Financiación sindicada con coste ligado a la evolución del rating ESG	Desde 2019, primer caso en EMEA en obtener financiación sindicada con parte del coste ligada a la evolución futura del rating ESG
Ambiental	Certificación ISO 14001 (gestión ambiental)	Certificados desde 2020
Ambiental	Certificación ISO 50001 (eficiencia energética)	Primera certificación en 2022
Ambiental	Rating CDP (Carbon Disclosure Project)	Calificación 'B' en 2022
Ambiental	Cero emisiones netas de CO2	Alcances 1 y 2 desde 2020
Ambiental	Medición de emisiones de Alcance 3	Medición desde 2021 con reducción en 2022
Ambiental	100% energía eléctrica con certificado de origen renovable	Todo nuestro consumo eléctrico cuenta con GDO
Ambiental	Certificado de flota verde (vehículos de bajas emisiones)	Otorgado por Opus RSE
Ambiental	Plan Estratégico para Digitalización del Tráfico Urbano y la Reducción de Emisiones (DiTRA)	Aportando la conectividad para el flujo de datos
Ambiental	Sede central del grupo calificada LEED Gold	Ubicados en ella desde 2020
Social	Descuento social MASsolidaria	Descuento social para colectivos vulnerables. Reducir brecha digital



TIPO	HITO/LOGRO	COMENTARIOS
<b>Social</b>	Despliegue de red de FTTH con foco en la España rural y reducción de la brecha digital	Despliegue de una media de más de 425k UUll de FTTH al año, en poblaciones <20k hab desde el año 2018. El 57% de éstas en poblaciones <8k hab
<b>Social</b>	Planes de Diversidad e Igualdad	Planes completos y con acciones concretas
<b>Social</b>	Plataforma Pienso Luego Actúo (PLA)	Plataforma de Yoigo que impulsa a personas que están mejorando la sociedad en la que vivimos a través de sus proyectos sociales. A cierre de 2022, 200 millones de visualizaciones acumuladas
<b>Social</b>	100% de la plantilla con contrato indefinido y un 41% del total son mujeres a cierre de 2022	Foco en la retención y la igualdad entre empleados
<b>Social</b>	Desarrollo de vehículo autónomo y conectado con tecnología 5G R3CAV	Participación en consorcio
<b>Social</b>	Ranking 2022 de “Las Mejores empresas para trabajar en España” de Actualidad Económica	Única empresa del sector de telecomunicaciones en el ranking
<b>Social</b>	“Premios Impacto ESG” otorgado por la Red Inicia	Premio al Impacto Social en 2022 por la ayuda a colectivos vulnerables
<b>Social</b>	“Mejor Operador 2022” en la categoría de velocidad de red	Otorgado por ADSLZone
<b>Social</b>	Premio ‘Impulso a la Innovación’ a nuestro CEO, Meinrad Spenger	Premios ‘enerTIC Awards’
<b>Social</b>	Líder en índices de satisfacción de clientes (NPS)	Nuestras marcas Yoigo, Masmovil y Pepephone obtienen el NPS más alto de su segmento convergente en el 3Q22
<b>Gobernanza</b>	Nuestros Estatutos sociales recogen la consideración del impacto sobre nuestros grupos de interés, en todas las decisiones	Estatutos modificados como parte de la certificación B Corp
<b>Gobernanza</b>	Nuevas políticas integradas a nivel grupo	Políticas integradas con Euskaltel en 2022
<b>Gobernanza</b>	Nuestro CEO es nombrado consejero responsable de ESG	Desde el año 2022



#### 4.5. Evolución de los principales indicadores de desempeño (KPIs)

Con respecto a las tablas que se detallan a continuación, es relevante tener en cuenta que en el mes de agosto de 2021 se integran las compañías del Grupo Euskaltel dentro del perímetro del Grupo MASMOVIL, produciendo un incremento en las cifras que no se corresponde con una evolución puramente orgánica.

Asimismo, las cifras de 2021 reflejan la incorporación de Euskaltel desde el 1 de enero, para facilitar su comparación contra las de 2022.

Sin embargo, algunos indicadores de 2021 están a su vez afectados por el hecho de que las oficinas de las compañías del Grupo Euskaltel permanecieron cerradas durante gran parte del año 2021 como medida de protección contra el Covid-19, retornando el personal de forma gradual únicamente desde el mes de septiembre. Esto hace que la comparativa de 2022 en relación con 2021 pueda reflejar algunos incrementos que deberían ajustarse por la diferencia en el uso de las oficinas entre los dos años, algo que no se ha realizado en las tablas que siguen.

##### Emisiones GRI 3-3 / GRI 305-1 / GRI 305-2 / GRI 305-3 / GRI 305-5

EMISIONES GHG	2022	2021	2020
Alcance 1	1.858	1.777	658
Alcance 2	-	-	7
Alcance 3	234.151	377.863	NA
<b>Total emisiones GHG (tCO<sub>2</sub>eq)</b>	<b>236.009</b>	<b>379.641</b>	<b>665</b>

Nota: 2021 proforma asumiendo Euskaltel desde el 1 de enero. Datos 2020 excluyen totalmente Euskaltel

##### Residuos y reciclaje GRI 3-3 / GRI 306-1 / GRI 306-2

RECICLAJE EN SEDES	2022	2021	2020
Papel / cartón	12.413	12.105	6.939
Plástico	1.157	1.306	2.692
Productos electrónicos	291	277	473
Pilas	28	144	41
<b>Total reciclaje (kg)</b>	<b>13.889</b>	<b>13.832</b>	<b>10.145</b>

Nota: 2021 proforma asumiendo Euskaltel desde el 1 de enero. Datos 2020 excluyen totalmente Euskaltel

RESIDUOS NO PELIGROSOS EN OPERACIONES DE RED	2022	2021	2020
Aparatos eléctricos y electrónicos no peligrosos (RAEE)	<b>12.921</b>	<b>86.826</b>	<b>134.109</b>
Residuos plásticos	455	2.780	5.680
Residuos celulósicos	1.423	13.968	13.333
Residuos metálicos (kg)	25	151	255
Madera / corcho	275	3.015	2.139
Otros residuos	4	73	161
<b>Total residuos red no peligrosos (kg)</b>	<b>15.103</b>	<b>106.813</b>	<b>155.677</b>

<b>RESIDUOS EN CPD</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Aparatos eléctricos y electrónicos peligrosos (RAEE)	6.506	13.327	40
Baterías y pilas (kg)	18.958	44.310	3.450
Filtros y absorbentes (kg)	39	140	395
Residuos metálicos (kg)	-	161	-
<b>Total residuos peligrosos</b>	<b>25.503</b>	<b>57.938</b>	<b>3.885</b>
Aparatos eléctricos y electrónicos no peligrosos (RAEE)	102.270	73.060	2.788
PCI gases HFC (kg)	-	2.532	-
Residuos metálicos (kg)	-	3.564	103
Residuos celulósicos (kg)	19	-	-
Residuos plásticos (kg)	33	-	-
<b>Total residuos no peligrosos (kg)</b>	<b>102.322</b>	<b>79.156</b>	<b>2.891</b>

<b>EQUIPOS REACONDICIONADOS</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Equipos puestos a nuevo	863.357	930.469	457.836
Total equipos enviados a clientes	1.905.492	1.898.314	1.239.333
<b>% Equipos puestos a nuevo</b>	<b>45%</b>	<b>49%</b>	<b>37%</b>

#### Consumos GRI 305-5 / GRI 3-3 / GRI 302-1 / GRI 302-3

<b>CONSUMOS</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Total, electricidad (MWh)</b>	<b>89.336</b>	<b>84.317</b>	<b>18.121</b>
Combustible Grupos Electrógenos (L)	20.384	23.081	7.686
Combustible Flota (L)	286.045	234.265	158.051
<b>Total combustible (L)</b>	<b>306.429</b>	<b>257.346</b>	<b>165.737</b>
<b>Gas Natural (Mwh)</b>	<b>121</b>	<b>59</b>	<b>-</b>
<b>Total gas refrigeración (kg)</b>	<b>612</b>	<b>584</b>	<b>111</b>
<b>Agua (m³)</b>	<b>10.608</b>	<b>8.996</b>	<b>3.953</b>
<b>Papel (Kg)</b>	<b>1.978</b>	<b>6.368</b>	<b>721</b>

Nota: 2021 proforma asumiendo Euskaltel desde el 1 de enero. Datos 2020 excluyen totalmente Euskaltel

**Personas**      **GRI 2-7 / GRI 3-3 / GRI 405-1**

<b>KPIS DE SECCIÓN PERSONAS</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Plantilla total a cierre	1.818	1.874	1.061
% de mujeres a cierre	41,0%	39,0%	33,0%
% de contratos indefinidos a cierre	100,0%	99,5%	99,7%
Número de nacionalidades	33	35	34
Brecha salarial ponderada total	15,5%	13,3%	7,6%
Brecha salarial media en Directivos	16,2%	25,6%	17,4%
Empleados con discapacidad*	7	5	3
Empleados cubiertos por convenio colectivo	100,0%	100,0%	100,0%
Índice de absentismo (jornadas por cada 100 días)	1,09	1,27	1,05
Horas de formación	46.016	38.553	19.251

Nota: 2021 proforma asumiendo Euskaltel desde el 1 de enero. Datos 2020 excluyen totalmente Euskaltel

(\*) Las empresas Xfera Móviles, Euskaltel, R Cable y Telecable Telecomunicaciones y Spotting Brand Technologies cumplen la Ley General de Discapacidad (LGD), bien mediante contratación directa, bien mediante la obtención del Permiso de Excepcionalidad al cumplimiento de la mencionada LGD.

**Red (Unidades Inmobiliarias desplegadas)**

<b>KPIS DE RED ('000)</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Unidades Inmobiliarias en poblaciones <20k hab	2.485	2.055	1.517
Unidades Inmobiliarias en poblaciones <8k hab	1.275	1.037	704
Cobertura móvil 4G	98,5%	98,5%	98,5%
Cobertura móvil 5G	74,0%	54,0%	NM

Nota: 2021 proforma asumiendo Euskaltel desde el 1 de enero. Datos 2020 excluyen totalmente Euskaltel

**4.6. Objetivos a largo plazo**

**GRI 2-23**

<b>OBJETIVO</b>	<b>2023</b>	<b>A Medio/Largo Plazo</b>
Cero Emisiones Netas Alcance 1, 2 & 3	<b>Ya conseguidas en 2020-2022 para Alcance 1 y 2</b>	2040 para Alcance 3
Plan de reducción de emisiones acorde con SBTi	-	Antes de fin 2024
Consumo relativo de electricidad en sede y CPD's	-2%	-2% p.a. hasta 2028
Consumo de electricidad en torres (en Kwh/GB)	-5%/-10%	-5%/-10% p.a. hasta 2028
Instalaciones de Wifi6/7 en altas brutas de BB	>50%	100%
Reducción de la tasa de rotación no-deseada a niveles de	4,7%	4,5%
% de mujeres en total plantilla	-	Paridad
Short list para contratación en puestos de dirección	-	Una mujer en el short list
Brecha salarial total por sexo	-	Paridad
Salario variable de toda la plantilla (incluido CEO) con parte relacionada con ratings de ESG	Incluido ya en 2023	

## 4.7. Estrategia alineada con los ODS: acciones concretas

### PRINCIPALES ACCIONES DE APOYO A LOS ODS



- Acciones Bienestar del empleado
- Prevención COVID-19
- Apoyo colectivos mayores de 65



- Programa CRETA (digitalización para mitigación y adaptación al cambio climático)
- Casos de uso para 5G
- Piloto OPUS RSE de reducción de emisiones en tráfico urbano
- Proyecto DITRA de digitalización de tráfico urbano
- Servicios avanzados 5G en transporte
- Proyecto de vehículo autónomo y conectado
- Proyecto Smart Cities



- Cátedras Universitarias (UC3M, UFM, Ciberseguridad)
- Becas y programas con universidades
- Programa Talento
- Proyecto 5G Catalunya (educación)
- Campaña “Más que un móvil”



- Política de compras sostenibles
- Monitorización de consumos eléctricos en sede (BMS)
- Eliminación consumo botellas plástico
- Vehículos eléctricos/híbridos
- Oficina sin papel
- Uso de papel reciclado
- Tarjetas SIM ecológicas



- Política de Igualdad de Oportunidades
- Planes de Igualdad
- Plan de Diversidad
- % mujeres en plantilla
- Iniciativa unaDeDos



- Net Zero Emissions alcances 1 & 2
- Cálculo emisiones Alcance 3
- Certificaciones ISO 14001 /ISO 50001
- Rating CDP
- Detección temprana de Incendios



- Energía eléctrica 100% verde a clientes
- Comercialización de placas solares para autoconsumo
- Cargadores para vehículos eléctricos en la Sede
- Subvención y financiación de bicicletas eléctricas



- Alianzas con organizaciones y asociaciones empresariales
- Alianzas para contribuir a desarrollo tecnológico de empresas
- Alianza Red Inicia: conectividad grupos desfavorecidos
- Alianza Fundación A la Par: inclusión personas con discapacidad
- Alianza para evitar desperdicio alimentario
- Alianzas para promover economía circular y reciclaje y prevención de incendios



- Tarifa descuento MASsolidaria
- Puesta en valor de la conectividad
- Reducción de brecha digital
- Aceleradora de proyectos innovadores MASventures

## 5. Conócenos

GRI 2-6 / GRI 2-1

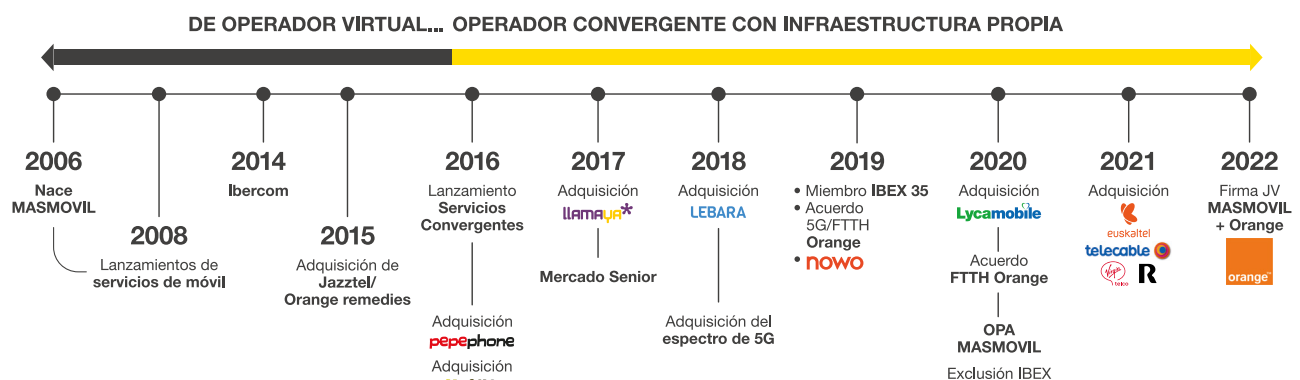
### 5.1. Quiénes somos

Somos un operador de telecomunicaciones español consolidado y arraigado, con una propuesta de valor que responde de manera integral a las necesidades de comunicación de las personas, instituciones y empresas en todo el territorio nacional.

Estamos especializados (i) en servicios de telecomunicaciones mediante la prestación de dichos servicios a usuarios finales (telefonía fija, móvil, internet de banda ancha y televisión) tanto personas y hogares (residencial) como a empresas; (ii) en servicios de interconexión y roaming a otros operadores; y (iii) en servicios de trading a clientes wholesale y otros servicios relacionados con su objeto social.

Prestamos nuestros servicios a través de las marcas: Yoigo, MASMOVIL, Pepephone, Embou, Hits Mobile, Llamaya, Lebara, Lycamobile, Guuk, Netllar, Populoos, Euskaltel, R, Telecable, Virgin telco y Cablemovil.

### 5.2. Nuestra historia



El Grupo ha desarrollado una política de crecimiento tanto orgánico como inorgánico, que le ha permitido consolidarse en España como el primer operador de telecomunicaciones en términos de satisfacción de los clientes, el cuarto operador de telecomunicaciones en términos de tamaño, y la gran alternativa a los operadores tradicionales.

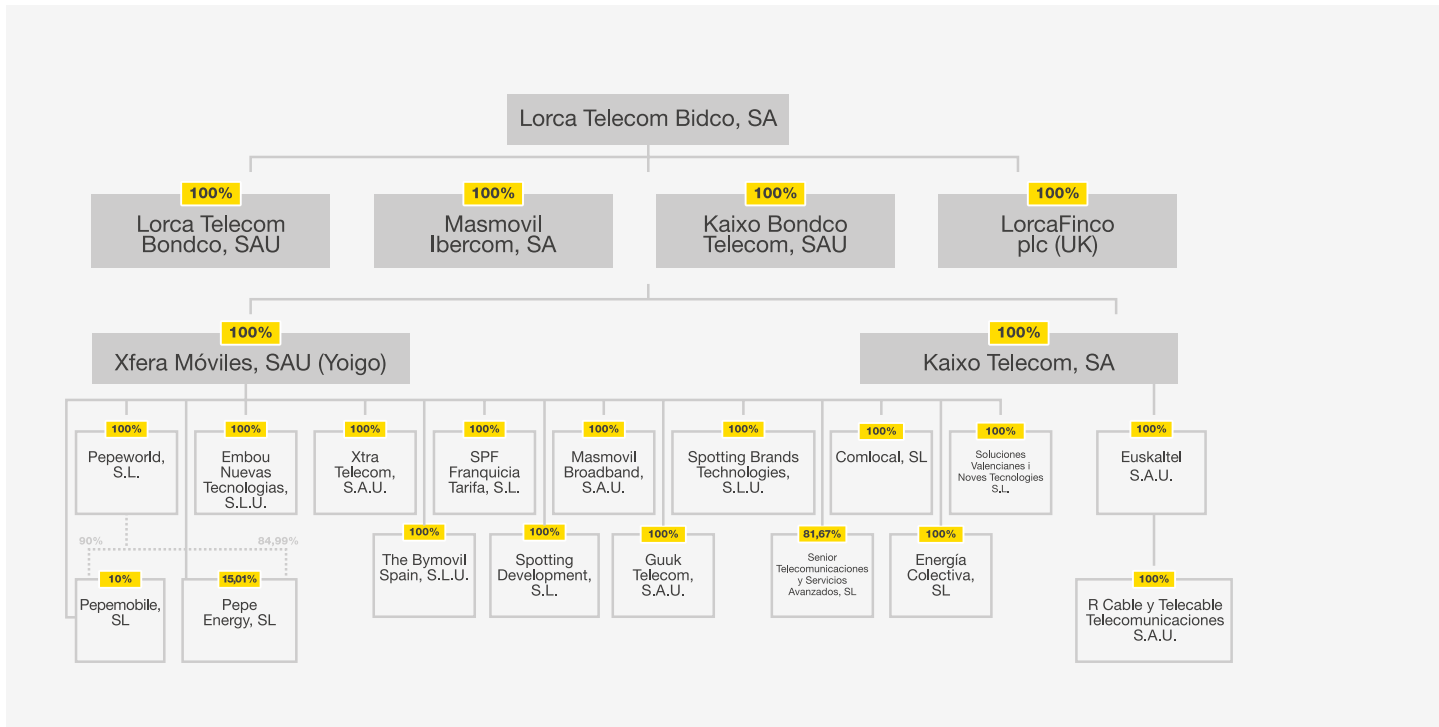
MASMOVIL cuenta con 15,3 millones de clientes, de los cuales aproximadamente 12 millones lo son de móvil y 3,3 millones lo son de banda ancha fija a diciembre de 2022. Asimismo, el Grupo dispone de infraestructuras propias y acuerdos con otros operadores que le proporcionan una red fija de fibra con acceso a más de 28 millones de hogares y Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL), además de móvil 3G, 4G y 5G.

En este sentido, el Grupo MASMOVIL continúa trabajando para anticiparse a las necesidades y exigencias de sus clientes, mejorando constantemente sus servicios y siendo uno de los operadores con mejor cobertura en España, llegando a un 98,5% de la población con su red 4G. Además, su red 5G alcanza ya el 74% de la población española.



### 5.3. Organización y estructura

Lorca Telecom Bidco, S.A.U. es una Sociedad Anónima constituida el 4 de febrero de 2020, con domicilio social en Alcobendas, Madrid (España), con el objeto social, entre otros, de tenencia de participaciones sociales (holding). Es la sociedad matriz en España del Grupo MASMOVIL, que resulta de la integración durante los años 2014 a 2021 de distintos operadores de telecomunicaciones con crecimientos sostenidos en sus respectivos mercados y ámbitos de negocio (en adelante, referido como el “Grupo” o “Grupo MASMOVIL”).



El perímetro completo del Grupo se recoge en el **Anexo I** de la memoria de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2022.



## 5.4. Qué hacemos

### GRI 2-1 / GRI 2-22

La actividad principal del Grupo se centra en la prestación de servicios de telecomunicaciones en dos áreas principales, la residencial y la de empresas.

#### 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 a clientes finales particulares (Business-to-Consumer - B2C). El Grupo comercializa sus servicios a través de diversas marcas, por ejemplo: Yoigo, MASMOVIL, Pepephone, Embou, Hits Mobile, Llamaya, Lebara, Lycamobile, Guuk, Euskaltel, R, Telecable, Virgin telco, Cablemovil, Netllar y Populoos.

Sus clientes se dividen en los siguientes tipos:

- Clientes de una línea móvil: coincidente con el usuario final (en las modalidades de prepago y postpago).
- Clientes de móvil multi-línea: coincidente también con el usuario final, pero con contrato para diversas líneas con un mismo NIF (en las modalidades de prepago y postpago).
- 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 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 y acceso a través de fibra óptica, con más de 28 millones de hogares con esta tecnología. Además, también ofrece velocidad 5G, alcanzando ya al 74% de la población española.

#### Empresas

El área de empresas está enfocada a satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de empresas, independientemente de su tamaño o sector, ofreciendo a los clientes soluciones a medida y seguras, y donde los usuarios finales son los propios empleados de la empresa y/o usuarios particulares. Los servicios son comercializados a través de las marcas Yoigo, MASMOVIL, Euskaltel, R, Telecable y Virgin telco en el segmento de negocios (Small Office Home Office - SoHo), y ofrecen: comunicación, conectividad, telefonía móvil y servicio de data center.

Dentro del paquete ofrecido a empresas también existe la posibilidad de proporcionar, directamente o a través de intermediarios, servicios de telecomunicaciones dirigidos a usuarios finales con perfil residencial en zonas rurales. En estos casos, el Grupo 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 su catálogo, el Grupo 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. Junto a este servicio, también ofrece a sus clientes su propio paquete del Kit Digital, con el objetivo de proporcionar la última innovación disponible a pequeñas, medianas empresas y grandes cuentas.

#### Nuevos servicios

El Grupo alcanzó en el ejercicio 2022 acuerdos para ampliar los servicios que ofrece, entre los que destaca EnergyGo, de la mano de Otovo, un servicio de energía con placas solares para facilitar el acceso al autoconsumo fotovoltaico. Se suma así a otros servicios que ya ofrece como el seguro médico familiar, el servicio de alarmas y de energía, entre otros.

#### Otros servicios

El Grupo 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*).

EL GRUPO MANTIENE UN  
CRECIMIENTO POSITIVO A PESAR  
DEL CONTEXTO DEL SECTOR EN  
EL QUE SE DESENVUELVE.

## 5.5. Entorno económico

### GRI 3-3 / GRI 2-22

El entorno económico en el que opera el Grupo no ha sido favorable durante el año 2022, puesto que la invasión de Ucrania por parte de Rusia ha tenido un impacto en la economía mundial y española.

Estas consecuencias se han visto plasmadas en el mercado español con un contexto inflacionario, donde la tasa promedio asciende al 8,5%, y una desaceleración del crecimiento del PIB que pasa del 5,5% en 2021 al 4,6% en 2022.

Las líneas de banda ancha móviles han crecido a una tasa interanual del 2,6% de octubre de 2021 a octubre de 2022, según ha publicado la CNMC. Por su parte, las líneas de banda ancha fija han crecido a una de tasa interanual del 2,4%. El número de líneas pertenecientes a Operadores Móviles Virtuales (OMV) ha crecido en más de 1.100.000 líneas.

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 90,4% del total de líneas de banda ancha; (ii) mientras continua el despliegue de banda ancha de nueva generación; y (iii) los acuerdos entre mayoristas (entre los que se encuentra el de la sociedad Orange con el Grupo) se consolidan.

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, mediante la portabilidad.

En este sentido, las cifras de portabilidad netas en telefonía móvil del Grupo en el ejercicio 2022 han sido de +50.000 líneas, lo cual implica que el Grupo mantiene un crecimiento positivo a pesar del contexto del sector en el que se desenvuelve.

## 5.6. Cifras del Grupo en el ejercicio 2022



### MEDIOAMBIENTE

- 0 emisiones netas de CO<sub>2</sub> (Alcance 1 y 2)
- 100% energía eléctrica con certificado de origen renovable
- 45% de equipos puestos en nuevos clientes son reacondicionados



### SOCIEDAD

- En torno a 2.5 millones de unidades inmobiliarias desplegadas en poblaciones de menos de 20.000 habitantes
- 27.992 miles de euros de contribución por pago del impuesto de sociedades y 4.713 miles de euros de contribución social



### EQUIPO

- 1.818 personas empleadas a cierre de 2022
- 100% de la plantilla con contrato indefinido a cierre de 2022
- 46.016 horas de formación
- 41% de mujeres en plantilla vs 39% en 2021



### CLIENTES

- 15,3 millones de clientes (12,0 millones en móvil y 3,3 millones en banda ancha fija)
- Red fija de fibra óptica con acceso a cerca de 28 millones de hogares a través de infraestructura propia o de terceros
- 98,5% de cobertura de la población con red 4G
- 1.660 municipios de 51 provincias españolas en los que se ofrecen servicios 5G



### GOBIERNO CORPORATIVO

- Programas de concienciación transversales para todos los empleados del Grupo en Ciberseguridad y Compliance
- Aprobación de políticas corporativas unificadas por el Consejo
- CEO designado consejero responsable de ESG por el Consejo
- 0 casos de corrupción confirmados

## 5.7. Principales Hitos del ejercicio 2022

### Enero

- Grupo MASMOVIL lanza el Kit Digital a través de sus diferentes marcas para sus clientes de empresa.
- Yoigo lanza un seguro de robo, rotura y daño accidental para todos sus clientes.

### Febrero

- MASMOVIL lanza nuevas tarifas para sus paquetes convergente con aumento de velocidad por el mismo precio.

### Marzo

- Orange y MASMOVIL entablan conversaciones exclusivas para combinar sus negocios en España.
- Telecable, R y Euskaltel renuevan su oferta para el hogar con mejores tarifas y lanza segundas líneas móviles a 3€.
- Grupo MASMOVIL reduce en solo 3 años el 93% de sus emisiones de carbono (CO<sub>2</sub>) de alcance 1 y 2.

### Abril

- Yoigo lanza un seguro para ayudar a sus clientes a proteger sus facturas y pagos por solo 1,99€ al mes para siempre.

### Mayo

- MASMOVIL lanza el servicio de Alarma Conectada con aviso a Policía por 25,90€/mes para siempre.

### Junio

- MASMOVIL NEGOCIOS mejora su oferta para profesionales con más Gigas por el mismo precio para siempre.

### Julio

- MASMOVIL, Alsa, Gmv, Indra, Masermic, Grupo Renault y Sigma se alían para desarrollo del vehículo autónomo y conectado con tecnología 5G.
- DoctorGO, los servicios de salud de Yoigo superan los 20.000 clientes y lo celebra con nuevos programas de Nutrición y Fitness disponibles a través de su App.
- Banco Sabadell y Abanca alcanzan un acuerdo con el Grupo MASMOVIL para impulsar entre sus clientes el Kit Digital.
- Grupo MASMOVIL vende una parte de la red de acceso de Euskaltel a un consorcio de inversores.
- Orange y MASMOVIL firman un acuerdo para unir sus operaciones en España

### Agosto

- GRUPO MASMOVIL cierra un acuerdo de distribución con DAZN para la Liga Santander y mucho más deporte.

### Septiembre

- Euskaltel, Grupo Teknei, Dominion y el Gobierno Vasco crean "Atlantic Data Infrastructure" (ADI), un centro de datos de primer nivel para apoyar la transformación digital de empresas e instituciones.
- Grupo MASMOVIL supera 1 millón de clientes a los que ofrece servicios financieros y lo celebra lanzando prestamos con consolidación de deuda.
- INDRA y MASMOVIL se unen para crear un innovador ecosistema que impulse el desarrollo de soluciones y servicios avanzados 5G para el transporte.
- Grupo MASMOVIL llega a un acuerdo con Vodafone para vender su filial en Portugal.

### Octubre

- Yoigo continúa ampliando sus servicios 5G y alcanza cerca de los 1.660 municipios en 51 provincias españolas.
- Euskaltel, R, Yoigo y Telecable comienzan a ofrecer LaLiga SmartBank esta temporada en su decodificador.

### Noviembre

- Yoigo lanza EnergyGO Solar, un servicio de energía con placas solares para ayudar a sus clientes a ahorrar en su factura eléctrica.

### Diciembre

- R lleva la alta velocidad con soluciones 5G a rincones de Galicia donde no llega la fibra.



## 5.8. Premios y reconocimientos recibidos durante 2022

A continuación, se resumen los principales premios y reconocimientos recibidos por el Grupo a lo largo de 2022:



Un año más, Grupo MASMOVIL vuelve a estar presente en el Ranking 2022 de **“Las Mejores empresas para trabajar en España”** de Actualidad Económica en la posición 19 en España, siendo la única empresa del sector de telecomunicaciones en el ranking.

Grupo MASMOVIL es galardonado, junto con Acciona, como **“Mejor Asesoría Jurídica de Empresa”** en los Premios ‘Aptíssimi’ de Esade Alumni.

En la primera edición de los **“Premios Impacto ESG”**, Red Innicia premió a Grupo MASMOVIL en su categoría **‘Impacto Social’** por las iniciativas de ayuda a los colectivos más vulnerables a través de la conectividad.

ADSLZone premió a Grupo MASMOVIL como **“Mejor Operador 2022”** en la categoría de velocidad de red.

Premio **“Impulso a la Innovación”** otorgado a nuestro CEO (Meinrad Spenger) por el Comité Técnico de la Plataforma enerTIC en los premios enerTIC Awards.

Nominación de Meinrad Spenger al galardón **“Top Insider”**. Business Insider entregó en octubre sus premios Top Insiders, en los que nuestro CEO estaba entre los finalistas a CEO del año.

**“Premio País Vasco TIC”** por la cooperación de las empresas TIC con las Administraciones Públicas a la UTE del proyecto 5G Euskadi del que forman parte, entre otras empresas, Euskaltel, R y MASMOVIL.

R, marca del Grupo MASMOVIL ha sido reconocida por el Parlamento de Galicia con el premio **“Mejor anuncio de TV en gallego”**.

R recibió el reconocimiento **“Atlas gallego de la Empresa Comprometida”** por su actuación en buen gobierno, medioambiente y personas.

R recibió de la mano del vicepresidente primero de la Xunta de Galicia y el Consejero de Economía, Industria e Innovación el reconocimiento por el **“apoyo continuado a GaliciaTIC”** y la labor realizada en la divulgación de las nuevas tecnologías.

Euskaltel ha sido reconocida como **“Miembro de Honor de la Fundación Osasuna”**, a través de la cual se fomentan los valores del deporte en la sociedad.

# El ranking

LAS 100 EMPRESAS EN LAS QUE MEJOR SE TRABAJA EN ESPAÑA



## 6. Liderazgo y responsabilidad con Buen Gobierno



Transparencia, ética y gestión responsable son los valores que guían nuestro Gobierno Corporativo en la ejecución de sus funciones de control y dirección de la actividad del Grupo, y en sus relaciones con nuestros accionistas.

Dentro de nuestros objetivos nos hemos propuesto fomentar una cultura de integridad y responsabilidad en todos los territorios, en todas las operaciones y con todas las personas que formamos parte del Grupo, desarrollando un modelo de negocio ético, transparente y confiable.

Asimismo, reforzamos nuestro compromiso de rigor y transparencia en el reporte de información no financiera y la rendición de cuentas, consolidando nuestro posicionamiento como empresa responsable ante nuestros grupos de interés.

### 6.1. Modelo de Gobierno Corporativo

#### GRI 2-9 / GRI 2-12

Basamos el Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo en el compromiso asumido con las mejores prácticas de buen gobierno y de ética y responsabilidad empresarial en todos los ámbitos de actuación de la compañía.

En este sentido, 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 el 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: los Reglamentos aplicables a sus órganos de gobierno, distintas Políticas corporativas y Protocolos y el Sistema de Gestión de Riesgos Penales, 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.



## 6.1.1. Políticas corporativas

GRI 2-23 / GRI 2-24

Todas las políticas aprobadas por el Consejo de Administración están publicadas en la intranet del Grupo accesible a todos los empleados, así como en la [página web corporativa](#) y aplican a la totalidad del Grupo MASMOVIL.

Grupo MASMOVIL cuenta con políticas y procesos internos para promover el respeto de los derechos laborales y evitar prácticas discriminatorias. Estos compromisos se concretan fundamentalmente en las siguientes políticas.

- ⊕ Código ético
- ⊕ Política de igualdad de oportunidades
- ⊕ Política de recursos humanos y relaciones laborales
- ⊕ Política de conflictos de intereses
- ⊕ Política de Derechos Humanos
- ⊕ Política general de gobierno corporativo
- ⊕ Política de ESG
- ⊕ 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 toleradas
- ⊕ Política de seguridad de la información
- ⊕ Política de protección de datos de carácter personal y privacidad
- ⊕ Política de prevención de delitos, contra el fraude y la corrupción
- ⊕ Manual de prevención de delitos
- ⊕ Política de prevención de blanqueo de capitales
- ⊕ Política de aceptación y entrega de regalos e invitaciones
- ⊕ Política de sostenibilidad y medioambiente y gestión energética
- ⊕ Código Ético del Proveedor
- ⊕ Política de donaciones, mecenazgos y patrocinios
- ⊕ Política de cumplimiento de sanciones económicas

La mayor parte del resto de políticas se enumeran a continuación:

A medio plazo, la intención del Grupo MASMOVIL es redactar una Política de Derechos Laborales que cubra los siguientes aspectos, que actualmente se encuentran repartidos en diferentes documentos:

- Sustancias adictivas: cubierto por el Código Ético
- Trabajo infantil y trabajos forzados: cubierto en la Política de Derechos Humanos
- Declaración de conflicto de intereses: cubierto en la Política de Conflictos de Intereses
- Libertad de asociación y negociación colectiva: cubierto en la Política de Derechos Humanos
- Integridad: cubierto en el Código Ético
- No discriminación, igualdad de oportunidades y diversidad: cubierto en la Política de Derechos Humanos y en la Política de Recursos Humanos y Relaciones Laborales
- Seguridad, Salud y Bienestar cubierto en la Política de Recursos Humanos y Relaciones Laborales
- Contratación: cubierto en la Política de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

### **Implementación de políticas, elaboración, aprobación y entrada en vigor**

De acuerdo con nuestra normativa interna, corresponde al Compliance Officer y a los directores de las diferentes áreas proponer la aprobación o actualización de las Políticas del Grupo, así como la elaboración de estas. El Consejo de Administración tiene legalmente atribuida, como facultad indelegable, la determinación de las políticas y estrategias generales de la Sociedad, siendo por tanto responsable de la aprobación de las Políticas.

### **Órgano encargado de velar por el cumplimiento de las políticas**

El Compliance Officer tiene encomendada, entre otras, la función de adoptar y/o coordinar las medidas que estime oportunas para garantizar el adecuado cumplimiento del Modelo de Organización y Gestión de Riesgos Penales del GRUPO MASMOVIL y, por tanto, de las Políticas en vigor, contando para ello con la colaboración de todos los directores de área.

### **Evaluación de la correcta aplicación de las políticas sociales a través de auditorías internas y externas**

Existen auditoría internas y externas (AENOR) encaminadas a confirmar la eficacia y el funcionamiento del sistema de gestión de riesgos penales que, entre otras cosas, evalúan la ejecución de las diferentes políticas.





### **Compromiso de proveedores con el código ético y nuestras políticas**

Adicionalmente, tal y como también señalamos en el capítulo de proveedores, los nuestros 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
- Los Derechos Laborales
- La Seguridad y la Salud
- El cumplimiento en materia de corrupción y soborno
- Los aspectos medioambientales y de sostenibilidad

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.

### **6.1.2. Órganos de gobierno: JGA y Consejo de Administración**

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

- **La Junta General de Accionistas**, representa a todos los Accionistas 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.

### **Política de selección de consejeros GRI 2-10**

En Consejo de Administración en su sesión celebrada el 29 de septiembre de 2022 aprobó la actualización de la Política de selección de consejeros, en la cual se recogen los principales aspectos y compromisos del Grupo en materia de selección y nombramiento de consejeros, y tiene por objeto:

- Establecer el procedimiento y los criterios que el Consejo de Administración tendrá en cuenta en los procesos de selección de candidatos relativos al nombramiento o reelección de los miembros del Consejo de Administración.
- Asegurar que las propuestas de candidatos así como el nombramiento y reelección de consejeros se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración, y favorecer la diversidad de conocimientos, experiencias y género en el mismo, sin adolecer de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, con el fin conseguir que el Consejo tenga una composición equilibrada, todo ello de conformidad con la normativa aplicable y las mejores prácticas de gobierno corporativo.

Conforme a la citada política, en línea con los principios de gobierno corporativo, en los procesos de selección de los miembros del Consejo de Administración, los órganos con competencias en esta materia deberán tener presente en todo momento los siguientes principios:

- Principio de transparencia.
- Principio de diversidad de conocimientos, género y experiencias.
- Principio de no discriminación e igualdad de trato.
- Principio de adecuación de competencias y desempeño.
- Principio de dimensionamiento y composición adecuados.
- Cumplimiento de la legislación vigente y de los principios de buen gobierno corporativo.

El [Consejo de Administración](#) de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. se compone de 13 miembros tal y como se detalla a continuación:

Nombre	Compañía	Año de nacimiento
Eduardo Díez-Hochleitner Rodríguez (Presidente)	Independiente	1955
Josep M <sup>a</sup> Echarri Torres (Vicepresidente)	Dominical de Grupo de accionistas	1976
Meinrad Spenger (CEO)	Ejecutivo de MASMOVIL	1975
Germán López Fernández	Ejecutivo de MASMOVIL	1974
Cristina Serna García-Conde	Dominical de KKR	1973
Jorge Lluch Pauner	Dominical de KKR	1987
Tomas Kubica	Dominical de KKR	1985
Jorge Quemada Sáenz-Badillos	Dominical de Cinven	1973
Miguel Juan Segura Martín	Dominical de Cinven	1983
Thomas Railhac	Dominical de Cinven	1980
Anthony Frank Elliott Ball	Dominical de Providence	1955
Robert Sudo	Dominical de Providence	1976
Stefano Bosio	Dominical de Providence	1989
Alberto Castañeda González	Secretario no Consejero	1972

La composición del Consejo incluye:

- 1 miembro independiente, el Presidente del Consejo, lo que supone más del 7% del total.
- 2 ejecutivos, Consejero Delegado y Director General del Grupo MASMOVIL, lo que supone un 15% del total.
- 1 mujer, Cristina Serna, lo que supone casi un 8% del total.
- Consejero ejecutivo: Miembro del Consejo de Administración que, además de sus funciones como consejero, interviene en la actividad diaria de la Sociedad desempeñando tareas de alta dirección, o bien es empleado de la Sociedad o de su Grupo.
- Consejero dominical: Es el que forma parte del Consejo de Administración por su condición de accionista de la Sociedad, o bien por detentar una participación superior al 5% del capital. Pueden formar parte del consejo de forma directa o a través de un representante.

#### Tipos de consejeros:

- Consejero independiente: Miembro del Consejo de Administración que debe desempeñar sus funciones sin verse condicionado por relación alguna con el equipo gestor ni con los accionistas de control de la Sociedad. Se elige en atención a sus circunstancias personales y profesionales. La misión fundamental de los consejeros independientes es defender los intereses de todos los accionistas, y en particular de los minoritarios que no tienen acceso a un puesto en el Consejo.

**Número de reuniones del Consejo:** durante el ejercicio 2022 el Consejo de Lorca Telecom Bidco se reunió en 13 ocasiones en las que se trataron distintos temas relacionados con la estrategia y objetivos del Grupo, operaciones corporativas, aprobación de políticas corporativas, aprobación del presupuesto y plan de negocio, aprobación de las cuentas anuales y Estado de Información no Financiera (EINF) correspondientes al ejercicio 2021, revisión de la actualización semestral del mapa de riesgos corporativo con sus correspondientes acciones mitigantes, entre otros aspectos propios del Consejo.

**Asistencia del auditor de cuentas al Consejo:** durante el ejercicio 2022 el auditor de cuentas acudió en una ocasión al Consejo, en la reunión del 31 de marzo de 2022.

**Selección de auditor de cuentas externo:** durante el ejercicio 2022 no fue necesario elevar al Consejo ninguna propuesta de selección de auditores de cuentas externos.

### **Estatutos sociales que recogen el compromiso con el impacto positivo**

Como parte de nuestra certificación como empresa B Corp, se modificaron los estatutos sociales para recoger nuestro compromiso con la creación de impacto positivo. El siguiente texto aprobado por el Consejo de Administración forma parte de nuestros estatutos:

“EN EL DESEMPEÑO DEL OBJETO SOCIAL LA SOCIEDAD VELARÁ POR LA GENERACIÓN DE UN IMPACTO SOCIAL POSITIVO PARA LA MISMA, LAS PERSONAS VINCULADAS A ÉSTA Y EL MEDIOAMBIENTE.”



### 6.1.3. Comisiones del Consejo

Asimismo, están constituidas las siguientes comisiones:

- **Comisión de Auditoría y Control**, cuyo Presidente es independiente, es la Comisión consultiva encargada de velar por la eficacia del 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.

Durante el ejercicio 2022 la Comisión de Auditoría y Control se reunió en tres ocasiones.

La Comisión de Auditoría y Control está formada por los siguientes miembros del Consejo:

- o Eduardo Díez-Hochleitner Rodríguez (Presidente, Consejero independiente)
  - o Jorge Lluch Pauner (KKR)
  - o Stefano Bosio (Providence)
  - o Miguel Segura Martín (Cinven)
  - o Alberto Castañeda González (Secretario no Consejero)
- 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.

Durante el ejercicio 2022 la Comisión de Nombramientos y Retribuciones se reunió en tres ocasiones.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones está formada por los siguientes miembros del Consejo:

- o Eduardo Díez-Hochleitner Rodríguez (Presidente, Consejero independiente)
- o Robert Sudo (Providence)
- o Jorge Lluch Pauner (KKR)
- o Alberto Castañeda González (Secretario no Consejero)

## 6.2. Sistemas de control interno y gestión de riesgos

GRI 2-12 / GRI 2-13 / GRI 2-14 / GRI 2-26

### 6.2.1. Líneas de defensa

Tal y como se estipula en el reglamento del Consejo de Administración, una de las funciones indelegables del Consejo de Administración es la de *“la determinación de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control”*.

En este sentido, el Consejo de Administración no solo se apoya en las Comisiones del Consejo, sino también en el modelo de las tres líneas de defensa implantado en el Grupo, que proporcionan un sistema simple y efectivo para mejorar el proceso de comunicación interno en la gestión y en el control de riesgos mediante la definición de funciones y obligaciones, permitiendo asegurar el éxito continuo de las iniciativas de gestión del riesgo.

#### Primera línea de defensa

La primera línea de defensa se refiere a los controles de gestión establecidos en las políticas y procedimientos, así como a los sistemas de control interno implantados en el Grupo, donde los mandos intermedios desarrollan tareas de supervisión del cumplimiento de estos procedimientos por parte de los empleados, reportando a la Alta Dirección de manera directa sobre el grado de cumplimiento de los controles establecidos.







## Segunda línea de defensa

La segunda línea de defensa ejecuta las tareas de supervisión de los controles establecidos y el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos por el Grupo. En MASMOVIL se le da un peso muy importante a esta línea de defensa, a través de los siguientes departamentos especializados:

- Departamento de Control de Gestión
- Departamento de *'Revenue & Cost Assurance'*
- Departamento de Fraude
- Departamento de Ciberseguridad
- Oficina de Protección de Datos
- Compliance Officer

Dentro de las funciones asignadas a esta segunda línea de defensa, podemos destacar las siguientes:

- Supervisión y control de los riesgos, proporcionando apoyo a los diferentes responsables internos (1ª línea) en la definición del sistema de control de riesgos.
- Velar por el cumplimiento normativo de la organización, tanto de leyes y reglamentos aplicables como de políticas y procedimiento internos.
- Velar por la veracidad y fiabilidad de la información (tanto financiera, como no financiera) generada y reportada por parte de la organización.



### **Función de Auditoría Interna (tercera línea de defensa)**

El Departamento de Auditoría Interna, bajo la supervisión de la Comisión de Auditoría y Control, es el responsable de supervisar el correcto funcionamiento de los sistemas internos de información, gestión de riesgos y control. Este proceso de revisión aporta una supervisión independiente y objetiva de las dos primeras líneas de defensa, evaluando el sistema de control interno de la organización en su conjunto para identificar posibles debilidades de control y recomendaciones de mejora. Entre las funciones asociadas al Departamento de Auditoría Interna podemos destacar el asistir a los Órganos de Gobierno y las empresas del Grupo en la supervisión de:

- La efectividad y la eficacia del control interno y los sistemas de gestión de riesgos.
- La eficacia e integridad de los procesos de elaboración, control y presentación de la información regulada (financiera y no financiera).
- El cumplimiento normativo y de las políticas y procedimientos de la organización.

El plan anual de actividades de Auditoría Interna es aprobado por la Comisión de Auditoría y Control. Dentro de las actividades e informes realizados por Auditoría Interna en los últimos 3 ejercicios, podemos destacar (entre otros):

- Informes recurrentes (anuales):
  - o Coordinación y supervisión de la actualización semestral del Mapa de Riesgos corporativo (véase siguiente sección).
  - o Revisión del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF).
  - o Revisión del sistema de prevención de riesgos penales.
  - o Auditoría de controles general de IT y Ciberseguridad.
- Otras actividades no recurrentes:
  - o Homogeneización de los sistemas de control interno de las empresas adquiridas.
  - o Coordinación, en colaboración con la Delegada de Protección de Datos, de las auditorías externas de protección de datos de carácter personal, tanto de Grupo MASMOVIL, como de las empresas del Grupo Euskaltel (adquirido en 2021).
  - o Revisión del proceso de comisiones al canal de distribución.
  - o Revisión del proceso de tráfico mayorista.
  - o Auditoría de notas de crédito emitidas en el segmento de Empresas (B2B).
  - o Auditoría de facturas sin pedido de compra asociado.
  - o Revisión del proceso de registro y aprobación de patrocinios.
  - o Auditoría de controles generales de la red de operador.

## Reporte directo al Consejo de Administración y Comisiones del Consejo

Dentro del modelo de las tres líneas de defensa implantado en el Grupo, existen diversas funciones con línea de reporte directa, tanto al Consejo de Administración, como a las Comisiones del Consejo, como son el Compliance Officer, la Delegada de Protección de Datos (DPD) y el Director de Auditoría Interna, lo que permite una comunicación directa y efectiva de los riesgos a los que se enfrenta el Grupo, así como de los planes de acciones correctivas y medidas mitigantes que se están implantando.

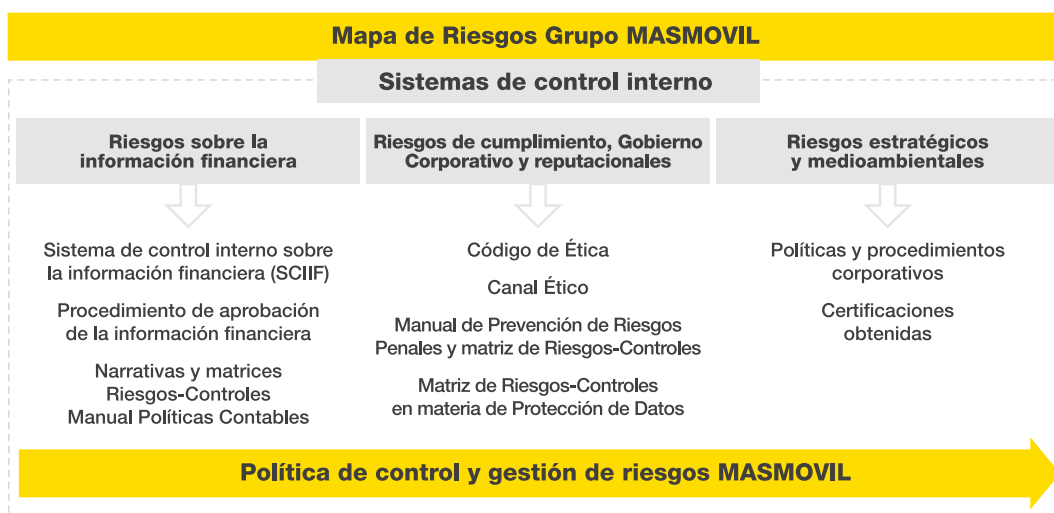
### 6.2.2. Gestión de riesgos

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 29 de septiembre de 2022 el Consejo de Administración aprobó la actualización de 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 Treadway Commission*), el cual mejora la capacidad de la organización para gestionar escenarios de incertidumbre, y se puede resumir en un ciclo continuo que consta de las cinco siguientes fases:

1. Identificación de riesgos en línea con las estrategias del Grupo.
2. Evaluación y cuantificación de riesgos.
3. Diseño e implantación del sistema de gestión de riesgos.
4. Seguimiento / actualización continua del Mapa de Riesgos.
5. Reporte a la Comisión de Auditoría / Consejo de Administración.

Como consecuencia de las actividades desarrolladas por el Grupo, existen riesgos inherentes al sector, entorno macroeconómico, marco normativo y de las operaciones que deben ser identificados y controlados mediante los sistemas de gestión de riesgos establecidos por la Sociedad.

Con carácter general, se consideran como riesgos significativos aquellos que tengan un impacto y probabilidad de ocurrencia medio-alto o cualquier contingencia interna o externa que, de materializarse, impediría o dificultaría la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo. Para ello se han diseñado los sistemas de control descritos en este apartado.



Los factores de riesgo a los que generalmente está sometido el Grupo son:

- Riesgos financieros y de crédito: probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para el Grupo. Concretamente, MASMOVIL entiende que existen riesgos relacionados con el mercado, los tipos de interés, la liquidez, la fiscalidad, el endeudamiento, la solvencia y el crédito.
- Riesgos normativos: probabilidad de ocurrencia de un evento relacionado con el cumplimiento de la legalidad y la normativa que pueda afectar negativamente al Grupo tanto desde el punto de vista económico como reputacional. Concretamente, MASMOVIL entiende que son riesgos asociados a los contratos, a la legislación y regulación del sector de las telecomunicaciones, a los litigios, al modelo de prevención de riesgos penales y a la protección de datos de carácter personal.
- Riesgos estratégicos: probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias negativas en la estrategia del Grupo. Concretamente, MASMOVIL entiende que son riesgos relacionados con el modelo de negocio, la comunicación y la marca, que pudieran materializarse en las fusiones y adquisiciones, la innovación y la transformación, los aspectos macroeconómicos y la planificación y asignación de recursos.
- Riesgos operativos: probabilidad de ocurrencia de un evento relacionado con la operativa del Grupo que tenga consecuencias negativas (económicas, organizativas, reputacionales, etc.). Concretamente, MASMOVIL entiende que son amenazas externas, los riesgos comerciales, logísticos, organizativos y aquellos relacionados con los proveedores.
- Riesgos tecnológicos: probabilidad de ocurrencia de un evento relacionados con los sistemas de información y las infraestructuras del Grupo. Concretamente, MASMOVIL entiende que existen riesgos relacionados con la integración de los sistemas de información fruto de las adquisiciones societarias realizadas recientemente, riesgos relacionados con la ciberseguridad y la privacidad o las brechas de seguridad en los sistemas de información y red de comunicaciones, que puedan derivar en fuga y/o pérdida de información, disponibilidad de los sistemas/red y sanciones.
- Riesgos de Gobierno Corporativo: MASMOVIL entiende que son aquellos riesgos derivados del incumplimiento de los Estatutos y Reglamentos del Consejo y demás órganos delegados del Consejo, Código de Ética, normativa interna del Grupo y, en general, de las recomendaciones de buen gobierno.
- Riesgos reputacionales: MASMOVIL entiende que son aquellos riesgos derivados de aquellas actividades que pudieran repercutir negativamente en la imagen de la Sociedad.
- Riesgos medioambientales: son aquellos riesgos que, derivados de las actividades realizadas por el Grupo, pudieran suponer un impacto en el medioambiente.

## Mapa de riesgos

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

Conforme a la Política de Gestión y Control del Riesgo, la Dirección de Auditoría Interna es la responsable de la actualización semestral del Mapa de Riesgos, así como de la formalización de los planes de acción necesarios para mitigar dichos riesgos, asignando a cada uno de los riesgos un dueño del riesgo ('risk owner'). De esta manera, cada riesgo tiene un dueño, que es el responsable de adoptar las medidas necesarias para controlarlo.

Para ponderar los riesgos se utilizan variables cuantitativas (p.ej. impacto económico, impacto en valoraciones, etc.); variables semicuantitativas (p.ej. impacto en los objetivos estratégicos); y variables cualitativas (p.ej. impacto sobre la operatividad interna de la empresa, impacto reputacional, etc.).

Dado que no se pueden eliminar completamente los riesgos, el Consejo de Administración considera los aspectos necesarios para decidir sobre el nivel de riesgo que es aceptable, basándose en la relación riesgo-beneficio, y crea una estructura de control que tiene como objetivo mantener los riesgos dentro de unos límites apropiados. 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 <i>legacy</i> y alineación con objetivos estratégicos del Grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SAP HANA implementado en 2020, al que se han ido incorporando las sociedades adquiridas (con excepción de Grupo Euskaltel).</li> <li>Proyecto MasDATA con el objeto de homogeneizar la información de reporte del Grupo y mejorar la transparencia con un data warehouse multimarca (incluyendo Grupo Euskaltel).</li> <li>Proyecto MasSTACK con el objeto de homogeneizar los sistemas legacy del grupo en plataformas multimarca.</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>Mejora significativa en la evaluación anual externa 360 de Ciberseguridad realizada en 2022, con mejores resultados que los comparables del sector y años anteriores.</li> <li>Nuevas políticas y procedimientos de seguridad de la información aprobados por el Comité de Ciberseguridad.</li> <li>Existencia de un plan maestro de seguridad.</li> <li>Controles de seguridad / acceso lógico a sistemas críticos.</li> <li>Centro de Operaciones de Ciberseguridad (CSOC) unificado para todas las empresas del Grupo.</li> <li>Mejora continua de los mecanismos de detección y prevención.</li> <li>ISO27001 (ampliado el alcance para incluir servicios de telecomunicaciones) y Esquema Nacional de Seguridad a nivel de Grupo Euskaltel.</li> <li>Existencia de una póliza de seguro de ciberseguridad.</li> </ul>



TIPO DE RIESGO	FUENTE DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN
<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>• Implementación del sistema de gobierno del dato: Oficina de Protección de Datos, Comité de Privacidad y nombramiento de Data Champions.</li> <li>• Auditorías externas de Protección de Datos tanto en 2021, como en 2022.</li> <li>• Cursos de formación y concienciación en materia de protección de datos de carácter personal.</li> </ul>
<b>Estratégico / Operativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora continua del Plan de Continuidad de Negocio (BCP).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovación de la ISO22301 de continuidad de negocio para servicios de telecomunicaciones a nivel de Grupo Euskaltel en 2022.</li> <li>• Adaptación de la documentación del BCP del Grupo a la norma ISO22301, teniendo en cuenta el Análisis de Riesgos e Impacto en el Negocio (AR &amp; BIA), incluidos 3 nuevos planes de contingencia: Ciberseguridad, pérdida de centros de nivel 1 y pérdida de la sede central (preauditoria realizada en Q4-22 y certificación prevista para Q2-23).</li> <li>• Sesiones de formación y concienciación en materia de PCN impartidas en Q4-22 para todas las áreas involucradas.</li> </ul>
<b>ESG / Reputacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgos de ESG: Operativos y reputacionales frente a grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rating ESG de Sustainable Fitch de 77/100 obtenido en Q1-23, el mejor rating otorgado por Sustainable Fitch en el sector telco en España.</li> <li>• Rating ESG de S&amp;P de 67/100 ratificado en 2022.</li> <li>• CEO designado como miembro del Consejo de Administración responsable de supervisar los temas relacionados con ESG.</li> <li>• Renovación de la ISO14001 y obtención de la ISO50001, además de la certificación como empresa B-Corp obtenida en 2021.</li> <li>• Cero emisiones netas de carbono para los alcances 1 y 2 conseguidas en 2020. Proyecto para incluir las emisiones de alcance 3 en marcha.</li> </ul>
<b>Normativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciales contingencias fiscales y/o cambios regulatorios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Grupo dispone de un sistema de vigilancia de los cambios regulatorios, a través de los departamentos de Jurídico y Cumplimiento y Fiscal que monitorizan y comunican internamente los cambios legislativos para asegurar el conocimiento de los mismos cara a modificar los procesos internos que sea necesario</li> <li>• Revisión de posibles contingencias fiscales / cambios normativos con asesores especializados para anticipar y tratar de mitigar estos riesgos.</li> </ul>
<b>Estratégico / Operativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atracción y retención de talento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de retención y atracción de empleados clave dentro del Grupo.</li> <li>• Plan de carrera diseñado para los empleados de mayor talento dentro del Grupo.</li> <li>• Acciones de compensación y otros beneficios sociales para todos los empleados.</li> <li>• Reforzar la cultura y los valores de MASMOVIL a lo largo de toda la organización.</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.



### **Transparencia financiera**

Grupo MASMOVIL no se ha visto envuelta en ninguna infracción relacionada con la falta de rigor y transparencia de información financiera.

### **Cumplimiento normativo**

Aunque el Grupo MASMOVIL no considere el incumplimiento de la ley como un riesgo material, cabe mencionar que el Grupo toma las medidas necesarias para respetar la legislación en los mercados y territorios en los que opera.

En este sentido, el Grupo fundamenta sus actuaciones en una cultura de cumplimiento cuyo elemento base es su Código Ético que establece la obligación de actuar de acuerdo con la legislación vigente en cada momento, así como de acuerdo con nuestros principios y valores.

Grupo MASMOVIL se ha dotado de varias herramientas para posibilitar el cumplimiento:

- Por un lado, el Grupo dispone de un sistema de vigilancia de los cambios regulatorios, a través de un departamento de Asesoría Jurídica y Cumplimiento que monitoriza y comunica internamente los cambios legislativos para asegurar el conocimiento de los mismos para a modificar los procesos internos que sea necesario.
- Asimismo, los diferentes sistemas de gestión conforme a normas ISO que ha implantado el grupo (Calidad ISO 9001, Medio Ambiente ISO 14001/ISO 50001, Seguridad y Salud Laboral ISO 45001, Seguridad de la Información ISO 27001, Continuidad de Negocio ISO 22301 y Compliance Penal ISO 37001/UNE 19601) aseguran la monitorización y adaptación continua a la legislación aplicable en cada caso, ya que este constituye uno de los requisitos de las normas. El cumplimiento está avalado por las auditorías internas y externas a las que se somete la organización para verificarlos. En algunos casos, estos sistemas están apoyados por alertas que informan de las novedades legislativas.
- Adicionalmente, el Sistema de Gestión de Compliance Penal (véase siguiente sección) define una serie de controles y responsabilidades para su ejecución para asegurar el cumplimiento de la legislación aplicable, y monitoriza periódicamente que estos controles hayan sido ejecutados y efectivos, limitando así los riesgos asociados al incumplimiento.

EL GRUPO TIENE COMO  
PILARES CORPORATIVOS  
LA HONRADEZ,  
LA INTEGRIDAD Y  
EL CUMPLIMIENTO  
NORMATIVO.

### 6.3. Ética empresarial

GRI 102-30 / GRI 2-13 / GRI 2-14 / GRI 2-26

#### 6.3.1. Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno

GRI 3-3 / GRI 2-23 / GRI 2-26 / GRI 205-3 / GRI 205-6

El Grupo tiene como pilares 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 del 22 de mayo de 2017 de la versión original del Código Ético del Grupo MASMOVIL, que ha sido objeto de modificación posterior mediante acuerdos del Consejo de Administración de fechas 27 de febrero de 2020 y 29 de septiembre de 2022. Se trata de la 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.

#### Campañas de adhesión al Código Ético

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. Asimismo, el Grupo MASMOVIL realiza diversas prácticas formativas obligatorias y actividades de comunicación y sensibilización, a fin de promover entre los miembros de su plantilla el conocimiento y el cumplimiento de las normas de actuación recogidas en el Código Ético.

#### Canal Ético

Todos los empleados tienen a su disposición un canal ético, confidencial y anónimo, a través del cual se han evaluado y contestado todas las consultas recibidas. El acceso al referido canal puede realizarse a través de la dirección de correo electrónico [canaletico@masmovil.com](mailto:canaletico@masmovil.com) o de los formularios ubicados en la intranet corporativa o en la página web corporativa del Grupo ([www.grupomasmovil.com](http://www.grupomasmovil.com)).

A lo largo de 2022 se han recibido diversas comunicaciones en el canal ético que, en algunos casos, han dado lugar a la apertura de los correspondientes expedientes por parte del Compliance Officer con la participación del Comité de Ética, no habiéndose producido denuncias ni reportado casos de corrupción o soborno en el Grupo.

#### Comité de Ética

El Comité de Ética es un órgano colegiado interno autónomo que funciona con criterios de independencia y está formado por:

- El Responsable de Recursos Humanos.
- El Responsable de la Dirección Financiera.
- El Responsable de la Dirección de Asesoría Jurídica.
- El Director General del Grupo.
- Un representante de otras direcciones del Grupo, que se convocará de manera rotatoria.

Las funciones asignadas al Comité de Ética son, de forma enunciativa pero no limitativa, las siguientes:

- Participar y decidir, junto con el Compliance Officer, en los procedimientos de investigación de las denuncias recibidas, así como proponer las medidas a ejecutar.
- Apoyar y asesorar al Compliance Officer en todas las consultas, investigaciones o actividades que éste así lo requiera por la naturaleza de estos.





### **Lucha contra la corrupción y el soborno**

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, cuyas últimas versiones fueron aprobadas por el Consejo de Administración en su reunión del 29 de septiembre de 2022.

El Código Ético del Proveedor incluye un apartado específico de requisitos en materia de lucha contra la corrupción y el soborno, en el que 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 la Política de conflictos de interés y las Normas para el tratamiento de la información restringida.

### **Sistema de prevención de riesgos penales**

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, «bajo la supervisión del Consejo de Administración existe una función interna de cumplimiento normativo ejercida por una unidad o departamento interno de la Sociedad». 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 para cumplir 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.

El 29 de septiembre de 2022, el Consejo de Administración aprobó una versión actualizada del Estatuto del Compliance Officer y funcionamiento del Canal Ético, que viene a regular la figura 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.

De conformidad con lo dispuesto en el propio Reglamento del Consejo de Administración, 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. Por su parte, anualmente Auditoría Interna emite un informe de revisión del Sistema de Prevención de Riesgos Penales del Grupo.

### **Certificaciones UNE 19601 e ISO 37001**

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. El Grupo ha obtenido las certificaciones UNE19601 (Sistema de Gestión de Compliance) e ISO37001 (Sistema de Gestión antisoborno) para las sociedades MASMOVIL Ibercom, S.A.U. (matriz del Grupo) y Xfera Móviles S.A.U. (sociedad que aglutina el mayor número de empleados, activos y marcas del Grupo) que, llegado el caso, facilitarán la demostración de la eficacia del modelo de gestión de riesgos penales, acreditando el compromiso explícito de la organización y de sus líderes con la cultura de cumplimiento. Ambas certificaciones ya han sido obtenidas para el Grupo Euskaltel.



## 7. Estrategia en materia de sostenibilidad

GRI 3-3 / GRI 2-22

### Nuestros resultados en 2022

- Máxima responsabilidad en materia de ESG fijada por el Consejo de Administración y en la figura del CEO de MASMOVIL.
- Aprobada la nueva Política de ESG para gestionar de forma responsable los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.
- Aprobado el Plan Estratégico ESG que define el compromiso con la creación de impacto positivo a largo plazo, la creación de valor y la reducción de riesgos, con un plan de acción y medidas concretas para desarrollarlo.

### Nuestros objetivos para 2023

- Despliegue del Plan Estratégico ESG
- Definición de objetivos corporativos relacionados con el rating ESG

### Nombramiento del CEO como consejero responsable de ESG

Estamos convencidos de que la sostenibilidad es propia de la actividad empresarial. En este sentido, 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.

Por este motivo, el Grupo MASMOVIL considera necesario que la sostenibilidad se lidere desde el Consejo de Administración, por lo que, durante la reunión del Consejo de Administración de 22 de diciembre de 2022, se resolvió por unanimidad el nombramiento de Meinrad Spenger, CEO del Grupo MASMOVIL como el consejero responsable de la supervisión de todos los temas relativos a ESG (Environmental, Social and Governance).

### Misión, Visión y Valores

Durante 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:



**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:

### 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.



## 7.1. Modelo de gestión responsable

### Evaluamos riesgos y desarrollamos políticas y procedimientos que actúen sobre ellos

Planificamos nuestras operaciones con el propósito de orientar los diferentes procesos del Grupo hacia la excelencia y contribuir así al logro de la meta principal de nuestra actividad: la satisfacción del cliente. Sabemos que para alcanzar ese objetivo es importante mantener relaciones fluidas y armónicas con todos nuestros grupos de interés y gestionar nuestra actividad desde los ámbitos económico, social y ambiental siendo esos elementos los que componen nuestra estrategia de sostenibilidad.

### Modelo de gestión responsable

Por ello, desarrollamos y desplegamos transversalmente un modelo de gestión responsable, basado en la identificación de los posibles impactos y riesgos en sostenibilidad que pudieran derivarse de nuestras actividades y en el desarrollo y aplicación de diversos compromisos, políticas, procedimientos de gestión y medidas de mitigación, para actuar en consecuencia sobre los impactos identificados.

Nuestro modelo de gestión responsable se fundamenta en la implementación de prácticas sostenibles en toda nuestra actividad, promoviendo su aplicación en toda nuestra cadena valor, desde nuestros empleados y colaboradores hasta nuestros clientes.

### Nueva Política de ESG

En el mes de septiembre de 2022 entró en vigor la nueva Política de ESG que complementa y sustituye a la anterior política de responsabilidad social corporativa. Dentro del ámbito de ESG, los aspectos relativos al medio ambiente se enmarcan y detallan dentro de la “Política de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Gestión Energética”, donde detallamos nuestra política en materia de recursos naturales, entre otros aspectos.

A este respecto, la política de ESG tiene, entre otras, la finalidad de gestionar de forma responsable los riesgos y las oportunidades derivados del entorno, del medioambiente y su evolución, maximizando los impactos positivos que pueda tener su actividad en aquellos territorios en los que opera y minimizando, en la medida de lo posible, los negativos.

Esta política tiene una naturaleza transversal, afectando a todos los niveles de la organización y promoviendo las relaciones de confianza y la creación de valor para todos sus grupos de Interés, dando una respuesta equilibrada e integradora a todos ellos.

A este respecto, tal como se establece en la Política de ESG del Grupo, los compromisos adquiridos son los siguientes:

- Cumplimiento normativo.
- Apoyo al Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que el Grupo se adhirió 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.
- Contribuir a la creación de valor de forma sostenible para la sociedad, ciudadanos, clientes, proveedores, accionistas y comunidades en las que la Sociedad y las empresas de su Grupo, desarrollan sus actividades.
- Tener en cuenta el retorno social en las inversiones de la Sociedad, como la generación de empleo y riqueza con una visión a largo plazo, que procure un futuro mejor, sin comprometer los resultados presentes.
- Fomentar la educación y la cultura.
- Proteger a los colectivos vulnerables.
- Establecer vínculos firmes y permanentes, tomando en consideración los intereses de su equipo humano, los accionistas y la comunidad financiera, los organismos reguladores, los clientes, los proveedores, los medios de comunicación, la sociedad en general y el medio ambiente (los “Grupos de Interés”).

# Certified



®

# Corporation

## **Primera gran compañía de telecomunicaciones en ser B Corp**

Desde septiembre de 2021, y como parte de su fuerte compromiso para generar un impacto positivo en las personas y en el planeta, el Grupo MASMOVIL se ha convertido en empresa B Corp. Este reconocimiento certifica el cumplimiento de los más altos estándares en materia de impacto social y ambiental, gobernanza, transparencia pública y responsabilidad legal de la Sociedad.

## **Una certificación muy rigurosa...**

Para obtener esta certificación, el Grupo MASMOVIL tuvo que superar una rigurosa verificación por parte de B Lab para comprobar que su propósito social de ser la empresa de telecomunicaciones española con mayor impacto positivo en la sociedad se refleja en todas sus políticas, y que estas están orientadas a la creación de valor social para todos sus grupos de interés: trabajadores, proveedores, clientes, comunidades, medio ambiente, bonistas y accionistas.

B Corp revisa, evalúa y certifica el desempeño social y ambiental de la Sociedad y cómo su modelo empresarial impacta de forma positiva entre sus empleados, en las comunidades que sirven y en el medio ambiente.

## **... y una comunidad empeñada en generar un impacto positivo**

Esta certificación expedida por B Lab, organización sin ánimo de lucro que está transformando la economía mundial para beneficiar a todas las personas y el planeta, convierte al Grupo MASMOVIL en la primera gran compañía de telecomunicaciones B Corp a nivel europeo, entre las más de 6.000 empresas internacionales que forman parte de esta comunidad.

Las empresas que forman parte de la comunidad B Corp pertenecen a un movimiento global que impulsa que los negocios sirvan para, a través de ellos, mejorar el mundo, transformar la economía y contribuir a redefinir el sentido del éxito empresarial, basándose 100% en el bienestar de las personas, las comunidades y el planeta.

## **MASMOVIL, la empresa B Corp más grande en España**

Esta certificación convierte a MASMOVIL en la empresa B Corp de mayor tamaño en España. La certificación también se extiende a todas las marcas del Grupo MASMOVIL, como: Yoigo, MASMOVIL, Pepephone, Embou, Hits Mobile, Llamaya, Lycamobile, Lebara, Euskaltel, R, Telecable, Virgin telco, Cablemovil y Populoos.

El Grupo MASMOVIL trabajó para conseguir en tiempo récord completar el proceso de obtención de la certificación B Corp, detallando en profundidad su actuación con el medioambiente, clientes, proveedores, empleados y en la gobernanza, e implementar así mejoras y estrategias futuras para superar los altos estándares que requiere B Lab.

### **MASMOVIL lidera los índices de calidad de la conectividad y satisfacción de los clientes (NPS)**

Grupo MASMOVIL lidera los índices de calidad de la conectividad de sus redes fijas según Umlaut, siendo Pepephone el operador fijo y móvil con la mejor experiencia de cliente en el informe de NPS de la asociación DEC. (Asociación para el Desarrollo de Cliente).

En la sección Satisfacción de los clientes del capítulo Clientes, más adelante en este informe, se detallan los resultados de dichos análisis.

La actividad llevada a cabo por Grupo MASMOVIL y nuestra relación con los consumidores nos permite contribuir de manera directa o indirecta a mejorar:

- La seguridad y salud de los consumidores
- La privacidad y ciberseguridad
- La inclusión digital

### **Estatutos sociales que recogen la consideración del impacto en todas las decisiones**

Como empresa perteneciente al movimiento B Corp, el Grupo MASMOVIL se ha comprometido también formalmente, a través de un cambio en sus Estatutos Sociales, a considerar el impacto de sus decisiones sobre todos sus grupos de interés. Este compromiso ayuda al Grupo a proteger su misión en las operaciones empresariales y le añade más valor a la hora de evaluar las inversiones que realiza.

### **Financiación sindicada con coste ligado a la evolución del rating ESG**

Grupo MASMOVIL se convirtió en 2019 en el primer caso en EMEA (*Europe, Middle-East and Africa*) en obtener una financiación sindicada con parte del coste ligada a la evolución futura del rating ESG (*Environmental, Social and Governance*).

Tras lograr un rating ESG de 77/100 por Sustainable Fitch, el Grupo logró reducir el coste de dicha financiación en línea con la mejora alcanzada en su Rating ESG.

### **Rating ESG otorgado por Sustainable Fitch**

A principios de marzo del 2023, el Grupo MASMOVIL obtuvo un rating ESG de 2 por parte de Sustainable Fitch (Los Rating de Sustainable Fitch van de 1 a 5 siendo 1 el mejor) con una puntuación de 77/100.

### **Rating ESG otorgado por Standard & Poor's Global Ratings**

Durante el mes de julio de 2022 la agencia Standard & Poor's (S&P Global Ratings) emitió su último informe sobre el rating ESG correspondiente a Masmovil Ibercom SA con una evaluación final de 67/100.

## EL GRUPO MASMOVIL SE HA COMPROMETIDO A TRAVÉS DE UN CAMBIO EN SUS ESTATUTOS SOCIALES, A CONSIDERAR EL IMPACTO DE SUS DECISIONES SOBRE TODOS SUS GRUPOS DE INTERÉS.

### **Rating CDP (Carbon Disclosure Project)**

En 2022 en Grupo MASMOVIL hemos participado por primera vez en el rating sobre cambio climático promovido por Carbon Disclosure Project, obteniendo una calificación de B por nuestra transparencia en relación con su desempeño real en la protección del medio ambiente.

### **Certificaciones y políticas que avalan nuestra estrategia en ESG**

Adicionalmente, Grupo MASMOVIL ha llevado a cabo una serie de actuaciones mencionadas en detalle más adelante en este informe, lo que demuestra que el Grupo está adaptando su estrategia a un entorno ESG, poniendo de manifiesto su responsabilidad de trabajar en el control de los riesgos ambientales, sociales y de gobierno corporativo:

- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Actualización de la Misión, Visión y Valores
- Certificado B Corp
- Certificaciones ISO14001 de Gestión Ambiental e ISO50001 de Gestión Energética
- Cero Emisiones Netas de CO<sub>2</sub> para alcances 1 y 2
- Revisión de las Políticas Corporativas del ámbito de Sostenibilidad y Ambiental
- Planes de igualdad y Plan de diversidad



## 7.2. ESG en MASMOVIL, al nivel de Dirección General dada su importancia

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 2020, se le dio toda la responsabilidad de las iniciativas relativas a ESG al equipo del departamento de Relaciones con los Inversores (IR) que, dirigido por un Director General de la Sociedad 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 medioambientales, sociales y de buen gobierno.

### Plan Estratégico de impacto social pragmático; resultado: primera telco europea con Cero Emisiones Netas de CO<sub>2</sub> para alcances 1 y 2 en 2020, 2021 y 2022

Con este fin se creó un plan estratégico de impacto de la Sociedad para el año 2021 en el que, entre otras iniciativas, destacaba la certificación del sistema de gestión ambiental ISO14001, la consecución 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 (MASsolidaria) y la reducción de la brecha digital en la

España rural, entre otras muchas. Todos estos objetivos se culminaron con éxito a lo largo del ejercicio 2021, a los que se añadió el hecho muy relevante de que el Grupo MASMOVIL ha logrado mantener desde 2020 las Cero Emisiones Netas de CO<sub>2</sub> para alcances 1 y 2, siendo el primer operador de telecomunicaciones europeo en lograrlo.

## 7.3. Plan estratégico de ESG

A lo largo de la primera mitad del 2022 se definió nuestro Plan Estratégico de ESG (ver aquí). Este plan está comprometido con la creación de impacto positivo a largo plazo, creación de valor y reducción de riesgos, con un plan de acción y medidas concretas a corto y medio plazo.

El plan gira en torno a nuestra Misión, Visión y Valores como grupo, que son las palancas en las que basamos nuestra estrategia a largo plazo de ESG.

Contamos con 5 pilares básicos sobre los que sustentamos nuestra estrategia y que están alineados con los ODS del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:



Alrededor de estos 5 pilares definimos una serie de indicadores de desempeño o KPIs para cada uno de ellos, que nos permiten medir y evaluar nuestra evolución en materia de ESG y definir cuáles deben ser las acciones por tomar a corto y medio plazo.

## 7.4. Diálogo con nuestros grupos de interés

GRI 2-29

Dado nuestro posicionamiento nacional en el sector de telecomunicaciones, y guiados por nuestra prioridad de responder a las necesidades de nuestros grupos de interés, nos esforzamos por mantener un diálogo constante con estos, partiendo de la importancia de generar relaciones de confianza y respeto con todos ellos.

### Gestión activa de los grupos de interés, con canales específicos

En el Grupo MASMOVIL gestionamos nuestros grupos de interés atendiendo a los posibles impactos positivos y/o negativos que nuestra actividad pudiera generar para cada uno de ellos.

Contamos con canales de diálogo específicos para cada grupo mediante los que mantenemos una comunicación fluida y bidireccional en todo momento. Fortalecemos, acercamos, diversificamos e innovamos en nuestros canales y formas de contacto con todos los grupos de interés con el propósito de ser cada vez más certeros en nuestras relaciones con ellos y avanzar en el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos y en el compromiso con la transformación digital.

GRUPO DE INTERÉS	POR QUÉ SON IMPORTANTES PARA EL GRUPO MASMOVIL	CANALES DE COMUNICACIÓN
 <b>CLIENTES</b>	Son nuestra razón de ser. Comunicaciones por y para las personas y las empresas. Trabajamos para facilitarles el acceso a la tecnología a través de una relación cercana y de confianza.	Redes sociales y WEB. Atención al cliente vía telefónica, online o presencial. Encuestas a clientes.
 <b>PERSONAS</b>	Las personas que conforman nuestro equipo de trabajo son el motor que mueve nuestra compañía y nos permiten cumplir con nuestra misión.	Contacto directo, reuniones presenciales y virtuales, comisiones de trabajo, intranet corporativa, canales colaborativos internos en los que los empleados pueden comentar y compartir medidas, iniciativas y actividades encaminadas a fomentar la economía sostenible con el resto de la plantilla.
 <b>PROVEEDORES</b>	Aliados en la misión de facilitar la comunicación y la tecnología a nuestros clientes. Nos ayudan a mantener una cadena de valor sostenible. Estabilidad, confianza y equidad predominan en las relaciones comerciales con nuestros proveedores.	Reuniones periódicas con los gestores de negocio y de compras. Correo electrónico.
 <b>SOCIEDAD</b>	Aportamos a la construcción de una comunidad más próspera generando oportunidades de acceso y conectividad que tienen en cuenta las expectativas y necesidades de los usuarios.	Redes Sociales y Web. Participación en asociaciones.
 <b>ACCIONISTAS</b>	Nos apoyan para lograr el crecimiento y la estabilidad económica que necesitamos para cumplir nuestros compromisos. Relación basada en el buen gobierno corporativo y en la transparencia.	Conjunto de canales de información. Ratings. Solicitudes de información de inversores. Reuniones con inversores.
 <b>ADMINISTRACIÓN</b>	Los entes reguladores y las Administraciones Públicas, desde las locales hasta las internacionales, son aliados importantes para nuestra operación.	Comunicación con la Admón. Pública a través de reuniones presenciales, asistencia a foros, patrocinios institucionales y asociaciones sectoriales.

## 7.5. Análisis de materialidad

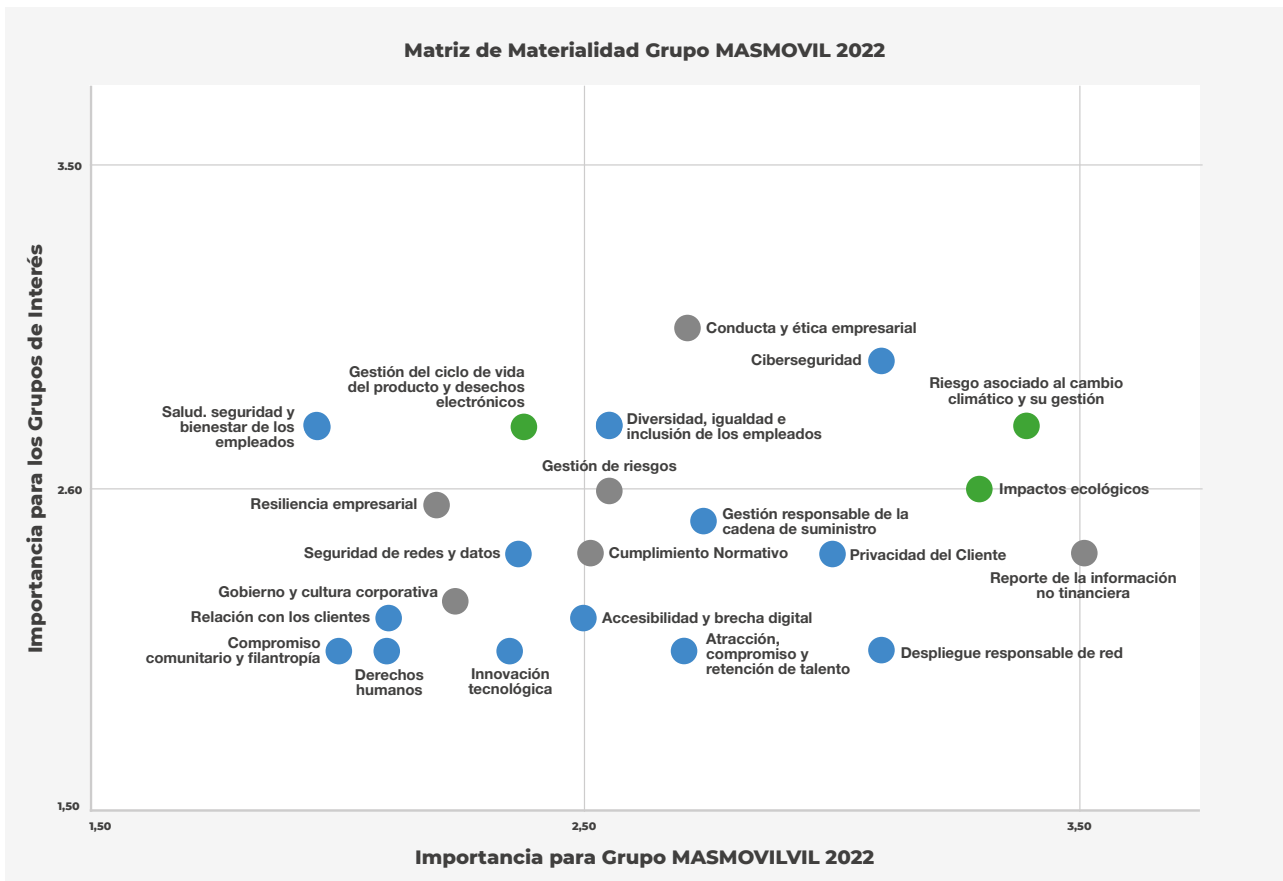
### GRI 3-1 / GRI 3-2

La identificación y seguimiento de los temas de mayor importancia, tanto para el Grupo como para nuestros grupos de interés, suponen una tarea fundamental para la toma de decisiones de nuestro gobierno corporativo, el diseño de planes estratégicos y la definición de contenidos en los procesos de reporte corporativo.

Para su elaboración se ha realizado un profundo análisis de los aspectos materiales consistente en el estudio de las particularidades del Grupo y de su modelo de negocio, así como del actual contexto del sector de las telecomunicaciones con el objetivo de identificar los temas más significativos para los diferentes grupos de interés de la sociedad entorno a tres pilares que sustentan la estrategia del Grupo: Medioambiente, Social y Gobernanza (ESG por sus siglas en inglés).

Este proceso exhaustivo y riguroso incluyó la evaluación de informes y estudios internacionales, diferentes estándares de reporting e informes de analistas de sostenibilidad internacionales, así como un benchmark sectorial e información de estudios del sector de las telecomunicaciones, además de un proceso de valoración interna mediante entrevistas con empleados de la Sociedad.

A tal efecto, se han identificado un total de 22 aspectos relevantes representados a través de una matriz de materialidad y priorizados en función de la importancia de cada uno de ellos para el Grupo y sus grupos de Interés. 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 dicha matriz de materialidad, agrupándose los asuntos de relevancia crítica principalmente en los ámbitos de ciberseguridad, riesgo asociado al cambio climático, el impacto ecológico y el reporte de la información no financiera.



CATEGORÍA	ASPECTO MATERIAL
Medioambiente	Riesgo asociado al cambio climático y su gestión
	Gestión del ciclo de vida del producto y desechos electrónicos
	Impactos ecológicos
Sociedad	Atracción, compromiso y retención de talento
	Diversidad, igualdad e inclusión de los empleados
	Salud, seguridad y bienestar de los empleados
	Derechos Humanos
	Privacidad del cliente
	Seguridad de redes y datos
	Accesibilidad y brecha digital
	Ciberseguridad
	Compromiso comunitario y filantropía
	Innovación tecnológica
	Relación con los clientes (fiabilidad del servicio, experiencia del cliente, reclamaciones, etc.)
	Despliegue responsable de red
	Gestión responsable de la cadena de suministro
Gobernanza	Conducta y ética empresarial
	Gobierno y cultura corporativa
	Resiliencia empresarial
	Reporte de la información no financiera
	Cumplimiento Normativo
	Gestión de riesgos

## 7.6. Objetivos de Desarrollo Sostenible

### GRI 2-22

#### Pacto Mundial de las Naciones Unidas

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, con la intención también 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 medioambiental.

#### Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la actividad empresarial

A medida que la relevancia de la sostenibilidad ha ido ganando terreno en todas las compañías, la Alta Dirección de éstas está tratando de integrar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en su actividad.

#### Renovación de nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

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

## Aumentando nuestro compromiso con el Pacto Mundial

En el año 2022 dicho compromiso fue renovado una vez más, publicando el informe de progreso COP (Communication on Progress) esta vez como miembro Advanced del Pacto Mundial.

## Promoviendo los Diez Principios del Pacto

En este sentido, el Grupo apoya y promueve 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 Sociedad.

## Centrándonos en ODS's relevantes para nuestro ámbito de actuación

En concreto, el Grupo centra 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 desarrolla acciones para garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promueve oportunidades de aprendizaje (ODS N°4); para lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles (ODS N°11), para revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible (ODS N°17), luchar contra el cambio climático (ODS N°13), proporcionar energía asequible y no contaminante (ODS N°7), promover la producción y el consumo responsable (ODS N°12,) promover la igualdad de género (ODS N°5) y la salud y el bienestar (ODS N°3).



**ODS 3**  
SALUD Y BIENESTAR

### Acciones e iniciativas:

- **Bienestar del empleado:** Plan Corporate Wellness: iniciativas internas para la mejora tanto de la salud y el bienestar como satisfacción de los empleados del Grupo, a través de esfuerzos conjuntos con otras áreas de la empresa (Employee Experience, Comunicación y ESG).
- **Semana de la salud (octubre 2022)**, con actividades como mesas redondas, talleres presenciales y online de índole emocional, sobre nutrición, aspectos físicos para los empleados.
- **Medidas de conciliación, desconexión digital y beneficios sociales:** como modelo de trabajo mixto, comida saludable, servicio de fisioterapia en la sede central.
- **Iniciativas de bienestar y salud:** como formación en primeros auxilios y lucha contra incendios, Comités de Seguridad y Salud, Comité de Prevención.
- **CAE (Coordinación de Actividades Empresariales):** además de formación sobre los riesgos en el sector se está desarrollando una herramienta de apoyo para su gestión.
- **Covid-19:** Durante 2022 se han adaptado las medidas que se habían implantado con anterioridad, según la evolución general de la pandemia en la población, y según el índice de contagios entre los empleados de la Sociedad. En 2022 se ha mantenido a disposición de los empleados tests de antígenos y material higiénico (mascarillas y productos hidroalcohólicos).
- **Apoyando la atención a los mayores de 65 años:** El mercado senior está creciendo, hoy son casi 10 millones los españoles mayores de 65 años, pero se estiman 13 millones (un tercio de la población) en 2050 y éstos demandan cada vez más soluciones de tele-cuidado que les brinden tranquilidad, ayuda y entretenimiento.

En MASMOVIL, a través de nuestra empresa Senior Telecom, queremos posicionarnos como el socio de referencia de las principales compañías del sector para el lanzamiento de propuestas innovadoras de tele-cuidados, para servir mejor al segmento senior. Senior Telecom es una compañía del Grupo MASMOVIL creada para la prestación de servicios a compañías que ofrecen sus servicios a los mayores. No nos dirigimos al usuario final, sino que nuestro objetivo son empresas, facilitando la prestación de servicios a personas mayores utilizando nuestra tecnología y productos entre los que podemos mencionar los relojes inteligentes y autónomos, nuestra App, tablets para video consultas y análisis de datos recogidos y sensores en el hogar.

### Indicadores:

- 100% de empleados con acceso al Plan Corporate Wellness
- 100% de empleados cubiertos por los beneficios sociales de Grupo MASMOVIL
- 5 comités de Seguridad y Salud
- Tasa de accidentes laborales < 0,3%
- 60% empleados que realizan reconocimiento médico





**ODS 4**  
DESARROLLAR  
ACCIONES PARA  
GARANTIZAR  
UNA EDUCACIÓN  
INCLUSIVA, EQUITATIVA  
Y DE CALIDAD  
Y PROMOVER  
OPORTUNIDADES DE  
APRENDIZAJE

Acciones e iniciativas:

- **Cátedra UC3M:** Desde 2020, Grupo MASMOVIL y la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M) lanzan una Cátedra de Investigación con becas sobre experiencia de usuario y optimización de procesos mediante la innovación en inteligencia artificial. Al concluir, los alumnos becados pasan a formar parte de nuestra plantilla. Esta alianza junto a la UC3M supone un hito de gran importancia y relevancia para el Grupo, ya que impulsa el compromiso del Grupo en la formación de jóvenes españoles centrada en temas IT.
  - **Cátedra UPM:** En 2021 también lanzamos una nueva cátedra con la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) para el periodo 2021-2022. Durante los últimos meses del 2021 se procedió a la selección de alumnos con la cátedra empezando en enero del 2022 y centrada en el área de Client Strategy & Analytics.
  - **Cátedra ciberseguridad:** Hemos renovado por un año más la cátedra R en Ciberseguridad (primera cátedra interuniversitaria de Galicia, contando con las universidades de Coruña y de Vigo) y la cátedra de Telecabla con la Universidad de Oviedo. Así mismo, también colaboramos en el máster de ciberseguridad de la Universidad del País Vasco.
  - **Planes de becas y programas con universidades:** Dentro de nuestro programa de talento joven, seguimos incorporando becarios contando actualmente con 8 becarios, más los 4 de perfil más técnico, en nuestra filial Embou y procedentes de la FP Dual con el Colegio Montessori.
- Asimismo, ofrecemos nuestro programa TalenTU a las Universidades, Foros de Empleo e Instituciones Educativas, en el caso del Grupo Euskaltel, con un desarrollo profesional de dos años de recorrido en el que se ofrece la posibilidad de ir creciendo profesional y salarialmente.
- **Proyecto 5G Catalunya:** que desarrolla casos de uso orientados entre otros, a desarrollar la educación en remoto.
  - **Campaña "Más que un móvil":** ofrece a las familias las claves que deben tener en cuenta antes de entregar a sus hijos e hijas un teléfono móvil.

Indicadores:

- 10 proyectos de universidades becados por MASMOVIL
- 10 alumnos den colaboración universitaria
- 8 colaboraciones con universidades (cátedras y másteres)
- 46.016 horas de formación impartidas
- 25,31 horas de formación por empleado
- 11.890 horas de formación en contenido STEM





**ODS 5**  
IGUALDAD DE GÉNERO

Acciones e iniciativas:

- Política de Igualdad de Oportunidades, que constituye el eje vertebrador de un entorno favorable para los empleados mediante la promoción de la inclusión y la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.
- Planes de Igualdad aprobados de Xfera Móviles, S.A.U., Euskaltel, S.A.U. y R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. desde 2020.
- Plan de Diversidad del Talento fue aprobado en 2021. Con este Plan, el 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, la inclusión 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.

El Plan de Diversidad del Grupo MASMOVIL ha sido diseñado teniendo en cuenta que la diversidad:

- Está integrada en la estrategia empresarial del Grupo MASMOVIL y alineada con todas las políticas del Grupo.
  - Es impulsada desde el Consejo de Administración y la alta dirección del Grupo, e implica a toda la plantilla.
  - Incorpora la innovación social como elemento central de esta política y es la seña de identidad de su plantilla.
  - Tiene un impacto en la plantilla del Grupo, en los clientes, en los partners, en la sociedad y, especialmente, en las personas.
- Número de mujeres en plantilla: 41% mujeres en plantilla a cierre de 2022, sobre un total de 1.818 empleados.
  - UnaDeDos: es una iniciativa de Más Mujeres Creativas y el Club de Creativos que busca la unión del sector de la comunicación comercial, marcas y empresas, asociaciones, universidades y medios de comunicación, para impulsar el talento creativo femenino en puestos directivos y conseguir alcanzar la media de Una de Dos directoras creativas en 2030.

Indicadores:

- 41% de mujeres en plantilla
- 8% de mujeres en el Consejo de Administración
- 16% de mujeres en puestos de dirección







**ODS 7**  
PROPORCIONAR  
ENERGÍA ASEQUIBLE Y  
NO CONTAMINANTE

Acciones e iniciativas:

- **Ofrecemos energía 100% verde a nuestros clientes:** En 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 para los clientes de Yoigo y que además tiene el atractivo de permitir un ahorro sobre los operadores tradicionales de electricidad.

Este servicio, que se une a la apuesta previa 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, que se puede realizar online a través de una App y que además ofrece gráficas detalladas de consumo, estudios personalizados de vivienda, comparativas y consejos de ahorro a corto, medio y largo plazo.

A esta propuesta se sumaron durante el 2021 la marca MASMOVIL que comenzó a ofrecer en marzo sus servicios de energía 100% verde a través de su servicio MASMOVIL Energía y Pepephone incluyó una tarifa especial para impulsar el consumo de los coches eléctricos.

- **Propuesta comercial de autoconsumo con placas solares:** En el año 2022 Yoigo lanzó EnergyGO Solar, una propuesta comercial de autoconsumo basada en placas solares para ayudar a sus clientes a ahorrar en su factura eléctrica, en condiciones normales, hasta un 30-40% del total. Una parte del ahorro en factura vendrá también de la venta a la red de la energía producida por sus paneles y que no consuma directamente. Este servicio forma parte de la apuesta del Grupo por las energías limpias y sostenibles y por hacer del planeta un lugar mejor para vivir.
- **Cargadores de vehículos eléctricos subvencionados en nuestra sede:** En el aparcamiento de la nueva sede se instalaron cargadores de vehículos eléctricos subvencionados por el Grupo para fomentar su uso entre los empleados. Gracias a esta medida, según los datos proporcionados por el proveedor del servicio, en el ejercicio 2021 se dejaron de emitir 7.302 kg de CO<sub>2</sub> y en el ejercicio 2022 se dejaron de emitir 13.995 kg de CO<sub>2</sub>.
- **Subvención y financiación de bicicletas eléctricas:** Durante el año 2022 en Grupo MASMOVIL hemos lanzado una campaña de promoción del uso de la bicicleta eléctrica, poniendo a disposición de los empleados una bicicleta eléctrica que hemos subvencionado y ofrecida financiación al 0% de interés.

Indicadores:

- 100% electricidad verde consumida
- energía 100% verde a nuestros clientes
- 13.995 kg de CO<sub>2</sub> evitados por uso de vehículos eléctricos subvencionados entre los empleados
- Certificación Sistema de Gestión Energética ISO 50001





**ODS 9**  
LA CONSTRUCCIÓN DE  
INFRAESTRUCTURAS  
RESILIENTES Y LA  
PROMOCIÓN DE LA  
INDUSTRIALIZACIÓN  
SOSTENIBLE Y  
FOMENTO DE LA  
INNOVACIÓN

Acciones e iniciativas:

- **Tarifa descuento MASsolidaria** para colectivos menos favorecidos: En colaboración con la Asociación Innicia, lanzamos en 2021 nuestra propuesta MASsolidaria para facilitar la conectividad de calidad a colectivos menos favorecidos. Este descuento, inicialmente sólo para conexiones de fibra, se extenderá a lo largo del año 2023 también para productos sólo móvil.
- **Proporcionar conectividad:** Durante el confinamiento en 2020 así como a lo largo del año 2021, aún afectado por las restricciones derivadas de la crisis sanitaria, 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.  
Esta puesta en valor de la conectividad ha continuado durante el año 2022, en el que se ha experimentado una caída alrededor del 15-20% en las portabilidades fijas y móviles. Esto es debido, entre otros motivos, al hecho de que tanto la fibra como el 5G son tecnologías que funcionan, la experiencia de cliente es buena y los consumidores son por tanto menos proclives al cambio de operador.
- **Reducir la brecha digital en la España rural:** Dentro del Plan de la España rural (ver apartado 4), desde el Grupo se continúa impulsando 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.  
Adicionalmente, en áreas de la España rural donde no llega la fibra, estamos ofreciendo conectividad de calidad con la tecnología FWA 5G que ofrece 150 Mbps y un kit autoinstalable. Durante 2022 se lanzó el proyecto en Galicia llevando la conexión a más de 250.000 hogares repartidos en 97 municipios. Durante 2023 se extenderá el proyecto a las comunidades de Andalucía, Comunidad Valenciana, Cataluña y País Vasco y Navarra.
- **Aceleradora de proyectos innovadores 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 Invready, 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.
  - En 2020 MASVentures aprobó la inversión en una startup, Kenmei Technologies, compañía española enfocada en Data Intelligence para la automatización de la toma de decisiones, basada en IA y Big Data, y para automatizar procesos de gestión y operación de red. En el primer trimestre de 2021 se materializó la inversión.
  - En 2021 MASVentures, tras un cambio de enfoque del programa hacia proyectos en las áreas de interés del Grupo con startups que encajen con sus retos o necesidades, se realizaron pilotos con 6 startups en diferentes áreas del grupo como retención, marketing, canales, experiencia de cliente y automatización de procesos.
  - En 2022 MASVentures ha continuado con la misma estrategia de áreas prioritarias de interés, realizando pilotos con 5 startups en las áreas de analítica avanzada, marketing y nuevos negocios.

Indicadores:

- 52,067 M de inversión en I+D+i
- 1.660 municipios con cobertura 5G
- 66% de la red móvil modernizada
- 60% de reducción del consumo en Kwh por Gb desde 2018
- 5 empresas participantes en proyectos MASVENTURES



**ODS 11**  
 LOGRAR QUE LAS  
 CIUDADES SEAN MÁS  
 INCLUSIVAS, SEGURAS,  
 RESILIENTES Y  
 SOSTENIBLES

Acciones e iniciativas:

- **Digitalización para la mitigación y adaptación al cambio climático:** promovemos el desarrollo de productos e iniciativas digitales que ayuden a crear ciudades más resilientes, como el Programa “Control de la Movilidad y Reducción de las Emisiones del Tráfico” (CRETA) un proyecto de desarrollo experimental de aplicaciones y servicios 5G.
- **Tecnología 5G:** Formamos parte del consorcio de pruebas piloto 5G impulsado por Red.es aportando nuestra conectividad para desarrollar usos prácticos beneficiosos para el ciudadano del entorno rural y urbano 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.
- **Piloto con OPUS RSE de reducción de emisiones del tráfico urbano:** Desde 2021 Grupo MASMOVIL participa junto con el laboratorio OPUS RSE, en un proyecto piloto del Ayuntamiento de Alcobendas para medir las emisiones contaminantes del tráfico rodado e informar a los ciudadanos de las emisiones reales de sus vehículos. El proyecto, se ejecuta en el marco del proyecto LIFE GySTRA, financiado por la Unión Europea, en su deseo de implantar soluciones reales que reduzcan las emisiones del tráfico urbano en Europa.
- **Digitalización del tráfico urbano y reducción de emisiones con DiTRA:** Durante el año 2021 y 2022, el Grupo ha seguido trabajando 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. Además, ha realizado la medición de las emisiones de los vehículos utilizados por los empleados en la sede del Grupo y asumido el coste de la reparación de aquellos que eran identificados como grandes emisores.
- **Soluciones y servicios avanzados 5G para el transporte:** MASMOVIL e Indra se han unido en 2022 para crear un innovador ecosistema que impulse el desarrollo de soluciones y servicios avanzados 5G para el transporte. El ecosistema permitirá trabajar en desarrollos para reforzar la seguridad en la movilidad conectada y autónoma, impulsar el mantenimiento inteligente (‘smart maintenance’) o mejorar la experiencia del viajero.  
 Con esta unión se espera acelerar el desarrollo y despliegue de una nueva generación de soluciones, basadas en 5G, que supondrán un salto cualitativo en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible sobre la base de una movilidad sostenible, conectada, autónoma, accesible y verde, tanto en los desplazamientos de personas como en los movimientos de mercancías.
- **Proyecto de vehículo autónomo y conectado:** MASMOVIL es uno de los promotores del proyecto R3CAV (Robust, Reliable and Resilient Connected and Automated Vehicle for people transport), que incluye el desarrollo de una nueva arquitectura adaptable -tanto en hardware- destinada a la creación de futuros vehículos autónomos y conectados, capaces de operar con diferentes niveles de autonomía.  
 El proyecto se articula en torno a dos casos de uso principales: el primero de ellos en el desarrollo de un prototipo de vehículo autónomo en entorno controlado industrial, que se llevará a cabo en la factoría de Renault en Palencia; y el segundo de ellos en Alcobendas donde se trata de un vehículo cuya funcionalidad futura será de shuttle autónomo. Este proyecto está subvencionado por CDTI y apoyado por el Ministerio de Ciencia e Innovación.
- **Proyecto de Smart Cities:** A través de nuestra participada InnovaSur, acompañamos a las ciudades en su transformación digital y la reactivación económica de forma sostenible e inteligente. A través de una única plataforma se consigue un seguimiento integral y la monitorización de las redes y sus indicadores estratégicos.  
 Entre las soluciones ofrecidas encontraríamos el control de aforo en edificios y zonas públicas, datos e indicadores a tiempo real de movimiento de personas y vehículos, movilidad urbana y gestión optimizada del tráfico, gestión de edificios (Smart building) con controles de temperatura, ruido, calidad del aire y zonas altamente concurridas, marketing de proximidad, ahorro energético, control de riego, wifi municipal y geolocalización de vehículos municipales.

Indicadores:

- 2,5 millones de hogares con fibra en poblaciones de menos de 20.000 habitantes
- 28 millones de hogares con acceso de fibra
- 98,5% de cobertura móvil





**ODS 12**  
PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLE

Acciones e iniciativas:

- **Política de Compras Sostenibles:** Desde 2020 la Política de Compras del Grupo MASMOVIL cuenta con un apartado de Compras Sostenibles. Esta política se ha revisado y aprobado por el Consejo de nuevo en septiembre de 2022 como política integrada para todo el grupo.
- **Monitorización consumos eléctricos en sede (BMS):** Desde 2020 se cuenta con un sistema de monitorización a tiempo real del consumo eléctrico en la sede corporativa (BMS) que permite controlar, aumentar, reducir tensiones según sea necesario.
- **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 eliminó el consumo de más de 100.000 botellas de plástico al año.
- **Vehículos eléctricos/híbridos:** 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 superior al 16%.
- **Oficina sin papel:** En la sede corporativa se mantienen las medidas encaminadas a 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.).
- **Uso de papel reciclado:** Así mismo, desde principios del 2022 y a pesar de su mayor coste económico, quedó implementado el uso de papel reciclado para las impresoras en las empresas del Grupo MASMOVIL.
- **Tarjetas SIM ecológicas y con menos papel y plástico en el packaging:** Las tarjetas SIM de nuestra marca Pepephone son ecológicas y el packaging tiene un 50% menos de plástico y usa papel de bosques sostenibles. En 2023 hemos iniciado la progresiva migración a tarjetas SIM ecológicas a nuestra marca Yoigo.

Indicadores:

- 45% de equipos de nuevos clientes son equipos reacondicionados
- 16 % de vehículos eléctricos/híbridos con etiqueta cero o eco sobre el total de la flota de vehículos de empresa
- 100% papel de oficina utilizado de origen reciclado



**ODS 13**  
LUCHA CONTRA EL  
CAMBIO CLIMÁTICO

Acciones e iniciativas:

- **Net Zero Emissions Alcances 1 & 2:** En 2020 el Grupo se convirtió en el primer operador europeo en alcanzar las Cero Emisiones Netas de CO2 para alcances 1 & 2 (Net Zero Emissions). Este compromiso se ha renovado en 2021 y 2022 para todo el perímetro del Grupo MASMOVIL.
- **Proyecto de análisis de emisiones Alcance 3:** A finales del año 2022 y con el objetivo de avanzar con este proyecto a lo largo del 2023, hemos lanzado el proyecto de medición y cálculo de nuestras emisiones de Alcance 3 con el fin de, una vez conocidas, plantearnos alternativas de reducción progresiva de las mismas.
- **Certificaciones ambientales y de eficiencia energética ISO:** Disponemos de Certificaciones ISO 14001 de gestión medioambiental para las principales empresas del Grupo (Xfera Móviles, Euskaltel, R Cable y Telecable Telecomunicaciones), e ISO 50001, de gestión energética, en Xfera Móviles (primera certificación en 2022), Euskaltel y R Cable y Telecable Telecomunicaciones. Estas certificaciones acreditan la adecuación de nuestra gestión ambiental y control de los usos energéticos a reconocidas normas internacionales.
- **Participación en rating CDP:** En 2022 en Grupo MASMOVIL hemos divulgado nuestro comportamiento ambiental por primera vez a través el Carbon Disclosure Project (CDP) obteniendo una calificación de B.
- **Detección temprana de incendios:** A finales de 2022 hemos lanzado un proyecto, junto con otros socios tecnológicos, para la detección temprana de incendios forestales mediante técnicas de inteligencia artificial, liderando el Grupo la sección de comunicaciones del proyecto.

Indicadores:

- 0 emisiones netas de CO2 alcances 1 y 2
- Renovación certificaciones ambientales ISO 14001, ISO 50001
- 29 acciones de comunicación y sensibilización a la plantilla sobre temas ambientales

**17** ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS



**ODS 17**  
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

Acciones e iniciativas:

- Alianzas con organizaciones y asociaciones empresariales, Clusters de tecnología y agencias de innovación para contribuir al desarrollo tecnológico: como la Asociación de Operadores para la Portabilidad, la Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil, Autocontrol Asociación, Asociación Española para la Digitalización, ClusterTiC o Gaia, entre otras.
- Alianzas para contribuir al progreso y desarrollo tecnológico, apoyando a empresas con recursos propios y experiencia en telecomunicaciones, con la organización de sesiones informativas con vocación de innovación ofrecidas al tejido empresarial a través de expertos en Big Data, Gobernanza del Dato, Inteligencia Artificial y Ciberseguridad entre otros.
- Alianzas para facilitar la conectividad a los grupos menos favorecidos: El Grupo comenzó su alianza con la Red Innicia, impulsada por la Asociación 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.
- Tal y como hemos comentado en la sección correspondiente al ODS N°9, en colaboración con la Asociación Innicia, lanzamos nuestra propuesta MASsolidaria para facilitar la conectividad de calidad a colectivos menos favorecidos.
- Alianza Fundación A la Par para incorporar a las funciones de la empresa personas con diversidad intelectual y formar parte de un equipo de trabajo con el objetivo de mejorar la accesibilidad a las herramientas digitales y de comunicación con el cliente del Grupo.
- Alianza para evitar el desperdicio alimentario: Eurest, la empresa elegida por Grupo MASMOVIL para gestionar el restaurante y cafetería de nuestra sede, participa en el programa Stop Food Waste Program que tiene como objetivo disminuir el desperdicio alimentario mediante la toma de conciencia e implementación de medidas para minimizar el desperdicio que se genera en nuestros centros.
- Alianzas para promover la economía circular y el reciclaje: A través de ANOVO, la empresa elegida por Grupo MASMOVIL para el reacondicionamiento de routers ya usados y posterior reutilización por un nuevo cliente, hemos logrado que el 100% de dichos routers que ponemos en el mercado vayan en cajas de cartón reciclado al 80-90% siendo el resto papel Kraft certificado FSC (bosques sostenibles). Adicionalmente, el 45% de los routers que ponemos en el mercado provienen de 'puestas a nuevo'.
- De la mano de nuestros proveedores Thales e Idemia, desde 2021 nuestras tarjetas SIMs de la marca Pepephone están fabricadas ecológicamente. Así mismo, el empaquetamiento de estas cuenta con un 50% menos de plástico y el papel utilizado será reciclado o certificado FSC (bosques sostenibles).

Indicadores:

- 42 asociaciones con acceso al descuento social
- 727 miles de euros de aportación a asociaciones
- 22 alianzas para desarrollar proyectos sociales





## 8. Compromiso con el medioambiente

### Nuestros resultados en 2022

- Aprobada la nueva Política de Sostenibilidad, Medioambiente y Gestión Energética que configura un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y para el establecimiento y revisión de los objetivos y metas ambientales y de desempeño energético
- Sistema de Gestión Energética implantado y certificado con ISO 50001 con la definición y ejecución del Plan de Eficiencia Energética 2022
- Cero emisiones netas para alcances 1 y 2 y cálculo de las emisiones de alcance 3

### Nuestros objetivos para 2023

- Definir y ejecutar los Planes de Eficiencia Energética de 2023
- Definición de objetivos de reducción para las emisiones de alcance 3
- Compromiso con fijación de objetivos con metodología SBTi
- Mantener el compromiso con realizar eventos neutros en carbono en las relaciones con clientes B2B

### 8.1. Gestión ambiental

#### 8.1.1. Política de Sostenibilidad, Medioambiente y Gestión Energética

##### GRI 3-3

En septiembre de 2022, se aprobó la nueva Política de Sostenibilidad, Medioambiente y Gestión Energética.

Esta política establece los principios básicos de actuación en materia de sostenibilidad y medio ambiente para todas las empresas del Grupo MASMOVIL, y configura un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como para el establecimiento y revisión de los objetivos y metas ambientales y aquellos que contribuyan a la mejora continua de su desempeño energético.

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.

Esta política tiene una naturaleza transversal, afectando a todos los niveles de la organización y promoviendo las relaciones de confianza y la creación de valor para todos sus Grupos de Interés, dando una respuesta equilibrada e integradora a todos ellos.

Esta Política de sostenibilidad, medioambiente y gestión energética establece los principios básicos para minimizar y optimizar el uso eficiente de recursos naturales como son el agua, el uso del suelo, la biodiversidad, los residuos y la contaminación.

## Principios básicos de la Política de sostenibilidad, medioambiente y gestión energética

- La inclusión de las consideraciones ambientales y mejores prácticas en las decisiones y procesos del negocio como operador integrado de telecomunicaciones, así como el cumplimiento de la legislación ambiental vigente y la adopción, siempre que sea posible, de futuras normas de aplicación.
  - 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.
  - Uso eficiente de los recursos naturales:
    - Agua y energía: La adopción de las medidas necesarias para el ahorro de energía y de agua.
    - Uso del suelo: La adopción de las medidas necesarias para el ahorro de materias primas incluyendo, cuando sea posible, su reutilización.
    - Biodiversidad: El examen de cualquier efecto significativo sobre el medio ambiente de las diferentes actividades del Grupo y la realización, con carácter previo al inicio de cualquier actividad o proceso, de un estudio de evaluación de su impacto sobre el medio ambiente.
    - Residuos: La adopción de las medidas necesarias para valorar, minimizar y reciclar los residuos, en la medida en que sea posible, asegurando la gestión adecuada cuando no existan otras alternativas.
    - Contaminación: La adopción de las medidas necesarias para prevenir y eliminar cualquier contaminación o emisión accidental en el medio natural.





### 8.1.2. Taxonomía europea

El Plan de Acción de Finanzas Sostenibles de la Unión Europea, aprobado en marzo de 2018, establece las bases de la estrategia para que el sistema financiero respalde la agenda de la UE relativa al clima y al desarrollo sostenible. Este Plan es una de las principales medidas establecidas por la Comisión Europea para alcanzar el Acuerdo de París y los Objetivos de desarrollo Sostenible de la Unión Europea.

Los objetivos ambientales sobre los que se va a centrar la estrategia climática de la Unión han quedado reflejados en El Pacto Verde Europeo, aprobado en 2020. Uno de los objetivos del Pacto Verde Europeo es conseguir que la Unión Europea sea neutra en emisiones en 2050.

La Taxonomía Europea se encuadra dentro del Pacto Verde y establece un lenguaje común y una definición clara de lo que es sostenible, proporcionando a las empresas, inversores y sociedad información uniforme sobre las actividades que contribuyen a lograr objetivos medioambientales y sociales comunes. Por el momento, la Taxonomía ha sido desarrollada en su variante ambiental, específicamente para dos de los seis objetivos que la conforman, el objetivo de mitigación y el de adaptación al cambio climático.

#### OBJETIVOS TAXONOMÍA AMBIENTAL



Mitigación del cambio climático



Adaptación al cambio climático



Uso sostenible recursos hídricos y marino



Economía circular



Prevención de la contaminación



Salud de los ecosistemas

Las actividades sostenibles dentro de la Taxonomía europea se clasifican de la siguiente forma:

- Elegibles: están descritas en el Reglamento Delegado correspondiente.
- Alineadas: se considera que las actividades elegibles están alineadas con la Taxonomía cuando cumplen los criterios técnicos de selección (vinculados a la contribución sustancial a alguno de los objetivos ambientales y no causan perjuicio significativo), específicos para cada actividad, así como las garantías o salvaguardas sociales mínimas.

El sector TIC es uno de los seis sectores identificados por su contribución sustancial a la mitigación y adaptación del cambio climático al ser reconocido por su efecto facilitador para descarbonizar otras industrias. El sector de las telecomunicaciones es, por tanto, uno de los sectores que debe transformarse para lograr un sistema más sostenible y justo.

- Grupo MASMOVIL realizará un análisis del alineamiento de sus actividades con la Taxonomía Europea.
- El Grupo MASMOVIL está comprometido con la transformación hacia un modelo económico y social más sostenible y, por eso, durante el siguiente ejercicio realizará un análisis en profundidad del alineamiento de sus actividades con la Taxonomía Europea.

La Sociedad se compromete a reportar, de acuerdo con la legislación vigente, el análisis de elegibilidad de actividades, en el que se evaluó la proporción de actividades económicas elegibles y no elegibles sobre el volumen total de negocios, sus inversiones en activos fijos y sus gastos operativos. Asimismo, sobre las actividades consideradas elegibles, se efectuará el análisis de alineamiento.

En este contexto, el Grupo realizará un seguimiento exhaustivo sobre los requisitos normativos de la Taxonomía Europea en relación con la previsible entrada en vigor del listado de actividades taxonómicas relativas a los cuatro objetivos medioambientales restantes (uso sostenible de recursos hídricos y marinos, economía circular, prevención de la polución y salud de los ecosistemas) y de los objetivos de la variante social.

### **8.1.3. Certificaciones en gestión ambiental y energética: ISO 14001 y 50001**

Nuestro compromiso con la excelencia en la gestión ambiental se traduce a la práctica mediante nuestro Sistema de Gestión Ambiental (establecido en base a normas como ISO 14001, ISO 50001 y Reglamento EMAS), en las empresas del Grupo.

Este sistema de gestión actúa como un engranaje transversal en toda la cadena de valor, apoyando el despliegue de nuestra estrategia de sostenibilidad tanto de forma horizontal, hacia los procesos de producción y prestación de servicios, como vertical, hacia la estructura organizativa.

#### **ISO (International Organization for Standardization) 14001**

Contamos con la certificación ISO 14001, de gestión ambiental, para las principales empresas del Grupo (Xfera Móviles, Euskaltel, R Cable y Telecable Telecomunicaciones). Estas certificaciones acreditan la adecuación de nuestra gestión ambiental a reconocidas normas internacionales.

La certificación ISO 14001 certifica y acredita que la empresa 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 suscribe (p.ej., Pacto Mundial de la ONU).

Esta 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.

### **Auditoría ISO 14001: gestión medioambiental del Grupo completa y adecuada**

Esta auditoría concluye que la política de gestión medioambiental del Grupo 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, destacando, entre otros, puntos fuertes como los siguientes:

- La disposición de todo el personal de la organización en el desarrollo de la auditoría y el elevado grado de compromiso por parte de la Dirección y el personal asociado al sistema de gestión en el mantenimiento de este.
- El liderazgo de la organización manifestado por los Órganos de Gobierno.
- La cultura de cumplimiento implantada en la organización.
- La vocación por la sostenibilidad de la organización.
- Los planes de mantenimiento de las instalaciones y sus respectivos seguimientos.
- Grupo comprometido con el respeto al medio ambiente y a la sostenibilidad: Pacto Mundial, Informe de Estado No Financiero (EINF), B Corp, Net Zero Emissions, etc.
- Alta concienciación medioambiental a los empleados y a otros grupos de interés a través de comunicaciones en diversos canales (intranet, redes sociales, mails).

### **ISO 14001 renovado para el año 2022**

En línea con la mejora continua promovida por la certificación ISO 14001, el Grupo adquirió y formalizó como parte de su certificación, y renovó para el año 2022, como parte de su proceso de auditoría, 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 y reducir el consumo de papel.

### **Reglamento EMAS**

Adicionalmente, para el Grupo Euskaltel, presentamos anualmente ante la Administración nuestras Declaraciones Ambientales, validadas por AENOR según el Reglamento EMAS, manteniendo nuestra participación en el Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental (EMAS).

### **ISO 50001 y Sistema de Gestión Integrado**

Durante el año 2022 Xfera Móviles lanzó el proceso para su primera certificación en la ISO 50001 que es una norma estándar internacional que sirve como guía a las organizaciones para implantar un Sistema de Gestión Energética (SGE). Establece los requisitos que debe tener un SGE para realizar mejoras continuas y sistemáticas en el rendimiento energético de las empresas. Otras empresas del grupo como R Cable y Telecable Telecomunicaciones ya estaban certificadas ISO 50001.

ISO 50001 es la norma de gestión de la energía empresarial más utilizada en el mundo. La certificación de un Sistema de Gestión de Energía según la ISO 50001, ayuda a las organizaciones a implantar una política energética y a gestionar adecuadamente los aspectos energéticos derivados de su actividad, como son los servicios, instalaciones, productos, etc., lo que se traduce en un ahorro real y cuantificable del coste energético en las organizaciones. ISO 50001 proporciona las herramientas necesarias para identificar las actividades que consumen más energía. Una vez identificadas, las organizaciones activan un plan de medidas para minimizar los consumos energéticos de sus propias instalaciones y sistemas de forma integrada, maximizando al mismo tiempo la eficiencia energética de las mismas. Ello contribuye a un uso de la energía eficiente y más sostenible.

### **Sistema de Gestión Integrado medioambiental y de gestión energética**

Dado que los sistemas de gestión ambiental derivados de la ISO 14001 y de la ISO 50001 tienen numerosos puntos en común y áreas de solape, en Xfera Móviles decidimos unificar ambos sistemas de gestión en un Sistema de Gestión Integrado medioambiental y de gestión energética.

Adicionalmente a todos los requisitos ambientales según norma promovidos por la ISO 14001, al incorporar al sistema de gestión también la gestión y eficiencia energética derivada del ISO 50001, se procedió a un exhaustivo análisis de los diferentes consumos de energía, se definió una línea base y se identificaron aquellos usos que se consideraron significativos. Este proceso se llevó a cabo tanto para nuestra sede en Alcobendas como para los nodos móviles y nuestros centros de procesamiento de datos (CPD).

Derivados del análisis de dichos consumos y usos significativos se fijaron objetivos de eficiencia y ahorro energético incluyendo el control y reducción de consumo de gasóleo y la reducción y compensación de las emisiones residuales de alcance 1 y 2 para mantener nuestro estatus de Cero Emisiones Netas.

También se fijaron objetivos de ahorro de consumo eléctrico, incluyendo la re-parametrización de nuestra red móvil, la instalación de sistemas de presencia, la optimización de los sistemas de climatización y el uso de tecnología LED, así como la instalación de pasillos fríos adicionales en nuestros CPDs.

### **Concienciación medioambiental y energética**

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.

Esta concienciación la extendemos a nuestros clientes, proveedores y franquiciados, a los cuales informamos periódicamente de nuestros logros en esta materia, ofreciendo nuestra ayuda y colaboración para facilitarles, si así lo desean, el seguir un camino de generación de impacto positivo similar al nuestro. Esta información la detallamos más adelante en esta memoria, en la sección de energía y concienciación de nuestros grupos de interés o stakeholders.

### **Sin provisiones ambientales específicas necesarias**

Por último, en las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2022, 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.

### **Desembolso en gestión ambiental y energética**

Asimismo, el Grupo MASMOVIL asigna un presupuesto anual para consolidar nuestra gestión ambiental y energética. Durante 2022 destinamos un total de 46.636 euros a diversos servicios y mejoras en este ámbito frente a los 60.176 euros de 2021 y los 30.922 euros de 2020. Estas cantidades varían cada año en función de las distintas certificaciones y estudios de consultoría asociados que se deciden acometer cada año.







## 8.2. Consumo responsable y uso sostenible de los recursos

En nuestro compromiso medioambiental, juega un papel importante la eficiencia en el uso y consumo de energía eléctrica, el agua y los combustibles, para lo que utilizamos nuestro sistema de gestión ambiental y energética que sistematiza la labor de medición y valoración de actividades llevadas a cabo e identifica oportunidades de mejora.

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>.

Con este objetivo, en el año 2022, y tal y como hemos explicado en más detalle en el punto anterior, el grupo MASMOVIL consiguió la certificación ISO 50001 de eficiencia energética.

A lo largo de las siguientes páginas, para los diferentes consumos podremos observar un ligero aumento en varios de ellos entre los años 2021 y 2022 que, en su mayor parte, se derivarían de las diferentes políticas anti-Covid en lo que respecta actividad presencial en la oficina.

Aunque en las oficinas del Grupo MASMOVIL en Alcobendas también ha habido cierta flexibilidad de presencia física, que ha ido en aumento en 2022, el impacto mayor se ha producido en el Grupo Euskaltel, donde los empleados volvieron al trabajo presencial en septiembre de 2021, por lo que las oficinas del Norte han estado prácticamente desocupadas (que no cerradas) durante 8 meses en 2021, como medida frente al Covid-19.

### 8.2.1. Consumo total de energía

GRI 3-3 / GRI 302-1 / GRI 302-3

Desde la fecha de toma de control de Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

CONSUMOS	2022	2021
<b>Total, electricidad (MWh)</b>	<b>89.336</b>	<b>45.836</b>
Combustible Grupos Electrógenos (L)	20.384	15.233
Combustible Flota (L)	286.045	214.017
<b>Total, combustible (L)</b>	<b>306.429</b>	<b>229.250</b>
<b>Total, gas natural (MWh)</b>	<b>121</b>	<b>51</b>
<b>Total, gas refrigeración (kg)</b>	<b>612</b>	<b>307</b>

De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021):

CONSUMOS	2022	2021
<b>Total, electricidad (MWh)</b>	<b>89.336</b>	<b>84.317</b>
Combustible Grupos Electrógenos (L)	20.384	23.081
Combustible Flota (L)	286.045	234.265
<b>Total, combustible (L)</b>	<b>306.429</b>	<b>257.346</b>
<b>Total, gas natural (MWh)</b>	<b>121</b>	<b>59</b>
<b>Total, gas refrigeración (kg)</b>	<b>612</b>	<b>584</b>

## EL 100% DEL CONSUMO ELÉCTRICO DEL GRUPO PROVIENE DE ENERGÍA RENOVABLE

Toda la energía eléctrica consumida por el Grupo en 2022, 2021 y 2020 proviene de energías renovables con certificado de origen, excepto el 0,15% del consumo eléctrico del ejercicio 2020.

### **Certificación ISO 50001 de eficiencia energética y reducción de consumos**

Actuar en el impacto del consumo eléctrico representa uno de los aspectos más importantes en nuestra estrategia ambiental. Para mejorar nuestra eficiencia en consumo energético y reducir así la huella de carbono tal y como hemos comentado anteriormente, tanto en el Grupo MASMOVIL desde el año 2022 como en el Grupo Euskaltel, disponemos de un Sistema de Gestión de Energía en el marco del cual se define anualmente un Plan de Eficiencia Energética alineado con los requerimientos de la ISO 50001 – mencionada anteriormente en este informe – en el que se recogen las medidas establecidas para el reducir el consumo eléctrico y de combustible.

### **Herramienta colaborativa de ‘Car Sharing’ para reducir consumo de combustible**

Por lo que se refiere al consumo de combustibles, gasóleo para el funcionamiento de los grupos electrogénicos y vehículos para el traslado de trabajadores en misiones de empresa, y gas natural para calefacción en Asturias, aplicamos medidas de ahorro y racionalización en su utilización para así optimizar los viajes utilizando el menor número posible de vehículos y potenciando el uso de herramientas colaborativas para facilitar la comunicación y colaboración entre empleados de distintas ubicaciones.

Con el objetivo de optimizar el consumo de gasóleo (tanto el corporativo como el de nuestros empleados), en 2022 implantamos una aplicación interna de Car Sharing donde los empleados que lo deseen pueden registrarse ellos y sus vehículos, indicar sus horarios y rutas habituales y sus preferencias generales. De esta forma, a través de esta aplicación, otros empleados pueden ponerse en contacto entre ellos y compartir vehículo para ir y volver de la oficina, así como para desplazarse entre sedes. Esta aplicación ha sido muy bien recibida por los empleados y esperamos que a lo largo de 2023 se consolide como un factor clave en la reducción de consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de la movilidad de nuestros empleados.



### **8.2.2. Mayor eficiencia energética de nuestras redes**

En una empresa de telecomunicaciones, el consumo energético de sus redes supone la mayor parte del consumo total de la empresa y, por ello, trabajar en aumentar la eficiencia y generar ahorros es de vital importancia. En nuestro caso, el primer paso fue la comentada compartición de redes con otros operadores, evitando solapamientos innecesarios. El desarrollo de, y la migración hacia, redes de nueva generación como la fibra hasta el hogar (FTTH) o el 5G, son otra parte clave de nuestra estrategia y, por supuesto, implementar cuantas medidas sean posible para modernizar nuestra planta y hacerla aún más eficiente.

#### **Compartición de redes fijas y migración a FTTH**

En el año 2016 el Grupo MASMOVIL lanzó sus servicios de banda ancha con una red mayoritariamente basada en la tecnología ADSL. A partir de ese momento y de forma progresiva, la inversión en red propia de fibra (FTTH) y los acuerdos de compartición de redes de fibra basados en la adquisición de derechos de uso (IRU), fueron nivelando la balanza a favor de una red mayoritariamente de FTTH.

EN LA ACTUALIDAD, MÁS DEL  
97% DE LOS CLIENTES DEL  
GRUPO RECIBEN UN SERVICIO  
BASADO EN FTTH

Esta evolución es particularmente relevante, dado que las redes de FTTH consumen mucha menos electricidad que las antiguas redes de ADSL basadas en líneas de cobre, con un ahorro en consumo que puede llegar a ser hasta el 90% en la red de acceso.

En lo que respecta a los acuerdos de compartición para optimizar recursos, a septiembre del 2022 la red de fibra del Grupo MASMOVIL superaba los 27,7 millones de unidades inmobiliarias lo que supone cubrir la mayoría del país.

De este total, únicamente un 5% sería huella propia, mientras que el 95% restante sería huella basada en acuerdos de compartición de varios tipos, en línea con nuestra idea estratégica de desarrollar redes de la forma más sostenible posible.

#### **Compartición de redes móviles y evolución a 5G**

La red móvil de Grupo MASMOVIL está compuesta por 6.012 nodos de radio propios que dan servicio al 88,79% de la población. Adicionalmente se dispone de Acuerdos de NRA que permite a los clientes de Grupo MASMOVIL tener servicio de comunicaciones móviles a través de la red de otros operadores.

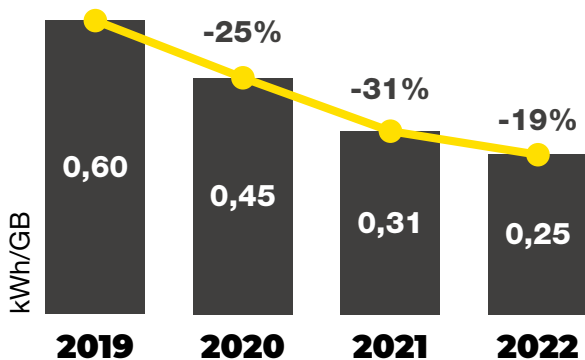
Este mecanismo permite concentrar la presencia de los nodos de radio de la red en las zonas de mayor tráfico, reduciendo el número de emplazamientos necesarios para prestar el servicio a casi la mitad. El tráfico restante de nuestros clientes que se cursa por la red de otros Operadores Móviles lo que les permite incrementar el nivel de uso sus equipos y con ello la eficiencia de la red.

La red móvil de Grupo MASMOVIL se basa en el despliegue de sus equipos de telecomunicaciones sobre emplazamientos existentes de otros Operadores y Gestores de Infraestructuras. Mas del 90% de los emplazamientos donde se instala MASMOVIL están ocupados por 2 o más Operadores Móviles.

De esta forma se optimiza el uso de los emplazamientos reduciendo el número de instalaciones y por consiguiente el impacto visual y medioambiental de la actividad.

**Evolución de la eficiencia de la red móvil:** en torno a 60% de reducción en consumo por GB entre 2019 y 2022.

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



La mejora de la eficiencia de la red se basa en una política de modernización de equipos, evolución a tipologías de intemperie que no precisen el uso de climatización y la implantación de funcionalidades en los equipos de ahorro energético.

### Modernización de la red móvil

Una de las prioridades del Grupo ha sido la modernización de nuestra red móvil para dar respuesta al crecimiento de clientes y tráfico basada en la mejora de la eficiencia total de la red. Esto ha implicado que se ha materializado en una inversión acumulada desde 2018. Gracias a este esfuerzo económico y humano, que ha permitido la modernización de más de 2/3 de la red en 4 años, así como las otras medidas que se detallan abajo, el Grupo ha reducido el consumo de electricidad por GB en un 60% en este periodo. La modernización de la red aporta las siguientes ventajas de eficiencia:

- Mayor capacidad de gestión de tráfico y contribuye a una reducción aproximada del 30% en el consumo eléctrico respecto de los equipos instalados hasta 2018.
- Equipos de menor volumen y peso que permite una simplificación de la infraestructura necesaria para su instalación. Esto reduce las necesidades de recursos de obra civil, potencia disponible e impacto visual de las instalaciones.

- Los equipos trabajan a temperaturas ambiente de hasta 50°C, no precisando el uso de sistemas de climatización. Se elimina la necesidad de sistemas de climatización resultando en una reducción de los trabajos y visitas de mantenimiento el volumen de residuos generado, así como la posible emisión de gases refrigerantes a la atmósfera.

Durante los años 2019 y 2020 se modernizó 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 disminuir el consumo absoluto. Durante este periodo se modernizaron 1.400 emplazamientos existentes y se desplegaron 230 adicionales.

En el ejercicio 2021 se han modernizado más de 800 emplazamientos, superando el 45% de la red radio con equipo de alta eficiencia, lo que significa aproximadamente 2.400 emplazamientos modernizados. La nueva generación de equipamiento, al no disponer de sistemas de refrigeración mecánica, ni siquiera ventiladores, reduce el volumen de residuos generado, así como la posible emisión de gases refrigerantes a la atmósfera.

En el año 2022 se ha continuado con el proceso de modernización hasta alcanzar, como hemos comentado anteriormente, los 2/3 de nuestra red.



**Despliegue de funcionalidades de eficiencia energética: reducción del 4,5% del consumo total de la red sin impactar en la calidad al cliente:** Existe un proyecto específico de mejora de la eficiencia de red basado en funcionalidades de ahorro energético que gestionan los recursos de máquina empleados en cada momento. Estos recursos son adaptados a las necesidades de la demanda y tienen un diseño modular, encendiendo solo la capacidad y potencia de equipo necesaria para el tráfico cursado.

Estos nuevos recursos permiten que durante los periodos de baja demanda se produzca el apagado de bandas sin el consumo del equipo en stand-by, y todo ello, sin afectar la calidad del servicio percibida por el cliente y/o mejorando el solape entre nodos.

Desde agosto 2022, y tras el piloto desarrollado el año precedente, el Grupo ha re-parametrizado sus nodos de telefonía móvil en la línea anteriormente mencionada. Se trata de un proceso iterativo y de mejora continua que, tal y como hemos mencionado, permite el apagado de equipos reduciendo la potencia desaprovechada en algunas de sus funcionalidades. 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.

La implantación del proyecto ha resultado en una reducción del 4,5% del consumo total de la red sin impactar en la calidad al cliente. El proyecto seguirá evolucionando, buscando incrementar la tasa de ahorro energético probando nuevas parametrizaciones, nuevas funcionalidades y migración selectiva de tráfico entre redes para mejorar la eficiencia del nodo.

## **Despliegue 5G**

Grupo MASMOVIL dispone de acceso de 5G para sus clientes a través de una red compartida. La tecnología 5G permite una alta capacidad de la red suficiente para dar servicio a los clientes, permitiendo una eficiencia en el despliegue, mayor velocidad de implantación, no duplicar equipos y mejorar la eficiencia energética y general de la red frente a la opción de dos redes independientes. Actualmente, la red 5G del grupo MASMOVIL supera el 74% de población con cobertura y un total de 1.660 municipios cubiertos.

La tecnología 5G tiene una mayor eficiencia que las redes existentes (3G y 4G) en la ratio kWh/GB que unido al hecho del uso conjunto de la red implicará una mejora sustancial del total de la red. Así según el tráfico de la red vaya migrando progresivamente a la tecnología 5G se podrán conseguir ratios de eficiencia muy superiores a las de la red actual.

## **Optimización de tipologías de despliegue**

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

### Eficiencia energética en los Centros de Proceso de Datos (CPD)

Entre 2018 y 2019 se llevó a cabo un Plan Renove de los equipos de aire acondicionado antiguos por equipamiento moderno con sistema free-cooling incluido, así como de equipos rectificadores (retrofit) por equipos rectificadores nuevos y más eficientes, así como de las baterías que estaban llegando o habían llegado al final de su vida útil.

Por otra parte, entre 2020 y 2021 se han culminado varias medidas de eficiencia energética definidas por el Grupo en los CPD (Centros de Proceso de Datos) de los que dispone, entre las que destacan las siguientes:

- Montaje de cubo frío en racks, en los CPD de Madrid.
- Montaje de tubos leds en CPD de Madrid.
- Montaje del sistema free-cooling en máquinas de aire nº2 del CPD de Madrid.
- Acondicionamiento de conductos de free-cooling en sala de UPS de Madrid, para evitar mezcla de aire frío y caliente.
- Creación de ocho pasillos fríos en ocho emplazamientos con un ahorro estimado del 14% en el con-

sumo eléctrico en dichos emplazamientos.

- Adicionalmente a todo lo anterior, durante el año 2021 se ha llevado a cabo el montaje de cerramiento de pasillos fríos en salas técnicas, en ambos CPD, con 4 cerramientos de pasillos fríos. Con dicho montaje se da por concluido el plan de cerramiento de pasillos en todos nuestros CPD.
- Anteriormente entre 2018 y 2019 se llevó a cabo un Plan Renove de los equipos de aire acondicionado antiguos por equipamiento moderno con sistema free-cooling incluido, así como de equipos rectificadores (retrofit) y baterías que había llegado al final de su vida útil, por equipos rectificadores nuevos y más eficientes.

En 2022 y 2023 se prevé la instalación de tres nuevos pasillos en los CPD, así como el montaje de pantallas led con montaje de detectores para el encendido. Con estas medidas se dará prácticamente por completado nuestro plan de mejora energética en los centros de procesamiento de datos (CPD's).

### A continuación, mostramos los PUE (Power Usage Effectiveness) de nuestros CPD ubicados en Xfera:

	CPD 1	CPD 2	CPD 3	CPD 4	CPD 5
2021	1,40	1,92	1,80	1,43	1,31
2022	1,49	1,84	1,83	1,43	1,31

### En el caso del resto de CPD, los PUE (Power Usage Effectiveness) son:

	CPD 1	CPD 2	CPD 3	CPD 4	CPD 5	CPD 6	CPD 7
2021	1,94	1,44	2,24	1,74	1,75	1,70	1,64
2022	2,26	1,47	2,64	1,72	1,77	1,7	1,72

El PUE (Power Usage Effectiveness), es un factor que refleja la eficiencia energética de un centro de datos y que evalúa su rendimiento calculando la relación entre la energía que utiliza en su conjunto (fundamentalmente climatización, alumbrado y fuerza IT) y la energía utilizada por el equipo informático únicamen-

te (fuerza IT), tomada de forma aislada. Cuanto más cercano a 1 sea el PUE, más eficiente se considera. Todas las medidas puestas en marcha como el 'free cooling', pasillos fríos, cerramientos y otros ajustes de temperatura contribuyen al aumento de la eficiencia energética de los CPD.

### 8.2.3. Mayor eficiencia energética en los equipos de clientes

Aproximadamente el 50% de nuestras altas brutas ya se suministran con routers WIFI6, gracias a los cuales conseguimos una capacidad 4 veces superior a la del WIFI5 sin aumentar la energía consumida.

Con WIFI6 el mecanismo TWT (Target Wake Time) permite al punto de acceso (router) y a los diferentes equipos conectados optimizar cuando se envía y se reciben datos. Esto mejora sustancialmente la vida de las baterías y reduce el consumo de electricidad, que algunos fabricantes de equipos como CISCO han cifrado en hasta un 67% menor.

Actualmente superamos los 3,3 millones de clientes de banda ancha y, asumiendo tasas similares a las actuales de rotación de clientes, nos permite fijar el objetivo de alcanzar cerca del 100% de nuestros clientes con WIFI6/7 y por tanto reducir su consumo eléctrico, en el año 2028.

### 8.2.4. Mayor sostenibilidad en nuestra sede central: LEED Gold

En junio del 2020 Grupo MASMOVIL inauguró su nueva sede central en Madrid. Esta nueva sede acoge a un total de 719 empleados, el 46,84% del total de empleados del Grupo con puesto físico fijo.

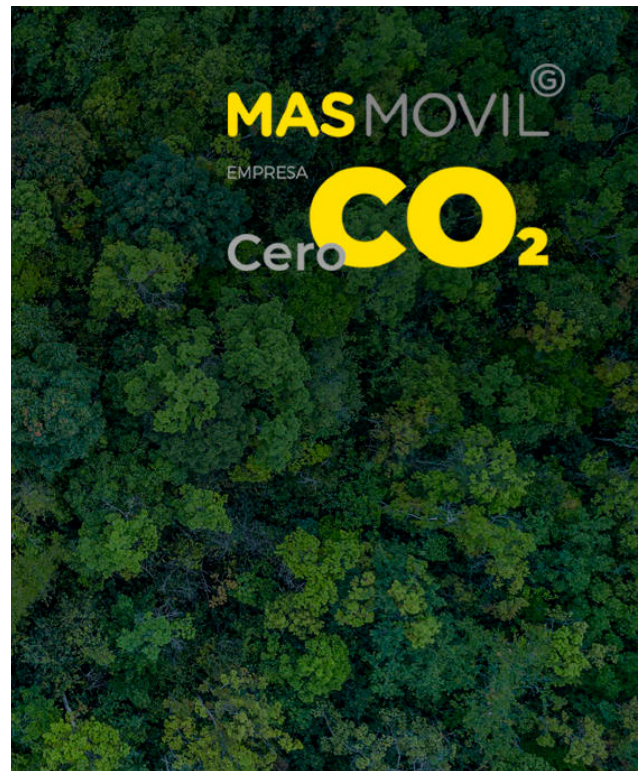
El edificio tiene el certificado LEED Gold que le acredita como un edificio sostenible y responsable con el medioambiente. El punto de partida en cuanto a eficiencia energética de nuestra sede era, por tanto, muy alto. Sin embargo, durante estos dos años y gracias a nuestro Building Management System (BMS) y a las nuevas medidas implementadas que a continuación detallamos, hemos logrado importantes ahorros y una mejora de la eficiencia energética de nuestra sede. La medición y análisis de los datos se realiza de acuerdo con las normas ISO 14001 e ISO 50001.

En 2022 se ha realizado una evaluación de los edificios corporativos desde el punto de vista de su eficiencia energética habiéndose obtenido las etiquetas energéticas correspondientes a cada uno.

### Eficiencia energética derivada del teletrabajo

Derivado de la crisis sanitaria Covid-19, se puso en marcha un sistema de teletrabajo bajo el cual los empleados pueden elegir los lunes y viernes trabajar presencialmente en la oficina o teletrabajar desde casa. Esto permite apagar determinadas zonas de la oficina en esos días lo que deriva en un ahorro energético que en base anual hemos estimado en cerca de 60.000 kWh.

Al ahorro propiamente dicho de consumo eléctrico en la sede se le añade el ahorro de combustible por el desplazamiento de los empleados desde sus hogares a la sede de trabajo.



### **Sede social construida con materiales que reducen el consumo energético**

La fachada del edificio de nuestra sede central está compuesta por un muro-cortina (tipología de vidriera que envuelve el edificio) que actúa como un aislante frente a las temperaturas exteriores. Debido a esto, las necesidades de calefacción o refrigeración disminuyen por lo que incurrimos en un ahorro energético.

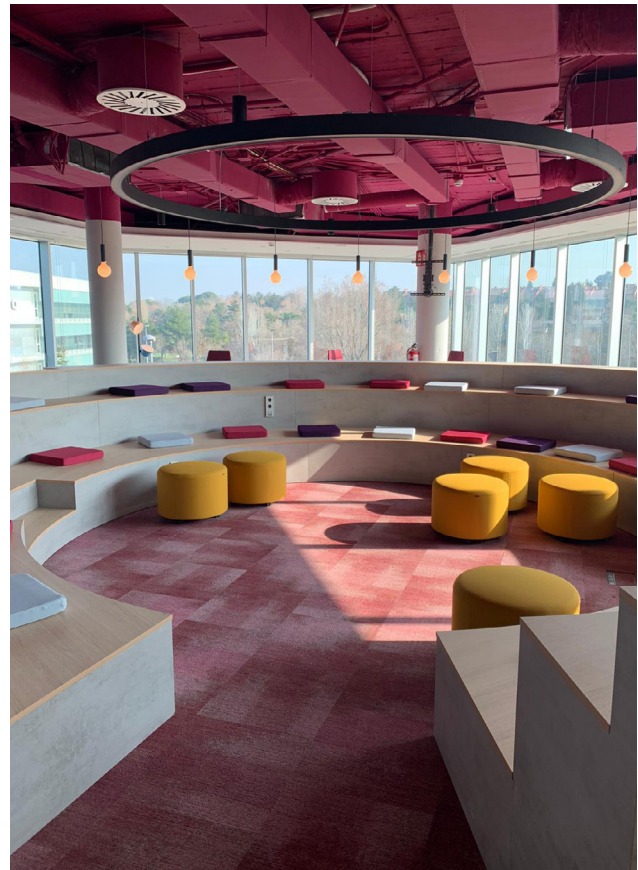
### **Medidas de reducción de consumo en alumbrado**

Adicionalmente al apagado del alumbrado por zonas en los días de teletrabajo, hemos puesto en marcha algunas medidas entre las que incluimos las siguientes:

- Los dispositivos lumínicos, como la publicidad en la cubierta de nuestra sede, se apagan a las 22:00 horas.
- Las luces perimétricas del edificio se apagan si no son necesarias.
- Detectores de presencia para el alumbrado de zonas comunes y pasillos.
- Los equipos informáticos de los empleados del Grupo cuentan con función de bloqueo automático.
- Bombillas sustituidas a tecnología LED en las lámparas del aparcamiento exterior y de los CPDs.
- Montaje de células de presencia en garaje y zonas del semisótano que aún no contaban con ellas.

De cara al final del año 2022 y durante 2023, se proyectan medidas adicionales como:

- Instalación de relojes en el aparcamiento interior para programar el apagado y encendido de los viales/recorridos.
- Derivado del sistema mixto de teletrabajo, los lunes y viernes a partir de las 3:30PM se apagará el sistema de climatización y de alumbrado de las plantas 0 y 1.
- También se plantea apagar los lunes y viernes la Planta Semisótano (Business Center) donde la climatización permanece actualmente encendida, pasando a iluminar solo las salas que estén reservadas.



Medidas de reducción de consumo en climatización  
Específicamente en lo que respecta a la climatización del edificio, seguimos realizando un riguroso mantenimiento de los equipos para asegurar su eficiencia energética, y, como no podía ser de otra manera, regulamos la temperatura según el Real Decreto-ley 14/2022 de eficiencia energética que sitúa la temperatura máxima de calefacción en 19° C y de no menos de 27° C para refrigeración de espacios interiores.

Además, se realiza un riguroso seguimiento de los consumos de cada punto de suministro para controlar la energía consumida en la sede principal y detectar posibles desviaciones, con la finalidad de corregirlas en el menor tiempo posible. Este tipo de comprobaciones se realizan cotejando los datos que nos facilita el sistema BMS con los datos que nos envía la compañía eléctrica en la factura.



### 8.2.5. Sensibilización entre nuestros grupos de interés en materia de eficiencia energética

#### Comunicaciones y medidas de sensibilización a empleados

En Grupo MASMOVIL entendemos que avanzar en eficiencia energética y generar ahorros es cosa de todos. Tomar o sugerir medidas de reducción de consumos no es lo más complicado, lo más difícil es concienciar y sensibilizar a los diferentes individuos para que, todos juntos, seamos MASeficientes.

En este sentido, hemos realizado numerosas comunicaciones y medidas de sensibilización entre las que destacaríamos las siguientes:

- Plan estratégico de ESG, explicación de los pilares básicos
- Qué supone ser empresa B Corp y nuestro rol como empleados
- Cómo hemos logrado ser Net Zero Emissions (alcances 1 y 2) y qué significa
- Acceso a nuestra Memoria de Sostenibilidad
- Día de la eficiencia energética, “únete y colabora con nosotros”
- Semana europea de la movilidad, día sin coches
- Carteles con recomendaciones para ahorrar electricidad y reducir consumos

#### Nueva información incluida en nuestro ‘onboarding pack’ para nuevos empleados y plataforma de e-learning sobre cuidado ambiental y ESG

Adicionalmente, hemos incluido información relevante sobre ESG y cuidado ambiental en nuestro ‘onboarding pack’ para nuevas incorporaciones y, a través de la plataforma de cursos online Odilo, hemos creado una escuela de ESG donde los empleados tienen acceso a cursos sobre:

- Gestión medioambiental y cambio climático
- Empresas B Corp y con certificaciones
- ISO 14001
- Hábitos de consumo y conducción sostenible

#### Sensibilización a nuestros proveedores y cadena de suministro

La gestión de la cadena de suministro es vital a la hora de crear impacto positivo con nuestras operaciones. En este sentido, nuestros proveedores deben comprometerse a hacer suyos los principios y valores recogidos en el Código Ético del Grupo y el Código Ético del Proveedor donde detallamos nuestras exigencias en materia medioambiental y de compras sostenibles.

Asimismo, nos aseguramos de que nuestros proveedores son conocedores de los principios recogidos en las Política de Compras, en la Política de ESG, y en la Política de Sostenibilidad, Medioambiente y Gestión Energética para la correcta actuación con los parámetros exigidos por nuestra empresa.

Nuestra labor de sensibilización con nuestros proveedores y franquiciados incluye comunicaciones periódicas en las que les explicamos nuestros hitos en materia de ESG y cuidado ambiental, y donde nos ofrecemos a ayudarles y colaborar con ellos en el camino de la creación de valor sostenible a largo plazo, siempre y cuando consideren apropiada nuestra colaboración.

En 2022 esta comunicación se mandó a 1.050 proveedores además de a nuestra red de franquiciados. Soluciones sostenibles para nuestros clientes: Acceso a energía 100% de origen renovable y propuesta de autoconsumo con placas solares.

El Grupo MASMOVIL ofrece un servicio de electricidad que comercializa a través de sus marcas: Yoigo EnergyGO, MasMóvil Energía y Pepeenergy. El cliente además de tener energía eléctrica 100% de origen renovable puede acceder a herramientas de control de consumo desde una aplicación que ponemos a su disposición de forma gratuita.

Adicionalmente, Yoigo a través de su servicio de energía eléctrica EnergyGO ha lanzado una nueva propuesta comercial de autoconsumo mediante la instalación de placas solares que, ayude a ahorrar en sus facturas -entre un 30% y un 40%- y permita participar en la transición energética a fuentes de energía más limpias, verdes y sostenibles.

### **8.2.6. Otras acciones promovidas por MAS-MOVIL para involucrar a sus empleados en la reducción del consumo energético:**

- Bicicletas eléctricas subvencionadas: Subvención del precio y financiación a tipo cero de bicicletas urbanas eléctricas que pueden usarse en el desplazamiento al trabajo, acondicionando zonas de aparcamiento y facilitando la carga de las baterías.
- Car sharing: Hemos puesto en marcha una aplicación de Car Sharing para la compartición del vehículo entre empleados en sus desplazamientos a la oficina.
- Cargadores eléctricos subvencionados: En el aparcamiento de nuestra sede instalamos cargadores de vehículos eléctricos cuyo consumo es subvencionado por el Grupo MASMOVIL para fomentar el vehículo híbrido/ eléctrico entre los empleados. Gracias a esta medida, evitamos emisiones cercanas a los 7.300 kg de CO2 en 2021 y 14.000 kg en 2022.
- Eventos verdes y neutros en emisiones: Nuestros eventos internos (así como los eventos organizados por el Grupo para clientes) los catalogamos como verdes, pues calculamos y compensamos las emisiones generadas en los mismos.
- Descarbonizado la flota de nuestros empleados: Hemos analizado las emisiones de los vehículos de nuestros empleados y pagado la descarbonización de aquellos que se catalogaron como grandes emisores. Tras la medición de las emisiones y la descarbonización, Opus RS Europe, S.L. (empresa especializada en la medición remota de las emisiones de vehículos a motor en movimiento) certificó la flota del Grupo como vehículos de bajas emisiones.

- Mayor oferta de coches híbridos/eléctricos: Hemos aumentado la oferta disponible de coches híbridos/ eléctricos de renting para nuestros empleados.
- Medición y reducción de emisiones de tráfico rodado: Participamos en la medición de emisiones contaminantes del tráfico rodado en el municipio de nuestra sede central (ejecutado por Opus RSE) y formamos parte del Plan Estratégico para la Digitalización del Tráfico Urbano y la Reducción de Emisiones (DiTRA).

### **8.2.7. Trabajando en innovación para aumentar la eficiencia energética de nuestras ciudades**

MAS4City es nuestra plataforma de ciudad inteligente que a través de Innovasur busca conseguir una mayor eficiencia energética en las ciudades ya que permite, por ejemplo, la tele gestión, el control energético del alumbrado urbano y la monitorización de las estaciones de recarga eléctrica de vehículos.

Además, permite disponer de contadores de agua inteligentes para medir la calidad del agua, gestionar el riego autónomo, así como el control de ruido y calidad del aire.

También, transforma la seguridad y la movilidad del municipio a través de herramientas de analítica de presencia, 'smart parking', pasos de peatones inteligentes, conteo de personas y vehículos, monitorización del flujo de vehículos, controles de aparcamiento y emisiones del tráfico rodado.

## 8.2.8. Consumo de Agua

GRI 3-3 / GRI 303-5

Desde la fecha de toma de control de Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

CONSUMOS	2022	2021
Agua (m3)	10.608	6.905

De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021):

CONSUMOS	2022	2021
Agua (m3)	10.608	8.996

Respecto al consumo de agua, el suministro proviene de las distintas redes municipales en las que se ubican las distintas compañías del Grupo y se destina principalmente al consumo personal por los empleados de las compañías, así como a otros usos secundarios como labores de riego de jardines, labores de limpieza de edificios y en el uso para la refrigeración de los equipos de las redes de telecomunicaciones. Nuestro consumo de agua es relativamente bajo – al ser nuestra actividad la de proveer servicios de comunicaciones – y básicamente para usos sanitarios. Adicionalmente, a nuestro entender, nuestra actividad y oficinas no están ubicadas en zonas de alto estrés hídrico.

Es muy relevante señalar que la comparativa del consumo de agua en 2022 versus 2021 está afectada por el hecho de que durante los primeros 8 meses del año 2021 las oficinas de Euskaltel, Telecable y R permanecieron cerradas como medida de protección frente al Covid-19. Si el consumo de agua en 2022 se ajusta por este hecho el consumo de agua del Grupo en 2022 habría estado plano respecto al de 2021, reflejo de la importancia que el Grupo asigna al ahorro de recursos hídricos.

El Grupo, dentro de su compromiso con el medioambiente, ha manifestado también 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 corporativa en Alcobendas se hizo efectiva en junio

de 2020 y que, desde entonces y hasta ahora, con motivo de la crisis sanitaria, ha habido un aumento del teletrabajo y, por lo tanto, la presencia física de empleados en las oficinas ha sido inferior a lo que resultaría en un escenario de completa normalidad. Como comentamos anteriormente en esta memoria de sostenibilidad el aumento del teletrabajo con opcionalidad para los empleados de acudir o no a la oficina los lunes y viernes, está derivando en una positiva reducción del consumo y un uso más eficiente de los recursos.

Es por todo ello, por lo que el Grupo ha considerado que es más adecuado tomar como referencia los datos de consumo de agua del año 2022. De esta forma, a partir del año 2023 y asumiendo que no hay cambios relevantes en la política de teletrabajo, se podrán evaluar las medidas adoptadas en la nueva sede para la optimización del consumo de agua.

Dichas medidas incluyen:

- La instalación de mecanismos de doble descarga con dos pulsadores en cisternas.
- Grifos automáticos con sensor infrarrojo.
- Programadores para el riego.
- Iniciativas de concienciación a los empleados, de tal manera que todas estas medidas implementadas permitan reducir el consumo de agua por empleado.

Para reducir el consumo de plásticos y la generación de residuos, se ha ampliado la iniciativa de colocar fuentes de agua en las oficinas, evitando así el uso de botellas de agua de plástico.

### **Consumo de agua embotellada AUARA: proyectos de acceso a agua potable**

Grupo MASMOVIL, además de seguir políticas de reducción de consumo de agua y sustitución de botellas de plástico por botellas de cristal rellenables para cada uno de los empleados, decidió sustituir hace años sus anteriores proveedores de agua embotellada por la marca AUARA, que cubre todas las necesidades de nuestra sede de agua embotellada para reuniones y eventos.

AUARA es una marca de productos que se venden con el fin de financiar proyectos de acceso a agua potable, dedicando el 100% de sus dividendos a dicho fin social. No hacen donaciones genéricas, si no que trabajan en proyectos individuales de acceso de agua para quienes más lo necesitan, con socios y organizaciones con experiencia contrastada que conocen a la población y sus necesidades y que son capaces de reportar, medir impacto y hacer un seguimiento a largo plazo en zonas del planeta donde la falta de agua es un gran problema.

En el informe de impacto social y medioambiental elaborado por AUARA se informa de que, derivado de los consumos durante el 2021, el Grupo MASMOVIL llevó agua de forma directa y permanente a 64 personas, aportando 144.413 litros de agua potable a los proyectos de AUARA. Adicionalmente, en relación con los envases de agua de AUARA, ha reciclado 181 kg de plástico (más de 8.041 botellas de plástico), ahorrando al medio ambiente más de 302 litros de petróleo, así como más de 4.261 horas ahorradas en ir a por agua.

Durante el año 2022 se facilitó el acceso al agua a 25 personas adicionales, aportando 45.157 litros de agua más y ahorrando 1.866 horas en ir a por agua. El reciclaje de botellas se ha elevado a 11.359 botellas lo que supone 256 kilos de plástico, ahorrando 427 litros de petróleo.





### 8.2.9. Materias primas: consumo y medidas de reducción

#### GRI 301-1 / GRI 301-3

Al ser una empresa de servicios, el consumo de materiales no se produce en relación con 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 era el soporte más utilizado, pero se implementaron 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.) y se han pasado a usar -desde finales del ejercicio 2021- papel reciclado en las impresoras de la sede. En 2022 se ha ampliado esta medida en el resto de edificios corporativos.

#### Desde la fecha de toma de control de Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

CONSUMOS	2022	2021
Papel (kg)	1.978	1.002

#### De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021):

CONSUMOS	2022	2021
Papel (kg)	1.978	6.368

### 8.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos

#### GRI 3-3 / GRI 306-1 / GRI 306-2

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.

En este sentido, el Grupo MASMOVIL ha desplegado más de 800 puntos de reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos en diferentes espacios de venta del Grupo en España.

Del mismo modo, 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 ISO 14001, 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.

### 8.3.1. Reacondicionamiento de equipos (puestos a nuevo) sobre total equipos entregados a clientes

Como muestra del compromiso con la economía circular y la gestión de residuos el Grupo tiene una política de reutilización de equipos devueltos por los clientes en el momento de su baja (fundamentalmente routers, equipos TV y repetidores de Wi-Fi), previo reacondicionamiento de los equipos realizado por un proveedor especializado.

Desde la fecha de toma de control de Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

CONCEPTO	2022	2021
Equipos puestos a nuevo (ud.)	863.357	777.767
Total, equipos enviados a clientes (ud.)	1.905.492	1.572.306
<b>% Equipos puestos a nuevo</b>	<b>45%</b>	<b>49%</b>

De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021):

CONCEPTO	2022	2021
Equipos puestos a nuevo (ud.)	863.357	930.469
Total, equipos enviados a clientes (ud.)	1.905.492	1.898.314
<b>% Equipos puestos a nuevo</b>	<b>45%</b>	<b>49%</b>

Dentro de su política de fomento de la economía circular, el Grupo recupera la inmensa mayoría de los equipos de clientes una vez dicho cliente se da de baja, siendo estos reacondicionados y reutilizados con nuevos clientes. Sin embargo, y debido a que el Grupo también está reemplazando equipos de tecnología más antigua por otros de tecnología más moderna y eficiente energéticamente (FTTH y Wi-Fi 6), el número de equipos antiguos puestos a nuevo está decreciendo e incrementándose los equipos con nuevas tecnologías. Esto resulta en un decremento técnico en el porcentaje de equipos puestos a nuevo respecto a 2021.

### 8.3.2. Generación de residuos en operaciones de red (en kg)

En este apartado se incluyen los residuos generados en las operaciones de red, los cuales son gestionados y tratados directamente por las empresas colaboradoras que gestionan la misma (Managed Services).

Desde la fecha de toma de control de Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

TIPO DE RESIDUO	2022	2021
Aparatos eléctricos y electrónicos no peligrosos (RAEE)	12.921	86.606
Residuos plásticos	455	2.780
Residuos celulósicos	1.423	13.968
Residuos metálicos	25	151
Madera / corcho	275	3.015
Otros residuos	4	73
<b>Total residuos no peligrosos de red (kg)</b>	<b>15.103</b>	<b>106.593</b>

De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021):

TIPO DE RESIDUO	2022	2021
Aparatos eléctricos y electrónicos no peligrosos (RAEE)	12.921	86.826
Residuos plásticos	455	2.780
Residuos celulósicos	1.423	13.968
Residuos metálicos	25	151
Madera / corcho	275	3.015
Otros residuos	4	73
<b>Total residuos no peligrosos de red (kg)</b>	<b>15.103</b>	<b>106.813</b>

Durante los ejercicios 2020 y 2021 se realizó una renovación de los equipos de red lo que ocasionó un incremento de los residuos durante dicho periodo, que se han reducido significativamente en 2022 al haberse terminado el plan de renovación.

### 8.3.3. Generación de residuos en CPDs (Centros de Proceso de Datos)

Desde la fecha de toma de control de Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

TIPO DE RESIDUO	2022	2021
Aparatos eléctricos y electrónicos peligrosos (RAEE)	6.506	13.128
Baterías y pilas	18.958	18.478
Filtros y absorbentes	39	140
Residuos metálicos	-	161
<b>Total residuos peligrosos (kg)</b>	<b>25.503</b>	<b>31.907</b>
Aparatos eléctricos y electrónicos no peligrosos (RAEE)	102.270	34.918
PCI gases HFC	-	2.532
Residuos metálicos	-	3.564
Residuos celulósicos	19	-
Residuos plásticos	33	-
<b>Total residuos no peligrosos (kg)</b>	<b>102.322</b>	<b>41.014</b>

**De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021):**

<b>TIPO DE RESIDUO</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Aparatos eléctricos y electrónicos peligrosos (RAEE)	6.506	13.327
Baterías y pilas	18.958	44.310
Filtros y absorbentes	39	140
Residuos metálicos	-	161
<b>Total residuos peligrosos (kg)</b>	<b>25.503</b>	<b>57.938</b>
Aparatos eléctricos y electrónicos no peligrosos (RAEE)	102.270	73.060
PCI gases HFC	-	2.532
Residuos metálicos	-	3.564
Residuos celulósicos	19	-
Residuos plásticos	33	-
<b>Total residuos no peligrosos (kg)</b>	<b>102.322</b>	<b>79.156</b>

La generación de RAEE depende de las políticas de renovación de equipos que se apliquen en cada momento, así como de la obsolescencia de estos equipos por cambios tecnológicos, lo que hace que se puedan registrar variaciones en la cantidad de residuos generados. Por otro lado, las baterías de plomo se utilizan para asegurar la continuidad en el suministro de energía eléctrica tanto en la red como en CPDs y edificios corporativos, es un residuo que se genera por fin de vida útil de las baterías de acuerdo a la política de sustitución de las mismas, lo que hace que en ciertos años se generan más que en otros.

**8.3.4. Clasificación de residuos por tipo de tratamiento**

Los siguientes residuos son recogidos por un gestor autorizado que se encarga de clasificar dichos residuos, valorizarlos y llevarlos a plantas de tratamiento autorizadas para cada tipo de residuo según los siguientes códigos:

- Papel / Cartón: R12
- Plástico: R12
- Orgánico: (no se recoge como tal, se recoge como basura o mezcla de residuos)
- Tóner: R12/R13
- Residuos electrónicos: R12
  - R1201 Clasificación y acondicionamiento en RAEE y pilas
  - R1202 Desmontaje y retirada de sustancias peligrosas en RAEE
  - R1203 Tratamiento mecánico de fracciones de RAEE

En el caso de basura son mezclas de residuos (distintos plásticos, algún cartón, algún resto de orgánico, ...) que se lleva a vertedero con un R12.

Todos estos procedimientos de gestión de residuos cuyo código empieza por la letra R, indica que están orientados a una posible recuperación, regeneración, reutilización, reciclado o cualquier otra utilización de este.



### 8.3.5. Reciclaje en las principales sedes:

Desde la fecha de toma de control de Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

TIPO DE RESIDUO	2022	2021
Papel / cartón	12.413	8.310
Plástico	1.157	1.306
Productos electrónicos	291	277
Pilas	28	96
<b>Total, reciclaje (kg)</b>	<b>13.889</b>	<b>9.989</b>

De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021):

TIPO DE RESIDUO	2022	2021
Papel / cartón	12.413	12.105
Plástico	1.157	1.306
Productos electrónicos	291	277
Pilas	28	144
<b>Total, reciclaje (kg)</b>	<b>13.889</b>	<b>13.832</b>

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

#### Acuerdo con Eurest para reducir el desperdicio alimentario de nuestra cantina

El Grupo MASMOVIL no tiene relación con este aspecto en el desarrollo de su actividad y, por lo tanto, no se han considerado relevantes las referencias a acciones directas para combatir el desperdicio de alimentos.

Sin embargo, Eurest, la empresa elegida por Grupo MASMOVIL para gestionar el restaurante y la cafetería de nuestra sede principal, participa en el programa Stop Food Waste Program, que tiene como objetivo disminuir el desperdicio alimentario mediante la toma de conciencia e implementación de medidas para minimizar el que se genera en nuestros centros.







## 8.4. Lucha contra el cambio climático

GRI 3-3 / GRI 305-1 / GRI 305-2 / GRI 305-3 / GRI 305-5

El cambio climático es uno de los principales retos a los que se enfrenta la humanidad en el siglo XXI. De acuerdo con numerosas instituciones, no sólo el calentamiento en el sistema climático es inequívoco, sino que la influencia humana en el sistema climático es clara y el cambio climático plantea riesgos para los sistemas humanos y naturales.

Por ello, es necesario que las empresas acometan voluntariamente las acciones pertinentes para disminuir el impacto de su actividad sobre el clima, e incluso que tengan en cuenta este factor a la hora de elaborar sus estrategias.

A pesar de que las actividades del Grupo tienen un impacto ambiental reducido, es clave gestionar y reducir este impacto, para lo que se ha definido una estrategia ambiental basada en tres líneas de actuación principales:

- Uso responsable de los recursos naturales y el suelo: medimos y definimos objetivos para la mejora en nuestros consumos. Se prioriza en todo momento el uso de materiales reciclados instando a su uso también entre nuestros grupos de interés. Contamos con una oficina paperless que favorece la reducción del uso de papel y con impresoras verdes con solicitud de identificación para reducir el impacto de las copias innecesarias o la eliminación de cajoneras y papeleras.

Otra de nuestras prioridades es el uso responsable del suelo. Tal y como hemos comentado en otros capítulos de esta memoria de sostenibilidad, nuestra estrategia de despliegue de red se basa en la compartición de redes con otros operadores. De esta forma, se evitan solapamientos innecesarios lo que deriva en un uso más eficiente de los recursos naturales, así como del suelo.

Con el fin de poner este aspecto en contexto, resaltar que nuestra huella de red de fibra (FTTH) supera ya los 28 millones de unidades inmobiliarias en España, lo que supone la práctica mayoría de las existentes en nuestro país. Sin embargo, nuestra política de acuerdos de compartición de redes

a través de acuerdos wholesale, compra de derechos de uso y acuerdos híbridos, ha derivado en que sólo poco más del 5% del total nuestra huella de FTTH haya sido desplegada directamente por Grupo MASMOVIL.

- Circularidad y gestión de residuos electrónicos: tanto los residuos de las instalaciones, como los procedentes de las operaciones de red, son gestionados a través de gestores autorizados de residuos. El compromiso con la economía circular se complementa con la aplicación de estrictas políticas de reutilización de los equipos de cliente, habiendo alcanzado un porcentaje de reutilización de equipos procedentes de clientes dados de baja superior al 98%.

A este respecto, el ratio de equipos instalados provenientes de equipos puestos a nuevo en el año ha pasado de 37% en el 2020 a 45% en el 2022.

- Fomento de certificaciones e iniciativas ambientales: además de disponer de un modelo de Sostenibilidad y un sistema de gestión ambiental y energética, es importante que este se vea refrendado por terceros independientes, así, dispone de certificaciones con las normas ISO 14001 de Gestión Ambiental e ISO 50001 de Gestión Energética, CDP, Informe de Progreso del Pacto Mundial y certificación B Corp. Este compromiso se extiende también a la cadena de suministro exigiendo certificaciones o compromisos similares a nuestros proveedores.
- El Grupo es consciente de la importancia y la relevancia de la protección del entorno, por lo que la gestión ambiental y la lucha contra el cambio climático constituyen un pilar clave para la transformación hacia un modelo de negocio responsable. Nuestro objetivo es alinear el modelo de negocio con nuestros compromisos y metas medioambientales, por lo que la neutralidad de carbono y la reducción de emisiones son una prioridad para lograr una gestión responsable de los impactos ambientales que nuestra actividad puede producir.

## PRIMER OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES EN EUROPA EN ALCANZAR LAS CERO EMISIONES NETAS DE CARBONO (CO<sub>2</sub>) YA EN 2020, Y EL DE MENOR NIVEL ABSOLUTO RESIDUAL DE EMISIONES.

### **Comité de Gestión Medioambiental y Energético**

En este sentido, la Alta Dirección del Grupo asume la responsabilidad sobre el sistema de gestión ambiental, garantiza la política de sostenibilidad, medio ambiente y gestión energética, así como sus objetivos y se asegura que se encuentran alineados con la dirección estratégica de la organización. Para ello, se dispone de un Comité de Gestión Medioambiental y Energético, constituido por directores generales, que se reúne periódicamente para evaluar y hacer seguimiento de la situación y del grado de cumplimiento de los hitos en materia medioambiental y energética, así como los objetivos asumidos por el Grupo.

### **Líneas de actuación principales en el ámbito del medioambiente**

Para alcanzar dichos objetivos, nuestra estrategia ambiental está dividida en tres líneas de actuación principales:

- Lucha contra el cambio climático y consumo eficiente de recursos.
- Circularidad y gestión de residuos electrónicos.
- Fomento de certificaciones e iniciativas medioambientales y energéticas.

### **8.5. Emisiones**

Por ese motivo el equipo de Grupo MASMOVIL, aun consciente de que su actividad no es intensiva en emisiones de gases de efecto invernadero, decidió ya en 2020 empezar a calcular y compensar sus emisiones de alcances 1 y 2.

### **8.5.1. Cero emisiones netas para alcances 1 y 2 en los años 2020, 2021 y 2022**

En mayo de 2021 el Grupo MASMOVIL anunció que, como parte de sus esfuerzos continuados para generar un impacto positivo y de su fuerte compromiso con las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, había alcanzado las cero emisiones netas de carbono (CO<sub>2</sub>) ya en 2020, posicionándose como el primer operador de telecomunicaciones en Europa en alcanzar tal logro, y el de menor nivel absoluto residual de emisiones. Con este importante hito, el Grupo ha dado un paso más en su camino hacia la sostenibilidad y el respeto por el medio en el que desarrolla su actividad.

Desde el ejercicio 2020, las cero emisiones netas de CO<sub>2</sub> incluyen todas sus emisiones de Alcances 1<sup>1</sup> y 2<sup>2</sup>, las emisiones derivadas de la actividad directa de la Sociedad, así como las emisiones de Alcance 3<sup>3</sup> en papel, agua, y tóner de las impresoras.

El resultado de emisiones de CO<sub>2</sub> del Grupo MASMOVIL del ejercicio 2022, al igual que en los ejercicios 2021 y 2020, ha sido auditado y cuantificado por la Fundación Ecodes que otorga el reconocimiento que certifica que el Grupo ha calculado y compensado las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas por su actividad durante el ejercicio, según los estándares de la iniciativa CeroCO<sub>2</sub>.

Este objetivo de cero emisiones netas se ha alcanzado, por tanto, mucho antes del año 2050, objetivo fijado en el Acuerdo de París, y a un ritmo mucho más rápido que el promovido por el SBTi, y considera sus emisiones restantes como residuales, logrando así alcanzar las Cero Emisiones Netas para los alcances 1 y 2 en 2020, 2021 y 2022.



El Grupo MASMOVIL ha tomado medidas proactivas para promover la descarbonización que están alineadas con las oportunidades identificadas en la Recomendación UIT-T L.14702 (sección 11.2)<sup>4</sup> entre las que destacan las siguientes:

- Uso de energía renovable con certificado de origen: c.100% del consumo de energía es verde, con el siguiente mix:
  - Solar 41,6%
  - Eólica 45,7%
  - Hidráulica 12,3%
  - Biomasa 0,4%

- Operar redes eficientes y promover el uso compartido de la red: asignación dinámica de energía, suministro de energía alternativa, virtualización de la red.
- Eficiencia en edificios y servicios: BMS (Building Management System) para controlar los equipos eléctricos con medidas de reducción de consumo de energía y agua en nuestra sede central, edificio que cuenta con el certificado Leed Gold.
- Aplicación de los principios de la economía circular: reutilización de los equipos de la red y sistema de reciclaje de los residuos producidos por la actividad de la Sociedad.
- Promover el uso de vehículos eléctricos o híbridos entre los empleados y fuerza de ventas.

<sup>1</sup>Emisiones directas producidas por quema de combustibles.

<sup>2</sup>Emisiones directas generadas por la electricidad consumida y comprada.

<sup>3</sup>Emisiones indirectas que se producen por la actividad del emisor pero que son propiedad o están bajo el control de un agente ajeno al emisor.

<sup>4</sup>Recomendación UIT-T L.1420, Metodología para evaluar los efectos del consumo energético y de las emisiones de gases de efecto invernadero de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones. Unión Internacional de Telecomunicaciones (2012).



## Resumen de las emisiones de alcance 1 y 2 del Grupo MASMOVIL

### Líneas de actuación principales en el ámbito del medioambiente

EMISIONES (*)	2022	2021
Emisiones de Alcance 1 (tCO <sub>2</sub> eq)	1.858	1.195
Emisiones de Alcance 2 (tCO <sub>2</sub> eq)**	-	-

(\*) Los factores utilizados son los del Oficina Española del Cambio Climático, Guidelines to Defra/DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting, Ecoivent 3.5 y 3,7.1 y Ademe.

(\*\*) En 2022 y 2021 se dispone de certificado de garantía de origen para el consumo de electricidad.

### De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021):

EMISIONES (*)	2022	2021
Emisiones de Alcance 1 (tCO <sub>2</sub> eq)	1.858	1.777
Emisiones de Alcance 2 (tCO <sub>2</sub> eq)**	-	-

(\*) Los factores utilizados son los del Oficina Española del Cambio Climático, Guidelines to Defra/DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting, Ecoivent 3.5 y 3,7.1 y Ademe.

(\*\*) En 2022 y 2021 se dispone de certificado de garantía de origen para el consumo de electricidad.

En el año 2022, y una vez ya completamente incorporado el Grupo Euskaltel al Grupo MASMOVIL, el nuevo grupo pasó de unas emisiones de 27.274 toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub> en 2018 a tan solo 1.858 toneladas equivalentes en 2022. Esto implica una reducción total del 93% entre 2018-2022 o una reducción media anual en los últimos cuatro años de c.50% y una tasa de reducción mucho más ambiciosa que el -4,2% CAGR 2015-2030 promovido por la iniciativa Science Based Targets Initiative (SBTi) para el sector de las TIC con el objetivo de limitar el calentamiento global a 1,5 °C.

El Grupo ha podido compensar dichas toneladas residuales de CO<sub>2</sub> correspondientes a los alcances 1 y 2, a través de un proyecto de plantación de árboles a través de la Fundación Ecodes y la iniciativa Cero CO<sub>2</sub> tal y como se ha comentado anteriormente.

Por lo tanto, cumplimos una vez más con nuestro objetivo de mantener Cero Emisiones Netas de CO<sub>2</sub>. Se trata de otra muestra del compromiso del Grupo con las mejores prácticas medioambientales.

### 8.5.2. Análisis de las emisiones

En Grupo MASMOVIL hemos querido dar un paso más allá, aumentando el número de fuentes de emisión contempladas dentro del Alcance 3 del cálculo de nuestra huella de carbono (adicionales al papel, agua y tóner anteriormente mencionados).

Las emisiones de Alcance 3 incluyen emisiones indirectas no incluidas en el Alcance 2, y que, siendo consecuencia de las actividades de la organización, se originan en fuentes de GEI<sup>5</sup> que pertenecen o son controladas por otras organizaciones.

Este ejercicio lo hemos llevado a cabo por primera vez para las emisiones del año 2021 y 2022 con la intención de continuar en los próximos ejercicios y ser capaces de diseñar un plan de reducción a largo plazo de dichas emisiones.

<sup>5</sup>Gases de Efecto Invernadero

Para realizar este cálculo, hemos realizado un screening de las distintas categorías de emisiones para determinar las categorías de Alcance 3 relevantes para nuestro Grupo.

Al igual que para los alcances 1 y 2 anteriormente mencionados, el resultado de emisiones de CO<sub>2</sub> de alcance 3 del Grupo MASMOVIL ha sido auditado y cuantificado por la Fundación Ecodes.

La realización de este estudio ha utilizado como marco de referencia el manual “IPCC - Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories”, elaborado por el Panel Intergubernamental para el Cambio Climático (IPCC), así como “The Greenhouse Gas Protocol, a Corporate Accounting and Reporting Standard”.

**A continuación, se detalla para cada categoría las fuentes de emisión contempladas:**

- Bienes y servicios adquiridos: Extracción, producción y transporte de bienes y servicios comprados o adquiridos por la empresa. En concreto:
  - Emails enviados
  - Contratación de seguros, servicios bancarios, asesoramiento y auditorías
  - Contratación de garantía PCs
  - Publicidad y marketing
  - Transporte y logística
  - Mano de obra subcontratada para despliegue y mantenimiento de redes (FTTH)
  - Torres de telefonía subcontratadas: método “específico del proveedor” donde se recopila los datos de GEI asociados a la extracción, producción y transporte de bienes y servicios adquiridos. Para ello, se solicitó el consumo de combustible fósil y eléctrico a las subcontratas de las torres de telefonía.
- Bienes de capital: Extracción, producción y transporte de bienes de capital comprados o adquiridos por la empresa. En concreto:
  - Ordenadores, impresoras, mobiliario
  - Equipos de telecomunicaciones e infraestructura de red (incluyendo capitalización de gastos, equipamiento de radio y antenas, cables, cajas y otros equipos pasivos además de sites 5G y carriers).
- Actividades relacionadas con combustibles y energía (no incluidas en los alcances 1 y 2): Extracción, producción y transporte de combustibles o energía comprados o adquiridos por la empresa no incluidos en los alcances 1 y 2. En concreto:
  - Procesos upstream de electricidad comprada
  - Pérdidas en transmisión y distribución (T&D)
  - Procesos upstream de combustibles comprados
- Viajes de negocios: Transporte de empleados para actividades de negocios durante el año en cuestión (en vehículos que no son propiedad de la empresa ni son operados por ella). En concreto:
  - Viajes en avión, en coche, en ferry y en tren
  - Alojamientos en hotel
- Uso de los productos vendidos: Uso de bienes y servicios vendidos y las emisiones de uso directo de productos que consumen energía directamente (electricidad). En concreto:
  - Teléfonos móviles, ventas de tablets, ventas de Smart-TVs
  - Instalaciones de routers y decodificadores nuevos a clientes, independientemente de que fueran instalaciones de dispositivos reacondicionados dado que en esta categoría se contabilizan las emisiones debidas al uso del dispositivo independientemente del tipo de dispositivo (nuevo o reacondicionado).



## Resumen de las Emisiones de Alcance 3 del Grupo MASMOVIL ('market-based')

<b>EMISIONES ALCANCE 3</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Bienes y servicios adquiridos (tCO <sub>2</sub> eq)	50.028,23	55.849,82
Bienes de capital (tCO <sub>2</sub> eq)	6.498,55	6.525,27
Actividades relacionadas con combustibles y energía (tCO <sub>2</sub> eq)	188,54	225,52
Viajes de negocios (tCO <sub>2</sub> eq)	689,33	251,37
Desechos generados durante las operaciones (tCO <sub>2</sub> eq)	3,44	-
Uso de los productos vendidos (tCO <sub>2</sub> eq)	176.742,90	309.826,29
<b>Total Emisiones (tCO<sub>2</sub>eq)</b>	<b>234.150,99</b>	<b>372.678,27</b>

### 8.5.3. Plan de Descarbonización y Compromiso de Alineamiento al SBTi

#### • La iniciativa Science Based Targets Initiative

La iniciativa Science Based Targets (SBTi) es un organismo global que permite a las empresas establecer objetivos ambiciosos de reducción de emisiones en línea con la ciencia climática más reciente. Los objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) se consideran "basados en la ciencia" si están en línea con los objetivos del Acuerdo de París, es decir, que contribuyen a limitar el calentamiento global a 1.5 ° C por encima de los niveles preindustriales.

SBTi distingue dos tipos de objetivos de reducción de emisiones:

- A corto plazo (*near-term targets*): son objetivos de mitigación enfocados en la reducción rápida de las emisiones estableciendo objetivos de reducción en un plazo de 5 a 10 años en línea con el escenario de limitar el calentamiento global a 1,5°C.
- A largo plazo (*long-term targets*): se trata de objetivos más ambiciosos que los anteriores, en los que las organizaciones se comprometen a llevar sus emisiones a un nivel residual cercano a cero antes del año 2050.

#### • Grupo MASMOVIL se adhiere a la iniciativa SBTi y asume el compromiso de alcanzar las Cero Emisiones Netas de Carbono (Net Zero) en 2040

Conscientes del papel que juegan las telecomunicaciones en la lucha contra el cambio climático y de nuestra responsabilidad y compromiso con la transición hacia una economía neutra en carbono, nos comprometemos a diseñar un Plan de Reducción de Emisiones que nos permita alcanzar Cero Emisiones Netas de Carbono (Net Zero) en 2040.

Hemos conseguido ser el primer operador europeo en alcanzar Cero Emisiones Netas para los alcances 1 y 2, y queremos seguir avanzando para lograrlo en nuestro alcance 3.

En este contexto, hemos firmado ya la carta de compromiso de SBTi – *commitment letter* – por la que asumimos el compromiso de presentar un Plan de Descarbonización en línea con el Acuerdo de París durante los 24 meses siguientes a la entrega de la carta.

En definitiva, nuestra adhesión a SBTi refuerza nuestro enfoque a largo plazo en la gestión de la sostenibilidad, especialmente en nuestro compromiso para lograr una economía global neutra en carbono.



## Quien tiene un amigo, tiene un árbol

Por cada amigo que traigas a Pepephone, plantaremos un árbol. Vuestra amistad no solo echará raíces, sino que ayudaréis a repoblar los bosques y reducir el CO2 del planeta.



### 8.5.4. Otras acciones de lucha contra el cambio climático

#### Reforestación vinculada a la actividad comercial: Pepephone planta un árbol por cada amigo que traigas

A finales de noviembre de 2021 Pepephone lanzó su nueva propuesta a través de la cual plantamos un árbol una vez que un cliente traiga a un amigo que se dé de alta en su servicio. El árbol siempre pertenecerá a una de las especies autóctonas de la zona y necesitará unas condiciones climatológicas específicas. Será plantado cuando la época del año sea favorable a la especie. Se podrán obtener tantos árboles plantados como amigos se traigan a Pepephone; no hay un límite de árboles por cliente y confiamos en poder contribuir a repoblar los bosques.

Hemos confiado en Bosquia, un servicio de reforestación y ayuda al medioambiente, para que nos ayuden en este proyecto. Ellos buscan las zonas degradadas de España que necesiten ser reforestadas, plantan y cuidan de los árboles.

A finales del año 2022 habíamos alcanzado la cifra de 10.000 árboles plantados en toda España como resultado de esta acción comercial con propósito medioambiental, de los cuales 2.000 estaban ya asignados a los clientes obtenidos gracias a esta iniciativa.

De esta forma continuamos con nuestro objetivo de cuidar no solo de nuestros clientes, sino también del planeta. Propósito que arrancamos cuando lanzamos Pepeenergy, nuestra energía 100% verde, proyecto que seguimos desarrollando desde que introdujimos descuentos en nuestras tarifas de fibra, móvil y energía, y al que, como explicamos a continuación, le dimos una vuelta de tuerca cuando tomamos la decisión de reducir el uso de plástico en nuestras tarjetas SIM.

#### Reforestación derivada de eventos verdes

Este año, las jornadas tecnológicas B2B se han diseñado como eventos neutros en carbono, para lo cual, se ha calculado su impacto ambiental y se ha compensado la totalidad de las emisiones de gases de efecto invernadero que no se han podido evitar, costando la plantación de árboles autóctonos en las mismas zonas en las que se han realizado las jornadas para compensar las emisiones calculadas.

## **Reducción de la cantidad de plástico de las tarjetas SIM**

Adicionalmente, desde finales de diciembre de 2021 nuestras tarjetas SIM (*Subscriber Identity Module*) de la marca Pepephone están fabricadas ecológicamente con material reciclado, el empaquetado de ésta cuenta con un 50% menos de plástico y el papel utilizado es reciclado o certificado FSC (*Forest Stewardship Council*) para bosques sostenibles.

Nuestra intención es trasladar esta iniciativa a otras marcas del grupo, de forma progresiva y, como muestra de ello, ya a principios del año 2023 hemos empezado la migración progresiva a estas tarjetas SIM ecológicas de nuestra marca Yoigo.

## **Sede corporativa con certificaciones LEED Gold.**

En junio del 2020 el Grupo MASMOVIL inauguró sus nuevas oficinas centrales ubicadas en Alcobendas (Madrid). Se trata de un edificio de 14.500 metros cuadrados donde se ha primado el confort, la visibilidad y la total transparencia 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*<sup>6</sup>, la nueva sede central obtuvo 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.

## **Acciones tomadas en nuestra Sede corporativa para luchar contra el cambio climático y crear impacto positivo en la sociedad y entre nuestros empleados**

Algunas de las acciones, con impacto positivo y directo sobre el medioambiente y la salud de nuestros

empleados, se tomaron ya en la sede anterior y se mantienen en la sede principal, 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 eliminó 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 hidrófila, con una ausencia total de decoración de plantas plásticas.

<sup>6</sup>Leed = Leadership in Energy & Environmental Design, promovido por la US Green Building Council.

- La nueva sede cuenta además con una fachada compuesta por un muro-cortina (tipología de vidriera que envuelve el edificio) que actúa como un aislante frente a la temperatura exterior, disminuyendo las necesidades tanto de refrigeración como de calefacción con el consiguiente ahorro energético.
- 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.
- Utilización de un BMS (Building Management System) para el control centralizado de la energía eléctrica en el edificio que permite la regulación de intensidades y la optimización del consumo eléctrico.
- Medición periódica (hasta dos veces por semana) de los niveles de CO<sub>2</sub> en el edificio con medidas correctoras y de ventilación en caso de superar ciertos niveles preestablecidos.
- Con el fin de mantener la calidad del aire disponemos de lámparas ultravioleta en diversas localizaciones del edificio y, en la sala del Consejo, tenemos además de un equipo purificador del aire que elimina bacterias.
- El edificio cuenta con numerosas medidas de control de consumo de agua, incluidos los grifos automáticos y con aireadores, así como cisternas de doble pulsador.
- En el aparcamiento de la nueva sede se instalaron cargadores de vehículos eléctricos subvencionados por el Grupo para fomentar su uso entre los empleados. Gracias a esta medida, según los datos proporcionados por el proveedor del servicio, en 2021 se han dejado de emitir 7.302 kg de CO<sub>2</sub> y en 2022 13.995 kg.
- Adicionalmente, con el fin de evitar al máximo el uso del transporte público con motivo de la pandemia, durante 2020 y la mayor parte del 2021 la Sociedad puso a disposición de los empleados un servicio de mini autobuses privados con varias rutas a lo largo de la capital de España.
- Durante el año 2022 y una vez superado lo peor de la crisis sanitaria, se volvió al servicio de lanzadera que, usando minibuses financiados por la Sociedad, permite a los empleados que lo deseen desplazarse gratuitamente a las diferentes paradas de las rutas disponibles.
- En todas las impresoras de la nueva sede, desde finales del 2021 se implantó el uso de folios de papel reciclado.
- En nuestra sede, durante el año 2022, se volvió a implantar el servicio de fruta gratuita para los empleados, ubicadas en las áreas de la cafetería de cada planta. Dicho servicio había sido suspendido como consecuencia de las medidas anti-Covid.
- Igualmente, en 2022 se retomó el servicio de fisioterapeuta en la oficina para que los empleados puedan hacer uso de este servicio sin desplazarse fuera de la oficina.
- También a finales del año 2022 se reservó un espacio en nuestra sede para que los empleados puedan acudir a clases colectivas de gimnasia por un precio simbólico.
- En 2022 también estrenamos una nueva iniciativa: cada jueves los empleados podrán adquirir productos frescos en un Mini Market de Vegetalier. Además de fruta y verdura orgánica y de temporada, en este mercado se puede adquirir pan eco 100% de masa madre y fermentación lenta, así como productos gourmet no refrigerados.
- Finalmente, y para concienciar a sus propios empleados y visitantes en materia de sostenibilidad y medioambiente, el Grupo habilitó en su nueva sede un espacio de comunicación para los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) promovidos por las Naciones Unidas.

## 8.6. Contaminación

GRI 3-3 / GRI 305-7

- **Lumínica y acústica:** Ni la contaminación lumínica ni la acústica se consideran materiales por no ser significativas para la actividad del Grupo.

En cumplimiento de la nueva legislación de eficiencia energética Real Decreto-ley 14/2022 de eficiencia energética, los luminosos de los edificios corporativos se apagan a las 22 h durante toda la noche.

- **Partículas sólidas, NOx y SOx:** Grupo MASMOVIL no produce emisión significativa de partículas sólidas, NOx y SOx por lo que dichas métricas no se reportan.

Cobertura de seguro por contaminación accidental  
La aplicación del principio de precaución desde un punto de vista ambiental se realiza a partir del mantenimiento y la revisión de nuestros sistemas de gestión ambiental y energético (ISO 14001, ISO 50001), certificados externamente y de la renovación anual de estos certificados. Además, dentro de nuestra póliza de responsabilidad civil contamos con cobertura por contaminación accidental.

## 8.7. Protección de la biodiversidad

GRI 2-23 / GRI 3-3 / GRI 304-1 / GRI 304-2 / GRI 304-3

El Grupo, en su compromiso con el principio de precaución, ha establecido las medidas necesarias para preservar el entorno en el que opera y realizar un despliegue de red responsable. Por la actividad que desempeña la Sociedad, el impacto en la biodiversidad es limitado puesto que la mayoría de sus instalaciones se encuentran en zonas con una calidad del hábitat con un valor bajo o muy bajo. Aun así, el Grupo lleva a cabo medidas preventivas y cautelares como las descritas a continuación.

### • Protección y preservación de la fauna autóctona

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 los nidos.

Con estas medidas estamos contribuyendo al normal desarrollo y preservación de la fauna autóctona, sin interferir en su modo de vida ni alterar sus procesos naturales.

### • Proyecto en curso de detección temprana de incendios basado en Inteligencia Artificial y la conectividad del Grupo MASMOVIL

En el año 2022 en Grupo MASMOVIL hemos decidido empezar a trabajar con Vision Analytics en un sistema de detección temprana de incendios con el objetivo de preservar y proteger la biodiversidad.

El sistema se basa en cámaras de seguridad instaladas en lugares estratégicos que den gran visibilidad sobre la zona a controlar y una Red Neuronal de detección de incendios implantada en las cámaras, entrenada para detectar de forma temprana humo y fuego en exteriores y a grandes distancias.

El funcionamiento del algoritmo sería 24x7 y, en una situación de incendio, la red neuronal detectará de forma inmediata tanto humo como fuego, enviando una alarma al centro de control, utilizando una red de comunicación fiable y segura (5G, punto a punto, etc.) facilitada inicialmente por Grupo MASMOVIL.

Desde el centro de control se revisará la alarma, se visualiza y en caso de riesgo se toman acciones oportunas.

Dado que el proyecto ha sido lanzado recientemente, aún no tenemos datos concretos de incendios detectados tempranamente ni del potencial impacto que los mismos hubieran podido tener sobre la biodiversidad. Esperamos poder reportar este dato en ejercicios sucesivos.





## 9. Personas

### Nuestros resultados en 2022:

- Aprobación de nuevas en el ámbito de Personas (Política de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, Política de Igualdad de Oportunidades, Política de Derechos Humanos)
- Nuevas medidas de conciliación y desconexión digital y aumento de los beneficios sociales a los empleados
- 100% de empleados con contrato indefinido
- Desarrollo del plan de Acción de Cultura 2022 que ha llevado a mejorar la percepción de los valores corporativos en un 15%

### Nuestros objetivos para 2023

- Ampliar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral conforme a la ISO 45001 a todo el Grupo MASMOVIL
- Desarrollar el Plan de Diversidad
- Definición de objetivos de paridad en el equipo directivo para 2030

### 9.1. Gestión de personas

#### GRI 3-3

#### Compromiso ético y en materia de Derechos Humanos y laborales

El Grupo tiene un firme compromiso para con su equipo, 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.

#### Política de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

En este sentido, el Consejo de Administración, en su sesión celebrada el 29 de septiembre de 2022 aprobó una nueva versión de la Política de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Grupo (aprobada inicialmente el 27 de noviembre de 2019), como desarrollo del apartado 9 del Código Ético que establece que el Grupo MASMOVIL debe:

*«Respetar, en todo momento, el principio de igualdad de oportunidades, actuando siempre con plena objetividad y atendiendo, en todo caso, a la adecuación de los perfiles de los candidatos a las necesidades que deban ser cubiertas.»*

*«Evaluar a los empleados de nuestro equipo de forma objetiva, atendiendo a su desempeño profesional individual y colectivo, promocionándoles, en la medida de lo posible, acorde a sus resultados.»*

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.

### **Política de Igualdad de Oportunidades**

La Política de Recursos Humanos y Relaciones Laborales se complementa con lo dispuesto en la Política de Igualdad de Oportunidades aprobada inicialmente por el Consejo de Administración en su reunión de fecha 20 de diciembre de 2017 y actualizada en la de 29 de septiembre de 2022, 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 destacan los de calidad del empleo, igualdad de oportunidades y equidad, y el de respeto a la diversidad.

Esta política se complementa con lo dispuesto en los planes de igualdad de las Sociedades Xfera Móviles, S.A.U. (Sociedad del Grupo con mayor número de empleados), Lorca Telecom Bidco, S.A.U. y empresas del Grupo Euskaltel, que pretenden 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, continuando en la integración la perspectiva de género en la gestión de la empresa. Para mayor detalle de los planes de igualdad y diversidad, véase sección 9.5 de este informe.

### **Plan de Diversidad del Talento**

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 en su reunión de 26 de febrero de 2021.

Con este Plan, el 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 todos aquellos clientes que han confiado en el Grupo contratando sus servicios.

### **Política de Derechos Humanos**

El Grupo también aprobó, el 29 de septiembre de 2022, una nueva versión de su Política de Derechos Humanos, aprobada inicialmente el 30 de junio de 2017 como desarrollo y complemento de su Política de ESG. Asimismo, el Grupo aprobó, mediante acuerdo del Consejo de Administración de 29 de septiembre de 2022 una nueva versión de su Política de conductas no toleradas, aprobada inicialmente el 25 de julio de 2018 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 supongan un obstáculo al buen funcionamiento del entorno de trabajo saludable y ético.

Dicha Política y el Estatuto del Compliance Officer y de funcionamiento del Canal Ético desarrollan 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 definido la investigación de carácter interno y el plazo para la aplicación de medidas.

### **Medidas encaminadas a facilitar la conciliación y la desconexión digital**

El Grupo se preocupa por organizar el tiempo de trabajo de los empleados mediante la implantación de diversas medidas vinculadas a facilitar la conciliación y ofrecer 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 y en remoto), servicio de telemedicina, servicio lanzadera, descuentos en formación y ocio, y actividades deportivas, entre otros. El objetivo del Grupo es facilitar la consecución de un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal, poniendo al servicio de nuestra plantilla todos los recursos disponibles.

Adicionalmente, en esta línea se ha firmado en el ejercicio 2021 un Protocolo de Desconexión Digital para la sociedad dependiente R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U.

## 9.2. Plantilla y remuneraciones

GRI 2-7 / GRI 405-1

### 9.2.1. Número total de empleados y distribución por sexo, edad, país y categoría profesional

A cierre del ejercicio 2022 la plantilla del Grupo estaba formada por 1.818 empleados, de los cuales 1.081 son hombres y 737 son mujeres.

#### 9.2.1.1. Empleados por sexo y edad (a cierre de ejercicio)

EDAD	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 30 años	54	85	139	56	102	158
De 30 a 50 años	515	674	1.189	529	754	1.283
Mayores de 50 años	168	322	490	141	292	433
<b>Total</b>	<b>737</b>	<b>1.081</b>	<b>1.818</b>	<b>726</b>	<b>1.148</b>	<b>1.874</b>

Al igual que en 2021, la mayor parte de los empleados están en el rango entre 30 y 50 años, suponiendo un 65% del total de empleados. El porcentaje de mujeres sobre el total de la plantilla se ha incrementado a 40,5% respecto a 38,7% a cierre de 2021.

#### 9.2.1.2. Empleados por sexo y categoría profesional (a cierre de ejercicio)

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Directivos	18	97	115	29	118	147
Técnicos	108	310	418	103	314	417
Administrativos	120	96	216	112	90	202
Resto de personal	491	578	1.069	482	626	1.108
<b>Total</b>	<b>737</b>	<b>1.081</b>	<b>1.818</b>	<b>726</b>	<b>1.148</b>	<b>1.874</b>

La disminución del número de mujeres directivas, que ha pasado de 29 en 2021 a 18 en 2022 se explica fundamentalmente por las dinámicas derivadas de la adquisición e integración con el Grupo Euskaltel, empresa adquirida en agosto del año 2021.

#### 9.2.1.3. Empleados por sexo y país (a cierre de ejercicio)

Como muestra de la apuesta del Grupo MASMOVIL por la diversidad y la igualdad de oportunidades, al cierre de 2022 la plantilla está compuesta por 33 nacionalidades (34 considerando al Consejero Delegado de nacionalidad austríaca), a pesar de que toda la actividad del Grupo se desarrolla en España. La representación de las mujeres extranjeras en este colectivo ha aumentado del 20% en 2021 hasta el 25% en 2022.



NACIONALIDAD	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alemana	1	-	1	1	-	1
Argentina	1	6	7	-	5	5
Bangladesí	-	1	1	-	3	3
Bielorrusa	1	-	1	1	-	1
Británica	2	2	4	4	6	10
Brasileña	-	1	1	-	-	-
Búlgara	2	1	3	2	2	4
Ceilanesa	-	2	2	-	2	2
Checa	-	-	-	-	1	1
Chilena	-	1	1	-	2	2
Colombiana	2	-	2	2	1	3
Coreana	-	-	-	-	1	1
Cubana	-	1	1	-	-	-
Dominicana	-	2	2	-	4	4
Eslovaca	1	-	1	1	-	1
Española	713	1.010	1.723	705	1.066	1.771
Filipina	-	-	-	-	6	6
Francesa	-	4	4	-	-	-
Ghanesa	-	1	1	-	1	1
Holandesa	-	-	-	-	2	2
Hondureña	-	1	1	-	1	1
India	-	8	8	-	9	9
Irlandesa	-	1	1	-	1	1
Israelí	1	-	1	1	-	1
Italiana	-	7	7	-	6	6
Marroquí	-	5	5	-	7	7
Mexicana	1	1	2	1	1	2
Nicaragüense	-	2	2	-	1	1
Nigeriana	-	-	-	-	1	1
Panameña	-	1	1	-	-	-
Pakistani	-	7	7	-	7	7
Peruana	2	-	2	1	-	1
Portuguesa	1	3	4	-	3	3
Rumana	5	8	13	4	6	10
Rusa	1	0	1	1	-	1
Senegalesa	-	1	1	-	1	1
Suiza	-	1	1	-	1	1
Ucraniana	-	-	-	1	-	1
Venezolana	3	3	6	1	1	2
<b>Total General</b>	<b>737</b>	<b>1.081</b>	<b>1.818</b>	<b>726</b>	<b>1.148</b>	<b>1.874</b>

## 9.2.2. Número total y distribución de modalidades de contratos de trabajo por sexo, edad y categoría profesional

### 9.2.2.1. Empleados con contrato indefinido por sexo (a cierre de ejercicio)

CONTRATO INDEFINIDO	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	722	1.078	1.800	695	1.142	1.837
Tiempo parcial	15	3	18	22	5	27
<b>Total</b>	<b>737</b>	<b>1.081</b>	<b>1.818</b>	<b>717</b>	<b>1.147</b>	<b>1.864</b>

### 9.2.2.2. Empleados con contrato temporal por sexo (a cierre de ejercicio)

CONTRATO TEMPORAL	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	-	-	-	8	1	9
Tiempo parcial	-	-	-	1	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

En cuanto a los contratos temporales, a cierre del ejercicio no hay trabajadores con contratos temporales, tanto en el caso de mujeres como de hombres.

### 9.2.2.3. Empleados con contrato indefinido por rango de edad (a cierre de ejercicio)

CONTRATO INDEFINIDO	2022				2021			
	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	Total	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	Total
Tiempo completo	138	1.176	486	1.800	150	1.259	428	1.837
Tiempo parcial	1	13	4	18	2	20	5	27
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1.189</b>	<b>490</b>	<b>1.818</b>	<b>152</b>	<b>1.279</b>	<b>433</b>	<b>1.864</b>

Si analizamos los contratos indefinidos según el rango de edad, se mantiene una mayoría de contratos, tanto a tiempo completo como a tiempo parcial en el rango entre 30 y 50 años.

### 9.2.2.4. Empleados con contrato temporal por rango de edad (a cierre de ejercicio)

CONTRATO TEMPORAL	2022				2021			
	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	Total	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	Total
Tiempo completo	-	-	-	-	5	4	-	9
Tiempo parcial	-	-	-	-	1	-	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

Como se ha indicado anteriormente, a cierre de año no hay personas con contratos temporales en la plantilla.

### 9.2.2.5. Empleados con contrato indefinido por categoría profesional (a cierre de ejercicio)

CONTRATO INDEFINIDO	2022					2021				
	Directivos	Técnicos	Admini- -trativos	Resto de personal	Total	Directivos	Técnicos	Admini- -trativos	Resto de personal	Total
Tiempo completo	115	417	216	1.052	1.800	146	416	202	1.073	1.837
Tiempo parcial	-	1	-	17	18	1	-	-	26	27
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>418</b>	<b>216</b>	<b>1.069</b>	<b>1.818</b>	<b>147</b>	<b>416</b>	<b>202</b>	<b>1.099</b>	<b>1.864</b>

Desde el punto de vista de las categorías profesionales, la mayor parte de las contrataciones indefinidas lo son a tiempo completo, centrándose los contratos a tiempo parcial en la categoría “Resto de Personal”, aunque con menor peso absoluto (17 contrataciones en 2022 frente a 26 en 2021) y peso relativo (1,6% en 2022, frente a un 2,4% en 2021) respecto al ejercicio anterior.

### 9.2.2.6. Empleados con contrato temporal por categoría profesional (a cierre de ejercicio)

CONTRATO INDEFINIDO	2022					2021				
	Directivos	Técnicos	Admini- -trativos	Resto de personal	Total	Directivos	Técnicos	Admini- -trativos	Resto de personal	Total
Tiempo completo	-	-	-	-	-	-	1	-	8	9
Tiempo parcial	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

Como se ha indicado anteriormente, a cierre de año no hay personas con los contratos temporales en ninguna categoría profesional.

### 9.2.3. Promedio anual de contratos indefinidos, contratos temporales y de tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional

#### 9.2.3.1. Desde la fecha de toma de control de Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

##### 9.2.3.1.1. Empleados con contrato indefinido por sexo (promedio del ejercicio)

CONTRATO INDEFINIDO	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	725	1.128	1.853	501	904	1.405
Tiempo parcial	19	2	21	20	2	22
<b>Total</b>	<b>744</b>	<b>1.130</b>	<b>1.874</b>	<b>521</b>	<b>906</b>	<b>1.427</b>

### 9.2.3.1.2. Empleados con contrato temporal por sexo (promedio del ejercicio)

CONTRATO TEMPORAL	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	2	3	5	6	3	9
Tiempo parcial	0	0	0	1	-	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>10</b>

### 9.2.3.1.3. Empleados con contrato indefinido por rango de edad (promedio del ejercicio)

CONTRATO INDEFINIDO	2022				2021			
	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	Total	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	Total
Tiempo completo	131	1.211	511	1.853	123	1.010	272	1.405
Tiempo parcial	1	16	4	21	1	15	6	22
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>1.227</b>	<b>515</b>	<b>1.874</b>	<b>124</b>	<b>1.025</b>	<b>278</b>	<b>1.427</b>

### 9.2.3.1.4. Empleados con contrato temporal por rango de edad (promedio del ejercicio)

CONTRATO TEMPORAL	2022				2021			
	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	Total	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	Total
Tiempo completo	1	2	2	5	5	3	1	9
Tiempo parcial	-	-	-	-	1	-	-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

### 9.2.3.1.5. Empleados con contrato indefinido por categoría profesional (promedio del ejercicio)

CONTRATO INDEFINIDO	2022					2021				
	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal	Total	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal	Total
Tiempo completo	115	418	219	1.100	1.852	111	329	150	815	1.405
Tiempo parcial	-	-	-	22	22	-	-	-	22	22
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>418</b>	<b>219</b>	<b>1.122</b>	<b>1.874</b>	<b>111</b>	<b>329</b>	<b>150</b>	<b>837</b>	<b>1.427</b>

### 9.2.3.1.6. Empleados con contrato temporal por categoría profesional (promedio del ejercicio)

CONTRATO INDEFINIDO	2022					2021				
	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal	Total	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal	Total
Tiempo completo	3	-	-	2	5	-	1	-	8	9
Tiempo parcial	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>10</b>



### 9.2.3.2. De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021):

#### 9.2.3.2.1. Empleados con contrato indefinido por sexo (promedio del ejercicio)

CONTRATO INDEFINIDO	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	725	1.128	1.853	654	1.087	1.741
Tiempo parcial	19	2	21	20	2	22
<b>Total</b>	<b>744</b>	<b>1.130</b>	<b>1.874</b>	<b>674</b>	<b>1.089</b>	<b>1.763</b>

En 2022 ha aumentado el porcentaje promedio de mujeres con contrato indefinido, pasando de un 38% en 2021 hasta un 40% en 2022.

#### 9.2.3.2.2. Empleados con contrato temporal por sexo (promedio del ejercicio)

CONTRATO TEMPORAL	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	2	3	5	6	3	9
Tiempo parcial	0	0	0	2	-	2
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>

En 2022 ha disminuido el promedio de contratos temporales, desde 11 a 5, centrada esta reducción en las mujeres.

#### 9.2.3.2.3. Empleados con contrato indefinido por rango de edad (promedio del ejercicio)

CONTRATO INDEFINIDO	2022				2021			
	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	Total	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	Total
Tiempo completo	131	1.211	511	1.853	129	1.237	375	1.741
Tiempo parcial	1	16	4	21	1	15	6	22
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>1.227</b>	<b>515</b>	<b>1.874</b>	<b>130</b>	<b>1.252</b>	<b>381</b>	<b>1.763</b>

En 2022 se ha reducido el promedio de contratos indefinidos a tiempo parcial, sobre todo en el rango de los mayores de 50 años.

#### 9.2.3.2.4. Empleados con contrato temporal por rango de edad (promedio del ejercicio)

CONTRATO TEMPORAL	2022				2021			
	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	Total	< 30 años	De 30 a 50 años	> 50 años	Total
Tiempo completo	1	2	2	5	5	3	1	9
Tiempo parcial	-	-	-	-	1	1	-	2
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>11</b>

Los contratos temporales se han reducido en todos los rangos de edad, excepto en los mayores de 50 años.

### 9.2.3.2.5. Empleados con contrato indefinido por categoría profesional (promedio del ejercicio)

CONTRATO INDEFINIDO	2022					2021				
	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal	Total	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal	Total
Tiempo completo	115	418	219	1.100	1.852	142	414	200	985	1.741
Tiempo parcial		-	-	22	22	-	-	-	22	22
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>418</b>	<b>219</b>	<b>1.122</b>	<b>1.874</b>	<b>142</b>	<b>414</b>	<b>200</b>	<b>1.007</b>	<b>1.763</b>

Desde el punto de vista de la categoría profesional, los contratos a tiempo parcial se centran en la categoría “Resto de Personal”, manteniéndose la misma cifra promedio en 2022 respecto a 2021.

### 9.2.3.2.6. Empleados con contrato temporal por categoría profesional (promedio del ejercicio)

CONTRATO INDEFINIDO	2022					2021				
	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal	Total	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal	Total
Tiempo completo	3	-	-	2	5	-	-	-	9	9
Tiempo parcial	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>11</b>

## 9.2.4. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

GRI 401-1

### 9.2.4.1. Desde la fecha de toma de control de Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

#### 9.2.4.1.1. Número de despidos por sexo y rango de edad

EDAD	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Promedio	Mujeres	Hombres	Promedio
Menos de 30 años	3	4	7	-	4	4
De 30 a 50 años	19	40	59	10	43	53
Mayores de 50 años	8	23	31	11	18	29
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>67</b>	<b>97</b>	<b>21</b>	<b>65</b>	<b>86</b>

#### 9.2.4.1.2. Número de despidos por sexo y clasificación profesional

CATEGORÍA PROFESIONAL	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Promedio	Mujeres	Hombres	Promedio
Directivos	2	4	6	-	3	3
Técnicos	-	15	15	3	12	15
Administrativos	4	3	7	3	1	4
Resto de personal	24	45	69	15	49	64
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>67</b>	<b>97</b>	<b>21</b>	<b>65</b>	<b>86</b>

**9.2.4.2. De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021):**

**9.2.4.2.1. Número de despidos por sexo y rango de edad**

EDAD	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Promedio	Mujeres	Hombres	Promedio
Menos de 30 años	3	4	7	-	4	4
De 30 a 50 años	19	40	59	11	44	55
Mayores de 50 años	8	23	31	11	23	34
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>67</b>	<b>97</b>	<b>22</b>	<b>71</b>	<b>93</b>

Desde el punto de vista del número de despidos, la cifra absoluta se ha mantenido en los niveles de 2021, habiéndose mantenido también el porcentaje que suponen respecto al promedio de empleados en cada año.

**9.2.4.2.2. Número de despidos por sexo y clasificación profesional**

EDAD	2022			2021		
	Mujeres	Hombres	Promedio	Mujeres	Hombres	Promedio
Menos de 30 años	3	4	7	-	4	4
De 30 a 50 años	19	40	59	11	44	55
Mayores de 50 años	8	23	31	11	23	34
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>67</b>	<b>97</b>	<b>22</b>	<b>71</b>	<b>93</b>

El Grupo experimentó un incremento en la rotación de personal con respecto al año anterior, debido a que durante 2022 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.

**9.2.4.2.3. Rotación no deseada**

En el ejercicio 2022 la rotación no deseada afectó al 4,89% del total de nuestra plantilla a final de año. En 2021 dicho porcentaje fue un 3,3%.

## 9.2.5. Las remuneraciones medias en euros y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional

GRI 405-2

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 sexos. Además, se retribuyen otros aspectos como son la antigüedad y la asunción de mayores responsabilidades a lo largo de la trayectoria.

### 9.2.5.1. Remuneraciones medias por sexo y rango de edad

EDAD	2022 (MILES DE EUROS)			2021 (MILES DE EUROS)		
	Mujeres	Hombres	Promedio	Mujeres	Hombres	Promedio
Menos de 30 años	31,0	35,7	33,9	31,7	32,2	32,0
De 30 a 50 años	43,7	58,2	51,9	43,0	55,2	50,2
Mayores de 50 años	52,8	74,5	67,2	50,3	72,0	64,9
<b>Total</b>	<b>44,4</b>	<b>60,4</b>	<b>54,0</b>	<b>43,4</b>	<b>57,0</b>	<b>51,7</b>

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

Desde el punto de vista del rango de edad, la remuneración media se ha incrementado entre 2021 y 2022 en un promedio de 2.300 € anuales, siendo mayor el incremento porcentual en el rango de menores de 30 años.

### 9.2.5.2. Remuneraciones medias por sexo y categoría profesional

CATEGORÍA PROFESIONAL	2022 (MILES DE EUROS)			2021 (MILES DE EUROS)		
	Mujeres	Hombres	Promedio	Mujeres	Hombres	Promedio
Directivos	127,3	151,8	148,0	103,8	139,6	132,5
Técnicos	51,2	57,4	55,8	49,9	54,0	53,0
Administrativos	47,5	58,9	52,6	47,9	54,7	50,9
Resto de personal	39,2	46,9	43,4	37,3	43,3	40,7
<b>Total</b>	<b>44,4</b>	<b>60,4</b>	<b>54,0</b>	<b>43,4</b>	<b>57,0</b>	<b>51,7</b>

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

Desde el punto de vista de la categoría profesional, el incremento de la remuneración media se centra en las mujeres directivas, con un 23,5% de aumento medio.



## 9.2.6. La brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

### GRI 405-2

Como muestra del compromiso del Grupo con la transparencia, en 2022 al igual que en el año anterior, se ha realizado el cálculo de ésta utilizando la media ponderada por categoría profesional y por edad, resultando en una brecha salarial total de 15,5 % (13,3 % en 2021). Adicionalmente, este año se ha desglosado cada categoría profesional por rangos de edad.

CATEGORÍA PROFESIONAL	2022	2021
<b>Directivos</b>	<b>16,2%</b>	<b>25,6%</b>
De 30 a 50 años	23,8%	23,4%
Mayores de 50 años	0,2%	29,0%
<b>Técnicos</b>	<b>10,8%</b>	<b>7,7%</b>
Menos de 30 años	15,5%	-25,9%
De 30 a 50 años	13,3%	11,7%
Mayores de 50 años	7,6%	4,8%
<b>Administrativos</b>	<b>19,4%</b>	<b>12,4%</b>
Menos de 30 años	-2,2%	11,7%
De 30 a 50 años	17,7%	12,0%
Mayores de 50 años	24,0%	16,2%
<b>Resto de personal</b>	<b>16,5%</b>	<b>13,9%</b>
Menos de 30 años	0,2%	-14,6%
De 30 a 50 años	13,6%	12,9%
Mayores de 50 años	22,2%	22,2%
<b>Brecha ponderada total</b>	<b>15,5%</b>	<b>13,3%</b>

*El cálculo realizado es la diferencia entre la remuneración media de los hombres y la remuneración de las mujeres, entre la remuneración media de los hombres*

Cabe destacar que en 2022 para el total de empleados del Grupo en la franja de edad de menos de 30 años se ha reducido la brecha salarial por sexo en todas las categorías profesionales, reflejando la política activa del Grupo de fomentar la igualdad en la actividad laboral del sector de la población más joven. Asimismo, se ha reducido significativamente la brecha salarial en la categoría profesional de directivos desde el 25,6% en el ejercicio 2021 hasta el nivel del 16,2% en 2022. Esta categoría de directivos incluye un total de 115 personas del total de 1.818 empleados del Grupo.

En Grupo MASMOVIL nos comprometemos, a lo largo del año 2023, a fijar objetivos a medio o largo plazo de reducción de la brecha salarial media del Grupo, así como analizar en mayor detalle aquellas categorías donde la brecha sea más señalada.

## 9.2.7. Política de Retribución de Consejeros

### GRI 2-19

Conforme a la Política de Retribución de Consejeros aprobada por el Consejo de Administración, el Consejo de Administración reconoce como uno de los elementos clave de su estrategia de gobierno corporativo la transparencia en todas sus actuaciones, incluyendo la remuneración a sus miembros del Consejo.

La Política de Retribución a los Consejeros persigue que la remuneración de los administradores sea adecuada a la dedicación y responsabilidad asumidas, y acorde con la que se satisfaga en el mercado en compañías comparables a nivel nacional, tomando en consideración el interés a largo plazo del conjunto de los accionistas.

En particular, en cuanto a los consejeros ejecutivos, el criterio fundamental es el de ofrecer sistemas retributivos que permitan atraer, retener y motivar a los profesionales más destacados con el fin de facilitar que la Sociedad pueda cumplir sus objetivos estratégicos dentro del marco crecientemente competitivo e internacionalizado en que desarrolla sus actividades. En consecuencia, la Política de Retribución a los Consejeros pretende, en relación con los Consejeros ejecutivos:

- Garantizar que la retribución, en cuanto a su estructura y cuantía global, cumple con las mejores prácticas y es competitiva respecto de la de entidades comparables.
- Establecer una retribución con criterios objetivos en relación con el desempeño individual y la consecución de los objetivos empresariales de la Sociedad.
- Incluir un componente variable anual significativo vinculado al desempeño y a la consecución de objetivos concretos, predeterminados, cuantificables y alineados con el interés social y los objetivos estratégicos de la Sociedad.
- Potenciar e incentivar la consecución de los objetivos estratégicos de la Sociedad mediante la incorporación de incentivos a largo plazo, reforzando la continuidad en el desarrollo competitivo del Grupo, de sus administradores y de su equipo directivo, fomentando un efecto motivador y de fidelización, así como de retención de los mejores profesionales.
- Establecer límites máximos adecuados a cualquier retribución variable a corto o largo plazo.

El Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, es el órgano competente para fijar, dentro del límite global establecido estatutariamente y de conformidad con lo previsto en la ley, la retribución de los consejeros, salvo para la retribución consistente en la entrega de acciones de la Sociedad o de derechos de opción sobre estas o que esté referenciada al valor de las acciones de la Sociedad, que deberá aprobarse por la Junta General de Accionistas.



### 9.2.7.1. La remuneración media de los consejeros, incluyendo dietas, indemnizaciones y cualquier otra percepción desagregada por sexo

Los miembros del Consejo de Administración de Lorca Telecom Bidco, S.A.U., con excepción del presidente del Consejo, del Consejero Delegado y del Director General, no reciben remuneración alguna, ni dietas en su calidad de consejeros de la Sociedad. Asimismo, durante los ejercicios 2021 y 2022 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.

Nombre	Compañía	Año de nacimiento
Eduardo Díez-Hochleitner Rodríguez (Presidente)	Independiente	1955
Meinrad Spenger (CEO)	Ejecutivo de MASMOVIL	1975
Germán López Fernández	Ejecutivo de MASMOVIL	1974
Cristina Serna García-Conde	Dominical de KKR	1973
Jorge Lluch Pauner	Dominical de KKR	1987
Tomas Kubica	Dominical de KKR	1985
Jorge Quemada Sáenz-Badillos	Dominical de Cinven	1973
Miguel Juan Segura Martín	Dominical de Cinven	1983
Thomas Railhac	Dominical de Cinven	1980
Anthony Frank Elliott Ball	Dominical de Providence	1955
Robert Sudo	Dominical de Providence	1976
Stefano Bosio	Dominical de Providence	1989
Josep M <sup>a</sup> Echarri Torres	Dominical de Grupo de accionistas	1976

### 9.2.7.2. Retribución del presidente del Consejo

CONCEPTO	2022 (MILES DE EUROS)	2021 (MILES DE EUROS)
Retribución del presidente del Consejo de Administración	212	186

### 9.2.7.3. Retribución del Consejero Delegado y Director General

El Consejero Delegado y el Director General son miembros del Consejo de Administración de Lorca Telecom Bidco, S.A.U. y no perciben retribución alguna por tal condición. Sin embargo, como ejecutivos del Grupo, perciben una retribución como tales que es la siguiente:

CONCEPTO		2022 (MILES DE EUROS)	2021 (MILES DE EUROS)
Consejero Delegado	Retribución fija	400	400
	Retribución variable ordinaria	200	249
	Retribución variable a largo plazo (trienal 2018-2021)	685	-
	Retribución en especie	18	17
	<b>Total</b>	<b>1.303</b>	<b>666</b>
Director General	Retribución fija	300	300
	Retribución variable	150	149
	Retribución en especie	23	23
	<b>Total</b>	<b>473</b>	<b>472</b>
	<b>Gran total</b>	<b>1.776</b>	<b>1.138</b>

### 9.2.7.4. Ratio de la remuneración total promedio con respecto al Consejero Delgado

GRI 2-21

CONCEPTO	2022 (MILES DE EUROS)	2021 (MILES DE EUROS)
Remuneración Consejero Delegado*	618	666
Remuneración media plantilla	54	52
<b>Ratio</b>	<b>11</b>	<b>13</b>

(\*) Sin considerar retribución variable a largo plazo (trienal 2018-2021)

### 9.2.8. Empleados con discapacidad

GRI 405-1

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	2022	2021
	7	5

Grupo MASMOVIL está sensibilizado con la integración de personas con discapacidad mediante su contratación directa. Prueba de ello es la campaña de afloramiento realizada en el primer trimestre de 2022 (campaña "Diferentes pero iguales").

En la actualidad, las empresas Xfera Móviles, Euskaltel, R Cable y Telecable Telecomunicaciones y Spotting Brand Technologies cumplen la Ley General de Discapacidad (LGD), bien mediante contratación directa, o mediante la adopción de medidas alternativas, previamente aprobadas por la administración pública, a través del permiso de excepcionalidad. Nuestras medidas alternativas consisten en la contratación de servicios con Centros Especiales de Empleo (fundamentalmente, la contratación de la limpieza de las sedes con Samsic Social, S.L.).

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





### 9.3. Relaciones Sociales

#### 9.3.1. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo

GRI 2-30

CONVENIO COLECTIVO	2022	2021
	100%	100%

#### 9.3.2. Diálogo Social

Dentro del equipo de profesionales, los agentes sociales tienen un papel protagonista como portavoces de las necesidades colectivas. El Grupo mantiene un diálogo social fluido, acorde con el crecimiento experimentado por el mismo en los últimos ejercicios.

En este sentido, en el ejercicio 2022 cabe destacar que, tras meses de negociación, se ha alcanzado un acuerdo con la representación legal de los trabajadores de Euskaltel, en virtud del cual se firmó el IV Convenio Colectivo cuya vigencia se extiende al 31 de diciembre de 2024. En este contexto se alcanzó con dicha representación legal de los trabajadores de Euskaltel un acuerdo de teletrabajo.

De igual forma, en el ejercicio 2022 y dentro del constante diálogo social que se mantiene con la representación legal de las personas trabajadoras de Xfera y Lorca se alcanzó un acuerdo de revisión salarial para el ejercicio 2022, el cual se hizo extensible a gran parte del resto de Sociedades afectando así a la mayoría de los trabajadores de Grupo Empresarial.

En este contexto de diálogo social, a finales del ejercicio 2022 se alcanzó con la representación legal de las personas trabajadoras de Xfera y Lorca, que se ha hecho extensible a la mayoría de las personas trabajadoras del Grupo Empresarial, un acuerdo de revisión salarial para los próximos dos ejercicios (2023 y 2024) dotando así de estabilidad retributiva en un entorno social de incertidumbre.

Derivado también de la situación coyuntural y fruto del diálogo social, a finales del ejercicio 2022 se ha alcanzado un acuerdo con la representación legal de las personas trabajadoras de R y Telecable en virtud del cual se ha prorrogado, hasta el 31 de diciembre de 2024, el actual convenio colectivo llegando, igualmente, a un acuerdo de revisión salarial para los ejercicios 2023 y 2024 lo que permita una mayor paz social y estabilidad regulatoria de las relaciones laborales.

## 9.4. Atracción y desarrollo del talento

### GRI 404-2

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

A continuación, resumimos las diferentes iniciativas que se han llevado a cabo, con el objetivo de contar con el mejor talento dentro del Grupo (comprometido con la empresa y con su desarrollo profesional, motivado, y alineado con la visión transformadora del Grupo):

- **Agile:** se sigue apostando por el uso de metodologías ágiles en toda la estructura: desde el establecimiento de objetivos estratégicos a la gestión del día a día de los equipos.
- **Acompañamiento de Agile Coaches:** se refuerza el proceso de acompañamiento llamado DIAS (Descubrimiento, Inmersión, Acompañamiento, Seguimiento), incorporando equipos de áreas corporativas, con el objetivo de extenderlo a toda la organización. Los Agile Coaches ayudan a los equipos a revisar su forma de trabajar, optimizar su día a día, etc.
- **Equipos con foco en procesos extremo a extremo:** se continúa apostando por equipos transversales con personas de sistemas, redes, operaciones y negocio, centrados en introducir nuevos productos y en hacer mejora continua de procesos relacionados con el journey de cliente.
- Se trabaja en un **programa de integración 100 días** desde la fusión con Grupo Euskaltel, en el que se define una estructura y modelo operativo conjunto. Durante los 100 días se da visibilidad y transparencia del avance de la organización integrada, en primera persona por parte del CEO, y se integra a Grupo Euskaltel en los equipos centrales de procesos.
- Se define el **modelo de Liderazgo del Grupo**. El líder que necesitamos es el Servant Leader, un líder empático, transparente, comunicativo que transmite buen rollo y está al servicio de su equipo. Se generan espacios para definir en conjunto las claves y conductas de este líder, se comparte con toda la organización y se imparten talleres a todos los mandos intermedios para trabajar cada una de esas claves/conductas.
- **Atracción y selección de talento:** la actividad de selección se realiza internamente, asegurando diversidad, transparencia y cercanía con los candidatos a lo largo del proceso. Además, tenemos un *proceso de onboarding* a través del cual las nuevas incorporaciones: cuentan con un buddy que les guía durante los 6 primeros meses; asisten a un desayuno de bienvenida con el CEO; tienen una sesión con el equipo de RRHH; se les incorpora al circuito MASclientes, donde viven en primera persona la experiencia en una tienda, call centre, instalación en cliente, etc.; se les presenta al resto de la organización a través de preguntas y respuestas divertidas y una foto que les represente; tienen un itinerario online con toda la información de la Sociedad; etc.
- Todas las **vacantes se publican internamente**. Se entrevista a todo empleado interesado, se le da feedback y se prioriza el movimiento interno versus candidaturas externas. Además, en los casos donde exista gap, se da apoyo para la consolidación en el puesto. En el último año y desde la integración con Grupo Euskaltel, hemos inaugurado una sección llamada **“yo me nuevo”**, para los profesionales que tengan inquietud de cambiar, pero que no detectan vacantes relevantes publicadas. Desde el equipo de Talento les asesoramos y guiamos en los siguientes pasos de su carrera.
- **Captación de talento joven:** incorporamos estudiantes y recién titulados de forma recurrente. Las Cátedras con Universidades (proyectos de investigación ligados a innovación y tecnología) cuentan con un 100% de contratación post prácticas. En el último año hemos incorporado 4 nuevas Cátedras, incluyendo colaboraciones con Universidades del norte, y estamos en vías de habilitar otras 2.

- **Talent Review (MASvalor):** de manera continua, medimos la aportación de nuestros colaboradores:

**1. QUÉ: gestión por OKRs.** Nos regimos por el modelo OKRs, eliminando la dimensión individual y centrando los esfuerzos en el rendimiento en equipo (tribus y *squads*). Aportan alineamiento y visibilidad con la estrategia. Estos resultados están ligados a la retribución variable.

**2. CÓMO: evaluación 360°.** Todo el ecosistema del profesional valora la frecuencia con la que se aprecian hábitos clave para el Grupo. Se valoran los conocimientos digitales así como el desempeño de la función. En el último año se ha configurado un informe detallado resultado de la evaluación 360° para el autoconocimiento del profesional. El informe incluye comparativas entre evaluadores versus autoevaluación, puntos fuertes, áreas de mejora..

**3. Identificación del potencial:** Tipo de carrera profesional y atributos que la avalan. Distinguimos entre carrera de especialización, polivalencia o equilibrio. A través de este ejercicio, aseguramos que las acciones de desarrollo posteriores estén dirigidas sacar el máximo potencial de cada colaborador.

**4. Mapa de talento:** con la información del proceso de evaluación celebramos comités de talento *bottom up*. Se ponen en común las valoraciones y se consensua la foto de talento definitiva.

- **MAScarrera:** es el marco donde se apoya el modelo de desarrollo. Es transparente, y en él se identifican las rutas de carrera para cada perfil profesional. Después del proceso de *talent review* y una vez consensuado el mapa de talento, se manifiestan las conclusiones sobre MAScarrera.
- **Movimiento horizontal, vertical o diagonal en MAScarrera:** teniendo en cuenta desempeño, potencial y evidencias organizativas basadas en la contribución y complejidad del puesto.

- **Acciones de desarrollo:** atendiendo a la criticidad del puesto, a los gaps identificados en el proceso de *talent review* y el posicionamiento en el mapa de talento y en MAScarrera. Toda acción de desarrollo parte de un ejercicio de autoconocimiento con el objetivo de profundizar en las fortalezas y áreas de mejora de los profesionales. Los profesionales reciben *feedback* personalizado y se les hace dueños de su plan de desarrollo.





### 9.4.1. Encuesta de clima laboral y cultura corporativa

#### Journey del Empleado

En el año 2022 el *Journey* del Empleado se ha revisado e implementado en las compañías adquiridas al Grupo Euskaltel, lo cual ha llevado a mejorar muchos aspectos de la compañía más allá de peticiones puntuales recogidas en Happyforce.

La información que nos ha proporcionado el Journey del Empleado 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 estos. Además, permite que los responsables de las áreas conozcan los resultados agregados en tiempo real para poner en marcha acciones de mejora.

#### Happyforce

La herramienta Happyforce implantada en todas las compañías que conforman el Grupo MASMOVIL, es la herramienta que facilita la participación de todas las personas de las diferentes sedes del Grupo, y que nos facilita la comunicación bidireccional y transparente. Este año hemos puesto en marcha a través de Happyforce el módulo de ideas, con la finalidad de promover la innovación y la mejora continua de forma que cada empleado pueda aportar nuevas ideas sobre diferentes temas, bien promovidos por la Sociedad a través de iniciativas concretas como la de Simplicidad o bien espontáneas. Además, la herramienta también la utilizamos para valorar y reconocer a los 4 empleados que mejor representan los valores de la Sociedad: El cliente primero, Actitud positiva, Simplicidad y Sostenibilidad.

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.

En 2022 la puntuación obtenida ha sido positiva, pues en una escala del 0 al 100, el Grupo ha conseguido un 67 de media anual con una participación media del 94%.

### Happiness Index:

Del 01 de Ene. 2022 a 19 Dic. 2022



También, se mide de manera trimestral el eNPS (Employee Net Promoter Score), indicador que mide el nivel de satisfacción de los empleados dentro de la Sociedad, y por lo tanto, la probabilidad de recomendarla como un buen lugar para trabajar a familiares, amigos o conocidos.

En una escala de entre -100 y 100 el valor obtenido ha sido de 34 puntos, siendo un buen resultado. 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.

En resumen, nuestros empleados están comprometidos y motivados, aunque también hay ganas de continuar con las mejoras para seguir creciendo.



## Encuesta de cultura

Happyforce nos ha permitido instrumentar diferentes encuestas, desde preguntas pulse “ad hoc” para testar el éxito de algunas iniciativas concretas hasta encuestas de mayor calado como la Encuesta de Cultura del Grupo MASMOVIL que se realizó en diciembre de 2022 y cuyos resultados nos permitirán definir el plan de Cultura de 2023.

Los resultados obtenidos en la encuesta de cultura son los siguientes:

RESULTADOS ENCUESTA DE CULTURA 2022	
<b>57%</b> 2022 - %part.	<b>60%</b> 2021 - %part.
% Áreas	
Consumer	54%
Technology	61%
Corporate	59%
% Centros de trabajo	
Galicia	74%
Asturias	66%
Bilbao	56%
Madrid	56%
Otros	39%

CULTURA Y VALORES		
Como se viven en el día a día los Valores	↑ 2022 <b>7.6</b>	2021 <b>6.6</b>
Actitud positiva	↑ 2022 <b>8.0</b>	2021 <b>7.2</b>
El cliente primero	↑ 2022 <b>7.8</b>	2021 <b>7.2</b>
Sostenibilidad	↑ 2022 <b>7.6</b>	2021 <b>6.1</b>
Simplicidad	↑ 2022 <b>7.2</b>	2021 <b>6.0</b>

## Plan de Acción de Cultura 2022

El Grupo es consciente de que la cultura corporativa marca la diferencia, ya que, forma parte del ADN y del conjunto de conductas de todas las personas que forman parte del mismo, en línea con la Visión, Misión y Valores.

Por tanto, el plan de Cultura comienza con un vídeo de nuestro Consejero Delegado (como Patrocinador de la Cultura durante el año 2022) dirigido a todas las personas del Grupo con el lanzamiento del Plan liderado por el área de Cultura.



## 1. Simplicidad

### Revisión de los procedimientos, procesos, reportings y reuniones de trabajo

- Equipo de Transformación:
  - 92 Sesiones de Simplicidad entre head y agile coach para sensibilizar acerca de este valor y hacer una revisión con ellos acerca de los procesos, procedimientos, reuniones.
- Reducción del número de reuniones de los directivos.
- Análisis por áreas de reportes, herramientas utilizadas, identificación de las áreas donde se está implantando esta automatización y eliminación de informes.

### Difusión de este valor

- Lanzamiento de un email de nuestro Consejero Delegado sobre simplicidad.
- Campaña de Reuniones Productivas.
- Producción de 4 vídeos sobre cómo trabajar de una manera eficiente que se envían a todos los empleados.
- Artículos en la MASLetter sobre Steve Jobs y la simplicidad.
- Concurso MASIdeas en Happyforce.

### Colaboración entre áreas

- MASEquipo: dar a conocer qué hace cada área y departamento corporativo.

### Medición del valor de Simplicidad

- En abril de 2022, se realizó una “encuesta de pulso” para medir si todas estas acciones que se habían implantado habían ayudado a reforzarlo.

## 2. Expandir la cultura

### Embajadores de Cultura

- Se nombraron 12 Embajadores/as de diferentes áreas y territorios.
- En febrero y marzo de 2022 se hicieron sesiones con todas las personas del Grupo. Se han recogido las conductas asociadas a los valores para, entre todos, construir una Guía de Comportamientos, y así tener un lenguaje común.
- También se han recogido de los empleados sus opiniones sobre qué barreras se encuentran a la hora de poner en práctica los valores y qué acciones plantean para que las implante la empresa.
- El Consejero Delegado organizó un desayuno con los Embajadores de Cultura para que le dieran feedback de las sesiones.

### Campaña: 4 trimestres, 4 valores

- El objetivo perseguido era interiorizar más los valores con acciones de sensibilización.
- En cada trimestre de 2022 se profundizó en un valor: se empezó con Simplicidad, luego Sostenibilidad, Actitud Positiva y El Cliente Primero.
- Se ha hecho un concurso fotográfico por cada valor y trimestre.
- En las redes sociales del Grupo, se reforzaron los mensajes de empleados y el valor correspondiente: p.ej. se sacó una foto de los 3 empleados que ganaron el concurso fotográfico de Simplicidad junto a nuestro Consejero Delegado.

### 3. Focus group del Norte

En febrero de 2022 se recogió información de los *focus groups* en relación con el proceso de integración del Grupo Euskaltel:

- Focus Groups en Galicia y reunión con el Director Territorial.
- 5 Focus Groups en Asturias y reunión con el Director Territorial.
- 9 Focus Groups en Bilbao y reunión con el Director Territorial.

Se hizo un análisis de la información y se llevó a cabo un informe que se compartió con el Consejero Delegado.

### 4. Cultura de feedback

En abril de 2022 se lanzó una campaña para fomentar la cultura de feedback continuo y en todas direcciones con una gamificación para que los empleados se formaran de una manera lúdica y experiencial en cómo dar feedback. También se ha acompañado esta iniciativa con marketing ambiental para interiorizar conductas, conceptos y hábitos.

### 5. Liderazgo

Se diseñó en 2022 un Plan de Formación con las 7 Claves del Líder en MASMOVIL dirigido a todos los managers. Estas claves son los fundamentos del Liderazgo que nos van a llevar hacia el modelo de liderazgo que queremos ser: Servant Leader. Las 7 Claves del Líder en MASMOVIL son:



## 6. Iniciativas de encuentro

El Grupo ha fomentado espacios de encuentro con el objetivo de crear confianza y cercanía independientemente del territorio en el que se encuentren sus empleados:

- Desayunos del Consejero Delegado con los empleados/as.
- Áreas Day en todas las Direcciones y cada trimestre.
- Reuniones de Área.
- Offsites por áreas.

## 7. Sostenibilidad

Algunas de las acciones han sido:

- Trasladar a los empleados qué significa ser B Corp.
- Evento **BGood Day** a finales de mayo donde había varios ponentes que hablaban de Cultura.
- MASVoluntariado: el grupo ha ofrecido a sus empleados 8 horas de jornada laboral para realizar un voluntariado en el barrio de San Cristóbal y la Fundación Montemadrid, uno de los barrios más empobrecidos de Madrid. El objetivo era ayudar a cubrir la brecha digital.

Gracias a este Plan de Acción las puntuaciones obtenidas en diciembre de 2022 han subido en todas las cuestiones, principalmente las referidas al valor de Simplicidad y Sostenibilidad. Haciendo tangible lo intangible bajo nuestro lema: Escuchar, Accionar y Comunicar conseguimos una cultura más fuerte, única y diferencial.





## 9.5. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades

Enmarcamos dentro de nuestros objetivos estratégicos el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

Formalizamos este compromiso en nuestra [Política de Igualdad de Oportunidades](#), aprobada por el Consejo de Administración del Grupo con el fin de marcar los principios básicos de actuación para generar un entorno de trabajo favorable que facilite la conciliación de la vida personal y laboral de nuestros y nuestras profesionales y, en especial, la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

Fruto de este compromiso, en 2020 se firmaron los planes de igualdad de Euskaltel y R Cable y Telecable Telecomunicaciones, negociados con los trabajadores en el marco de la Comisión de Igualdad, que constituyen nuestra guía de actuación para asegurar la ausencia de discriminación directa o indirecta en los procedimientos, herramientas y acciones relativas a los diferentes procesos de gestión de la empresa. Estos planes de igualdad se suman a los ya mencionados anteriormente de Xfera Móviles, S.A.U. y Lorca Telecom Bidco, S.A.U. Actualmente se están negociando con los diferentes Comités de Empresa.

Dentro de Grupo MASMOVIL existe una figura denominada Responsable de Diversidad. Esta está representada por un empleado que lidera la ejecución de las medidas puestas en marcha, comunica con los diferentes grupos de interés, busca soluciones y hace nuevas propuestas en función de las necesidades detectadas. Este empleado reporta directamente al Consejero Delegado del Grupo que a su vez es el Consejero responsable de supervisar todo lo relativo a ESG dentro del Consejo de Administración del Grupo. En última instancia es el Consejo de Administración el órgano de gobierno que supervisa la diversidad en el Grupo.

EL RESPONSABLE DE  
DIVERSIDAD, EL CONSEJERO  
DELEGADO Y EL CONSEJO DE  
ADMINISTRACIÓN SUPERVISAN  
LA DIVERSIDAD EN EL GRUPO

### 9.5.1. Plan Integral de Diversidad del Talento

El Plan Integral de Diversidad del Talento del Grupo MASMOVIL, en conexión con el Plan Estratégico y la apuesta por parte del Grupo de un modelo de sostenibilidad centrado en las personas, el medioambiente y el buen gobierno corporativo, consiste en el reflejo programático del compromiso de los responsables del Grupo por la Diversidad, tanto dentro como fuera de su organización.

Con este Plan, el Grupo MASMOVIL pretende convertirse en un referente interno y externo en la lucha contra las discriminaciones que pueden sufrir las personas derivadas de su sexo, diversidad funcional, edad, religión, cultura, etnia, identidad, lugar de procedencia, etc., y desde el convencimiento de que la no discriminación y la corresponsabilidad en las obligaciones familiares y sociales permiten valorar y optimizar el potencial y las posibilidades de todas las personas a las que, de una u otra manera, impacta el Grupo MASMOVIL, mejorando su calidad de vida, e incrementando, por lo tanto, su satisfacción con la Sociedad.

Este Plan persigue garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación de todas las personas trabajadoras de la empresa, fomentar la constitución de una plantilla diversa a partir de la identificación del talento y la eliminación de las barreras existentes, así como impulsar la diversidad más allá de los límites de la organización en línea con su papel de agente social y en colaboración con sus proveedores y otras entidades públicas y privadas.

El Plan de Diversidad del Grupo MASMOVIL ha sido diseñado teniendo en cuenta que la diversidad:

- Está integrada en la estrategia empresarial del Grupo MASMOVIL y alineada con todas las políticas del Grupo.
- Es impulsada desde el Consejo de Administración y la alta dirección del Grupo, e implica a toda la plantilla.
- Incorpora la innovación social como elemento central de esta política y es la seña de identidad de su plantilla.
- Tiene un impacto en la plantilla del Grupo, en los clientes, en los partners, en la sociedad y, especialmente, en las personas.

Los principales principios rectores de la estrategia de diversidad del Grupo MASMOVIL se pueden resumir en los siguientes puntos:

- La diversidad es un elemento transversal y fundamental en la estrategia del Grupo MASMOVIL
- La diversidad se considera un valor positivo en el Grupo que deberá potenciarse, pues contribuye a sus éxitos y a su posicionamiento.
- La innovación social se incorpora en la gestión de la diversidad como un elemento clave para conseguir un verdadero impacto social dentro del Grupo y en toda la sociedad.
- Reconocimiento e identificación del talento en las personas con independencia de su diversidad.
- La diversidad en todos los perfiles profesionales del Grupo estará garantizada como un aspecto fundamental para impulsar la creatividad, la innovación y la eficacia de la organización.
- Toda la plantilla del Grupo podrá participar en el diseño, gestión y la evaluación de la diversidad a través de los canales de comunicación establecidos al efecto.
- La mejora continua de la gestión de la diversidad se llevará a cabo a través de la realización de evaluaciones sucesivas y el control de los indicadores.
- En el Plan de Diversidad se establecen los objetivos generales y operativos que regirán la política de diversidad del Grupo MASMOVIL durante los próximos 3 años hasta junio de 2025 (se inició en junio de 2021). Para cumplir con dichos objetivos, Grupo MASMOVIL realizará anualmente un Plan de Acción específico en el que definirá las acciones concretas a realizar.



### 9.5.2. Actividades desarrolladas en 2022

En el año 2022 se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- **Voluntariado Corporativo:** Voluntariado online junto con la Fundación Montemadrid para cubrir la brecha digital de uno de los barrios más desfavorecidos de Madrid. Se aprobó la dedicación de 8 horas de jornada laboral para este fin.
- **Semana de la Salud:** En octubre organizamos la semana de la Salud donde desarrollamos diferentes actividades como mesas redondas, talleres presenciales y online de índole emocional, sobre nutrición, aspectos físicos, talleres de yoga que en Madrid fue impartido por una persona de la Fundación A la Par.
- Se impartió una formación de **Diversidad e Igualdad de Oportunidades** al Comité de Dirección, Comisión de Igualdad y líderes de la organización.
- Participación en los **Programas Progres y Promociona**, iniciativa de CEOE y ESADE, para capacitar a mujeres de alto potencial en aquellas habilidades necesarias para liderar con éxito proyectos y equipo. En la actualidad tenemos a dos mujeres participando en este programa.
- **Programa Mujeres Líderes:** programa enfocado al impulso de mujeres líderes de la organización. Se apoya en 4 pilares: (i) Impulsar su desarrollo y marca personal, (ii) Darles más y mejor visibilidad dentro de la organización, (iii) Mejorar su autoconocimiento de cara a potenciar su liderazgo y (iv) Generar un entorno directivo más diverso y concienciado. Este programa se construye a través de diferentes fases que contemplan diagnóstico y autoconocimiento, formación, sesiones de trabajo para desafiar creencias y construir un plan de acción "AS IS – TO BE", sesiones individualizadas de coaching para las participantes, sesión de trabajo para desafiar creencias con el Comité de Dirección y para finalizar, programa de sponsorship con el Comité de Dirección.
- Durante este año hemos tenido dos becarios en el área de Marketing de la **Fundación A la Par**.

EN 2018 SE CONSTITUYÓ EL SERVICIO DE PREVENCIÓN MANCOMUNADO Y SE CREÓ EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, ACTUALIZADO EN MARZO DE 2022, POR LA INTEGRACIÓN DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO EUSKALTEL.

### **9.6. Salud y seguridad laboral**

**GRI 3-3 / GRI 403-9 / GRI 403-1 / GRI 403-2 / GRI 403-3 / GRI 403-4 / GRI 403-6 / GRI 403-10 / GRI 404-1**

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, en 2018 se constituyó el Servicio de Prevención Mancomunado y se creó el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, actualizado en marzo de 2022, por la integración de las empresas del Grupo Euskaltel.

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 sido auditada por una entidad externa, obteniendo la correspondiente certificación con vigencia hasta enero de 2024. Asimismo, las empresas de Grupo Euskaltel cuentan con la certificación en la Norma Internacional ISO 45001, sobre Sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo.

En 2022 se ha realizado la formación práctica en primeros auxilios, uso de desfibriladores y lucha contra incendios a los miembros de los equipos de emergencia de las sedes principales.

Adicionalmente, el Grupo cuenta con 5 Comités de Seguridad y Salud, distribuidos en las principales sedes (Asturias, Galicia, País Vasco y dos en Madrid). Estos comités están constituidos tanto por representantes de la empresa como de los trabajadores, y en ellos se hace seguimiento, se coordina y se debaten todos los aspectos relacionados con la seguridad y salud de los empleados.

Por otro lado, como principal palanca para la integración de la seguridad y salud en las actuaciones y decisiones de la empresa, en 2018 se nombraron Responsables Operativos de Prevención en cada área, que aseguran la implantación de los criterios preventivos en todas las actividades realizadas por la Sociedad. Existe un Comité de Prevención que se reúne varias veces al año, de forma complementaria a los Comités de Seguridad y Salud mencionados en el párrafo anterior.

En 2022 se ha publicado el nuevo procedimiento sobre Coordinación de Actividades Empresariales. A consecuencia de este, se han planificado para 2023 la formación de todos los Project Manager sobre los riesgos del sector y sobre las pautas para la gestión de la prevención en las áreas que gestionan contratos. Asimismo, dichos Project Managers dispondrán de una herramienta de apoyo, integrada en JIRA, para gestionar la CAE, que actualmente está en desarrollo.



## 9.6.1. Horas de absentismo, número de accidentes de trabajo, indicando su frecuencia y gravedad

### 9.6.1.1. Desde la fecha de toma de control de Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

	2022	2021
Horas de absentismo	97.172	51.107
Índice de absentismo (*)	1,09	0,93

(\*) Expresa el número de jornadas perdidas utilizando la plantilla a 31 de diciembre de 2022 (días naturales desde la baja hasta el alta, ambos inclusive) cada 100 jornadas de trabajo.

ACCIDENTES	2022	2021
Mujeres	1	1
Hombres	4	3
RATIO DE FRECUENCIA	2022	2021
Mujeres	0,78	0,10
Hombres	2,07	0,18
RATIO DE GRAVEDAD	2022	2021
Mujeres	0,14	0,06
Hombres	0,09	0,06
ENFERMEDADES PROFESIONALES	2022	2021
Mujeres	-	-
Hombres	-	-

### 9.6.1.2. De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021):

	2022	2021
Horas de absentismo	97.172	69.508
Índice de absentismo (*)	1,09	1,27

(\*) 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

ACCIDENTES	2022	2021
Mujeres	1	1
Hombres	4	3
RATIO DE FRECUENCIA	2022	2021
Mujeres	0,78	0,08
Hombres	2,07	0,15
RATIO DE GRAVEDAD	2022	2021
Mujeres	0,14	0,05
Hombres	0,09	0,05
ENFERMEDADES PROFESIONALES	2022	2021
Mujeres	-	-
Hombres	-	-

### 9.6.2. Accidentes de trabajo que hayan provocado muerte o discapacidad permanente

En las empresas del Grupo durante los años 2021 y 2022 no se han producido accidentes de trabajo que hayan provocado muerte o discapacidad permanente en personal propio. En 2022 se produjo un accidente mortal que afectó a un trabajador de una de nuestras subcontratas.

### 9.6.3. 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 (Experiencia del Empleado y Comunicación Interna, Cultura, Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa) para la puesta en marcha de diferentes iniciativas en beneficio de sus empleados, las cuales se enmarcarán en el Plan Corporate Wellness, que son iniciativas internas para la mejora tanto de la salud y el bienestar como satisfacción de los empleados del Grupo:

- DoctorGo (servicio de telemedicina).
- Realización de los Reconocimientos Médicos Laborales. En la sede central se han realizado en las dependencias del Servicio Médico, aportando gran comodidad y flexibilidad al empleado, que ha supuesto un incremento significativo de aceptación respecto a campañas anteriores.
- Servicio de fisioterapia in-house dos veces por semana (reactivado en 2021, después de la suspensión temporal con motivo de la pandemia por Covid-19).
- Distribución de fruta fresca en las diferentes sedes (reactivado en 2021, después de la suspensión temporal con motivo de la pandemia por Covid-19).
- En 2022 se ha lanzado la iniciativa MASgym (servicio de gimnasio en la oficina de Alcobendas, con clases dirigidas)
- 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.
- Celebración de la Semana de la Salud y Seguridad en el Trabajo, en octubre de 2022, con un calendario de actividades y charlas divulgativas realizadas en las principales sedes del Grupo.

**DOCTORGO AHORA CON MAS**

**SERVICIOS SIN CAMBIAR**

**EL PRECIO.**

- ✓ Chat con nuestros médicos
- ✓ Test de salud gratuitos (NUEVO)
- ✓ Programas de salud (NUEVO)

Prueba 1 mes gratis

**doctor  
go**



#### ¡Consultas 24h/7 y sin esperas!

En menos de 2 minutos te atenderán los médicos y especialistas a través de Chat y Videoconsultas 24h/7



#### Videoconsultas con Psicólogo

Ahora puedes reservar sesiones de hasta 30min. con Psicólogo, incluida en tu suscripción



#### Recetas Electrónicas sin salir de casa

Podrás recibir tu receta directamente en la APP, con validez en todas las farmacias de España.



#### Envíos gratis de la farmacia a casa

Con Telefarmacia te llevamos lo que necesites de la farmacia, con DoctorGO los envíos son ¡gratis!.

**doctor  
go**



#### **9.6.4. Plan de actuación frente a la pandemia por Covid-19**

Desde el inicio de la pandemia, Grupo MASMOVIL ha mantenido un nivel de seguridad y protección frente a contagios que ha permitido trabajar de forma presencial (dentro del sistema de trabajo mixto remoto-presencial). Durante 2022 se han ido adaptando dichas medidas según la evolución general de la pandemia en la población, y según el índice de contagios entre los empleados de la Sociedad.

De forma resumida, las actuaciones en 2022 frente a la pandemia por Covid-19 han sido:

- La realización de pruebas de detección de Covid-19, entregando de forma semanal una prueba de antígenos a cada empleado para realizar el primer día de trabajo presencial. Desde septiembre de 2022, se dejaron de entregar de forma semanal, pero se ha seguido poniendo a disposición del que lo necesitara, incluso enviándolos al domicilio de empleados contagiados para garantizar un retorno seguro.
- Las medidas en los centros de trabajo (distancias de seguridad, señalización, medición de temperatura, disposición de productos de higiene y protección, refuerzo del servicio de limpieza, limitación de aforos, limitación de actividades y eventos multitudinarios, etc.) se han ido retirando de forma paulatina. Desde septiembre de

2022 se retiraron todas las medidas referidas.

- La dotación recurrente y constante de material de higiene y protección a los empleados tanto en sedes como envío al personal comercial. Desde septiembre de 2022 se dejaron de realizar envío a comerciales, si bien se mantiene la puesta a disposición, o se han atendido peticiones individuales.
- El servicio de transporte discrecional de acceso al centro de trabajo se ha consolidado como beneficio de los empleados.
- La información continua a los empleados de la evolución de la pandemia, y de las pautas a seguir, en base a las actualizaciones facilitadas por las autoridades sanitarias.
- El seguimiento continuo de casos de contagio, contactos estrechos, y aislamientos preventivos con reporte al Comité Ejecutivo. Dicho reporte se ha dejado de hacer desde octubre de 2022.
- Actualmente se siguen atendiendo las consultas de los empleados, trasladando, cuando es necesario, pautas de actuación (aislamiento preventivo, realización de prueba, etc.), remitiéndoles test al domicilio, etc.

## 9.7. Formación

GRI 3-3 / GRI 404-1

Grupo MASMOVIL promueve y facilita un ecosistema de autogestión y autonomía a la hora de adquirir y compartir el conocimiento, y de dar pasos en el desarrollo personal y profesional. Para cumplir con este reto, los planes e iniciativas de formación se diseñan a partir de un ejercicio de detección de necesidades, recogiendo de primera mano las inquietudes formativas de los equipos. Esta detección de necesidades está alineada con los objetivos estratégicos del Grupo y de cada una de las áreas. Una vez recogidas y priorizadas, se construye el plan de formación anual que se comparte con toda la Sociedad y que se convierte en la guía de formación para el ejercicio.

En materia de Formación y Desarrollo se han buscado los siguientes objetivos:

- Adquirir y desarrollar los conocimientos y las competencias personales y profesionales necesarias para desempeñar con éxito nuestras funciones y contribuir a la consecución de los nuevos retos y proyectos del 2022.
- Fomentar la cultura de compartir conocimiento entre todos los profesionales del Grupo.
- De forma específica:
  - Continuamos con el foco en la excelencia comercial: supervisores de canal exclusivo, gestores de puntos de venta, colectivos de trade Marketing de todos los canales y gestores del canal de SoHo.
  - Aportamos formación a los perfiles especialistas para adquirir y desarrollar el conocimiento técnico necesario para mantenernos a la vanguardia tecnológica (machine learning, data analytics, desarrollo de software).

Contamos con un ecosistema de aprendizaje e-learning que hemos ido construyendo, mediante la implementación de diferentes plataformas de contenidos que nos ayudan a fomentar al autoaprendizaje y disponer de un modelo de formación más flexible. Los formatos de formación abarcan tanto la presencial como la formación online y la formación en *streaming* o virtual.





### 9.7.1. Plataformas para promover la formación

- **ODILO:** plataforma generalista que cuenta con cientos de recursos y contenidos en distintos formatos y en un amplio rango de materias.
- **BUSUU:** nos permite estudiar hasta 12 idiomas diferentes, desde niveles A2 a C1.
- **PLURALSIGHT:** plataforma de nicho con contenidos dirigidos a las áreas de tecnología e IT.
- **CXL:** plataforma que aglutina contenidos enfocados en marketing digital.



Durante el año 2022, en el Grupo MASMOVIL, se ha puesto foco en varias líneas de formación:

- Formación en Redes 5G
- Formación en Arquitectura de Redes Multimedia
- Formación en Google Cloud Fundamentals: Core Infrastructure
- Formación ITIL Foundation V5
- Programa experto en NFV – SDN
- Fortinet
- Formación en Diversidad e Igualdad Oportunidades
- Formación en Protección contra Incendios

Además, hemos realizado varias acciones de desarrollo para diferentes colectivos:

- Un programa de mentoring para líderes emergentes, personas identificadas en uno de los cuatro colectivos de Talento Clave.
- II Edición MLIP: MBA interno desarrollado ad hoc con una escuela de negocios destinado a los ocupantes de puestos críticos de **Grupo MASMOVIL: MASMOVIL Leadership & Innovation Program (MLIP)**. El objetivo del programa es complementar los puntos fuertes de ese colectivo y cubrir los gaps a nivel de visión estratégica y desarrollo detectado en este colectivo.
- Programa de Liderazgo: 7Claves.
- Embajadores de Cultura.
- Programa: **Mujeres Líderes**. Programa enfocado en las habilidades específicas que debe desarrollar un líder, con una mirada especial en el liderazgo de mujeres, con el objetivo de prepararlas y acompañarlas en el desarrollo de su capacidad de liderar la organización.

**CULTURA**  
ES TODO



## 9.7.2. Horas de formación por sexo y categoría profesional

Durante el ejercicio 2022 se han impartido un total de 46.016 horas de formación.

### 9.7.2.1. Desde la fecha de toma de control de Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

<b>HORAS DE FORMACIÓN</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Directivos	3.105	1.767
Técnicos	18.107	8.302
Administrativos	4.583	7.683
Resto de Personal	20.221	7.763
<b>Total</b>	<b>46.016</b>	<b>25.515</b>

<b>HORAS DE FORMACIÓN MEDIAS POR SEXO</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Mujeres	24,26	14,83
Hombres	26,03	12,84

### 9.7.2.2. De las empresas del Grupo en 2022 y 2021 (considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021):

<b>HORAS DE FORMACIÓN</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Directivos	3.105	2.498
Técnicos	18.107	12.041
Administrativos	4.583	9.351
Resto de Personal	20.221	14.663
<b>Total</b>	<b>46.016</b>	<b>38.553</b>

<b>HORAS DE FORMACIÓN MEDIAS POR SEXO</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Mujeres	24,26	23,13
Hombres	26,03	18,96





## 10. Respeto a los Derechos Humanos

GRI 3-3 / GRI 2-23 / GRI 2-26 / GRI 406-1

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 lo tanto, a la adecuada gestión de los empleados y la garantía del cumplimiento de sus derechos fundamentales.

### 10.1. Política de Derechos Humanos

El Grupo aprobó, el 29 de septiembre de 2022, una nueva versión de su [Política de Derechos Humanos](#), aprobada inicialmente el 30 de junio de 2017 como desarrollo y complemento de su Política de ESG. Asimismo, el Grupo aprobó, mediante acuerdo del Consejo de Administración de 29 de septiembre de 2022 una nueva versión de su Política de conductas no toleradas, aprobada inicialmente el 25 de julio de 2018 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.

La Política de Derechos Humanos contempla aspectos como la protección de denunciantes (whistleblowing), trabajo forzoso, trabajo infantil, y libertad sindical entre otros.

#### 10.1.1. Protección de denunciantes (Whistleblowing)

Dicha Política y el Estatuto del Compliance Officer y de funcionamiento del Canal Ético desarrollan 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 estipulado.

### 10.1.2. Protección de los derechos de los trabajadores

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 ESG, cuya última versión fue aprobada por el Consejo de Administración el 29 de septiembre de 2022, 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.





### 10.1.3. Compromiso con los Derechos Humanos y los Derechos Laborales

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.









#### **10.1.4. Diálogo Social y Libertad Sindical**

Dentro del equipo de profesionales, los agentes sociales tienen un papel protagonista como portavoces de las necesidades colectivas. El Grupo mantiene un diálogo social fluido, acorde con el crecimiento experimentado por el mismo en los últimos ejercicios.

En este sentido, en el ejercicio 2022 cabe destacar que, tras meses de negociación, se ha alcanzado un acuerdo con la representación legal de los trabajadores de Euskaltel, en virtud del cual se firmó el IV Convenio Colectivo cuya vigencia se extiende al 31 de diciembre de 2024. En este contexto se alcanzó con dicha representación legal de los trabajadores de Euskaltel un acuerdo de teletrabajo.

De igual forma, en el ejercicio 2022 y dentro del constante diálogo social que se mantiene con la representación legal de las personas trabajadoras de Xfera y Lorca se alcanzó un acuerdo de revisión salarial para el ejercicio 2022, el cual se hizo extensible a gran parte del resto de sociedades afectando así a la mayoría de los trabajadores de Grupo Empresarial.

En este contexto de diálogo social, a finales del ejercicio 2022 se alcanzó con la representación legal de las personas trabajadoras de Xfera y Lorca, que se ha hecho extensible a la mayoría de las personas trabajadores del Grupo Empresarial, un acuerdo de revisión salarial para los próximos dos ejercicios (2023 y 2024) dotando así a los trabajadores del grupo de estabilidad retributiva en un entorno social de incertidumbre.

Derivado también de la situación coyuntural y fruto del diálogo social, a finales del ejercicio 2022 se ha alcanzado un acuerdo con la representación legal de las personas trabajadores de R y Telecable en virtud del cual se ha prorrogado, hasta el 31 de diciembre de 2024, el actual convenio colectivo llegando, igualmente, a un acuerdo de revisión salarial para los ejercicios 2023 y 2024 lo que permite una mayor estabilidad social y regulatoria de las relaciones laborales.

#### **10.1.5. Rechazo al trabajo infantil y trabajo forzoso**

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.

## 11. Sociedad



### Nuestros resultados en 2022:

- Mejoras en la tarifa descuento MASsolidaria añadiendo tarifas sólo móvil.
- Reducción de la brecha digital con 2,5 millones de hogares con fibra en poblaciones de menos de 20.000 habitantes.
- Despliegue 5G donde la fibra no llega, y participación en pilotos para usos novedosos para ciudadanos en entornos rural y urbano.
- “Pienso, Luego Actúo”: 200 millones de visualizaciones, inspirando y sensibilizado a la sociedad y animando a colaborar con estas iniciativas y proyectos.
- Lanzamiento del Kit Digital para apoyar la digitalización de pequeñas y medianas empresas y autónomos.

El Grupo aspira a ser el operador con mayor impacto positivo en las personas y la sociedad, creciendo con responsabilidad, generando negocio de calidad y mejorando el entorno.

GRI 3-3 / GRI 203-2 / GRI 2-29

### 11.1. Contribución e impacto en la comunidad

La conectividad y la aplicación eficiente de los recursos permite el desarrollo rural y de nuevos negocios más eficientes y competitivos, para que, en igualdad, sigan creciendo y disfrutando de las ventajas de estar conectados con la fibra más rápida y el 5G.

Nuestra ambición es que todos los rincones de España estén conectados con la mejor fibra para favorecer la comunicación, el teletrabajo, el desarrollo de los negocios locales, la perpetuación de nuestra artesanía y la calidad de vida en el entorno rural.

Un año más, #GrupoMASMOVILPorLosPueblos ha perseguido su objetivo por mantener #EspañaConectada. A lo largo de este 2022, hemos dado a conocer a través de nuestras redes sociales más de 96 municipios de la España Rural donde hemos desplegado cerca de sus hogares la fibra más rápida de España.

Hemos querido así contribuir en apoyo al turismo y el comercio de estos pequeños municipios dando a conocer sus tiendas, restaurantes, actividades, gastronomía, visitas culturales, etc.

Euskaltel, Grupo Teknei, Dominion y el Gobierno Vasco crean “Atlantic Data Infrastructure” (ADI), un centro de datos de primer nivel para apoyar la transformación digital de empresas e instituciones. La creación de esta nueva infraestructura tecnológica de proceso de datos de última generación posibilitará la proliferación de un ecosistema de empresas digitales, con el consiguiente impacto económico y social en la zona.



## 11.2. Contribución al desarrollo local

### 11.2.1. Propuesta MASsolidaria:

Acercando la conectividad a los grupos de población menos favorecidos

Durante la segunda mitad del año 2020 el Grupo MASMOVIL 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, social y educativa derivada de la falta de acceso a un Internet de calidad. Esta propuesta finalmente se lanzó en marzo de 2021 con el nombre MASsolidaria.

#### Asociación con Red Inicia

Con el objetivo de identificar a estas personas que realmente lo necesitan, y que además participan activamente en algún programa de inserción laboral, formación para el empleo, apoyo y refuerzo escolar, el Grupo MASMOVIL se ha aliado con la Red Inicia (que forma parte de la Asociación Inicia). Esta red cuenta con todo el conocimiento necesario, dada su dilatada experiencia en labores sociales con estos colectivos, para identificar y ayudar a las personas menos favorecidas. Propuesta MASsolidaria del Grupo

#### La propuesta MASsolidaria

Permite el acceso a Internet con fibra de alta velocidad y una conectividad móvil a un precio muy competitivo con un 50% de descuento de forma indefinida sobre el precio normal, con el fin de ayudar en el proceso de reinserción sociolaboral de los beneficiarios. A estas ventajas se le une la posibilidad de añadir una línea de telefonía móvil con 1GB de navegación y llamadas ilimitadas a teléfonos fijos y móviles nacionales por tan solo 3 euros más al mes. El Grupo MASMOVIL decidió construir esta propuesta con un margen económico nulo y, adicionalmente, asumir los costes derivados de los equipos del cliente y la instalación para los beneficiarios.

Durante los últimos meses del año 2022 se lanzó un proyecto para añadir tarifas sólo móvil a la propuesta solidaria, para facilitar la conectividad a aquellas familias necesitadas que no requieran de conexión fija pero sí de una línea móvil de calidad y a precios solidarios. A lo largo del año 2023 esperamos ir dando forma a esta nueva línea de actuación con el fin de aumentar los beneficiarios de esta propuesta solidaria.

MASSOLIDARIA SE ENMARCA EN EL PLAN ESTRATÉGICO DE ESG DE LA SOCIEDAD CENTRADO EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, LA SOSTENIBILIDAD Y EL IMPACTO SOCIAL POSITIVO, JUNTO CON LA APUESTA DE GRUPO MASMOVIL POR “MANTENER ESPAÑA CONECTADA”

Adicionalmente a nuestra propuesta MASsolidaria en Grupo MASMOVIL estamos acercando la conectividad de calidad a otros colectivos vulnerables a través del denominado Bono Social. De momento, tal y como comentamos a continuación, hemos empezado por la Comunidad de Aragón y el País Vasco.

- El Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, aprobó la convocatoria para la concesión de ayudas para la ejecución del programa de emisión de bonos digitales para colectivos vulnerables, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea (Next Generation EU).
- Nuestra filial Embou, el operador con la mayor red de banda ancha en Aragón ha sido autorizado por el Gobierno de Aragón como colaborador en esta iniciativa, que permite solicitar al operador aragonés el bono descuento de 20€/mes durante 12 meses (240€ año) para dichos colectivos vulnerables.
- Asimismo, Euskaltel ofrece a las familias con menos recursos acceso a internet con precio reducido de forma indefinida. El operador vasco garantiza la conexión a internet de calidad a precios reducidos a través del servicio “Internet Compromiso”. Internet Compromiso es una iniciativa de Euskaltel mediante la que el Bono Social activado por el Ejecutivo vasco, que tiene una duración de 12 meses, se convierte en indefinido.

## 11.2.2. Reduciendo la brecha digital:

### Despliegue de red en zonas rurales

El Grupo MASMOVIL es consciente de la cada vez mayor importancia de la conectividad para lograr 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 de oportunidades y mejoras sociales independientemente del rincón del mundo en el que se esté.

### Alineados con nuestra misión de conectar a las personas

La misión del Grupo 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 bonistas y en el planeta, priorizando el valor a largo plazo por encima de los beneficios a corto plazo.

*La red desplegada por el Grupo MASMOVIL en poblaciones de menos de 20.000 habitantes supone un 64% del total desplegado*

### Ocupándonos de las poblaciones con menor número de habitantes

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 8.000 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 473.000 nuevos hogares en poblaciones de menos de 20.000 habitantes, dentro de un plan inversor que permitió elevar esta cifra en otros 309.000 hogares en el año 2020 y otros 538.000 en el año 2021 (incluyendo 282.000 de Grupo Euskaltel).

En el año 2022 el despliegue de redes permitió añadir otros 430.000 hogares en poblaciones de menos de 20.000 habitantes.

*En torno a 2,5 millones de hogares desplegados con fibra en poblaciones de menos de 20.000 habitantes*

De esta forma, a finales del año 2022, el Grupo había alcanzado alrededor de 2,5 millones de unidades inmobiliarias desplegadas con fibra en poblaciones de menos de 20.000 habitantes, lo que supone un 64% de los 3,9 millones de unidades inmobiliarias desplegadas en total por el Grupo a cierre de 2022 y un 20% más que en 2021.

De estas unidades inmobiliarias desplegadas, algunas fueron posteriormente vendidas a un fondo de infraestructura, lo que permite a dicho fondo alcanzar acuerdos mayoristas con otros operadores de telecomunicaciones y, por tanto, aumentar la oferta y las alternativas para el consumidor en dichas zonas rurales.

*La red desplegada por el Grupo en poblaciones de menos de 8.000 habitantes supone un 33% de nuestra red desplegada total y un 52% de la red desplegada por el Grupo MASMOVIL en poblaciones de menos de 20.000 habitantes.*

### Relevante esfuerzo inversor en poblaciones de menos de 8.000 habitantes

El esfuerzo inversor en la España rural anteriormente mencionado es aún más relevante cuando hablamos de poblaciones de menos de 8.000 habitantes donde, hasta que el Grupo MASMOVIL desplegó su red, en la mayoría de ellos no existía otro operador nacional de telecomunicaciones que ofreciera servicios de fibra.

El número total de unidades inmobiliarias en áreas rurales y municipios de menos de 8.000 habitantes, supera las 704.000 unidades a finales de 2020 y tras el despliegue de otras 333.000 unidades en 2021 se superaron 1 millón de unidades con fibra (35% de la red desplegada por el Grupo y un 50% de la red en poblaciones de menos de 20.000 habitantes).

En el año 2022 se desplegaron otras 237.000 unidades inmobiliarias en municipios de menos de 8.000 habitantes, alcanzando cerca de 1,3 millones en total a finales de año.

Esto ilustra el claro enfoque de conectar la España Rural frente a las grandes ciudades, donde la mayor parte de los operadores están presentes.

*Reduciendo la brecha digital especialmente en municipios donde no había planes de cobertura de acceso a internet de calidad en un plazo de 3 años (PEBA)*

## Participamos en el Plan PEBA

Como parte de este despliegue de fibra en la España Rural, el Grupo MASMOVIL participó 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 convocaron ayudas para el desarrollo de las redes ultrarápidas 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 más de 450 municipios comercialmente habilitados para poder ofrecer el servicio.

En estos municipios, la cobertura de red del Grupo directamente vinculada a dichos planes PEBA, excede las 600.000 unidades inmobiliarias potencialmente conectables. En estos momentos no tenemos ninguna subvención activa derivada de los planes PEBA (finalizadas en 2021).

Sin embargo, nuestra huella en esta zona afectada por la brecha digital ha aumentado, ya fuera del amparo de la subvención PEBA, hasta las 709.000 unidades inmobiliarias lo que pone de manifiesto nuestra apuesta por la presencia y continuidad en dichas poblaciones.

Estas 709.000 unidades inmobiliarias suponen más del 15% de la red total 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.

*Si no llegamos con la fibra, llegamos con Fixed Wireless Access 5G*

## Impulsamos tecnologías alternativas allí donde la fibra no llega

Adicionalmente, en áreas de la España rural donde no llega la fibra, estamos ofreciendo conectividad de calidad con la tecnología FWA 5G que ofrece 150 Mbps y un kit autoinstalable (sin cables, sin instalaciones ni esperas).

Se trata de una conectividad de internet para zonas rurales, hasta 10 veces más rápida que el ADSL y con una latencia hasta 3 veces menor. En cuanto a los equipos de cliente, usamos nuestros routers de última generación WIFI 6.

Aproximadamente el 90% de las activaciones se producen en las primeras 48 horas desde la solicitud del servicio.

Durante 2022 se lanzó el proyecto en Galicia llevando la conexión a más de 250.000 hogares repartidos en 97 municipios.

Durante 2023 se extenderá el proyecto a las comunidades de Andalucía, Comunidad Valenciana, Cataluña y País Vasco y Navarra.



# Soluciones Internet Rural





### 11.2.3. Promoviendo la conectividad a través del 5G

Formamos parte del consorcio de pruebas piloto 5G impulsado por Red.es aportando nuestra conectividad para desarrollar usos prácticos beneficiosos para el ciudadano del entorno rural y urbano.

El proyecto 5G Catalunya ha sido uno de los adjudicatarios de la segunda convocatoria lanzada por Red.es -entidad del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital- en el marco del Plan Nacional 5G. La iniciativa cuenta con la cofinanciación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

El proyecto consta de siete casos de uso orientados a desarrollar soluciones en el entorno de la movilidad urbana, la educación en remoto, el sector industrial, la compra a distancia, la transmisión audiovisual, la gestión de la seguridad y las emergencias en el entorno urbano y la construcción de una red neutral multi-operador destinada a ofrecer conectividad en zonas con una alta ocupación estacional, como las playas del litoral barcelonés.

5G Euskadi es una iniciativa conjunta compuesta por 13 empresas y organismos públicos y privados con el objetivo de desplegar y habilitar una red 5G en los tres Parques Tecnológicos de Euskadi (Gipuzkoa, Bizkaia, Araba), para lo que destinará el 65% del presupuesto. Por otro lado, se desarrollarán 9 casos de uso, que completarán el total de la inversión.

En concreto, estos casos de uso están orientados al desarrollo pre-comercial de productos y servicios en las áreas de movilidad, energía, industria, ciberseguridad y servicios de Red.

El proyecto está aprobado por Red.es, entidad del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y está cofinanciado a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), a cargo del Programa Operativo Pluri-regional de España (POPE).

### MASMOVIL alcanza los 1.660 municipios con su servicio 5G

El Grupo continúa ampliando sus servicios 5G y alcanza los 1.660 municipios en 51 provincias españolas. Grupo MASMOVIL ya ofrece servicios 5G al 74% de la población española, a través de sus marcas Yoigo, MASMOVIL y Pepephone.

### Lanzamiento 5G en Euskaltel y Telecable

Euskaltel ya ha desplegado 5G en las tres capitales y en otros 37 municipios vascos, alcanzando ya al 73% de la población de Euskadi.

Telecable lanza los servicios 5G para sus clientes de móvil. Los clientes de móvil de Telecable dispondrán a partir de ahora de la tecnología 5G independientemente de la tarifa que tengan contratada y siempre que dispongan de un terminal compatible con 5G.



### **MASMOVIL e Indra se unen para crear un innovador ecosistema que impulse las soluciones avanzadas 5G para el transporte**

En este sentido, firman un acuerdo de colaboración para desplegar un nuevo espacio de pruebas donde desarrollar y validar innovadoras soluciones basadas en el nuevo estándar de comunicaciones 5G, que favorezcan una movilidad más inteligente, conectada y sostenible. El ecosistema, que se va a crear en las instalaciones de Indra, permitirá trabajar en desarrollos para reforzar la seguridad en la movilidad conectada y autónoma, impulsar el *smart maintenance* o mejorar la experiencia del viajero.

### **Grupo MASMOVIL lidera un consorcio de control de movilidad y reducción de emisiones de tráfico**

El Programa “Control de la Movilidad y Reducción de las Emisiones del Tráfico” (CRETA) liderado por el Grupo MASMOVIL ha sido seleccionado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, para recibir las primeras ayudas del Plan UNICO Sectorial 5G. Este Plan, cuya convocatoria se lanzó en 2022, forma parte de la estrategia de impulso al despliegue de la tecnología 5G incluida en la agenda España Digital 2026 y en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, está dotado con 124,5 millones de euros, y está orientado a la realización de proyectos de desarrollo experimental de aplicaciones y servicios 5G que incidan en la transformación digital de sectores económicos clave para el país.

El Programa CRETA, con un presupuesto de 6 millones de euros, de los cuales 2,7 millones de euros son aportados por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, demostrará las capacidades de

las tecnologías 5G, medición remota de emisiones contaminantes del tráfico, y analítica avanzada e inteligencia artificial para impulsar la gestión óptima del tráfico en tres áreas estratégicas:

- La movilidad urbana y zonas de bajas emisiones (ZBE), mediante la realización de un piloto en Madrid con la colaboración del Ayuntamiento de Alcobendas, Madrid Calle 30, y la Dirección General de Tráfico para la medición y gestión de las emisiones reales del tráfico con el fin de evaluar la eficacia de las ZBE implantadas y poder hacer seguimiento periódico de las emisiones contaminantes de todo el tráfico urbano.
- La movilidad interurbana y el acceso a las ciudades, mediante la realización de un piloto en Barcelona con la colaboración del Ayuntamiento de Barcelona, Área Metropolitana de Barcelona, y la Generalitat de Cataluña para medir las emisiones reales del tráfico e identificar al tipo de vehículos más contaminantes y limpios con el objetivo de aplicar restricciones o permisos de acceso más selectivos.
- El control transfronterizo y pago por contaminación, mediante la realización de un piloto en Gipuzkoa (Irún) con la colaboración de Diputación Foral de Gipuzkoa y el Gobierno Vasco para la medición de las emisiones reales del tráfico pesado con el fin de permitir la implantación del pago por uso con el principio “polluters pays”.

Para desarrollar este Programa, el Grupo MASMOVIL lidera un consorcio formado por las compañías Opus RSE, Indra, Abertis (a través de AAE y AMS), Cellnex (a través de Tradia Telecom), Syltec, y Vincos Consulting.



### 11.2.4. Creación de valor económico

Desde el inicio de nuestra actividad, todas las empresas del Grupo compartimos el compromiso de favorecer el desarrollo de las comunidades en las que operamos e impulsar su crecimiento aportando riqueza y bienestar a todos los agentes que intervienen en nuestra actividad.

### 11.2.5. Valor económico generado, distribuido y retenido en 2022

GRI 3-3 / GRI 201-1 / GRI 201-4

INDICADOR	2022	2021	UNIDAD
<b>Valor económico generado</b>	<b>3.140</b>	<b>2.554</b>	<b>Millones de euros</b>
Importe Neto de la Cifra de Negocio (INCN)	2.894.216	2.465.019	Miles de euros
Otros ingresos de explotación	243.708	83.679	Miles de euros
Ingresos financieros	2.054	5.736	Miles de euros
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>2.280</b>	<b>1.840</b>	<b>Millones de euros</b>
Consumos mercaderías	184.082	181.819	Miles de euros
Trabajos realizados por otras empresas y otros aprovisionamientos	1.001.735	776.507	Miles de euros
Sueldos y salarios	131.366	109.174	Miles de euros
Otros gastos de explotación	596.212	558.126	Miles de euros
Gastos financieros	372.984	255.769	Miles de euros
Impuestos sobre sociedades y tributos	(6.216)	(41.543)	Miles de euros
<b>Valor económico retenido</b>	<b>860</b>	<b>715</b>	<b>Millones de euros</b>
Beneficios antes de impuestos (BAI)	423.193	129.776	Miles de euros
Beneficio neto de operaciones continuadas	448.913	191.443	Miles de euros
Resultado de operaciones discontinuadas	9.655	-	Miles de euros
Beneficio (pérdida) del periodo	458.568	191.443	Miles de euros
Subvenciones públicas recibidas	108	93	Miles de euros

Mantener resultados de crecimiento solvente y estable conlleva también aumentar progresivamente nuestra aportación al presupuesto público mediante el pago de impuestos.

INDICADOR	2022	2021	UNIDAD
Impuestos sobre beneficios pagados	<b>27.992</b>	<b>48.542</b>	<b>Miles de euros</b>

### 11.3. Desarrollo social

GRI 3-3 / GRI 2-28 / GRI 201-1

Las colaboraciones, patrocinios y alianzas que mantenemos representan una palanca indispensable para el desarrollo de nuestra estrategia, buscando un mayor acercamiento y compromiso con las comunidades locales en las que operamos. Por ello, nuestro objetivo reside en la revalorización del vínculo entre persona y empresa, impulsando la creación de una relación más personal, en la que favorecemos el desarrollo del entorno en el que llevamos a cabo nuestras actividades.

Las iniciativas con las que colaboramos buscan poner en valor la importancia del desarrollo tecnológico, el fomento de la igualdad de oportunidades y la integración social, a través de eventos y actividades formativas, culturales, solidarias y deportivas.

En este sentido, el Grupo ha aportado 4.713 miles de euros para acciones de asociación y colaboración con entidades locales, en patrocinios y mecenazgo durante el año 2022.

	2022	2021
Donaciones y patrocinios a fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro	2.448	2.383
Otros patrocinios	2.265	2.227
Total (miles de euros)	<b>4.713</b>	<b>4.610</b>



**ESTO TIENE TU LIKE SEGURO.****#EmprenderSíEsCosaDeNiños**

La fundación que apuesta por el emprendimiento en las aulas.

**#NadieSinSuRaciónDiaria**

El proyecto que digitaliza y facilita la donación de alimentos.

**11.3.1. Pienso, Luego Actúo**

La gran apuesta por el Impacto Social Positivo del Grupo MASMOVIL es “Pienso, Luego Actúo”, la plataforma de Yoigo que impulsa a las personas que están mejorando la sociedad en la que vivimos a través de sus proyectos sociales. Son personas anónimas que han transformado sus ganas de superación en acciones extraordinarias que, de una u otra manera, están ayudando a los demás y al mundo.

“Pienso, Luego Actúo” lleva ya más de cuatro años en funcionamiento. A cierre de 2022 estamos alcanzando los 200 millones de visualizaciones, inspirando y sensibilizado a la sociedad y animando a la población a colaborar con estas iniciativas y proyectos. “Pienso, Luego Actúo” está ayudando a crecer y continuar con su labor a ONGs y empresas sociales a través de distintas actuaciones relacionadas con los “Objetivos de Desarrollo Sostenible” de la agenda 2030 de las Naciones Unidas.

En el inicio de la pandemia, “Pienso, Luego Actúo” transformó su web en un buscador de iniciativas surgidas para ayudar en la situación de COVID-19. Ese buscador que surgió con la pandemia recoge hoy en día más de 600 iniciativas de carácter social con las que el usuario puede colaborar con su granito de arena.

En 2022, con el inicio del conflicto en Ucrania, la plataforma “Pienso, luego Actúo” volvió a reunir y filtrar las iniciativas que iban surgiendo para facilitar que la ayuda fuera lo más fácil posible poniendo foco en el conflicto y creando un filtro específico “Ucrania”. Para dar un paso más, en octubre, “Pienso, luego Actúo” lanzó su nueva web,

mucho más sencilla e intuitiva con el fin de impulsar aún más estas iniciativas y facilitar que las personas actúen.

Algunos datos que reflejan el éxito de “Pienso, luego Actúo” son, por ejemplo, que el proyecto “Light Humanity” de Eugenio García-Calderón, consiguiera recaudar 10.000 euros para llevar luz a 1.050 familias que no tenían acceso a la electricidad; o como Antonio García Vicente, el joven de 14 años creador de la plataforma Joinus4theplanet que lucha por preservar el medioambiente, consiguiera triplicar el número de usuarios a su web y duplicar el número de seguidores en Instagram tras aparecer en “Pienso, luego Actúo”.

Además del buscador, la plataforma social “Pienso, Luego Actúo” utiliza sus redes sociales para crear contenido que visibilice estas iniciativas incluyendo sorteos para promover los productos sociales de las iniciativas y acciones especiales que buscan impulsarlas lo máximo posible. Un ejemplo claro fue el lanzamiento de la primera exposición digital de arte sobre alopecia femenina que lanzó “Pienso, Luego Actúo” en junio, con el fin de dar a conocer y visibilizar una forma de belleza que rompe con el canon preestablecido y con el estigma actual que tienen las mujeres calvas. Las obras fueron creadas digitalmente por seis artistas españoles, y tras la exposición digital, fueron subastadas. Todo lo recaudado se destinó íntegramente a la asociación “A Pelo”. Esta acción consiguió una audiencia de casi 10 millones de personas, y lo que es más importante: antes cabían en un reservado, y en su última quedada ya eran más de 70 mujeres.

### 11.3.2. Otras actividades de desarrollo social

#### UnaDeDos

Según el II Estudio de la Población Publicitaria Española, realizado por el Club de Creativos y la APG, las mujeres representan el 51,5% de la base de la pirámide creativa, pero tan solo el 22% alcanza puestos de dirección, cifra que apenas se ha movido desde 2011. UnaDeDos es una iniciativa de Más Mujeres Creativas y el Club de Creativos que busca la unión del sector de la comunicación comercial, marcas y empresas, asociaciones, universidades y medios de comunicación, para impulsar el talento creativo femenino en puestos directivos y conseguir alcanzar la media de Una de Dos directoras creativas en 2030.

Como somos conscientes del impacto social y cultural que tiene la industria publicitaria en la sociedad, desde Grupo MASMOVIL nos comprometemos con dicha iniciativa a través de la marca Yoigo.

Nuestro objetivo es trabajar en una evolución desde dentro del sector, con la responsabilidad que tenemos las marcas, promoviendo la diversidad de perfiles para enriquecer y aportar una perspectiva más amplia a las historias que contamos y la representación de la sociedad que mostramos. Además de promover la igualdad de oportunidades en la que creemos y eliminar la brecha salarial existente.

NOS COMPROMETEMOS A  
FOMENTAR QUE MÁS CAMPAÑAS  
DE NUESTRAS MARCAS SEAN  
LIDERADAS POR DIRECTORAS  
CREATIVAS, PARA QUE  
PROGRESIVAMENTE ALCANCEN  
LA PROPORCIÓN DE UNA DE  
CADA DOS

También a favorecer en concursos la presencia de directoras creativas a cargo de los equipos asignados por las agencias participantes, aspirando a que de aquí a 2030 una de cada dos agencias cuente con mujeres en esos puestos. Así como actuar como promotores y altavoces de la iniciativa tanto de forma externa como internamente.

#### Facilitamos la conectividad para Cirujanos en Acción en Gambia

“Cirujanos en Acción” es una fundación española que nació en 2011 con el objetivo de organizar campañas quirúrgicas y proyectos de educación sanitaria en los países más desfavorecidos. Desde su creación se han llevado a cabo más de 30 campañas en África, Asia y América Latina. Los miembros de la asociación son voluntarios especialistas en cirugía general, cirugía pediátrica, anestesia y muchas otras especialidades.

En noviembre de 2022, se realizó una campaña de Cirugía Pediátrica en Gambia desde la ONG ASEDA (Asociación Solidaria para la Educación y el Deporte en África). Esta asociación apadrina a más de 800 niños en sus escuelas próximas a la capital. El objetivo es la realización de intervenciones quirúrgicas a niños de las clases más desfavorecidas sin coste alguno para las familias.

Grupo MASMOVIL les ha facilitado conectividad por voz a los cirujanos durante su estancia en Gambia para que puedan estar comunicados con sus familiares durante su estancia como voluntarios.





### **Yoigo se une a la campaña adolescencia y tecnología “Más que un móvil”**

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y UNICEF España han lanzado recientemente su campaña ‘Más que un móvil’, dirigida a ofrecer a las familias las claves que deben tener en cuenta antes de entregar a sus hijos e hijas un teléfono móvil.

La campaña ha contado, entre otras marcas, con la colaboración de Yoigo, que ha dado difusión a través de sus respectivos canales para que todas las familias tengan acceso a unos consejos básicos sobre cómo pueden preparar a sus hijos e hijas para el acceso a estas tecnologías. La campaña incluye el decálogo ‘La guía que no viene con el móvil’, que recoge pautas y recomendaciones para fomentar el diálogo y la educación transmitiendo valores e información suficiente para garantizar tanto un uso responsable del teléfono móvil como los derechos de los niños en el entorno digital.



### **Contratación de empleados con discapacidad intelectual de la Fundación A la Par**

La Fundación A la Par, prepara a personas con discapacidad intelectual para su integración en el mundo laboral. Junto a ellos acogimos a dos alumnos con la misión de evaluar y validar las páginas web y campañas de comunicación para adaptar los espacios web, contenidos y soportes de comunicación hacia una buena accesibilidad cognitiva.

Tras la experiencia se constató que su aportación no sólo fue enriquecedora para estas dos personas, sino que también aportó beneficios a nuestra operativa diaria ya que con su experiencia y visión se consiguió identificar áreas de mejora para la mejor accesibilidad de nuestros canales de comunicación con el cliente para hacerlos más disponibles para todos.

### **Grupo MASMOVIL fomenta la digitalización de las Pymes: Kit Digital**

El Gobierno de España a través del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital lanzó en el año 2022 la iniciativa Kit Digital, que tiene por objetivo apoyar la digitalización de pequeñas y medianas empresas y autónomos. Se trata de un programa público de ayudas económicas con el fin de implantar soluciones digitales en negocios para hacerlos evolucionar gracias a la tecnología.

Las principales marcas del Grupo MASMOVIL colaboran con la divulgación de dicho Kit Digital apoyando la gestión y optimización de las ayudas europeas para reforzar la digitalización de las Pymes.



# KIT DIGITAL

## Acuerdo de colaboración Embou y Caja Rural para el desarrollo del mundo rural

Nuestra filial aragonesa estará presente en más de 200 sucursales de la entidad bancaria, donde se podrán contratar sus servicios en condiciones ventajosas. Adicionalmente, Embou y Caja Rural de Aragón tienen firmado un convenio de colaboración para aunar esfuerzos y trabajar por crear oportunidades y fomentar el desarrollo del mundo rural.



## 11.4. Contribución al desarrollo social

### 11.4.1. Creando impacto Social: labores de voluntariado y solidaridad

El Grupo MASMOVIL en el año 2022 lanzó un programa a través del cual pone a disposición de sus empleados una bolsa de 8h solidarias de su tiempo laboral. Estas horas pueden utilizarse para programas de voluntariado gestionados por la empresa con la Fundación Montepíncipe.



### Reduciendo la brecha digital de colectivos desfavorecidos: Fundación Montemadrid

El principal objetivo de esta acción es cubrir la brecha tecnológica de San Cristóbal de Los Ángeles de Madrid, uno de los barrios más desfavorecidos de España según el INE (Instituto Nacional de Estadística). 14 empleados del Grupo MASMOVIL se han sumado al proyecto para ayudar a la digitalización de los beneficiarios, ayudándoles a mejorar sus habilidades en materia digital y aclarando sus dudas en el uso de aplicaciones y herramientas digitales. Desde cómo enviar un correo electrónico, o cómo compartir y comentar una publicación de Facebook hasta, por ejemplo, cómo descargarse la aplicación del centro de salud o de los autobuses urbanos.

Con el apoyo por parte de los voluntarios, hemos contribuido a cerrar la brecha digital de colectivos desfavorecidos.

# fundación montemadrid

### Proyectos de reforestación

Gracias al proyecto 'Quién tiene un amigo, tiene un árbol' de Pepephone, un grupo de voluntarios plantaron más de 150 árboles en un día. Esta jornada se sumó a la iniciativa de la operadora que, como ya comentamos anteriormente, a finales del año 2022 había alcanzado la cifra de 10.000 árboles plantados en toda España. De éstos, 2.000 estaban ya asignados a los clientes obtenidos gracias a esta iniciativa.

### Visibilización de la enfermedad ELA

Bajo el nombre de "CAPITAN versus ELA'NGLIRU" se promovió la campaña de recogida de fondos para la asociación ELA Asturias entre el equipo de Alta Dirección del Grupo MASMOVIL, pudiendo aportar la ayuda económica necesaria para la carrera de concienciación que tuvo lugar en el mes de enero del 2022. En este caso se lanzó una iniciativa del tipo "si tu aportas, MASMOVIL lo dobla", de forma que la Sociedad dobló el importe de los fondos aportados por los Directores del Grupo, a título personal.

### Reyes Magos corporativos

Junto a la asociación "Una sonrisa, una ilusión", empleados del Grupo MASMOVIL fueron, una vez más, los Reyes Magos de niños en situación de vulnerabilidad y exclusión social. En 2022 fueron atendidas 60 cartas y por 120 empleados que se implicaron directamente a esta iniciativa que un número relevante de niños recibieran un regalo por Navidad.

### Recogida de alimentos y otros productos para el banco de alimentos

Un año más, el grupo incentivó a través de los canales de comunicación internos la recogida de alimentos no perecederos y productos de higiene y limpieza que, como parte de la campaña de Navidad, se destinaron al Banco Español de Alimentos (BEA).

### Fomentando el voluntariado interno: "Encuentro con mucho corazón"

Las asociaciones Mamás en Acción y Adalab tuvieron un encuentro con empleados del Grupo MASMOVIL que pudieron asistir tanto presencialmente como por streaming a las charlas motivadoras de sus representantes.

Mamás en Acción acompaña a los niños hospitalizados que no tienen otra compañía durante su ingreso o sus pruebas médicas, mientras que la asociación

Adalab prepara a las mujeres para las profesiones STEM (Science, Technology, Engineering, Math) a través de programas de mentoría.

Como resultado de este encuentro varios de nuestros empleados se sumaron al equipo de Mamás en Acción y se ha abierto los cauces necesarios para la creación de cursos con mentores especialistas del Grupo.



**mamás en acción**

¿Sabías que en los hospitales de España hay niños y niñas que, además de estar enfermos, están SOLOS?

Si eres capaz de

- dar cariño
- contar un cuento
- jugar al parchís
- dar un biberón
- acariciar
- mecer
- acompañar...



...entonces, ¡eres bienvenid@!

**¡TE ESPERAMOS!**

**Para contarte qué hacemos e invitarte a participar**





### **Apoyo al deporte inclusivo: Campamento de la Fundación También**

Junto a la Fundación También, Grupo MASMOVIL puso en marcha la undécima edición del Campamento Inclusivo que tuvo lugar en Orense y cuyo objetivo específico es desarrollar competencias y valores que favorezcan la mejora en el desarrollo integral de jóvenes con y sin discapacidad, dando prioridad a aquellos con alguna.

### **Canales internos de comunicación de componente Social**

Los empleados del Grupo MASMOVIL cuentan con varios canales de comunicación de fácil acceso y participación, incluyendo el canal MASsolidario, Happyforce y la posibilidad de ponerse en contacto directo con el departamento de ESG a través de una cuenta de correo específica y dedicada únicamente a tal fin.

A través de estos canales los empleados proponen proyectos solidarios al Grupo y, como resultado de estos, se han creado de forma orgánica grupos de afinidad con intereses sociales comunes y se han divulgado e impulsado desde la organización las inquietudes sociales de los empleados.

### **11.4.2. Patrocinios culturales y de eventos de interés divulgativo**

Contribuciones a instituciones culturales

Nuestro apoyo a la cultura se traduce en la contribución a importantes instituciones culturales, como el Museo Guggenheim, Kursaal, Artium o el Museo do Pobo Galego, y en la organización de conciertos, festivales de música y de cine, como el Festival de Cine de Gijón, FICBUEU (patrocinando el premio Sección R Galicia del festival de cortometrajes) o la Fundación Ópera de Oviedo.

Iniciativas para fomentar las inquietudes sociales

Prestamos especial interés a aquellas iniciativas que además de fomentar el arte y la cultura, contienen inquietudes sociales. Es el caso de Zinegoak, Festival de Internacional de Cine y Artes Escénicas de temática LGTBIQ+ celebrado en Bilbao, que busca visibilizar y normalizar la diversidad sexual a través de la cultura.

Un año más, tras casi dos décadas de colaboración, Euskaltel y el Festival de cine y artes escénicas Gaylesbitrans de Bilbao, Zinegoak, se aúnan para la concien-

ciación de la importancia de la convivencia y respeto a la diversidad sexual, de identidad y de género. Este es el reto de Zinegoak, que en esta nueva edición que recupera su formato presencial tiene como objetivo reivindicar el derecho a nombrarse sin etiquetas. Y todo esto a través de la cultura y el arte, con una cartelera repleta de películas con relatos de superación y determinación y, sobre todo, historias con esperanza, que nos ayudan a comprender las situaciones de otras muchas personas y aprender de ellas.

### **Actividades relacionadas con la innovación y difusión de la tecnología**

Colaboramos en eventos, iniciativas y actividades relacionadas con la investigación, divulgación y puesta en valor del conocimiento innovador y tecnológico, como Galicia TIC, OTD Challenge o Citech; o abiertos a la ciudadanía como el Pont Up Store o el Open Science Cambre, Sementes Ribeira Sacra y First Lego League. E impulsamos el acercamiento de las nuevas tecnologías a la infancia organizando los talleres de innovación Crea R y a los mayores a través de Enredando Tour, iniciativa que desarrollamos en colaboración con Cruz Roja.

Colaboramos también en la transferencia de conocimiento tecnológico mediante eventos dirigidos a clientes empresa como la Semana de las Tendencias TIC o las jornadas tecnológicas en las que precisamente en el marco de una estrategia responsable en materia medioambiental de la empresa hemos recibido el Certificado de Compensación de Emisiones, comprometiéndonos a compensar la totalidad de las emisiones de gases de efecto invernadero que no se puedan evitar en las Jornadas.

*“R” renueva su patrocinio con el Círculo de Empresarios para seguir mejorando la competitividad de las empresas en la era digital*





Esta colaboración da recorrido a una alianza mantenida desde hace años con el propósito de abordar proyectos y acciones que siempre han conllevado valor para el tejido empresarial gallego. Se ratifica, por tanto, el compromiso con Galicia de la entidad empresarial y de R, y su confianza mutua, dando continuidad a esas vías de colaboración abiertas desde entonces con iniciativas que procuran en última instancia el desarrollo socioeconómico de la comunidad.

### Fomento de la identidad cultural y lingüística

Asimismo, como parte del compromiso con los territorios donde llevamos a cabo nuestra actividad, apoyamos acciones para el fomento de su identidad cultural y lingüística. Así colaboramos con la Korrika, carrera a favor del euskera, que recorre País Vasco y Navarra. Hemos participado junto a la Federación de Ikastolas en la organización de las Fiestas del Euskera para el fomento del uso de la lengua vasca, y patrocinamos la serie juvenil Go!azen del canal en euskera ETB-1. También hemos dado un impulso decidido a la Feria del Libro y Disco Vasco - Durangoko Azoka -, que en 2022 ha recuperado por completo su carácter presencial. En Galicia y Asturias participamos activamente en diferentes iniciativas del Xacobeo 2021-2022, en los ámbitos de la cultura y el deporte.



#### 11.4.3. Patrocinios deportivos

Otra faceta en el desarrollo de nuestro compromiso con la sociedad se despliega a través de numerosas actuaciones en forma de patrocinios dirigidas a respaldar el deporte local. Destacamos nuestro patrocinio al equipo ciclista Euskaltel-Euskadi, equipo que ha competido en

2022 en las carreras más importantes del calendario nacional y conseguido 2 victorias fuera de España.

Respaldamos también a federaciones deportivas como la Federación Aragonesa de Atletismo y la Federación Aragonesa de Padel, así como a destacados clubs deportivos como el Club Básquet Coruña, Club Baloncesto Orense, la Real Sociedad, el Athletic Club de Bilbao, Deportivo Alavés, Sporting de Gijón, Club Baloncesto Oviedo, Club Bilbao Basket, Baskonia, Gipuzkoa Basket, el Real Zaragoza, el Basket Casademont Zaragoza, el S.D. Huesca, el Sala Zaragoza, el Honigvögel Zaragoza, el C.D. Teruel, el C.V. Teruel, el C.B. Huesca y la U.D. Barbastro. Asimismo, a través de Baint Comunicación, apoyamos diferentes campeonatos de Pelota Vasca, deporte de mucho arraigo en Euskadi.

### Apoyo al deporte femenino

Reconocemos el papel indiscutible que juega el deporte en el fomento de valores educativos, la integración y desarrollo social. En este sentido, fieles a nuestros valores corporativos y al convencimiento de que la igualdad de oportunidades debe extenderse a todos los ámbitos de nuestras vidas, dirigimos gran parte de nuestros patrocinios deportivos a potenciar el deporte femenino: Athletic Club de Bilbao Femenino, Real Sociedad Femenino, SD Eibar Femenina, Sporting de Gijón, Telecable Hockey Club, Casademont Zaragoza, C.D. Teruel, C.V. Teruel y Gernika Lointek, son los clubs con los que trabajamos para hacer visible la igualdad en el mundo del deporte.

Cabe destacar la estrecha relación que mantienen Euskaltel y el Athletic Club de fútbol femenino durante más de nueve años tras su primer acuerdo de patrocinio en 2013. Esta colaboración entre dos entidades referentes en el País Vasco resalta los valores de la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.



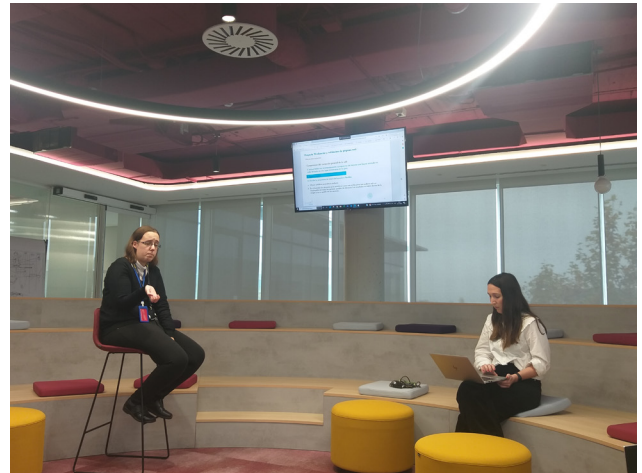


## Promoción de la inserción social de personas con discapacidad

Del mismo modo, promovemos la inserción social de personas con discapacidad apoyando a clubs de fútbol como la Fundación Osasuna, Celta Integra, Deportivo Genuine o la Colaboración con la Confederación Española de Personas con Discapacidad en el ámbito deportivo.

En este sentido, hemos renovado nuestro compromiso como Miembros de Honor de la Fundación Osasuna que nace con el objetivo de fomentar la inclusión social de los más vulnerables. De esta forma, queremos contribuir con un pequeño grano de arena a conseguir dos metas tan importantes para el progreso de nuestra sociedad como son la inclusión y la integración de todas las personas.

Además, R vuelve a patrocinar oficialmente al Celta Integra, que juega en La Liga Genuine, competición de equipos formados por personas del colectivo DI (con discapacidad intelectual) y organizada por La Liga. Con este patrocinio, la Fundación Celta de Vigo y R ponen en común el interés de ambas entidades por contribuir a la mejora constante, el crecimiento y la adaptación social del equipo y de las personas que lo conforman.



Imágenes con el Equipo de Fundación A LA PAR



#### 11.4.4. Fundación Euskaltel

La Fundación Euskaltel es una entidad privada sin ánimo de lucro que nace con la misión de contribuir a la creación y el fomento de una mejor relación entre personas y empresas impulsando el uso y creación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y el desarrollo de las comunidades locales.

A través de la Fundación Euskaltel conectamos con la sociedad y materializamos nuestro compromiso con el fomento de la tecnología y la ciencia entre las y los jóvenes.

#### ACCESO A LA SOCIEDAD GLOBAL DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN

##### Euskal Encounter

La actividad estrella de la Fundación Euskaltel en 2022 ha sido la organización del evento Euskal Encounter 30, que tiene por objeto poner en contacto a aficionados y profesionales del sector de las TIC, acercando a empresas y emprendedores, dando visibilidad a nuevos formatos de entretenimiento y abriendo nuevas oportunidades de negocio.



##### XGN R Encounter

Pone asimismo en contacto a los profesionales y aficionados del sector TIC en Galicia.

#### PROMOCIÓN DE ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN, ESTUDIO Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

##### HETEL

Como aliada estratégica de HETEL (Asociación de Escuelas de Formación Profesional del País Vasco), la Fundación Euskaltel apuesta por la formación profesional y la difusión de la vocación científica entre los jóvenes a través del trabajo en equipo, la resolución

de problemas y la colaboración entre diferentes centros educativos. En 2022 se reunió a 38 estudiantes del Ciclo de Telecomunicaciones para desarrollar una red corporativa de una empresa ficticia, con el objetivo de permitir al alumnado familiarizarse con diferentes herramientas TIC.

##### Kaixo Mundua.eus – Escuelas Tecnológicas

La Fundación Euskaltel participa en la iniciativa Kaixo Mundua.eus de la Fundación PuntuEUS, para la promoción de la creación de webs y capacitación digital de jóvenes de entre 12 y 18 años. La edición 2021/2022 ha contado con la participación de 34 centros escolares y un total participativo de 1.115 alumnas/os.



#### CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO Y EXPANSIÓN DE LA FORMACIÓN CULTURAL EN LOS CAMPOS DE TELECOMUNICACIONES Y AUDIOVISUAL.

##### Gamegune

La Fundación Euskaltel ha organizado eventos deportivos electrónicos como es la Gamegune, con el objeto de potenciar el mundo del gaming casual en Euskadi con jugadores de toda Europa.







# MASventures

2ª EDICIÓN

## 11.5. Apoyo al talento y el emprendimiento

Gracias a nuestros programas de emprendimiento y al apoyo al talento podemos estar en contacto con las últimas novedades y con el ingenio de nuestro país para ponerlo al servicio de nuestros clientes.

### 11.5.1. 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.

En 2020 MASVentures aprobó la inversión en una startup, Kenmei Technologies, compañía española enfocada en Data Intelligence para la automatización de la

toma de decisiones, basada en IA y Big Data, y para automatizar procesos de gestión y operación de red. En el primer trimestre de 2021 se materializó la inversión.

En 2021 MASVentures, tras un cambio de enfoque del programa hacia proyectos en las áreas de interés del Grupo con startups que encajen con sus retos o necesidades, se realizaron pilotos con 6 startups en diferentes áreas del grupo como retención, marketing, canales, experiencia de cliente y automatización de procesos.

En 2022 MASVentures ha continuado con la misma estrategia de áreas prioritarias de interés, realizando pilotos con 5 startups en las áreas de analítica avanzada, marketing y nuevos negocios.

## 11.5.2. Cátedras y becas universitarias Universidad Carlos III de Madrid



En el año 2020 y con vigencia hasta mediados del 2021, Grupo MASMOVIL y la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M) pusieron en marcha la tercera edición de su Cátedra de Investigación. A través de esta iniciativa educativa el Grupo becó 6 proyectos de alumnos de dicho centro universitario 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. Las líneas de investigación promocionadas fueron:

- Programas para la optimización de procesos y mejora de la experiencia de usuario: 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: 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.

La duración de la beca abarcó el período comprendido entre noviembre de 2020 a junio 2021 y, al concluir, los 6 alumnos becados pasaron a formar parte de nuestra plantilla.

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 del Grupo en la formación de jóvenes españoles. En septiembre del 2021 se lanzó la 4ª edición de esta cátedra para el periodo 2021-2022, esta vez centrada en temas IT.

## Universidad Politécnica de Madrid



En 2021 también lanzamos una nueva cátedra con la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) para el período 2021-2022. Durante los últimos meses del 2021 se procedió a la selección de alumnos con la cátedra empezando en enero del 2022 y centrada en el área de Client Strategy & Analytics.

### Cátedras y máster de ciberseguridad

Derivadas de nuestra integración con el Grupo Euskaltel hemos renovado por un año más la cátedra R en Ciberseguridad (primera cátedra inter-universitaria de Galicia, contando con las universidades de Coruña y de Vigo) y la cátedra de Telecom con la Universidad de Oviedo. Asimismo, también colaboramos en el máster de ciberseguridad de la Universidad del País Vasco y con el máster de ciberseguridad de la Universidad Carlos III de Madrid.

### Apoyo al talento juvenil

Dentro de nuestro programa de talento joven, seguimos incorporando becarios contando actualmente con 8 becarios, más los 4 de perfil más técnico, en nuestra filial Embou y procedentes de la FP Dual con el Colegio Montessori.

Asimismo, ofrecemos nuestro programa TalenTU a las Universidades, Foros de Empleo e Instituciones Educativas, en el caso del Grupo Euskaltel, con un desarrollo profesional de dos años de recorrido en el que se ofrece la posibilidad de ir creciendo profesional y salarialmente.

### 11.5.3. Alianzas con asociaciones

#### GRI 3-3 / GRI 13-3

Formamos parte de distintos organismos y asociaciones con las que establecemos alianzas en el ámbito económico y empresarial, social y ambiental, y que comparten nuestro objetivo de avanzar en el camino de la transformación digital.

Uno de los pilares básicos de nuestro enfoque de gestión es contribuir al desarrollo tecnológico y, por lo tanto, apoyar a empresas con nuestros recursos y nuestra experiencia en telecomunicaciones. Para atender las necesidades tecnológicas de las empresas, ofrecerles el mejor asesoramiento y acompañarlos en su proceso de transformación digital hemos establecido alianzas con los principales fabricantes. Asimismo, hemos organizado sesiones informativas con vocación de innovación ofrecidas al tejido empresarial a través de nuestros expertos formados en Big Data, Gobernanza del Dato, Inteligencia Artificial y Ciberseguridad entre otros.

Así ha sido a lo largo de toda nuestra trayectoria vital, hemos venido trabajando y colaborando activamente con diferentes organizaciones y asociaciones empresariales, Clusters de tecnología y agencias de innovación. Estas alianzas se han mantenido y reforzado, incluso ante las circunstancias sobrevenidas a consecuencia de la pandemia.

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, ClusterTiC, Gaia, entre otras. Durante el ejercicio 2022, de conformidad con lo previsto en la Política de Donaciones y Patrocinios del Grupo MASMOVIL, no se han realizado aportaciones ni pagos a partidos o asociaciones políticas, ni dentro ni fuera de la Unión Europea.

#### Desde la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

APORTACIONES A ASOCIACIONES (EN MILES DE EUROS)	2022	2021
	727	568

#### De las empresas del Grupo considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021:

APORTACIONES A ASOCIACIONES (EN MILES DE EUROS)	2022	2021
	727	650

## 12. Clientes

### Nuestros resultados en 2022:

- Gestión de datos personales: implantando herramientas de gestión de la gobernanza de datos personales y plataformas de recabado de consentimientos.
- Nuevo modelo de gobernanza en ciberseguridad, alineado con marcos de referencia y estándares internacionales, como ISO 27001 y NIST
- Desarrollo de nuevos servicios a clientes como Energía 100% verde, DoctorGO, MoneyGO, seguro de protección de pagos, alarma conectada, placas solares de autoconsumo o servicios para población senior.
- Despliegue y optimización de canales no vocales de atención al cliente.

### Nuestros objetivos para 2023

- Mantener el desarrollo de nuevos servicios para clientes.
- Extender el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado conforme a ISO 27001 a las empresas del Grupo MASMOVIL.

### GRI 3-3

En 2022 la satisfacción de nuestros clientes ha continuado siendo una prioridad estratégica para el Grupo. Entendemos que una experiencia de cliente superior al resto de operadores del mercado es una ventaja competitiva sostenible que está en la base de nuestro crecimiento continuado en el mercado.

Este año ha estado marcado por la integración en procesos, sistemas y prácticas de cliente de las marcas incorporadas desde la compra del Grupo Euskaltel y un esfuerzo renovado de mejora en las marcas preexistentes del Grupo.

Hemos buscado mejores prácticas y las hemos diseminado al resto de marcas en orden de impacto. Ejemplos de ello son:

- La apertura de diferentes proveedores de red móvil en las marcas Euskaltel, RCable y TCable mejorando la experiencia en cobertura y servicio.
- La integración de la IVR del Norte y del servicio de cobros en la IVR simplificada del Grupo generando menos repetición y tiempo de tránsito por sistemas automáticos de nuestros clientes.
- Despliegue de nuestras herramientas de scripting en llamada de agente para mejorar la resolución en primer contacto de los problemas de cliente.
- La consolidación de actividad en menos proveedores de servicio con una experiencia más fiable para todos los clientes de nuestro grupo.

Además, hemos conseguido mantener la experiencia de cliente y los niveles de atención y calidad a través de los inevitables procesos de migración de red y sistemas que se han generado como consecuencia de la integración de los dos grupos en busca de sinergias. Especialmente en las marcas prepago en el que este año hemos cambiado más de 2 millones de clientes de configuración en red y sistemas sin impacto relevante en los niveles de desconexión o satisfacción y las migraciones de red fija en las marcas del Grupo Euskaltel. De cara a 2023 continuamos con el proceso de mejora de la experiencia de nuestros clientes en dos frentes: la mejora de la experiencia marginal (reducción de tickets o aquellos clientes en el último decil de experiencia) y eliminación de los motivos de contacto (detección y eliminación de causas raíz).

También prevemos integrar en la operativa una medición de la visión subjetiva de nuestros clientes sobre nuestros procesos que guíe y complemente ese ciclo de mejora continua.

En este sentido, también hay que indicar que el Grupo MASMOVIL cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado según la norma ISO 9001.



## 12.1. Privacidad y protección de datos de carácter personal

La seguridad de la información y la protección de datos personales, es decir, la privacidad de nuestros 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).

En Grupo MASMOVIL tenemos el compromiso de minimizar cualquier incidente relativo a los datos privados de nuestros clientes, contenido ético y publicidad.

### Oficina de protección de datos

Para ello, el Grupo MASMOVIL cuenta con una delegada de protección de datos (DPD) para todas las empresas del Grupo, desde la entrada en aplicación del RGPD en mayo de 2018. Esta figura, si bien fue externalizada por un tiempo en el pasado, se ha confirmado que ofrece mayores beneficios en su modalidad internalizada dentro de la organización, al aportar una visión 360° en todos los procesos del Grupo, así como las siguientes ventajas:

- Informar y asesorar desde el diseño de las iniciativas planteadas dentro de Grupo Masmovil 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 actual delegada de protección de datos se llevó a cabo mediante comunicación a la Agencia Española de Protección de Datos el 23 de septiembre de 2020 para las empresas del Grupo MASMOVIL y, con la finalidad de contar con una homogeneidad de políticas, procedimientos y criterios, se ha designado con fecha 4 de octubre de 2021 a la misma delegada de protección de datos para las sociedades del Grupo Euskaltel y con fecha 16 de diciembre de 2021, para Energía Colectiva, S.L. 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 la Sociedad.

Con motivo de la compra del Grupo Euskaltel y la ampliación de servicios, se ha configurado la Oficina del DPD, dotando a esta figura de una estructura organizativa capaz de asumir el incremento de las necesidades del Grupo en materia de protección de datos.





### **Comité de Privacidad**

Durante el año 2022 se ha continuado con la celebración periódica de comités de privacidad, en el marco de los cuales se han abordado varias cuestiones, tales como la mejora de la gobernanza de datos aplicable a todo el Grupo con la finalidad de conseguir un mayor calado en la privacidad del Grupo, o la identificación de áreas de mejora en materia de privacidad en varios procesos.

### **Herramienta de gobernanza de datos personales**

También durante 2022 se ha implementado OneTrust como herramienta de gestión de la gobernanza de datos personales y se ha continuado con la implementación de MASconsents como plataforma de recabado de consentimientos en más marcas del Grupo, como Virgin o Euskaltel.

Actualmente se está trabajando en el perfeccionamiento de la implementación de OneTrust y en la mejora de procesos de identificación de los clientes.

### **12.2. Ciberseguridad**

El aumento en el volumen y complejidad de los ataques de ciberseguridad a nivel global obliga a aplicar y gestionar medidas de forma constante, como parte de un ciclo de mejora continua. Por ello, el Grupo MASMOVIL dispone de un sistema de gestión de la información, alineado con marcos de referencia y estándares internacionales, como la ISO 27001 y el NIST, para asegurar que se identifican y valoran los activos y los riesgos, y que se adoptan los controles y procedimientos más eficaces y coherentes con la estrategia del negocio.

Durante el año 2022, el grupo Masmovil ha reforzado su organización en ciberseguridad implantando un nuevo modelo de gobernanza con el comité de ciberseguridad, en el que participan los máximos responsables corporativos (CEO, director general, CTO, CLO, HR & Transformation director...), comité encargado de la aprobación y gestión de los ciber riesgos, objetivos, y principales iniciativas, y el comité operativo de ciberseguridad, que realiza un seguimiento continuado y detallado. Igualmente, se han integrado y revisado las políticas, normativas y procedimientos de ciberseguridad, y se ha actualizado el plan director de ciberseguridad, determinando las principales líneas estratégicas e iniciativas a llevar a cabo en el período 2022-2024.

Adicionalmente, el grupo ha desplegado e integrado nuevas soluciones tecnológicas de ciberseguridad en sus infraestructuras y sistemas de información, mejorando la seguridad de los procesos internos y con terceros, así como en la red de telecomunicaciones que ofrece los servicios a nuestros clientes. Dispone de las herramientas y los servicios adecuados para prevenir, detectar y responder ante posibles incidentes de seguridad. Por último, hemos prestado especial atención a la seguridad de nuestra cadena de suministro, revisando y evaluando las medidas de seguridad de los principales proveedores.

Todo ello ha provocado una mejora en el índice de madurez de la ciberseguridad, que podemos cuantificar en un 35% con respecto al año anterior, índice que nos permite tener una visión holística, ya que evalúa 20 dimensiones diferentes, incluyendo la organización, estrategia, métricas, operaciones, monitorización, ciber inteligencia, etc.

### 12.3. Nuevos servicios

Sumando a los nuevos servicios que el Grupo ofreció durante el 2021 a sus clientes: Energía 100% verde para los clientes de Yoigo, MASMOVIL y Pepephone. DoctorGO, la asistencia de telemedicina con atención presencial de calidad y sin esperas y MoneyGO el servicio de Yoigo para los préstamos personales.

Durante el año 2022 se han lanzado nuevos servicios y productos con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y ofrecer servicios de calidad útiles y diferenciales. Estos nuevos servicios son:

#### Un seguro móvil para garantizar su tranquilidad

Un nuevo seguro móvil que mejora su oferta actual haciéndolo más competitivo y respondiendo a la demanda para dispositivos móviles de gama media y baja. Desde tan solo 1,99€ al mes, los clientes podrán disfrutar con total comodidad de un seguro que cubre el robo o atraco, las posibles llamadas fraudulentas realizadas desde el móvil robado, e incluso la sustitución del móvil sustraído.

Además, Yoigo ofrece un mes gratuito sin permanencia para todas las altas con la posibilidad de darse de baja sin restricciones. Con este seguro, la Sociedad tiene como objetivo hacer que los clientes de Yoigo sigan siendo los más satisfechos del mercado y los que disfruten de sus servicios y terminales con la mayor tranquilidad posible.

#### Seguro para ayudar a sus clientes a proteger sus facturas y pagos de Yoigo

Yoigo lanza un seguro de protección de pagos que ayuda a sus clientes a poder hacer frente a sus facturas o recibos esenciales por tan solo 1,99€ al mes. Los clientes podrán disfrutar con total comodidad de un seguro que pone a su disposición hasta 840€ al año para pagar sus facturas en caso de perder su empleo, ser hospitalizados, sufrir una incapacidad temporal, etc.

Yoigo simplifica al máximo el proceso para recibir la indemnización correspondiente solicitando solamente una vez la documentación para acreditar su situación (cuando la práctica habitual es pedirlo mes a mes) recibiendo a cambio 420€ por adelantado para que puedan pagar sus facturas, recibos o gastos.



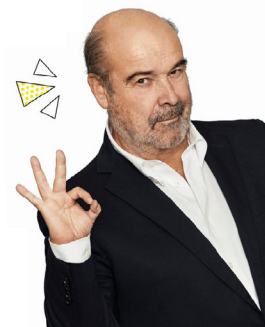


### Servicio de alarma conectada de MASMOVIL

Lanzó su servicio de alarma con precios para siempre, condiciones claras y la mejor experiencia de cliente en alianza con la prestigiosa empresa de seguridad privada de El Corte Inglés, SICOR SEGURIDAD, que llevará a cabo toda la operación de seguridad, manteniendo la conexión 24/7 con su Central Receptora de Alarmas, uno de los centros de seguridad más modernos de Europa.

El servicio de alarma, además de la respuesta de policía ante eventos de intrusión, intentos de inhibición o sabotajes, incluye una App gratuita que incluye la posibilidad de visualizar cámaras IP, el armado automático del sistema al alejarse del hogar o el servicio **Te acompaño**. Este servicio de alarma supone un ahorro para los clientes de la marca de más del 35% frente a sistemas equivalentes.

**MÁSMÓVIL ALARMAS**  
“LA ALARMA  
SIN SUSTOS”  
**MÁSMÓV.L**  
AHORRA, SIN MÁS



### Placas solares de autoconsumo

Yoigo, a través de su servicio de energía eléctrica “EnergyGO” ha lanzado una nueva propuesta comercial de autoconsumo para sus clientes mediante la instalación de placas solares que, por un lado, les ayude a ahorrar en sus facturas - entre un 30% y un 40% - en un momento de subida de los costes energéticos para los hogares e industrias y, por el otro, les permita realizar una transición energética a fuentes de energía más limpias, verdes y sostenibles y aprovechar sus ventajas.

Para lanzar este servicio, Yoigo se asocia con Otovo, que no solo es una de las empresas con más experiencia acumulada en instalaciones en España y Europa, y cuenta con unos niveles de satisfacción altísimos para los estándares del mercado, sino que además su tecnología y su modelo de gestión les permiten reducir los costes para el cliente hasta un 20% frente a otros grandes instaladores.





## Servicios para la población senior

Hoy son casi 10 millones los españoles mayores de 65 años y se estiman 13 millones (un tercio de la población) en 2050, Esta población senior necesita de soluciones de tele-cuidado que les brinden tranquilidad, ayuda y entretenimiento que primen su autonomía y que les permita residir en sus viviendas, o en entornos muy parecidos hasta fases muy avanzadas de dependencia.

Grupo MASMOVIL, a través de su compañía Senior Telecom, ofrece servicios a compañías e instituciones que facilitan la prestación de servicios a personas mayores utilizando nuestra tecnología. A estas compañías les ofrecemos:

- 1.** El soporte de un operador líder de telecomunicaciones para la selección e implementación de la tecnología de conectividad más adecuada a sus requisitos.
- 2.** Soluciones completas adaptadas a sus requerimientos, que en muchos casos requieren de dispositivos (smartwatches, tablets, sensores en el hogar, terminales móviles, Smart-TVs, monitores de salud,...) y que además les soporten en todos los procesos de logística, instalación y posventa.
- 3.** Integrar los servicios de su propio catálogo o los de terceros seleccionados por ellos y que resulten accesibles a través de interfaces adaptadas para mejorar la usabilidad.
- 4.** Soluciones personalizadas a nivel servicios, hardware y software, permitiendo tanto la generación de ofertas segmentadas como la gestión de múltiples perfiles de usuarios.

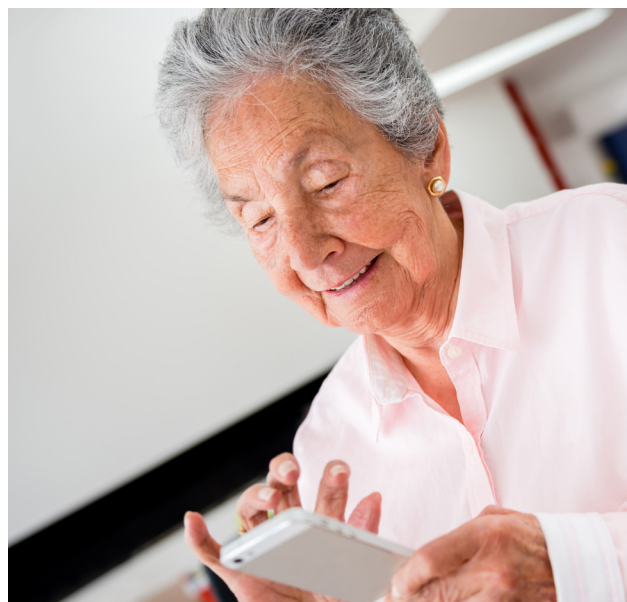
Nuestra propuesta de gestión asistencial es completamente digital y cuenta con un ecosistema integral y móvil que acompaña al usuario senior en sus hábitos diarios dentro y fuera del hogar, garantizando un servicio no intrusivo para el usuario. Para ello, nuestros dispositivos cuentan con tecnología móvil y son completamente independientes, garantizando una total itinerancia del senior, además de contar con soluciones de geoposicionamiento, todo gestionado por nosotros de forma centralizada y remota.

## Entre nuestros servicios y dispositivos podemos mencionar:

Reloj inteligente autónomo, App modo usuario y modo cuidador (bajo autorización). Tablet con acceso a Servicio médico por video-consulta o consulta telefónica. Agenda telefónica sincronizada. Sensores en el hogar, que colectan información acerca de la actividad del usuario en su hogar y la entregan a una plataforma de Inteligencia Artificial.

Además, ofrecemos procedimientos y soluciones diseñados específicamente para la población senior atendiendo a sus necesidades especiales. Como son:

- Servicios prestados por las compañías líderes en el sector de los tele-cuidados.
- Interfaces de usuario adaptadas al público Senior, que permitan asegurar la usabilidad de los productos, con una experiencia de usuario simple.
- Soluciones que funcionen dentro y fuera del hogar. Para aquellas soluciones que requieran el uso de dispositivos: que estos sean compactos, fiables y además que tengan un precio asequible.
- Complemento a la supervisión profesional prestada por las empresas con el cuidado y acompañamiento prestado por los seres queridos.



## 12.4. Satisfacción de los clientes

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 2022, siguiendo con la dinámica de años anteriores, todas las marcas históricas 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.

### Evolución de la satisfacción de los clientes

El detalle de la evolución de la satisfacción para las marcas históricas del Grupo en 2022 y 2021 es el siguiente (según datos publicados por la consultora GFK en su informe Estudio de Satisfacción de Clientes de Telecomunicaciones):

		2022	2021
CONVERGENCIA	Yoigo	8,2	8,1
	MASMOVIL	8,3	8,1
	Pepephone	9,1	9,0
	Virgin telco	8,2	-
SÓLO MÓVIL	Yoigo	8,5	8,3
	MASMOVIL	8,8	8,5
	Pepephone	9,3	9,1

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

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

	2022
Euskaltel	7,5
R	8,0
Telecable	7,9
Guuk	8,5

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

En 2022 se han comenzado a monitorizar las marcas regionales provenientes de grupo Euskaltel con los resultados que se detallan a continuación. No disponemos de his-

tórico comparable previo a este año. Los resultados de estas marcas son ligeramente inferiores a los de las marcas nacionales salvo en el caso de Guuk.

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



### 12.5. 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, desarrolladas para las marcas principales del grupo con inteligencia artificial (IA) y pregunta abierta, usando lenguaje natural para una mejor comprensión de la intención del cliente y sus necesidades. Dicha atención al cliente es gratuita para todas las marcas, sin coste de acceso o por gestión.

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 omni-canalidad, 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, llegando a ser incluso de 24 horas durante los 7 días de la semana para las principales marcas del Grupo, incluidas las marcas incorporadas tras la adquisición del Grupo Euskaltel.

En 2022 hemos trabajado en desplegar y optimizar el uso de canales no vocales de atención como WhatsApp, con un nivel de participación en el total de iteraciones cercano al 20% del total y con unos niveles de eficiencia entre 15 y 20 superiores al nivel de productividad del canal vocal. Sin duda, el canal texto y la digitalización efectiva del servicio al cliente, con criterios de implantación muy estrictos en la reiteración tras iteración automática, serán una prioridad en 2023.

Para una mejor comprensión de los motivos de las bajas y descontento de los 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.

## 12.6. Reclamaciones

### GRI 3-3

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, además, al sistema de reclamaciones 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. 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 propuesta para cada una de las reclamaciones registradas.

Trimestralmente, el Grupo es auditado en cuanto al volumen tipo y cumplimiento de sus niveles de servicio en la resolución de reclamaciones. Durante el año 2022 se ha reducido el número de reclamaciones recibidas en más de un 39% agregado a pesar de incrementar el número de clientes en la base. Número de reclamaciones y quejas recibidas

### Número de reclamaciones y quejas recibidas

#### Desde la fecha de toma de control del Grupo Euskaltel en el ejercicio 2021:

RECLAMACIONES ÁREA RESIDENCIAL (*)	2022	2021
Número reclamaciones abiertas	163.858	208.086
% sobre total clientes pospago y broadband	1,30%	1,77%
Número reclamaciones solventadas	127.727	146.111
% sobre total clientes pospago y broadband	1,02%	1,24%

(\*)Yoigo, MASMOVI, Pepephone y Grupo Euskaltel

RECLAMACIONES ÁREA EMPRESAS Y CABLEOPERADORES	2022	2021
Número de reclamaciones abiertas	7.178	6.716
Número de reclamaciones cerradas	7.142	6.536

#### De las empresas del Grupo considerando como fecha de incorporación de Grupo Euskaltel el 1 de enero de 2021:

RECLAMACIONES ÁREA RESIDENCIAL (*)	2022	2021
Número reclamaciones abiertas	163.858	268.513
% sobre total clientes pospago y broadband	1,30%	2,28%
Número reclamaciones solventadas	127.727	208.157
% sobre total clientes pospago y broadband	1,02%	1,77%

(\*)Yoigo, MASMOVI, Pepephone y Grupo Euskaltel

RECLAMACIONES ÁREA EMPRESAS Y CABLEOPERADORES	2022	2021
Número de reclamaciones abiertas	7.178	9.302
Número de reclamaciones cerradas	7.142	8.995



Para un desglose más detallado del número, tipo y nivel de cumplimiento de las reclamaciones planteadas por nuestros clientes el grupo publica cada trimestre un informe auditado por la secretaría de estado:

- 🌐 Yoigo  
[https://storage.googleapis.com/yoigo-statics/files/conditions/Calidad\\_de\\_Servicio\\_Yoigo.pdf](https://storage.googleapis.com/yoigo-statics/files/conditions/Calidad_de_Servicio_Yoigo.pdf)
- 🌐 MASMOVIL  
<https://www.masmovil.es/static/pdf/calidad-servicio-mm.pdf>
- 🌐 Pepephone  
<https://www.pepephone.com/calidad-del-servicio>
- 🌐 Euskaltel  
[https://www.euskaltel.com/CanalOnline/microsites/calidad\\_servicio/index.jsp?idioma=esp](https://www.euskaltel.com/CanalOnline/microsites/calidad_servicio/index.jsp?idioma=esp)
- 🌐 R  
<https://mundo-r.com/quienes-somos/calidad-de-servicio>
- 🌐 Telecable  
<https://web.telecable.es/calidad-servicio>

## 12.7. Publicidad y consumo responsable

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



## Promoción del uso responsable de las tecnologías

De igual forma, todas las marcas del Grupo promueven un uso responsable de las tecnologías en los distintos canales de comunicación con sus clientes actuales y potenciales.

El Grupo utiliza diariamente sus redes sociales para ilustrar y educar a los clientes y seguidores sobre el uso de las aplicaciones (Apps) responsables y las ventajas que de su uso se deriva para los clientes, ayudando además a difundir las campañas generadas por la AEPD, como la comentada anteriormente 'Más que un móvil' de la AEPD y UNICEF. Esta iniciativa se ha difundido en los principales medios propios de Yoigo y de Grupo MASMOVIL como sus redes sociales, blog, tiendas, web y comunicaciones tanto internas como externas destinadas a clientes.



### **Difusión de consejos sobre el mundo digital y uso de las tecnologías**

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 actuales y potenciales conozcan sus ventajas y riesgos. Para ello, Yoigo ha creado el Observatorio por un Internet más Seguro, con la finalidad de informar y formar en el buen uso de la tecnología de forma segura.

Además, a través de la newsletter mensual de Yoigo "Aloha", los clientes son informados de las novedades de la marca, noticias relevantes como la consecución del certificado B Corp, iniciativas especiales como "Más que un móvil", así como consejos interesantes (por ejemplo, ideas para no desperdiciar comida, mejorar el consumo energético...), a parte de una iniciativa social de "Pienso, Luego Actúo" destacada en cada número de dicha newsletter.

### **Difusión de consejos sobre eficiencia energética, autoconsumo y sostenibilidad**

También, desde el blog de EnergyGO compartimos varios trucos y consejos sobre eficiencia energética, autoconsumo, sostenibilidad, etc. con el fin de ayudar a clientes y no clientes a ser más eficientes en sus consumos y poder consumir energía de forma más sostenible.

### **Difusión de consejos sobre salud y bienestar**

Adicionalmente, todos los meses se envía a los clientes un email de DoctorGO (vertical de salud de Yoigo) donde se informa sobre la App de salud online que aglutina: telemedicina 24h, nutrición y fitness, tele-farmacia y recetas electrónicas. Además, incluyen un destacado con consejos y tips de salud que redirige al blog de DoctorGO donde se ofrece información más ampliada.

### **Inclusión digital**

En su afán por velar por la inclusión digital para que nadie se quede atrás, Yoigo ha lanzado su Tarifa Social: dirigida a personas en situación de vulnerabilidad, aplicándoles un 50% de descuento en tarifa convergente para que puedan seguir conectados hasta que su situación mejore. Su comunicación ha sido a través de un spot en TV Conectada, además de comunicar también en TV y digital el trabajo de ampliación de red constante para conectar la España rural /vacía.

### **Acuerdo del Código deontológico para las buenas prácticas del marketing telefónico**

Grupo MASMOVIL, junto con las otras cinco operadoras relevantes del sector de las telecomunicaciones, han acordado un nuevo código deontológico para evitar las malas prácticas en la venta por teléfono, que es de aplicación desde de enero del 2022. Entre las medidas que se incluyen en dicho código encontramos - entre otras - el refuerzo del control de las actuaciones de distribuidores y de otras plataformas de emisión de llamadas que utilicen medios engañosos, fraudulentos o desleales para una competencia sana.

Así mismo, con el acuerdo entre operadoras también se aumentará el control para no obtener datos del consumidor ni promover contestaciones que puedan entenderse como una aceptación forzada al cambio de operadora, las restricciones de llamadas comerciales en horarios de descanso, y se reforzará el cumplimiento de la obligatoriedad de no llamar a usuarios que han expresado su deseo de formar parte de la Lista Robinson.

## 12.8. 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.

### Marca Yoigo



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 alcanzar el límite del bono, los clientes reciben diversos avisos de consumo. Asimismo, las tarifas disponen de control de roaming, 'itinerancia', es decir, cuando un cliente sale de una zona de acuerdo de itinerancia 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 necesaria que pueden consultar en la página web y en la App. Por otra parte, durante los últimos 3 ejercicios 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.

### Marca MASMOVIL



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.

### Marca Pepephone



En el caso de Pepephone, los clientes antiguos reciben mejoras de tarifa 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 abona automáticamente gigas en el móvil del cliente para que pueda continuar su vida digital – teletrabajo o educación telemática – sin preocupaciones.

### Marcas Grupo Euskaltel



En las marcas Euskaltel, R y Telecable todas las tarifas convergentes y de contrato tienen minutos ilimitados y cuando los clientes consumen su bono de datos tienen bonos adicionales Más Megas o pueden optar por reducir velocidad. Hasta entonces, reciben avisos al llegar al 50% y al 80% de consumo de la tarifa de datos. Asimismo, se informa al cliente por SMS de las tarifas de roaming cuando un cliente sale de la zona de acuerdo, información que está disponible en la página web y en la app. En el ejercicio 2021 también se ha introducido una operativa de carga automática de bonos de gigas para clientes que sufren incidencias puntuales sobre la banda ancha, para garantizar la continuidad del servicio. Segmento Empresas y Cableoperadores

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

### Segmento Empresas y Cableoperadores

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

## 13. Proveedores

### Nuestros resultados en 2022:

- Aprobación de nueva 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 CO<sub>2</sub>.
- 100% proveedores evaluados antes de realizar compras.

### Nuestros objetivos para 2023

- Definición de programas de tracción con proveedores en aspectos de ESG
- Definir y medir las compras a proveedores considerados como locales.



### 13.1. Gestión de la cadena de suministro

GRI 3-3 / GRI 2-6 / GRI 308-1 / GRI 414-1

La gestión de la cadena de suministro es importante para el correcto funcionamiento de la Sociedad y las distintas empresas que componen el Grupo.

Nuestro foco es mantener un proceso de compras sostenibles que, en resumen, está basado en:

- Todos los proveedores del Grupo MASMOVIL deben firmar el Código de Conducta para los Proveedores y la Cláusula de Anti-corrupción.
- Sólo se utilizarán proveedores que utilicen buenas prácticas (el departamento de Compras es responsable de realizar las 'due dilligence' necesarias para asegurar dichas prácticas).
- Adicionalmente, como paso necesario para la homologación de proveedores, se valorará positivamente, tanto en dicho proceso de homologación como en la posterior adjudicación de contratos, que cuenten con la certificación de cumplimiento medioambiental ISO 14001 o similar, así como cualquier otra certificación social y/o de gobierno corporativo que pudieran acreditar.

Todos los proveedores deben aceptar incluir en los contratos firmados con el Grupo MASMOVIL los requerimientos establecidos en el Código de Conducta de Proveedores y los requerimientos medioambientales establecidos como buena práctica.



### 13.1.1. Código Ético de Proveedores

Los proveedores se comprometen a hacer suyos los principios y valores recogidos en el [Código Ético](#) y se responsabilizan de la adhesión al [Código Ético del Proveedor](#), 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.
- **Los 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.
- **La seguridad y la 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.

- **Los 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 ISO 14001 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.



### 13.1.2. Política de Compras

El Consejo de Administración, en su sesión celebrada el 29 de septiembre de 2022, aprobó la actualización de 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 CO<sub>2</sub>.

La citada política 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 dicha 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.

### 13.1.3. Homologación de proveedores

De conformidad con la [Política de Compras](#), todos los proveedores que trabajan con el Grupo 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 la Hacienda Pública, desglose de plantilla y 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.

Adicionalmente, en el proceso de homologación se incluyen preguntas que nos permiten monitorizar el grado de compromiso de dicho proveedor con el medioambiente, como:

- *¿Acepta la política medioambiental establecida por el Grupo MASMOVIL?*
- *¿Cuenta con un certificado ambiental según ISO 14001?*
- *¿Realiza su empresa un procedimiento de vigilancia de las emisiones, los efluentes, la contaminación y los residuos?*
- *¿Gestiona su empresa todos los residuos que genera debidamente de forma que permita su correcta trazabilidad?*
- *¿Dispone su empresa de un sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) certificado por un tercero?*

En 2022 se han evaluado un total de 301 proveedores, de los cuales se han homologado 152 (frente a 481 en 2021), 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 realizadas en los últimos años, se ha acometido un proceso de optimización de suministradores, reduciendo el número de proveedores activos con facturación superior a 200 miles de euros a 278 a cierre de 2022.



**MAS**MOVIL<sup>®</sup>