

**MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y
ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA
EJERCICIO 2023**

(Anexo al Informe de gestión consolidado)

MASMOVIL[®]



KPMG Auditores, S.L.
Paseo de la Castellana, 259C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado de Lorca Telecom Bidco, S.L.U. y sociedades dependientes del ejercicio 2023

Al Socio Único de Lorca Telecom Bidco, S.L.U.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el 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 2023, de Lorca Telecom Bidco, S.L.U. (en adelante la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2023 del Grupo.

El contenido del EINF 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 11/2018 frente a indicadores GRI seleccionados" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, 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 contenidos de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos exigidos por la ley 11/2018 frente a indicadores GRI seleccionados" del citado EINF.

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 gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para



Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos 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 aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo 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 seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables del Grupo 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 del Grupo 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 2023 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo 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 2023.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 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.L.U. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos exigidos por la ley 11/2018 frente a indicadores GRI seleccionados" del citado EINF.

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 Auditores, S.L.

Marta Contreras Hernández

15 de marzo de 2024



Contenido

1. Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018 frente a indicadores GRI seleccionados.....	14
2. Acerca de este informe.....	21
3. Carta del CEO.....	23
4. Resumen ejecutivo.....	26
4.1. Descripción del Grupo MASMOVIL.....	26
4.2. Plan Estratégico de ESG.....	29
4.3. Ratings y Certificaciones de ESG.....	31
4.4. Medición de impacto social y medioambiental.....	32
4.5. Principales hitos y logros del Grupo MASMOVIL en materia ESG.....	34
4.6. Evolución de los principales indicadores de desempeño (KPIs).....	38
4.7. Objetivos a largo plazo.....	41
4.8. Estrategia alineada con los ODS: acciones concretas.....	43
5. Conócenos.....	44
5.1. Quiénes somos.....	44
5.2. Nuestra historia.....	44
5.3. Organización y estructura.....	45
5.4. Qué hacemos.....	46
5.5. Entorno económico.....	47
5.6. Cifras del Grupo en el ejercicio 2023.....	48
5.7. Principales Hitos del ejercicio 2023.....	49
5.8. Premios y reconocimientos recibidos durante 2023.....	50

6. Liderazgo y responsabilidad con Buen Gobierno	52
6.1. Modelo de Gobierno Corporativo	52
6.1.1. Políticas corporativas	53
6.1.2. Órganos de gobierno: JGA y Consejo de Administración.....	55
6.1.3. Comisiones del Consejo	58
6.2. Sistemas de control interno y gestión de riesgos	58
6.2.1. Líneas de defensa.....	58
6.2.2. Gestión de riesgos.....	62
6.3. Ética empresarial	67
6.3.1. Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno.....	67
7. Estrategia en materia de sostenibilidad	70
7.1. Modelo de gestión responsable.....	72
7.2. ESG en MASMOVIL, al nivel de Dirección General dada su importancia	77
7.3. Plan estratégico de ESG	77
7.4. Diálogo con nuestros grupos de interés	78
7.5. Análisis de materialidad	79
7.6. Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	80
8. Compromiso con el medioambiente	94
8.1. Gestión ambiental.....	94
8.1.1. Política de Sostenibilidad, Medioambiente y Gestión Energética.....	94
8.1.2. Taxonomía europea	96
8.1.3. CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive)	97

8.1.4. Certificaciones en gestión ambiental y energética: ISO 14001 e ISO 50001.....	98
8.2. Consumo responsable y uso sostenible de los recursos.....	103
8.2.1. Consumo total de energía.....	103
8.2.2. Mayor eficiencia energética de nuestras redes	104
8.2.3. Mayor eficiencia energética en los equipos de clientes.....	108
8.2.4. Mayor sostenibilidad en nuestra sede central: LEED Gold.....	108
8.2.5. Sensibilización entre nuestros grupos de interés en materia de eficiencia energética.....	110
8.2.6. Otras acciones promovidas por MASMOVIL para involucrar a sus empleados en la reducción del consumo energético:.....	112
8.2.7. Trabajando en innovación para aumentar la eficiencia energética de nuestras ciudades.....	112
8.2.8. Consumo de Agua	113
8.2.9. Materias primas: consumo y medidas de reducción	115
8.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos.....	115
8.3.1. Reacondicionamiento de equipos (puestos a nuevo) sobre total equipos entregados a clientes	116
8.3.2. Generación de residuos en operaciones de red (en kg).....	116
8.3.3. Generación de residuos en CPDs (Centros de Proceso de Datos).....	117
8.3.4. Clasificación de residuos por tipo de tratamiento.....	117
8.3.5. Reciclaje en las principales sedes	118
8.4. Lucha contra el cambio climático	119
8.5. Emisiones.....	120
8.5.1. Cero emisiones netas para Alcances 1 y 2 en los años 2020, 2021, 2022 y 2023.....	120
8.5.2. Análisis de las emisiones de Alcance 3.....	122
8.5.3. Plan de Descarbonización y Compromiso de Alineamiento al SBTi	124
8.5.4. Otras acciones de lucha contra el cambio climático	125
8.6. Contaminación	130
8.7. Protección de la biodiversidad	130
9. Personas	132
9.1. Gestión de personas.....	132
9.2. Plantilla y remuneraciones	134
9.2.1. Número total de empleados y distribución por sexo, edad, país y categoría profesional.....	134
9.2.1.1. Empleados por sexo y edad (a cierre de ejercicio).....	134
9.2.1.2. Empleados por sexo y categoría profesional (a cierre de ejercicio).....	134
9.2.1.3. Empleados por sexo y país (a cierre de ejercicio)	134
9.2.2. Número total y distribución de modalidades de contratos de trabajo por sexo, edad y categoría profesional	136
9.2.2.1. Empleados con contrato indefinido por sexo (a cierre de ejercicio).....	136
9.2.2.2. Empleados con contrato temporal por sexo (a cierre de ejercicio).....	136

9.2.2.3. Empleados con contrato indefinido por rango de edad (a cierre de ejercicio)	136
9.2.2.4. Empleados con contrato temporal por rango de edad (a cierre de ejercicio).....	136
9.2.2.5. Empleados con contrato indefinido por categoría profesional (a cierre de ejercicio).....	137
9.2.2.6. Empleados con contrato temporal por categoría profesional (a cierre de ejercicio) 137	
9.2.3. Promedio anual de contratos indefinidos, contratos temporales y de tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	137
9.2.3.1. Empleados con contrato indefinido por sexo (promedio del ejercicio)	137
9.2.3.2. Empleados con contrato temporal por sexo (promedio del ejercicio).....	137
9.2.3.3. Empleados con contrato indefinido por rango de edad (promedio del ejercicio).....	138
9.2.3.4. Empleados con contrato temporal por rango de edad (promedio del ejercicio).....	138
9.2.3.5. Empleados con contrato indefinido por categoría profesional (promedio del ejercicio)	138
9.2.3.6. Empleados con contrato temporal por categoría profesiona (promedio del ejercicio)	138
9.2.4. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.....	139
9.2.4.1. Número de despidos por sexo y rango de edad.....	139
9.2.4.2. Número de despidos por sexo y clasificación profesional.....	139
9.2.4.3. Rotación no deseada	139
9.2.5. Las remuneraciones medias en euros y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	139
9.2.5.1. Remuneraciones medias por sexo y rango de edad	139
9.2.5.2 Remuneraciones medias por sexo y categoría profesional	140
9.2.6. La brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	140
9.2.7. Política de Retribución de Consejeros	141
9.2.7.1 La remuneración media de los consejeros, incluyendo dietas, indemnizaciones y cualquier otra percepción desagregada por sexo	142
9.2.7.2. Retribución del presidente del Consejo.....	142
9.2.7.3. Retribución del Consejero Delegado y Director General	143
9.2.7.4. Ratio de la remuneración total promedio con respecto al Consejero Delgado	143
9.2.8. Empleados con discapacidad.....	143
9.3. Relaciones Sociales.....	144
9.3.1. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.....	144
9.3.2. Diálogo Social.....	144
9.4. Atracción y desarrollo del talento	145
9.4.1. Monitorización del clima laboral.....	148
9.5. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	153
9.5.1. Plan Integral de Diversidad	154
9.5.2. Actividades desarrolladas en 2023.....	156

9.6. Salud y seguridad laboral	157
9.6.1. Horas de absentismo, número de accidentes de trabajo, indicando su frecuencia y gravedad.....	158
9.6.2. Accidentes de trabajo que hayan provocado muerte o discapacidad permanente.....	158
9.6.3. Atención y promoción de la salud.....	158
9.6.2. Accidentes de trabajo que hayan provocado muerte o discapacidad permanente.....	159
9.6.3. Atención y promoción de la salud.....	159
9.7. Formación.....	160
9.7.1. Plataformas para promover la formación	163
9.7.2. Horas de formación por sexo y categoría profesional	163
10. Respeto a los Derechos Humanos	164
10.1. Política de Derechos Humanos	164
10.1.1. Protección de denunciantes (Whistleblowing)	164
10.1.2. Protección de los derechos de los trabajadores.....	164
10.1.3. Compromiso con los Derechos Humanos y los Derechos Laborales.....	165
10.1.4. Diálogo Social y Libertad Sindical.....	167
10.1.5. Rechazo al trabajo infantil y trabajo forzoso	167
11. Sociedad	168
11.1. Contribución e impacto en la comunidad.....	168
11.2. Contribución al desarrollo local.....	170
11.2.1. Propuesta MASsolidaria: Acercando la conectividad a los grupos de población menos favorecidos.....	170
11.2.2. El Grupo MASMOVIL fomenta la digitalización de las pymes: Kit Digital.....	171
11.2.3. Colaboración con el programa Bono Digital	171
11.2.4. Reduciendo la brecha digital: despliegue de red en zonas rurales.....	171
11.2.5. Promoviendo la conectividad a través del 5G	176
11.2.6 Promoviendo la conectividad a través de XGSPON y FTTR.....	181
11.2.7. Creación de valor económico	181
11.2.8. Valor económico generado, distribuido y retenido en 2023.....	182
11.3. Desarrollo social	183
11.3.1. Pienso, Luego Actúo	183
11.3.2. ¡Que Vivan Los Pueblos!	184
11.3.3. Otras actividades de desarrollo social	185
11.4. Contribución al desarrollo social	188
11.4.1 Creando impacto social: labores de voluntariado y solidaridad.....	188
11.4.2. Patrocinios culturales y de eventos de interés divulgativo	189
11.4.3. Patrocinios deportivos	190

11.4.4. Fundación Euskaltel.....	191
11.5. Apoyo al talento y el emprendimiento.....	193
11.5.1. MASVentures.....	193
11.5.2. Cátedras y becas universitarias	194
11.5.3. Alianzas con asociaciones.....	197
12. Clientes	198
12.1. Privacidad y protección de datos de carácter personal.....	200
12.2. Nuevos servicios.....	202
12.3. Satisfacción de los clientes.....	208
12.4. Atención al cliente.....	209
12.5. Reclamaciones.....	210
12.6. Publicidad y consumo responsable.....	211
12.7. Claridad en tarifas	213
13. Proveedores	214
13.1. Gestión de la cadena de suministro.....	214
13.1.1. Código Ético de Proveedores.....	215
13.1.2. Política de Compras	216
13.1.3. Homologación de proveedores.....	216

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

Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	Contenidos GRI
Modelo de negocio		
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
General		
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
Información medioambiental		
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
Información general		
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
Contaminación		
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

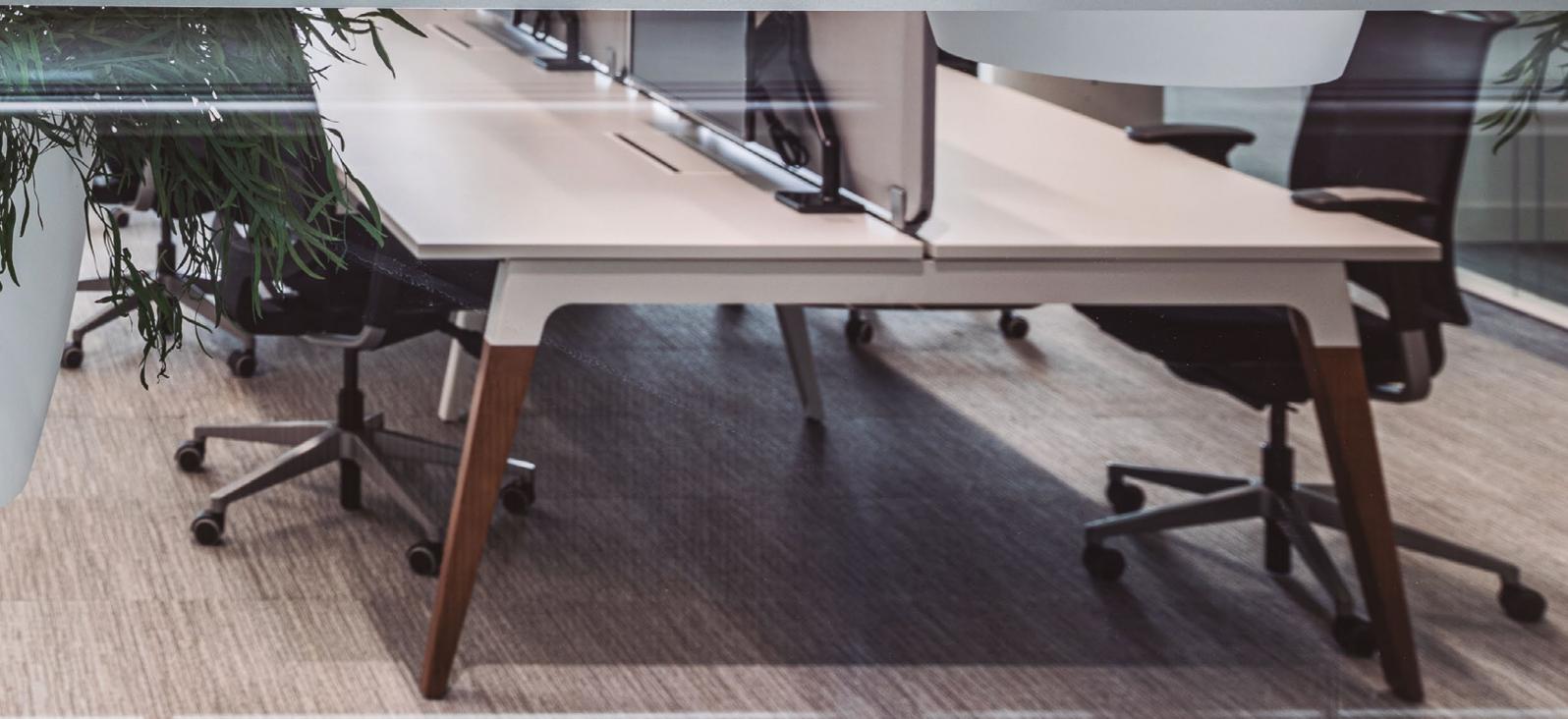
Contenido	Respuesta al indicador/Apartado	Contenidos GRI
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	4. Resumen ejecutivo 8.3 Economía circular y prevención y gestión de residuos	GRI 3-3 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
Uso sostenible de los recursos		
Agua: consumo y suministro	4. Resumen ejecutivo / 8.2 Consumo responsable de recursos	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
Cambio Climático		
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
Biodiversidad		
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
Información social y relativa al personal		
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
Empleo		
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
Organización del tiempo de trabajo		
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
Salud y seguridad laboral		
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
Relaciones laborales		
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
Formación y desarrollo profesional		
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
Accesibilidad universal		
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
Igualdad de oportunidades		
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
Respeto de los Derechos Humanos		
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
Aplicación de procedimientos de diligencia debida		
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
Lucha contra la corrupción y el soborno		
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
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
Sociedad		
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
Comunidades locales		
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	11.3 Desarrollo social 11.5.3 Alianzas con asociaciones	GRI 2-28 GRI 3-3
Cadena de suministro		
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
Consumidores		
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	12.5 Reclamaciones	GRI 3-3
Fiscalidad		
Beneficios obtenidos país por país antes de impuestos	11.2.7 Valor económico generado, distribuido y retenido	GRI 3-3
Impuestos sobre beneficios pagados	11.2.7 Valor económico generado, distribuido y retenido	GRI 3-3 GRI 201-1
Subvenciones públicas recibidas	11.2.7 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.L.U. y sus sociedades dependientes (**“Grupo”, “Sociedad”, “MASMOVIL” o “Grupo MASMOVIL”**) en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2023, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre.

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

En el presente informe se detallan tanto el modelo de negocio del Grupo, como su relación con los distintos grupos de interés, la gestión de riesgos y el análisis de los impactos y contribuciones positivas de su actividad, en materia económica, social y medioambiental. Su elaboración se basa en el sistema de reporte de información financiera y no financiera implementado en el Grupo, así como en las iniciativas que se desarrollan en los territorios en los que desempeña su actividad.

En este ejercicio de reporte anual se exponen las acciones y los indicadores de contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas, con las que el Grupo responde también a su compromiso corporativo con los Diez (10) Principios del Pacto Mundial y la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Criterios de elaboración

El presente informe se ha elaborado considerando los requisitos de reporte establecidos por la Ley 11/2018, del 28 de diciembre, de Información no Financiera y Diversidad 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, la “Ley”). De igual modo, se adhiere a los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) en su edición de 2021. En la tabla de Índice de Contenidos, conforme a estándares de reporte en sostenibilidad, se identifican los contenidos que dan respuesta a dichos estándares GRI. En la tabla índice de contenidos exigidos por la Ley se identifican los contenidos que dan respuesta a dichos requisitos legales.

Asimismo, y en sintonía con las prácticas más destacadas en el sector, a partir de 2023 se inició un análisis para ajustarse a otros estándares y sistemas de informes reconocidos a nivel mundial. Entre ellos se encuentran los estándares del Grupo de Trabajo sobre Revelaciones Financieras relacionadas con el Clima (TCFD), que aborda los riesgos financieros asociados al cambio climático, y del Consejo de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (SASB), un estándar específico del sector que ayuda a identificar, manejar y comunicar a los inversores datos relevantes sobre sostenibilidad. El objetivo del Grupo es migrar hacia la adopción plena y la presentación de informes basados en estos estándares y marcos de referencia.

También se continúa reportando información sobre el 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.L.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 normas establecidas en la Ley 11/2018.



3. Carta del CEO

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

El Grupo MASMOVIL aspira a generar impacto positivo para construir una sociedad MAS y MEJOR conectada

El año 2023 ha sido, de nuevo, un año muy satisfactorio para el Grupo MASMOVIL, ya que hemos seguido creciendo en un entorno difícil **apostando por la sostenibilidad, la innovación, el desarrollo tecnológico en España y la satisfacción de nuestros clientes, siempre en el centro de nuestra actividad como nuestra principal razón de ser.**

Tras convertirnos en la primera y única “telco” en Europa en ser certificada por B Corp y alcanzar el nivel cero de emisiones netas de carbono (alcances 1 y 2) desde 2020, el Grupo también ha alcanzado importantes hitos en materia de ESG (factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo) durante 2023.

Nuestra apuesta por la sostenibilidad se ha visto reflejada en 2023 con la obtención de cinco ratings de ESG en tiempo récord y con un resultado muy satisfactorio que confirman nuestra firme decisión de generar impacto positivo con nuestra actividad y nos posicionan como empresa líder en nuestro sector. **Sustainable Fitch** nos otorgó la puntuación más alta de una empresa de telecomunicaciones en Europa destacando el reconocimiento del Grupo MASMOVIL como una de las compañías con mayor avance en iniciativas de ESG. **Morningstar Sustainalytics** (Low Risk), en su informe sobre MASMOVIL nos otorgó la quinta mejor calificación de una compañía de telecomunicaciones en el mundo.

Esta puntuación nos otorga una posición de liderazgo entre los operadores de telecomunicaciones convergentes con infraestructura propia fija y móvil en Europa. En el caso de **Clarity AI**, obtuvimos una calificación de 80 puntos, lo que nos sitúa como líder de los operadores de telecomunicaciones en España. La prestigiosa organización ambiental mundial **CDP** otorgó a MASMOVIL una B como calificación en la gestión del cambio climático, reconociendo nuestra adopción de medidas coordinadas sobre cuestiones climáticas. Finalmente, **S&P Global** nos ha mejorado este año la calificación ESG del Grupo respecto al año pasado.

Estos reconocimientos a nuestro esfuerzo por ser la empresa de telecomunicaciones de España con mayor impacto positivo se sustentan en **nuestro compromiso en todos los ámbitos de nuestro negocio** como, por ejemplo, el proyecto CRETA, con el que vamos a impulsar la movilidad sostenible y reducir las emisiones del tráfico. Incluye las iniciativas con la **inteligencia artificial** donde también estamos contribuyendo a un mundo mejor gracias a la labor de innovación que vamos a desarrollar en el nuevo centro de I+D e innovación que el Grupo ha ubicado en Bizkaia. Tampoco podemos olvidar el impulso que desde MASMOVIL dedicamos a la economía de las **zonas rurales** a las que destinamos el 64% de nuestro despliegue de fibra y fomentamos iniciativas como -¡Que vivan los pueblos!- para acelerar startups de diferentes pueblos de España.

“ *El compromiso del Grupo por continuar innovando y transformando la sociedad* ”

En términos de **conectividad y cobertura**, en MASMOVIL continuamos realizando un gran esfuerzo inversor y aumentamos nuestra cobertura hasta más de **29 millones de hogares** comercializables con **fibra óptica**, y cerca del 80% de la población dispone de nuestros servicios 5G. Además, ya estamos ofreciendo a nuestros clientes la nueva **tecnología XGSPON, que permite una mayor velocidad de la fibra óptica, y FTTR, para asegurar conectividad dentro del hogar, en nuestro empeño** de continuar mejorando la experiencia de nuestros usuarios y que sigan siendo los más satisfechos del mercado.

Otra iniciativa novedosa para MASMOVIL ha sido la medición del impacto ESG que generamos, para poder cuantificar nuestra aportación total anual a la sociedad. Para ello hemos contado con una prestigiosa consultora que sigue la probada metodología internacional de Harvard, cuyos resultados destacaron una generación de 7.000 millones de euros anuales de contribución positiva de MASMOVIL, de lo cual estamos muy orgullosos.

En MASMOVIL cerramos así un año 2023 repleto de acciones que muestran el compromiso del Grupo por continuar innovando y transformando la sociedad, sin perder de vista el deber de proteger nuestro planeta y la apuesta por la sostenibilidad.

Durante este año 2024 en el que nos encontramos, MASMOVIL completará un nuevo hito en su desarrollo corporativo, al haberse aprobado ya por la Comisión Europea la fusión al 50% con Orange España para crear el primer grupo de telecomunicaciones en España por número de clientes. Ello supondrá un importante esfuerzo de integración de las dos compañías, también en términos de ESG, del cual daremos cuenta en nuestra próxima Memoria de Sostenibilidad.

Meinrad Spenger

Consejero Delegado del Grupo MASMOVIL



4. Resumen ejecutivo

4.1. Descripción del Grupo MASMOVIL

GRI 2-6 / GRI 2-1

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 la prestación de servicios de telecomunicaciones 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.

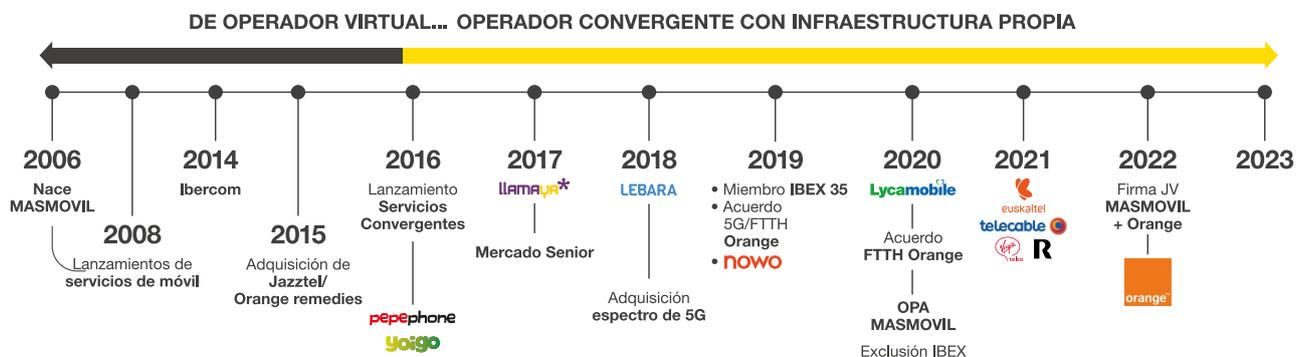
Prestamos nuestros servicios a través de las marcas: Yoigo, MásMóvil, Pepephone, Embou, Hits Mobile, Llamaya, Lebara, Lycamobile, Guuk, Netllar, Populoos, Euskaltel, R, Telecable y Virgin telco.

MASMOVIL cuenta a diciembre de 2023 con 15,9 millones de clientes, de los cuales aproximadamente 12,5 millones lo son de móvil y 3,4 millones lo son de banda ancha fija. 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 29 millones de hogares, y de ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), además de móvil 3G, 4G y 5G.

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 77% de la población española.

Nuestra historia de un vistazo

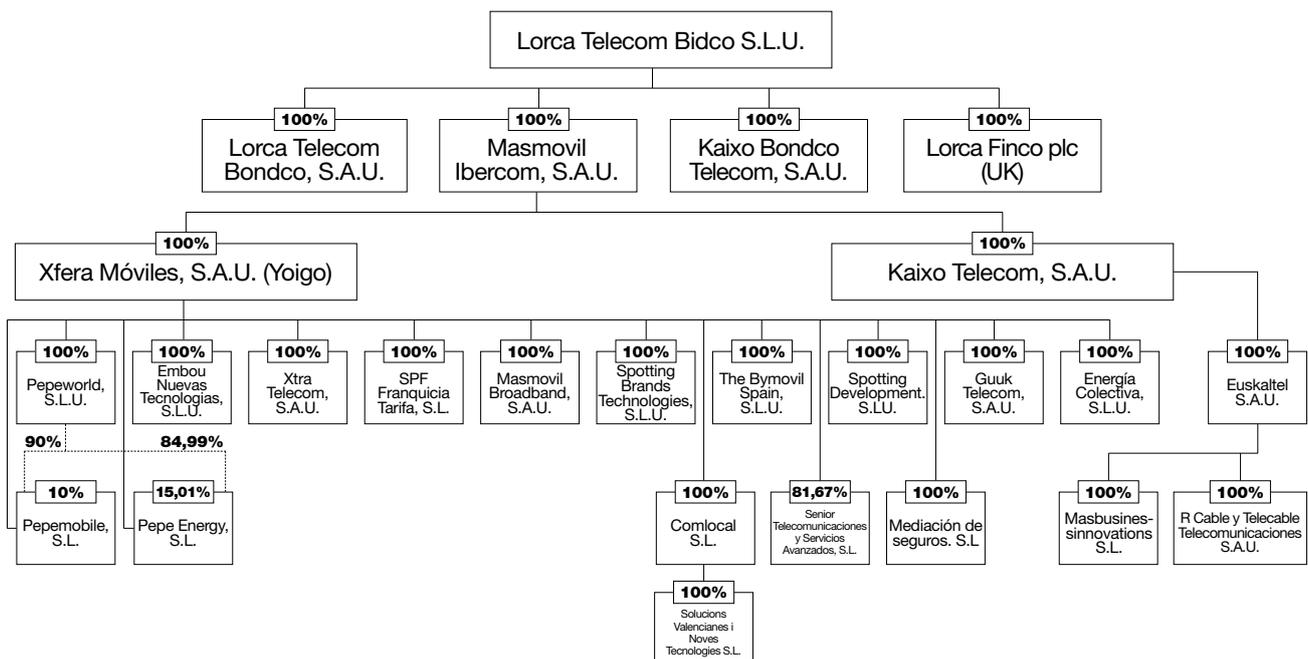
El Grupo ha desarrollado una política de crecimiento tanto orgánico como inorgánico, que le ha permitido consolidarse en España como el primer operador de telecomunicaciones en términos de satisfacción de los clientes, el cuarto operador de telecomunicaciones en términos de tamaño, y la gran alternativa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





Organización y estructura

Lorca Telecom Bidco, S.L.U. es una Sociedad Limitada Unipersonal—constituida el 4 de febrero de 2020 como Sociedad Anónima y posteriormente cambiada su denominación a la actual en 2023—con domicilio social en Alcobendas, Madrid (España), cuyo objeto social es, entre otros, la 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 2023



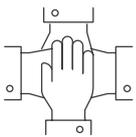
MEDIOAMBIENTE

- 0 emisiones netas de CO₂ (Alcance 1 y 2)
- 100% energía eléctrica con certificado de origen renovable
- 35% de equipos puestos en nuevos clientes son reacondicionados



SOCIEDAD

- En torno a 2,7 millones de unidades inmobiliarias desplegadas en poblaciones de menos de 20.000 habitantes
- 46.800 miles de euros de contribución por pago del impuesto de sociedades y 3.310 miles de euros de contribución social



EQUIPO

- 1.851 personas empleadas a cierre de 2023
- 100% de la plantilla con contrato indefinido a cierre de 2023
- 49.664 horas de formación
- 40,9% de mujeres en plantilla versus 40,5% en 2022



CLIENTES

- 15,9 millones de clientes (12,5 millones en móvil y 3,4 millones en banda ancha fija)
- Red fija de fibra óptica con acceso a cerca de 29 millones de hogares a través de infraestructura propia o de terceros
- 98,5% de cobertura de la población con red 4G
- 2.217 municipios de 52 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

Durante la primera mitad de 2022 se definió nuestro Plan Estratégico de ESG, posteriormente actualizado y completado a lo largo de 2023 ([ver aquí](#)). Este plan está comprometido con la creación de impacto positivo a largo plazo, la generación de valor y la reducción de riesgos. Cuenta con un plan de acción y medidas concretas a adoptar 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. En base a ello, definimos cuáles son los principales pilares en los que vamos a apoyar 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 cinco pilares básicos sobre los que sustentamos nuestra estrategia, 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 cinco pilares definimos una serie de indicadores de desempeño o KPIs (Key Performance Indicators) para cada uno de ellos, que nos permiten medir y evaluar nuestra evolución en materia de ESG, y establecer cuáles deben ser las acciones a desempeñará 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.

1	CONECTIVIDAD & REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL	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.
2	MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD	Emissiones de CO ₂ , consumo de energía, combustible, agua, papel, etc. Residuos y actividades de reciclaje.
3	LIDERAZGO & COMUNIDAD CON PROVEEDORES Y CLIENTES	Código ético suscrito por proveedores, ejecución de evaluación de riesgos formal, puntuación de satisfacción de clientes (NPS), etc.
4	COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS, IGUALDAD Y DIVERSIDAD	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.
5	GOBIERNO Y ÉTICA, CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS	Número de ataques, infracciones del RGPD, formación anual para empleados, etc.

4.3. Ratings y Certificaciones de 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 (el rating de Sustainable Fitch van de 1 a 5, siendo 1 el mejor) con una puntuación de 77/100, la máxima otorgada entonces a una empresa de telecomunicaciones europea.

- **Rating ESG otorgado por Standard & Poor's (S&P Global Ratings)**

Durante el mes de octubre de 2023 la agencia Standard & Poor's (S&P Global Ratings) emitió su último informe sobre el rating ESG correspondiente a Masmovil Ibercom, S.A. con una evaluación final de 68/100 lo que supuso una mejora de un punto respecto al anterior rating.

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

En 2022, Grupo MASMOVIL participó por primera vez en el proceso de rating sobre cambio climático promovido por el CDP, obteniendo una calificación de B por nuestra transparencia en relación con el desempeño real en la protección del medioambiente. En el año 2023 renovamos nuestro compromiso con CDP manteniendo nuestra calificación de B.

- **Rating ESG otorgado por Morningstar Sustainalytics: ESG Top Rated**

En agosto de 2023, el Grupo MASMOVIL logró un nuevo hito de especial importancia en relación con su compromiso con la sostenibilidad y los criterios ESG al obtener un ESG Risk Rating otorgado por la prestigiosa entidad Morningstar Sustainalytics con una calificación de "Low Risk" y una puntuación de 14,1.

Esta puntuación posicionó a MASMOVIL como líder entre los operadores de telecomunicaciones convergentes con infraestructura propia fija y móvil, por delante de sus principales competidores, y permitió a MASMOVIL pasar a formar parte del grupo de compañías ESG Top Rated dentro de la industria de telecomunicaciones.

- **Rating de ESG otorgado por Clarity AI**

En noviembre de 2023, el Grupo MASMOVIL obtuvo un nuevo rating ESG de Clarity AI con una calificación de 80 puntos, lo que la sitúa como líder de los operadores de telecomunicaciones en España.

- **Otras Certificaciones y políticas que avalan nuestra estrategia en ESG**

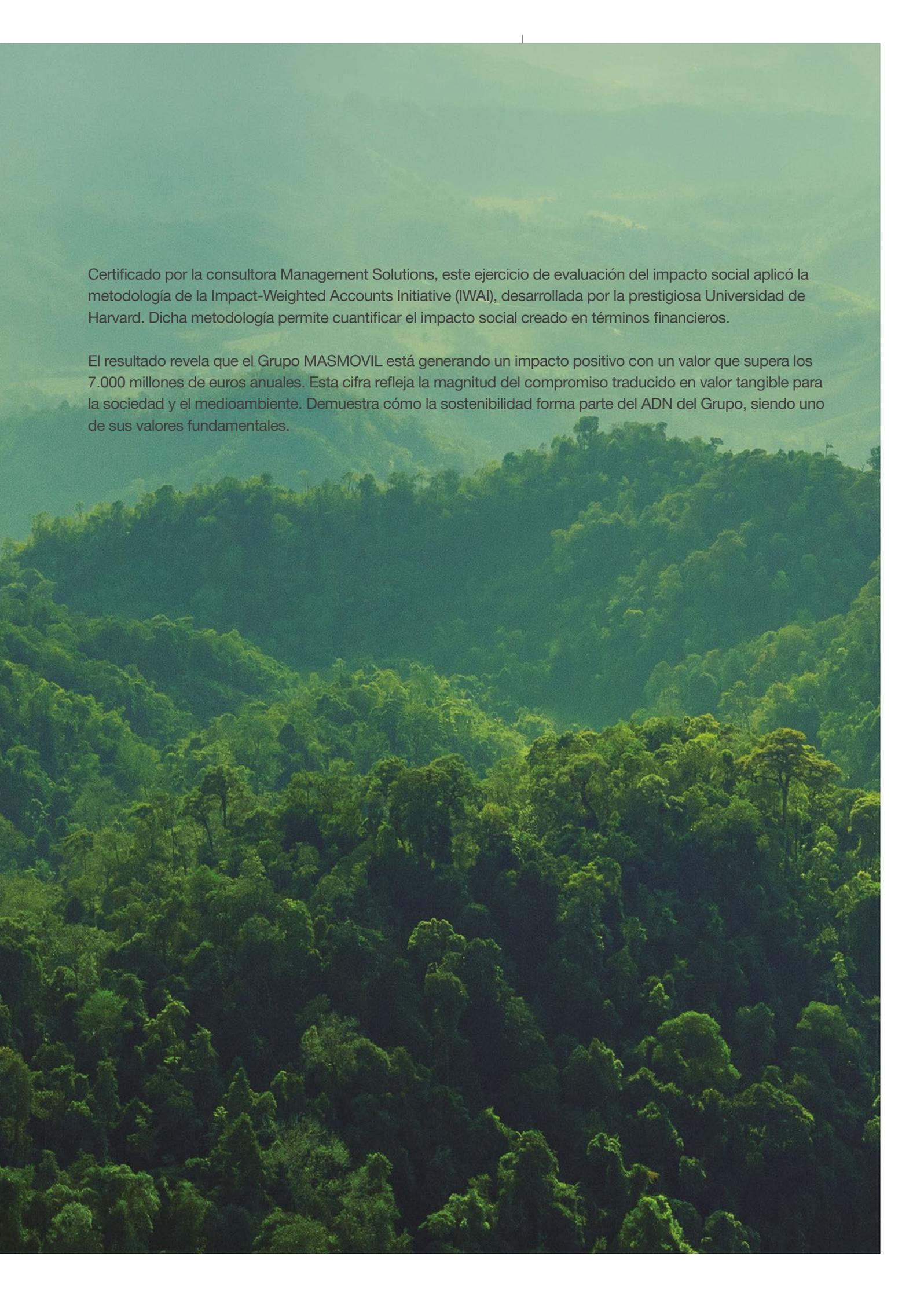
Adicionalmente, Grupo MASMOVIL ha realizado una serie de actuaciones (enumeradas en detalle más adelante en este informe), lo que demuestra que el Grupo está adaptando su estrategia a un entorno ESG, poniendo de manifiesto su grado de responsabilidad en el control de los riesgos ambientales, sociales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

- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Actualización de la Misión, Visión y Valores para incluir la Sostenibilidad
- Certificado B Corp
- Certificaciones ISO14001 de Gestión Ambiental e ISO50001 de Gestión Energética
- Certificación ISO9001 de Gestión de Calidad
- Certificaciones de AENOR de Compliance Penal (UNE 19601) y Antisoborno (ISO 37001)
- Certificación ISO 22301 de Continuidad de Negocio (nueva en 2023)
- Certificación ISO 45001, sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (nueva en 2023)
- Cero Emisiones Netas de CO2 para alcan- ces 1 y 2
- Revisión de las Políticas Corporativas del ámbito de Sostenibilidad y Ambiental
- Planes de igualdad y Plan de diversidad



4.4. Medición de impacto social y medioambiental

En 2023, el Grupo MASMOVIL presentó su primer Informe de Impacto Social y Medioambiental, reflejo de su total compromiso con el desarrollo de un modelo de negocio sostenible. Este informe muestra cómo se ha integrado la sostenibilidad como un principio fundamental de la actividad y cuál es el valor derivado de la misma a partir de una evaluación exhaustiva del impacto social que se está generando.



Certificado por la consultora Management Solutions, este ejercicio de evaluación del impacto social aplicó la metodología de la Impact-Weighted Accounts Initiative (IWAI), desarrollada por la prestigiosa Universidad de Harvard. Dicha metodología permite cuantificar el impacto social creado en términos financieros.

El resultado revela que el Grupo MASMOVIL está generando un impacto positivo con un valor que supera los 7.000 millones de euros anuales. Esta cifra refleja la magnitud del compromiso traducido en valor tangible para la sociedad y el medioambiente. Demuestra cómo la sostenibilidad forma parte del ADN del Grupo, siendo uno de sus valores fundamentales.

4.5. Principales hitos y logros del Grupo MASMOVIL en materia ESG

Tipo	Hito/Logro	Comentarios
ESG	Primer informe de Medición de Impacto Social y Medioambiental	Certificado por la consultora Management, este ejercicio de evaluación del impacto social se ha llevado a cabo en 2023 aplicando la metodología presentada por la Impact-Weighted Accounts Initiative (IWA) y desarrollada por la Universidad de Harvard. Grupo MASMOVIL está generando un impacto que supera los 7.000 millones de euros anuales
ESG	Rating ESG por Morningstar Sustainalytics	2023 - Calificación de "Low Risk" y una puntuación de 14,1 que posicionó a MASMOVIL como parte del grupo de compañías ESG Top Rated dentro de la industria de telecomunicaciones
ESG	Rating ESG por Sustainable Fitch	2023 - Rating 2 (dentro de 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	Rating ESG mejorado por Standard & Poor's Global Ratings	Calificación 68/100 en 2023
ESG	Rating ESG por Clarity AI	2023 - Calificación de 80 puntos, que nos sitúa como líder de los operadores de telecomunicaciones en España
ESG	Certificación B Corp	Certificados en 2021. Primera operadora europea y la mayor de España en ser B Corp
ESG	Remuneración variable de toda la empresa vinculada a criterios de ESG	Desde 2023 el bonus variable de todos los empleados está vinculado también a criterios de cumplimiento de objetivos ESG
ESG	Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Adheridos desde 2020
ESG	Financiación sindicada con coste ligado a la evolución del rating ESG	Desde 2019, primer caso en EMEA con financiación sindicada con parte del coste ligada a la evolución futura del rating ESG. Mejora del coste en 2023 derivado del rating de Fitch

Tipo	Hito/Logro	Comentarios
ESG	Otras Certificaciones ISO no Ambientales	Certificación ISO 9001 de Gestión de Calidad
		Certificaciones de AENOR de Compliance Penal (UNE 19601) y Antisoborno (ISO 37001)
		Certificación ISO 22301 de Continuidad de Negocio (nueva en 2023)
		Certificación ISO 45001, sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (nueva en 2023)
Ambiental	Rating CDP (Carbon Disclosure Project)	Calificación 'B' en 2022 y 2023
Ambiental	Certificación ISO 14001 (gestión ambiental)	Certificados desde 2020
Ambiental	Certificación ISO 50001 (eficiencia energética)	Primera certificación en 2022
Ambiental	Cero emisiones netas de CO ₂	Alcances 1 y 2 desde 2020
Ambiental	Medición de emisiones de Alcance 3	Medición desde 2021 con reducción ya desde 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 contaminantes)	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
Social	Despliegue de red de FTTH con foco en la España rural y reducción de la brecha digital	Despliegue de una media de c. 400k UUII de FTTH al año, en poblaciones <20k hab. desde el año 2018. El 53% de éstas en poblaciones <8k hab
Social	Planes de Diversidad e Igualdad	Planes completos y con acciones concretas
Social	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 2023, 330 millones de visualizaciones acumuladas
Social	Premio ESG Red Innicia a PLA	Premios ESG Red Innicia a la plataforma Pienso Luego Actúo de Yoigo por su compromiso con el medioambiente, la gobernanza y la sociedad
Social	Acelerador de Startups con impacto positivo ¡Que Vivan Los Pueblos!	En 2023 y desde la marca Yoigo, se pretende actuar para transformar la realidad de los pueblos, en alianza con la fundación UnLimited Spain
Social	Premio Ayuntamiento de Alcobendas	Premio Líder Alcobendas en empresa y Sostenibilidad otorgado por el Ayuntamiento
Social	100% de la plantilla con contrato indefinido y un 40,9% del total son mujeres a cierre de 2023	Foco en la retención y la igualdad entre empleados
Social	Desarrollo de vehículo autónomo y conectado con tecnología 5G	Participación en consorcio
Social	Ranking 2023 de “Las Mejores empresas para trabajar en España” de Actualidad Económica	Premio AE a la mejor empresa de telecomunicaciones donde trabajar
Social	“Premios Impacto ESG” otorgado por la Red Innicia	Premio al Impacto Social en 2022 por la ayuda a colectivos vulnerables
Social	“Mejor Operador 2022” en la categoría de velocidad de red	Otorgado por ADSLZone

Tipo	Hito/Logro	Comentarios
Social	Premio 'Impulso a la Innovación' a nuestro CEO, Meinrad Spenger	Premios 'enerTIC Awards'
Social	Líder en índices de satisfacción de clientes	En 2023 seguimos con todas las marcas históricas del Grupo siendo líderes en satisfacción de clientes dentro de su segmento, mejorando los altos niveles de satisfacción de años anteriores, en las tres marcas principales
Social	Apoyo al deporte inclusivo	Junto a la Fundación También, Grupo MASMOVIL puso en marcha la 12ª edición del Campamento Inclusivo cuyo objetivo es desarrollar competencias que favorezcan la mejora en el desarrollo integral de jóvenes con discapacidad
Social	Colaboración y alianzas con instituciones de carácter social	Durante 2023 hemos mantenido nuestras colaboraciones de carácter social con Adalab, Cruz Roja, Fundación A LA PAR, Mamás en Acción, Red Innicia, Una Sonrisa Una Ilusión, Una de Dos, Unicef, AEPD, Cris contra el Cáncer
Gobernanza	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
Gobernanza	Nuevas políticas integradas a nivel grupo	Políticas integradas con Euskaltel en 2022
Gobernanza	Nuestro CEO es nombrado consejero responsable de ESG	A partir del año 2022

4.6. Evolución de los principales indicadores de desempeño (KPIs)

Con respecto a las tablas que se detallan a continuación, resulta relevante destacar 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 con 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 a partir del 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	2023	2022	2021
Alcance 1	1.802	1.858	1.777
Alcance 2	-	-	-
Alcance 3	283.890	300.965	377.863
Total emisiones GHG (tCO₂eq)	285.692	302.823	379.640

Nota: 2021 proforma asumiendo Euskaltel desde el 1 de enero

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

Reciclaje en sedes	2023	2022	2021
Papel / cartón	6.565	12.413	12.105
Plástico	572	1.157	1.306
Productos electrónicos	732	291	277
Pilas	119	28	144
Total reciclaje (kg)	7.988	13.889	13.832

Nota: 2021 proforma asumiendo Euskaltel desde el 1 de enero

Residuos no peligrosos en operaciones de red	2023	2022	2021
Aparatos eléctricos y electrónicos no peligrosos (RAEE)	2.780	12.921	86.826
Residuos plásticos	20	455	2.780
Residuos celulósicos	120	1.423	13.968
Residuos metálicos (kg)	1.650	25	151
Madera / corcho	150	275	3.015
Otros residuos	3	4	73
Total residuos red no peligrosos (kg)	4.723	15.103	106.813
Residuos en CPD	2023	2022	2021
Aparatos eléctricos y electrónicos peligrosos (RAEE)	5.058	6.506	13.327
Baterías y pilas (kg)	13.342	18.958	44.310
Filtros y absorbentes (kg)	373	39	140
Residuos metálicos (kg)	-	-	161
Total residuos peligrosos	18.773	25.503	57.938
Aparatos eléctricos y electrónicos no peligrosos (RAEE)	82.460	102.270	73.060
PCI gases HFC (kg)			
Residuos metálicos (kg)	64	-	2.532
Residuos celulósicos (kg)	265	-	3.564
Residuos plásticos (kg)	-	19	-
Total residuos no peligrosos (kg)	-	33	-
	82.799	102.322	79.156
Equipos reacondicionados	2023	2022	2021
Equipos puestos a nuevo (miles de uds.)	642	687	812
Total equipos enviados a clientes (miles de uds.)	1.827	1.915	2.233
% Equipos puestos a nuevo	35%	36%	36%

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

Consumos	2023	2022	2021
Total electricidad (MWh)	84.074	89.336	84.610
Combustible Grupos Electrógenos (l)	9.021	20.384	23.081
Combustible Flota (l)	410.565	286.045	234.265
Total combustible (l)	419.586	306.429	257.346
Gas Natural (Mwh)	132	121	59
Total gas refrigeración (kg)	451	612	584
Agua (m3)	9.524	10.608	8.996
Papel (Kg)	1.988	1.978	6.368

Nota: 2021 proforma asumiendo Euskaltel desde el 1 de enero

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

KPIs de sección Personas	2023	2022	2021
Plantilla total a cierre	1.852	1.818	1.874
% de mujeres a cierre	40,9%	40,5%	39,0%
% de contratos indefinidos a cierre	100,0%	100,0%	99,5%
Número de nacionalidades	36	33	35
Brecha salarial ponderada total	16,1%	15,5%	13,3%
Brecha salarial media en directivos	21,4%	16,2%	25,6%
Empleados con discapacidad (*)	7	7	5
Empleados cubiertos por convenio colectivo	100,0%	100,0%	100,0%
Índice de absentismo (jornadas por cada 100 días)	1,47	1,09	1,27
Horas de formación	49.664	46.016	38.553

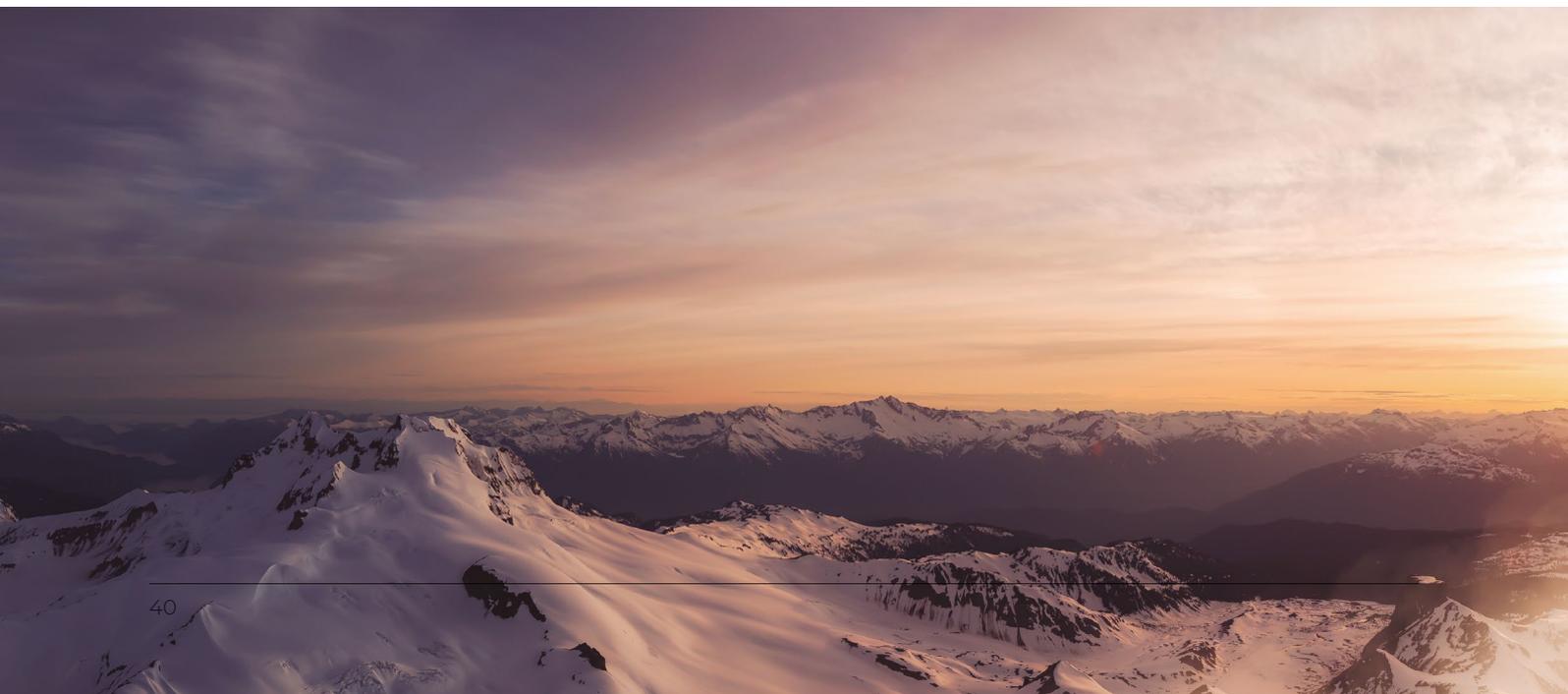
Nota: 2021 proforma asumiendo Euskaltel desde el 1 de enero

(*) Las empresas del Grupo 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)

KPIs de Red ('000)	2023	2022	2021
Unidades Inmobiliarias en poblaciones <20k hab.	2.678	2.485	2.055
Unidades Inmobiliarias en poblaciones <8k hab.	1.407	1.275	1.037
Cobertura móvil 4G	98,5%	98,5%	98,5%
Cobertura móvil 5G	77,0%	74,0%	54,0%

Nota: 2021 proforma asumiendo Euskaltel desde el 1 de enero



4.7. Objetivos a largo plazo

GRI 2-23

Nos es muy grato comunicar que se han cumplido todos y cada uno de los objetivos que nos habíamos marcado al comienzo del año para el ejercicio 2023, tal y como se detalla en la siguiente tabla. Ello nos refuerza en nuestro compromiso con los objetivos fijados a medio/largo plazo, y que mantenemos invariables como prueba de nuestra confianza en nuestra capacidad para alcanzarlos. Sin embargo, tal y como se comenta al final de la Carta del CEO, la creación de una compañía conjunta al 50% con Orange España, que ya ha sido aprobada por los organismos europeos [y nacionales] relevantes, cambia significativamente nuestro perfil de compañía. Así, tanto los objetivos aquí planteados tanto a corto como a medio/largo plazo deben ser analizados en este nuevo contexto corporativo.

Objetivo	2023		2024	
	Previsto	Conseguido	Previsto	A Medio/Largo Plazo
Cero Emisiones Netas Alcance 1, 2 & 3	Conseguidas desde 2020-2023 para Alcance 1 y 2	✔ Conseguidas desde 2020-2023 para Alcance 1 y 2	Conseguidas desde 2020-2023 para Alcance 1 y 2	2040 para Alcance 3
Plan de reducción de emisiones acorde con SBTi	Compromiso en firme con SBTi	✔ Carta firmada	Arranque del proyecto SBTi	Antes de fin 2025
Consumo electricidad en sede y CPDs	-2%	✔ -5%	-2%	-2% p.a. hasta 2028
Consumo de electricidad en torres (en kWh/GB)	-5%/-10%	✔ -36%	-5%/-10%	-5%/-10% p.a. hasta 2028
Instalaciones de Wi-Fi 6/7 en altas brutas de BB	>50%	✔ 86%	~90%	100%
Reducción de la tasa de rotación no deseada a niveles de	4,7%	✔ 3,2%	Menor a 4,5%	4,5%
% de mujeres en total plantilla	-	✔ 41%	-	Paridad
"Shortlist" para contratación en puestos de dirección	-	✔ 15 mujeres de media en puestos de dirección	-	Una mujer en el "shortlist"
Brecha salarial ponderada total por sexo	-	✔ 16,1%	-	Paridad
Salario variable de toda la plantilla (incluido CEO) con parte relacionada con ratings de ESG	Incluirlo en 2023	✔ Incluido ya en 2023	-	-





4.8. Estrategia alineada con los ODS: acciones concretas

PRINCIPALES ACCIONES DE APOYO A LOS ODS



- Acciones Bienestar del empleado
- Promoción del deporte y alimentación sana
- Revisión médica anual y DoctorGo para empleados
- Apoyo a 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, UPM, Ciberseguridad)
- Becas y programas con universidades
- Proyecto 5G Catalunya (educación)
- Campaña "Más que un móvil"
- Book Crossing



- 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
- Tarteras SIM ecológicas
- Promover la Puesta a Nuevo de equipos de clientes



- 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 CUP
- Detección temprana de incendios
- Proyecto Smart Cities



- Energía 100% verde a clientes
- Comercialización de placas solares para autoconsumo y gas natural
- Cargadores para vehículos eléctricos en la sede
- Subvención y financiación de bicicletas eléctricas
- Planes de reducción de consumo eléctrico y emisiones



- 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

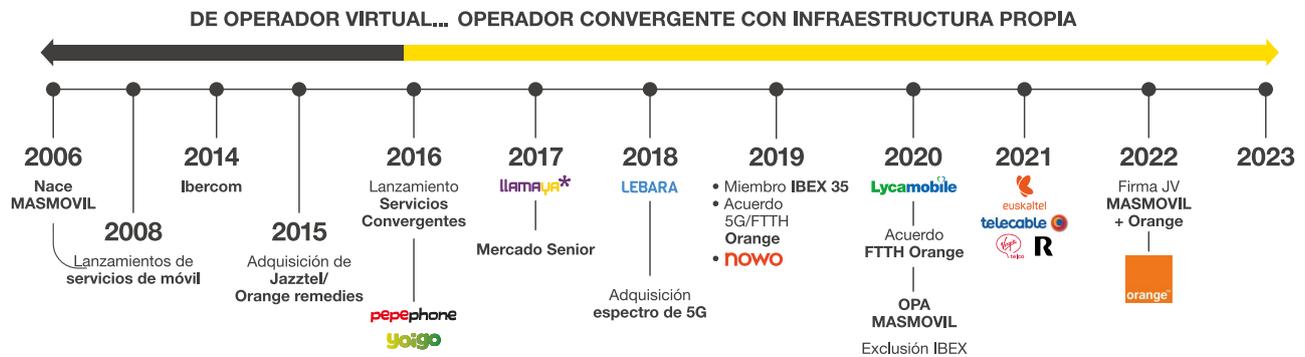
5.1. Quiénes somos

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 dentro de todo el territorio nacional.

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

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

5.2. Nuestra historia



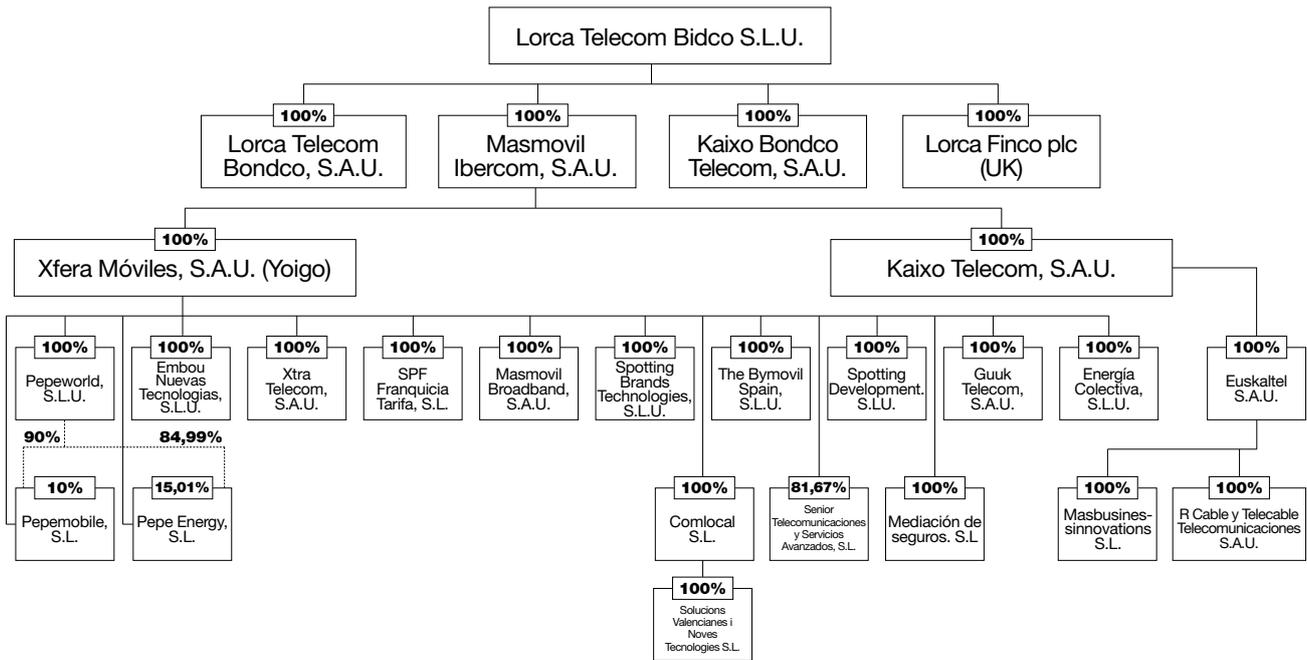
El Grupo ha desarrollado una política de crecimiento tanto orgánico como inorgánico, que le ha permitido consolidarse en España como el primer operador de telecomunicaciones en términos de satisfacción de sus clientes, el cuarto operador de telecomunicaciones en términos de tamaño, y la gran alternativa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

MASMOVIL cuenta a diciembre de 2023 con 15,9 millones de clientes, de los cuales aproximadamente 12,5 millones lo son de móvil y 3,4 millones lo son de banda ancha fija. 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 29 millones de hogares, y ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*) 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. Su red 5G alcanza ya el 77% de la población española.

5.3. Organización y estructura

Lorca Telecom Bidco, S.L.U. es una Sociedad Limitada Unipersonal—constituida el 4 de febrero de 2020 como Sociedad Anónima y posteriormente cambiada su denominación a la actual en 2023—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 2023.



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, como son, por ejemplo, Yoigo, MásMóvil, Pepephone, Hits Mobile, Llamaya, Lebara, Lycamobile, Guuk, Euskaltel, R, Telecable, Embou, Virgintelco, 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 MásMóvil 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 5G en todas las tarifas móviles, disponible para el 77% de la población, y acceso a través de fibra óptica, tecnología disponible para más de 29 millones de hogares.

Empresas

El área de empresas está enfocada a satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de empresas, independientemente de su tamaño o sector, aportando a los clientes soluciones a medida y seguras, 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, MásMóvil, 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 orientado 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.

Junto a su catálogo, el Grupo pone a disposición del canal comercial 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 propuesta más estándar en el mercado. 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 2023 acuerdos para ampliar los servicios que ofrece, entre los que destaca, un seguro de hogar, de la mano de MAPFRE, así como el suministro de gas. Se suma así a otros servicios que ya venía ofreciendo como el seguro médico familiar, el servicio de alarmas, renovado en este año, y el de energía, entre otros.

Otros servicios

El Grupo también ofrece servicios de wholesale—‘re-venta de tráfico’—a otros operadores de telecomunicaciones, así como servicios de Operador Móvil Virtual - OMV (*Mobile Virtual Network Operator - MVNO*).



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 2023 ya que las consecuencias derivadas de la invasión de Ucrania por parte de Rusia en el año 2022, el inicio del conflicto en la franja de Gaza en 2023 y el mantenimiento de ambos conflictos armados durante 2023, han impactado de forma relevante a la economía mundial y española.

En el mercado español los efectos se han traducido en el mantenimiento de la inflación acompañada de una importante reducción del crecimiento del PIB. Así, la tasa promedio de inflación ha sido de un 3,5% en comparación con el 8,4% del año 2022, y el crecimiento del PIB ha bajado al 2,4% desde el 5,8% del año anterior.

El número de líneas de banda ancha móviles han crecido a una tasa interanual del +2,3% de octubre de 2022 al mismo mes de 2023, según ha publicado la CNMC. Por su parte, el número de líneas de banda ancha fija han crecido a una de tasa interanual del +4,5%. El número de líneas pertenecientes a Operadores Móviles Virtuales (OMV) ha crecido en más de 1.300.000 líneas.

Hay tres factores clave en la evolución del número de líneas: (i) el despliegue de la tecnología de fibra óptica (*Fiber-to-the-Home* - FTTH y *HybridFiber-Coaxial* - HFC) en hogares, que sigue en auge aunque la última en menor medida, suponiendo un 93,8% del total de líneas de banda ancha; (ii) el despliegue de banda ancha de nueva generación; y (iii) la consolidación de los acuerdos entre mayoristas (entre los que se encuentra el de la sociedad Orange con el Grupo).

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 netas de portabilidad en telefonía móvil del Grupo en el ejercicio 2023 han sido en más de 5.000 líneas, lo cual implica que el Grupo mantiene un crecimiento positivo a pesar del contexto descrito del sector.

5.6. Cifras del Grupo en el ejercicio 2023



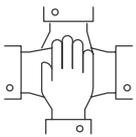
MEDIOAMBIENTE

- 0 emisiones netas de CO₂ (Alcance 1 y 2)
- 100% energía eléctrica con certificado de origen renovable
- 35% de equipos puestos en nuevos clientes son reacondicionados



SOCIEDAD

- En torno a 2,7 millones de unidades inmobiliarias desplegadas en poblaciones de menos de 20.000 habitantes
- 46.800 miles de euros de contribución por pago del impuesto de sociedades y 3.310 miles de euros de contribución social



EQUIPO

- 1.851 personas empleadas a cierre de 2023
- 100% de la plantilla con contrato indefinido a cierre de 2023
- 49.664 horas de formación
- 40,9% de mujeres en plantilla versus 40,5% en 2022



CLIENTES

- 15,9 millones de clientes (12,5 millones en móvil y 3,4 millones en banda ancha fija)
- Red fija de fibra óptica con acceso a cerca de 29 millones de hogares a través de infraestructura propia o de terceros
- 98,5% de cobertura de la población con red 4G
- 2.217 municipios de 52 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 2023

Enero

- Obtención del Rating Disclosure Insight Action CDP (B)
- Yoigo mejora la rentabilidad de su cuenta ahorro

Julio

- Yoigo mejora su oferta de prepago con más gigas.
- Yoigo comienza a distribuir tarjetas SIM sostenibles.

Febrero

- MásMóvil incorpora sus servicios 5G a todas sus tarifas
- El proyecto 5G Cataluña; liderado por MASMOVIL, recibe el premio GSMA Foundry Excellence Award

Agosto

- Yoigo incorpora Netflix a su oferta de TV.
- Euskaltel y R aumentan su oferta de entretenimiento incorporando a Amazon Video.

Marzo

- MASMOVIL obtiene el mejor ESG rating por Fitch de una teleco en Europa

Septiembre

- MASMOVIL líder como teleco convergente en el ranking ESG Risk Rating de Morningstar Sustainalytics.
- Euskaltel lanza su servicio SCUDO, solución de seguridad digital para prevenir ataques en PYMES.

Abril

- Euskaltel cubre el 85% de la población vasca con 5G y el 97% de los hogares con fibra óptica

Octubre

- Yoigo y MásMovil lanzan por primera vez una tarifa de gas natural.
- Grupo MASMOVIL lanza e-Commerce Total para impulsar los negocios.

Mayo

- R invierte 100 millones de euros en Galicia en fibra óptica y 5G
- MASMOVIL se alía con Naturgy para llevar el autoconsumo energético en los hogares españoles.
- R proporciona a Abanca una tecnología de vanguardia a través de su red fija.
- Lanzamiento de CRETA, un proyecto innovador para impulsar la movilidad sostenible y reducir las emisiones de tráfico.
- Euskaltel lanza HEGAN, un servicio 5G que multiplica por 10 la velocidad de internet de hogares remotos donde no llega la fibra.
- Telecable lleva la alta velocidad con soluciones 5G a lugares de Asturias donde no llega la fibra.

Noviembre

- S&P mejora la calificación de su rating de ESG de MASMOVIL.
- Grupo MASMOVIL amplía su alianza con CASER y lanza seguros de protección de pagos.
- Yoigo renueva su servicio de alarmas de la mano de ADT.
- Grupo MASMOVIL y Mapfre alcanzan un acuerdo estratégico para ofrecer seguros a sus clientes.
- Yoigo ofrece 5G en 2.200 poblaciones españolas.
- Grupo MASMOVIL obtiene un nuevo ESG Rating de Clarity AI con la puntuación más alta de una teleco española.

Junio

- Nuestro CTO recibe el premio "CTO of the Year".
- Grupo MASMOVIL elige Bizkaia como ubicación para su nuevo centro de innovación.
- Yoigo y UnLimited Spain lanzan un programa de aceleración para startups que revitalizan la España Rural.

Diciembre

- Yoigo ofrece un nuevo seguro para el hogar de la mano de Mapfre.

5.8. Premios y reconocimientos recibidos durante 2023

A continuación, se resumen los principales premios y reconocimientos recibidos por el Grupo a lo largo de 2023

23 de enero: MASMOVIL refuerza su apuesta por la sostenibilidad y obtiene la calificación de la prestigiosa organización ambiental mundial CDP.

24 de febrero: el proyecto 5G Cataluña recibe el premio GSMA Foundry Excellence Award.

24 de febrero: R se sitúa entre las empresas gallegas más comprometidas con el buen gobierno y el medioambiente en la III edición del Atlas.

6 de marzo: MASMOVIL obtiene el mejor ESG Rating por Fitch de una teleco en Europa.

17 de marzo: R recibe en el Festival Smile el premio "Mejor ejecución de campaña".

14 de abril: Grupo MASMOVIL recibe 2,7 millones de euros del Plan UNICO Sectorial 5G para impulsar el proyecto CRETA.



18 de abril: finalistas en la Primera Edición de los Premios El Confidencial Jurídico a la Abogacía de los Negocios, en la categoría general de Mejor Asesoría Jurídica de Empresa.

7 de junio: el CTO del Grupo MASMOVIL gana el premio CTO of the Year.

21 de septiembre: Premios ESG Red Innicia a la plataforma Pienso Luego Actúo de Yoigo por su compromiso con el medioambiente, la gobernanza y la concienciación social.



25 de septiembre: Premio AE (Actualidad económica) a la mejor empresa teleco en donde trabajar.

28 de septiembre: MASMOVIL líder como teleco convergente en el ranking ESG Risk Rating de "Morningstar Sustainalytics".

19 de octubre: "¡Que vivan los pueblos!" en "shortlist" en la categoría "Propósito e Impacto Social" en los Premios Inspirational y en la categoría "Estrategia de Branded Content".



23 de octubre: premio de Happyforce al compromiso con las personas, categoría "Escucha Sincera".



6 de noviembre: S&P Global mejora la calificación ESG de MASMOVIL por su desempeño medioambiental.

17 de noviembre: Premio Líder en Empresa y Sostenibilidad otorgado por el Ayuntamiento de Alcobendas.



21 de noviembre: Premios ADSLZone a Pepehone por la mejor atención al cliente y a MASMOVIL por la convergencia de servicios teleco/energía.



28 de noviembre: CIO of the Year por CIONET Vocento a Ravin Dhalani CIO del Grupo MASMOVIL.

29 de noviembre: Grupo MASMOVIL obtiene un nuevo rating ESG, de Clarity AI, con la puntuación más alta de una teleco 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, de ética y responsabilidad empresarial en todos los ámbitos de actuación del Grupo.

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, así como 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.

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

- ⊕ Código Ético
- ⊕ Política de Derechos Humanos
- ⊕ Política de igualdad de oportunidades
- ⊕ Política de recursos humanos y relaciones laborales
- ⊕ Política de conflictos de intereses
- ⊕ 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 datos personales
- ⊕ 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
- ⊕ Política de seguridad y salud

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 diseminados 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

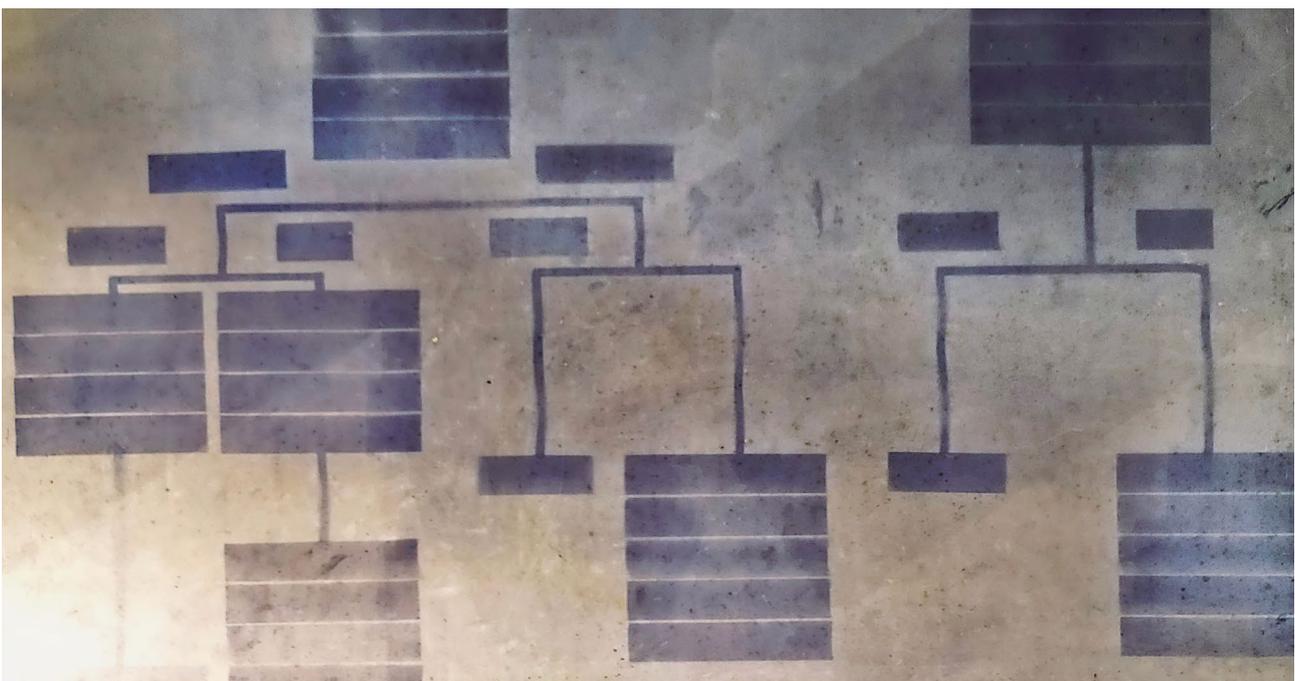
De acuerdo con nuestra normativa interna, corresponde al Compliance Officer y a los directores de las diferentes áreas proponer la aprobación o actualización de las Políticas del Grupo, así como la elaboración de estas. El Consejo de Administración tiene legalmente atribuida, como facultad indelegable,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

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 auditorías internas y externas encaminadas a confirmar la eficacia y el funcionamiento del sistema de gestión de riesgos penales que, entre otras cosas, verifican y 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, nuestros suministradores 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 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 que incumpla.

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

El 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 sus miembros.
- 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 en 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.

Composición del Consejo de Administración**GRI 2-11**

El [Consejo de Administración](#) de Lorca Telecom Bidco, S.L.U. se compone de 10 miembros tal y como se detalla a continuación:

Nombre	Compañía	Año de nacimiento
Eduardo Díez-Hochleitner Rodríguez (Presidente)	Independiente	1955
Josep M ^a 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
Jorge Quemada Sáenz-Badillos	Dominical de Cinven	1973
Thomas Railhac	Dominical de Cinven	1980
Anthony Frank Elliott Ball	Dominical de Providence	1955
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 un 10% del total.
- **2 ejecutivos**, el Consejero Delegado y el Director General del Grupo MASMOVIL, lo que supone un 20% del total.
- **1 mujer**, Cristina Serna, lo que supone un 10% del total.

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 del consejero independiente es defender los intereses de todos los accionistas, y en particular los de los minoritarios que no tienen acceso a un puesto en el Consejo.

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 que 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 social. Pueden formar parte del consejo de forma directa o a través de un representante.



Número de reuniones del Consejo: durante el ejercicio 2023 el Consejo de Lorca Telecom Bidco, S.L.U. se reunió en 12 ocasiones durante 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 2022, 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 2023 el auditor de cuentas acudió en una ocasión al Consejo, en su reunión del 24 de marzo de 2023.

Selección de auditor de cuentas externo: durante el ejercicio 2023 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 2023 la Comisión de Auditoría y Control se reunió en una ocasión.

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

- **Eduardo Díez-Hochleitner Rodríguez** (Presidente, Consejero independiente),
- **Jorge Lluch Pauner** (KKR)
- **Stefano Bosio** (Providence)
- **Jorge Quemada Saénz-Badillos** (Cinven)
- **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 2023 la Comisión de Nombramientos y Retribuciones se reunió en dos ocasiones.

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

- **Eduardo Díez-Hochleitner Rodríguez** (Presidente, Consejero independiente)
- **Jorge Lluch Pauner** (KKR)
- **Stefano Bosio** (Providence)
- **Jorge Quemada Saénz-Badillos** (Cinven)
- **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.



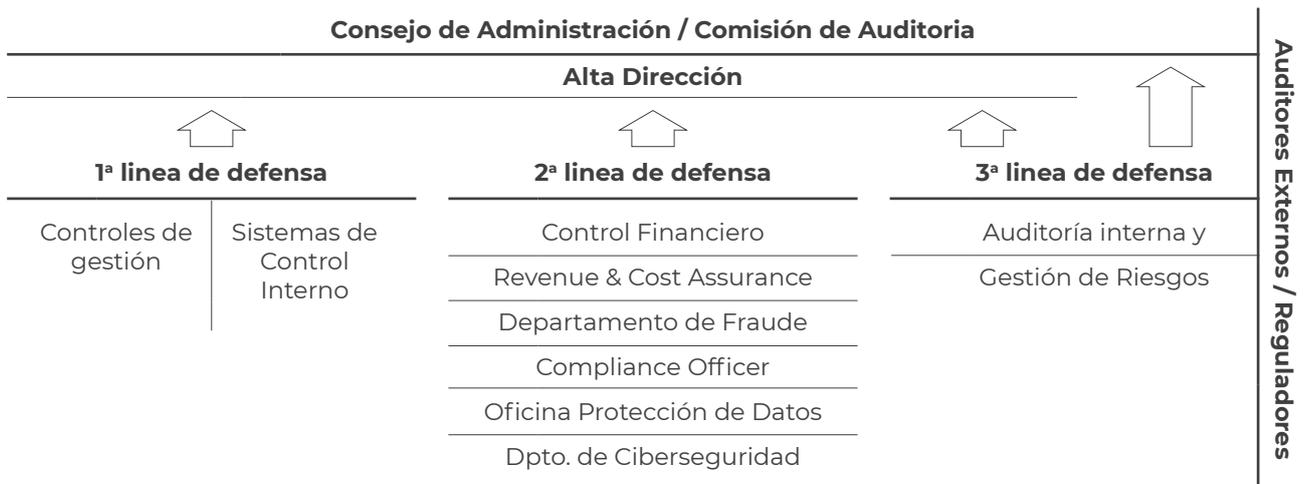
Segunda línea de defensa

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:

- Supervisar y controlar 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)

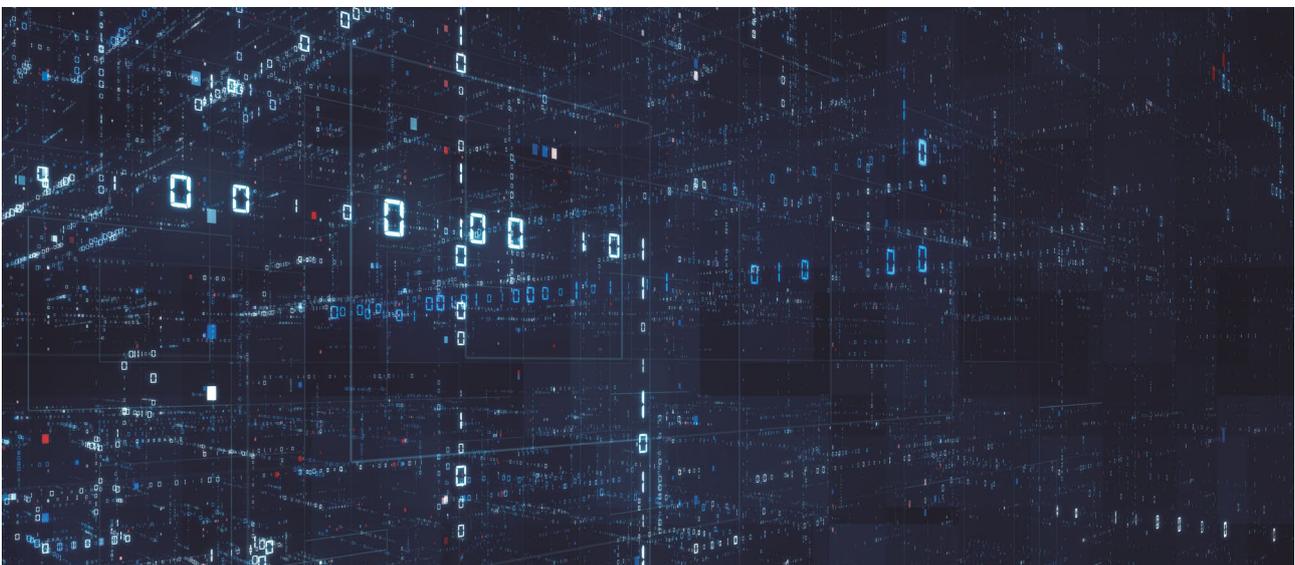
El Departamento de Auditoría Interna, bajo la supervisión de la Comisión de Auditoría y Control, es el responsable de supervisar el correcto funcionamiento de los sistemas internos de información, gestión de riesgos y de control. Este proceso de revisión aporta una supervisión independiente y objetiva 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 elaborar recomendaciones de mejora.

Entre las funciones asociadas al Departamento de Auditoría Interna podemos destacar el asistir a los Órganos de Gobierno y a las empresas del Grupo en la supervisión de:

- La efectividad y la eficacia del control interno y de 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):
 - Coordinación y supervisión de la actualización semestral del Mapa de Riesgos corporativo (véase siguiente sección).
 - Revisión del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF).
 - Revisión del sistema de prevención de riesgos penales.
 - Auditoría de controles general de IT, Ciberseguridad y red de operador.
- Otras actividades no recurrentes:
 - Homogeneización de los sistemas de control interno de las empresas adquiridas.
 - Coordinación, en colaboración con la Delegada de Protección de Datos, de las auditorías externas de protección de datos de carácter personal del Grupo MASMOVIL y la auditoría interna de todo el Grupo realizada en 2023.
 - Revisión del proceso de comisiones al canal de distribución.
 - Revisión del proceso de comisiones al equipo comercial.
 - Revisión del proceso de tráfico mayorista.
 - Revisión del proceso de aseguramiento de ingresos.
 - Auditoría de notas de crédito emitidas en el segmento de Empresas (B2B).
 - Auditoría de facturas sin pedido de compra asociado.
 - Revisión del proceso de registro y aprobación de patrocinios.



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 implantan.

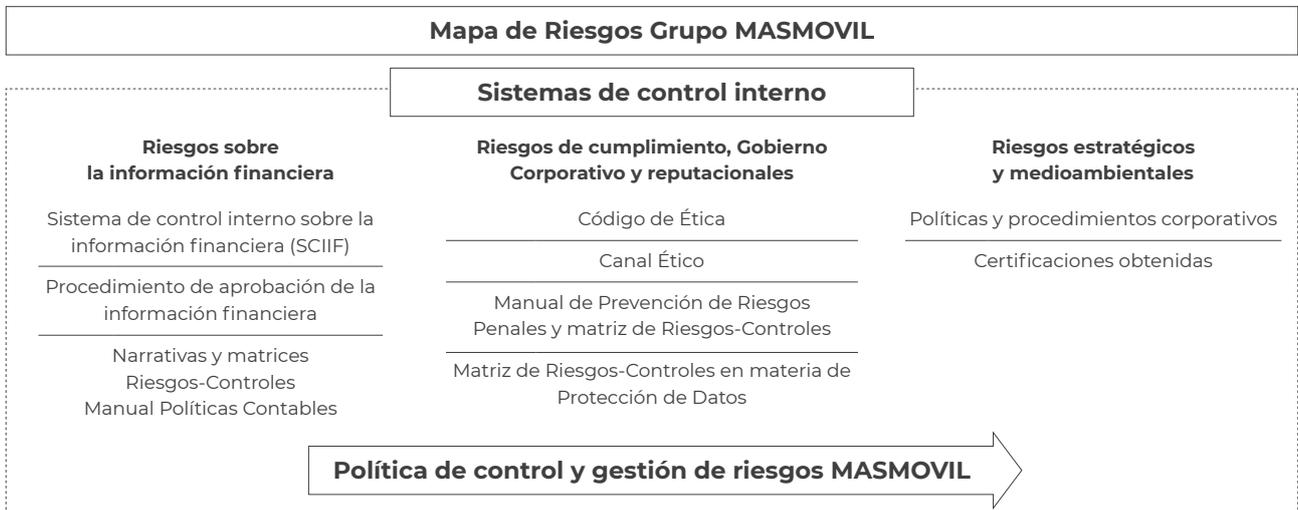
6.2.2. Gestión de riesgos

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 fases siguientes:

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 sus proveedores.
- **Riesgos tecnológicos:** probabilidad de ocurrencia de eventos 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 redes de comunicaciones, que puedan derivar en fuga y/o pérdida de información, disponibilidad de los sistemas/redes y sanciones.
- **Riesgos de Gobierno Corporativo:** MASMOVIL entiende que son aquellos riesgos derivados del incumplimiento de los Estatutos y Reglamentos del Consejo y de los 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 y asignan 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"), 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
Ciberseguridad	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad IT Brechas de seguridad en los sistemas y redes 	<ul style="list-style-type: none"> Mejora significativa en la evaluación anual externa 360° de ciberseguridad realizada en 2023, con mejores resultados que los comparables del sector y años anteriores. Nuevas políticas y procedimientos de seguridad de la información aprobados por el Comité de Ciberseguridad. Existencia de un plan maestro de seguridad. Controles de seguridad / acceso lógico a sistemas críticos. Centro de Operaciones de Ciberseguridad (CSOC) unificado para todas las empresas del Grupo. Mejora continua de los mecanismos de detección y prevención. ISO 27001 (ampliado el alcance para incluir servicios de telecomunicaciones) para todo el Grupo; y Esquema Nacional de Seguridad (ENS) a nivel de Grupo Euskaltel. Existencia de una póliza de seguro de ciberseguridad.
Reputacional	<ul style="list-style-type: none"> Daños reputacionales y sanciones por incumplimiento de las normas de privacidad / protección de datos (a nivel de grupo) 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación del sistema de gobierno del dato: Oficina de Protección de Datos, Comité de Privacidad y nombramiento de Data Champions. Auditorías externas de Protección de Datos tanto en 2021, como en 2022 y Auditoría Interna realizada en 2023. Cursos de formación y concienciación en materia de protección de datos de carácter personal.

Tipo de riesgo	Fuente del riesgo	Medidas de mitigación
Estratégico / Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Integración de los sistemas <i>legacy</i> y alineación con objetivos estratégicos del Grupo 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto MASstack con el objeto de homogeneizar los sistemas legacy del grupo en plataformas multimarca. Durante 2023 se han migrado los clientes de la marca Yoigo. Integración de las marcas de pre-pago Lyca y Lebara en una única herramienta. 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). SAP HANA implementado en 2020, al que se han ido incorporando las sociedades adquiridas (con excepción de Grupo Euskaltel).
Estratégico / Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Mejora continua del Plan de Continuidad de Negocio (BCP) 	<ul style="list-style-type: none"> Ampliación de la ISO 22301 de continuidad de negocio para servicios de telecomunicaciones (internet y voz) para todo el Grupo en 2023. Intención de ampliación de la ISO para servicios de Data Center (Housing). Sesiones de formación y concienciación en materia de BCP impartidas para todas las áreas involucradas.
ESG / Reputacional	<ul style="list-style-type: none"> Riesgos de ESG: Operativos y reputacionales frente a grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. Rating ESG de S&P de 68/100 en 2023. Rating Morningstar Sustainalytics (Low Risk; 14,1 pts) y Clarity AI (80 pts), obtenidos en 2023. CEO designado como miembro del Consejo de Administración responsable de supervisar los temas relacionados con ESG. Renovación de la ISO 14001 y de la ISO 50001, además de la certificación como empresa B-Corp obtenida en 2021. Cero emisiones netas de carbono para los Alcances 1 y 2 conseguidas en 2020. Proyecto para incluir las emisiones de Alcance 3 en marcha.
Normativo	<ul style="list-style-type: none"> Potenciales contingencias fiscales y/o cambios regulatorios 	<ul style="list-style-type: none"> 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 Revisión de posibles contingencias fiscales / cambios normativos con asesores especializados para anticipar y tratar de mitigar estos riesgos.

Aunque muchos de estos riesgos podrían tener un impacto significativo en las operaciones del Grupo, la probabilidad de ocurrencia se considera media/baja 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

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

El 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 de cara a modificar los procesos internos que sean necesarios.
- Asimismo, los diferentes sistemas de gestión conforme a normas ISO (International Organization for Standardization) 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 con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la legislación aplicable, y monitoriza periódicamente que estos controles hayan sido ejecutados y sean efectivos, limitando así los riesgos asociados al incumplimiento.



6.3. Ética empresarial

6.3.1. Modelo de gestión de riesgos penales y antisoborno

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

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 modificaciones posteriores 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, con la finalidad de promover entre los miembros de su plantilla el conocimiento y el cumplimiento de las normas de actuación recogidas en dicho Código Ético.

Canal Ético

Todos los empleados y terceros en general 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 se puede realizar a través de la dirección de correo electrónico canaletico@masmovil.com o de la herramienta externa accesible desde la intranet corporativa, desde la página web corporativa del Grupo (www.grupomasmovil.com), y desde las páginas web de las diferentes marcas comerciales gestionadas por el Grupo.

A lo largo de 2023 se han recibido diversas comunicaciones a través del 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 concluyentes de corrupción o soborno en el Grupo.

Comité de Ética

El Comité de Ética es un órgano interno, colegiado y 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 estas.



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, están recogidos en 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 delitos, 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 del Grupo en materia de prevención de delitos, contra el fraude y la corrupción.

Asimismo, el Grupo dispone de 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, en el que se detallan los controles efectivos a realizar así como las posibles infracciones. Existe también un manual de prevención de delitos. En relación con lo anterior, y de conformidad con el Reglamento del Consejo de Administración, se establece que «[...]bajo la supervisión del Consejo de Administración existirá una función interna de cumplimiento normativo ejercida por una unidad o departamento interno de la Sociedad[...]» y, en este sentido, el Compliance Officer informa directamente al Consejo de Administración, de forma periódica, sobre el grado de acatamiento de la función interna de cumplimiento normativo. En relación con ello, y para cumplir con 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 apoyo de la alta dirección, e impulsa la efectiva supervisión de los riesgos no financieros del Grupo, haciendo especial hincapié en la prevención de los riesgos penales.

El 27 de julio de 2023, el Consejo de Administración aprobó nuevas versiones del Estatuto del Compliance Officer y del Procedimiento de gestión del Canal Ético.

El Estatuto del Compliance Officer regula la figura del Compliance Officer del Grupo, sus funciones y los procedimientos que se deberán seguir para el ejercicio de aquellas, garantizando la autonomía necesaria de su labor de supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Modelo de Organización y Gestión de Riesgos Penales del Grupo.

El Procedimiento de gestión del Canal Ético adapta el funcionamiento de éste a lo previsto en la Ley 2/2023, de 13 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

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 el artículo 31 bis apartado 5.6º del Código Penal, y como muestra del compromiso del Consejo de Administración en la lucha contra el fraude y la corrupción y la prevención de delitos, el Grupo obtuvo y renovó en 2023 las certificaciones

UNE 19601 (Sistema de Gestión de Compliance) e ISO 37001 (Sistema de Gestión antisoborno) para las sociedades Masmovil Ibercom, S.A.U. (matriz del Grupo), Xfera Móviles, S.A.U. (sociedad que aglutina el mayor número de empleados, activos y marcas del Grupo), Euskaltel, S.A.U., así como R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. Dichas certificaciones, 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 directivos con la cultura de cumplimiento.

7. Estrategia en materia de sostenibilidad

GRI 3-3 / GRI 2-22

Líneas maestras de nuestra estrategia

- La máxima responsabilidad en materia de ESG la asume el Consejo de Administración y el CEO de MASMOVIL como consejero responsable de la materia.
- Nuestra política de ESG gestiona de forma responsable los riesgos y oportunidades relacionadas con la sostenibilidad.
- Nuestro Plan Estratégico de ESG es actualizado anualmente y define el compromiso a largo plazo del Grupo con la creación de impacto positivo, la creación de valor y la reducción de riesgos, con un plan de acción y medidas concretas para desarrollarlo.
- Nuestra estrategia gira en torno a nuestra certificación B Corp, el mantenimiento del Net Zero Emissions (Scopes 1&2), liderazgo sectorial en ratings de ESG, foco en la reducción de la brecha digital y el desarrollo social, así como la fijación de objetivos a corto y medio plazo en un entorno de máxima transparencia.
- Los objetivos corporativos del Grupo y, por lo tanto, la remuneración variable de todos los empleados queda vinculada al desempeño en todo lo relativo a medioambiente, sociedad y gobernanza, medido en base a la evolución de los ratings ESG obtenidos por el Grupo MASMOVIL.
- Finalmente, en 2023 el Grupo MASMOVIL presentó su primer [Informe de Impacto Social y Medioambiental](#), reflejo del total compromiso con el desarrollo de un modelo de negocio sostenible. El resultado destaca que el Grupo MASMOVIL está generando un impacto positivo con un valor que supera los 7.000 millones de euros anuales. Esta cifra refleja la magnitud del compromiso traducida en valor tangible para la Sociedad y el medioambiente, demostrando, cómo la sostenibilidad forma parte de su ADN, siendo uno de sus valores fundamentales.

El CEO del Grupo es el consejero responsable de ESG

Estamos convencidos de que la sostenibilidad es indisoluble 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 medioambiente, 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. 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).

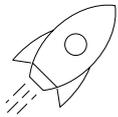
Adicionalmente, el equipo de ESG que vela por la sostenibilidad en el Grupo MASMOVIL, se constituyó bajo el liderazgo de la Dirección General y reportando directamente al CEO del Grupo. Todo ello constituye una muestra más del compromiso del Grupo por la sostenibilidad y la generación de impacto positivo.



Misión, Visión y Valores

En 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 definidas 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:**
 - Le cuidamos y le evitamos problemas.
 - Identificamos rápidamente cualquier necesidad para proporcionarle la mejor solución.
 - Innovamos para crearle 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 medioambiente.

Importancia del Gobierno Corporativo

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

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 medioambiental, siendo estos elementos centrales en 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 la cadena de valor, desde nuestros proveedores, empleados y colaboradores hasta nuestros clientes.

Política de ESG

Desde el mes de septiembre de 2022 el Grupo MAS-MOVIL cuenta con una nueva Política de ESG que complementa y sustituye a la anterior política de responsabilidad social corporativa (RSC). Dentro del ámbito de ESG, los aspectos relativos al medioambiente se enmarcan y detallan dentro de la “Política

de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Gestión Energética”, donde desarrollamos 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 medioambiente (los “grupos de interés”).



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 medioambiental, gobernanza, transparencia pública y responsabilidad legal por parte del Grupo.

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 éstas están orientadas a la creación de valor social para todos sus grupos de interés: trabajadores, proveedores, clientes, comunidades, medioambiente, 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 a sus empleados, en las comunidades que sirven y en el medioambiente.

... 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 al planeta, convierte al Grupo MASMOVIL en la primera gran compañía de telecomunicaciones B Corp a nivel europeo, entre las cerca de 8.000 empresas internacionales que forman parte de esta comunidad, en más de 90 países y 160 industrias.

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, MásMóvil, Pepephone, Embou, 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 mencionada certificación B Corp, detallando en profundidad su actuación en relación con el medioambiente, los clientes, los proveedores, los empleados y con la gobernanza, e implementar así mejoras y estrategias futuras para superar los altos estándares que requiere B Lab.

MASMOVIL lidera los índices de 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, analizando los clientes de las distintas marcas: Yoigo, MásMóvil, Pepephone, Virgin telco, Euskaltel, R, Telecable y Guuk.

En los estudios llevados a cabo en 2023, 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.

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:



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

El 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 ligado a la evolución futura del rating ESG (*Environmental, Social and Governance*).

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, la máxima otorgada a una empresa de telecomunicaciones europea.

Rating ESG otorgado por Standard & Poor's (S&P Global Ratings)

Durante el mes de octubre de 2023 la agencia Standard & Poor's (S&P Global Ratings) emitió su último informe sobre el rating ESG correspondiente a Masmovil Ibercom, S.A. con una evaluación final de 68/100, lo que supuso una mejora de un punto respecto al anterior rating.

Rating CDP (Carbon Disclosure Project)

En 2022, en el Grupo MASMOVIL participamos 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 medioambiente.

En el año 2023 renovamos nuestro compromiso con CDP, manteniendo nuestra calificación de B.



Rating ESG otorgado por Morningstar Sustainalytics: ESG Top Rated

En septiembre de 2023 el Grupo MASMOVIL logró un nuevo hito de especial importancia en relación con su compromiso por la sostenibilidad y los criterios ESG al obtener un ESG Risk Rating otorgado por la prestigiosa entidad Morningstar Sustainalytics con una calificación de “Low Risk” y una puntuación de 14,1.

Esta puntuación posicionó a MASMOVIL como líder entre los operadores de telecomunicaciones convergentes con infraestructura propia fija y móvil, por delante de sus principales competidores, y permitió a MASMOVIL pasar a formar parte del grupo de compañías ESG Top Rated dentro de la industria de telecomunicaciones.

Las calificaciones de riesgo ESG de Morningstar Sustainalytics miden la exposición de una empresa a riesgos ESG materiales específicos de la industria y cómo los está gestionando. Las calificaciones de riesgo ESG de Morningstar Sustainalytics proporcionan una medida cuantitativa del riesgo ESG no gestionado y distinguen entre cinco niveles de riesgo: insignificante, bajo, medio, alto y grave.

Rating de ESG otorgado por Clarity AI

En noviembre de 2023 el Grupo MASMOVIL obtuvo un nuevo rating ESG de Clarity AI con una calificación de 80 puntos, lo que la sitúa como líder de los operadores de telecomunicaciones en España.

Clarity AI es una empresa digital cuya misión es llevar el impacto social a los mercados para conseguir un mundo más sostenible proporcionando una cobertura amplia, con datos profundos, transparentes y granulares basados en su propia plataforma tecnológica de sostenibilidad.

Make a Difference

Medición de impacto social y medioambiental: Impacto superior a 7.000M€ anuales

En 2023 el Grupo MASMOVIL presentó su primer [Informe de Impacto Social y Medioambiental](#), reflejo del total compromiso con el desarrollo de un modelo de negocio sostenible. Este informe demuestra cómo se ha integrado la sostenibilidad como un principio fundamental de su actividad y cuál es el valor derivado de la misma a partir de una evaluación exhaustiva del impacto social que se está generando.

Certificada por la consultora Management Solution, este ejercicio de evaluación del impacto social se ha llevado a cabo aplicando la metodología presentada por la Impact-Weighted Accounts Initiative (IWAI), desarrollada por la prestigiosa Universidad de Harvard. Dicha metodología permite cuantificar el impacto social creado en términos monetarios.

El resultado revela que el Grupo MASMOVIL está generando un impacto con un valor que supera los 7.000 millones de euros anuales. Esta cifra refleja la magnitud del compromiso traducido en valor tangible para la sociedad y el medioambiente, demostrando cómo la sostenibilidad forma parte del ADN del Grupo, siendo uno de sus valores fundamentales.

Este documento no solo es un testimonio del compromiso continuo con la responsabilidad social, sino también una herramienta valiosa para comprender el impacto real de las acciones en la sociedad y un recordatorio de que la sostenibilidad no es solo una tendencia, sino una guía que impulsa hacia un futuro donde el impacto positivo deje una huella duradera en el planeta que compartimos.

Certificaciones y políticas que avalan nuestra estrategia en ESG

Adicionalmente, el 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 grado de responsabilidad 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 para incluir la Sostenibilidad.
- Certificado B Corp.
- Certificaciones ISO14001 de Gestión Ambiental e ISO50001 de Gestión Energética.
- Certificación ISO9001 de Gestión de Calidad.
- Certificaciones de AENOR de Compliance Penal (UNE 19601) y Antisoborno (ISO 37001).
- Certificación ISO 22301 de Continuidad de Negocio (nueva en 2023).
- Certificación ISO 45001, sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (nueva en 2023).
- Cero Emisiones Netas de CO₂ para Alcances 1 y 2.
- Revisión de las Políticas Corporativas del ámbito de Sostenibilidad y Ambiental.
- Planes de igualdad y Plan de diversidad.

“”

Resultado: primera telco europea con Cero Emisiones Netas de CO₂ para alcances 1 y 2 en 2020 y renovado anualmente hasta el 2023

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

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

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 lograron con éxito a lo largo del ejercicio 2021, a lo que se añadió el hecho muy relevante de que el Grupo MASMOVIL ha logrado mantener desde 2020 las Cero Emisiones Netas de CO₂ para Alcances 1 y 2, siendo el primer operador de telecomunicaciones europeo en conseguirlo.

7.3. Plan estratégico de ESG

A lo largo de la primera mitad del 2022 se definió nuestro Plan Estratégico de ESG (ver aquí) que fue actualizado en el año 2023. 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 cinco 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 cinco 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 establecer cuáles deben ser las acciones por tomar a corto y medio plazo.

7.4. Diálogo con nuestros grupos de interés

GRI 2-29

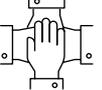
Dado nuestro posicionamiento nacional en el sector de telecomunicaciones, y guiados por nuestra prioridad de responder a las necesidades de nuestros grupos de interés, nos esforzamos por mantener un diálogo constante con estos, partiendo de la importancia de generar relaciones de confianza y de respeto 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
 CLIENTES	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.
 PERSONAS	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.
 PROVEEDORES	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. Proceso de homologación y revisión de proveedores.
 SOCIEDAD	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 / Plataforma Pienso Luego Actúo (PLA) / Participación en asociaciones.
 ACCIONISTAS/ INVERSORES	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 y reporting / Ratings / Solicitudes de información de inversores / Reuniones con inversores.
 ADMINISTRACIÓN Y ENTES REGULA- DORES	Los entes reguladores y las Administraciones Públicas, desde las locales hasta las internacionales, son aliados importantes para nuestra operación y cada vez más exigentes en lo que respecta a regulación de reporting ESG y taxonomía europea.	Comunicación con la Admón. Pública a través de reuniones presenciales, asistencia a foros, patrocinios institucionales y asociaciones sectoriales. Asistencia a foros y seminarios sobre la regulación europea y sus exigencias en próximos años.

7.5. Análisis de materialidad

GRI 3-1 / GRI 3-2

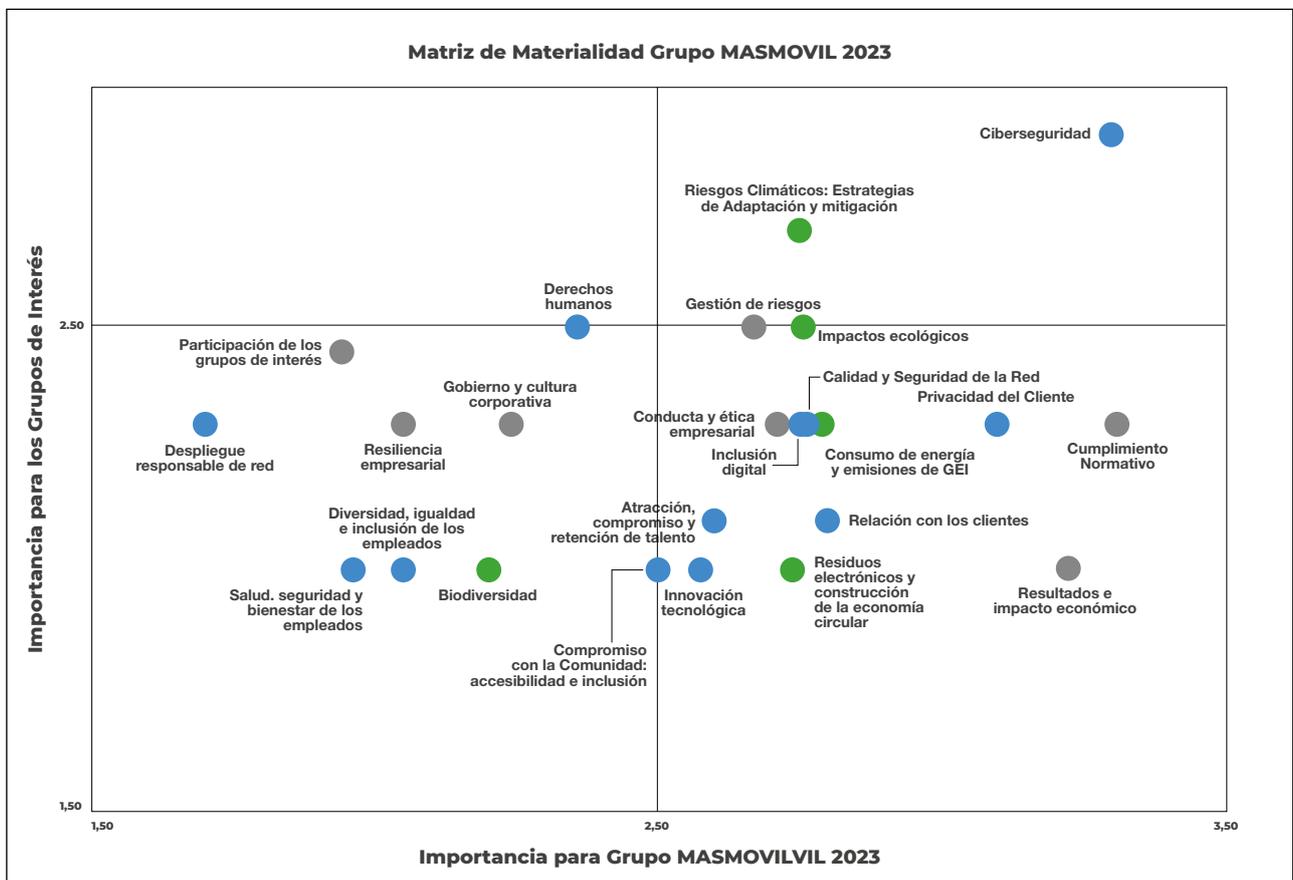
La identificación y el seguimiento de los temas más relevantes, tanto para el Grupo como para los grupos de interés, son esenciales para orientar las tomas de decisiones en relación con el gobierno corporativo, el diseño de planes estratégicos y la determinación de los temas clave en nuestros informes empresariales.

Para su elaboración, se han examinado minuciosamente los aspectos materiales. Esto incluye el análisis detallado de cómo funciona el Grupo y su modelo de negocio, así como comprender la situación actual de la industria de las telecomunicaciones. El propósito es reconocer los temas más importantes para los diversos grupos de interés de la Sociedad, centrándonos en tres pilares que son fundamentales para 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 24 aspectos relevantes—representados a través de una matriz de materialidad—ordenados 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	<ul style="list-style-type: none"> Consumo de energía y emisiones GEI (Gases de Efecto Invernadero) Riesgos climáticos: estrategia de adaptación y mitigación Residuos electrónicos y contribución a la economía circular Impactos ecológicos Biodiversidad
Social	<ul style="list-style-type: none"> 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 Calidad y Seguridad de la Red Compromiso con la Comunidad: Accesibilidad e inclusión Innovación tecnológica Relación con los clientes Despliegue responsable de red Inclusión Digital Ciberseguridad
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> Resultado e impacto económico Conducta y ética empresarial Gobierno y cultura corporativa Participación de los grupos de interés Cumplimiento Normativo Gestión de riesgos Resiliencia empresarial

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.

En el año 2023 una vez más, renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial registrando nuestro informe de progreso COP en la nueva plataforma online actualizada a tal efecto por el 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 del Grupo.

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 en la promoción de la industrialización sostenible y el fomento de la innovación (ODS 9). También desarrolla acciones para garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promueve oportunidades de aprendizaje (ODS 4); para lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles (ODS 11), para revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible (ODS 17), luchar contra el cambio climático (ODS 13), proporcionar energía asequible y no contaminante (ODS 7), promover la producción y el consumo responsable (ODS 12,) promover la igualdad de género (ODS 5) y la salud y el bienestar (ODS 3).

Participación en el ODS-Lab impulsado por el Ministerio de Asuntos Sociales y la Agenda 2030 de la mano de la Red de Innicia

El ODS-Lab es un laboratorio colaborativo de innovación social, en el que entidades del Tercer Sector, Administraciones Públicas, Empresas, Universidades y Sociedad Civil colaboren en el desarrollo de iniciativas innovadoras con las que contribuir a conseguir los retos país de la Agenda 2030.

A partir de investigaciones llevadas a cabo por Innicia, los miembros del ODS-Lab generarán seis iniciativas innovadoras para que, con el apoyo de las entidades que forman parte del ODS-Lab, puedan liderarlas e implementarlas.

En el 2024 se trabajará con el ODS 5 y cada año se avanzará con uno distinto. Será un lugar de generación de conocimiento, co-creación y código abierto. Sus metodologías de trabajo y las iniciativas, una vez testadas, serán transferidas a entidades de toda España.

Durante el año 2024 se testarán dos iniciativas innovadoras en el marco de la Red Innicia desde donde los proyectos testados se escalarán a otras entidades sociales (<https://innicia.org/ods-lab/>).



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



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).
 - Doctor Go: Servicio de telemedicina gratis para empleados.
 - Gympass: Acceso a una red de gimnasios a precios reducidos, así como a una plataforma de gimnasia online.
 - Bienestar en Odilo: Escuela de bienestar en la plataforma de formación Odilo con acceso a un amplio espectro de cursos.
- **MASBienestar: MASMOVIL con la seguridad y salud** pone a disposición de sus empleados charlas de reputados expertos en la materia y otro material formativo. Algunas de las temáticas abordadas incluyen:
 - Importancia del sueño.
 - Comer sano y el impacto emocional.
 - Gestión emocional.
 - Cuida tu espalda.
 - Salud y deporte.
- **Semana de la salud (octubre de 2023):** con actividades como mesas redondas, talleres presenciales y online de índole emocional, adaptación al cambio, fatiga ocular, nutrición, y otros 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.
- **Otras iniciativas de bienestar y salud:** incluyendo formación en primeros auxilios y lucha contra incendios, Comité de Bienestar, Comités de Seguridad y Salud, Comité de Prevención.
- **Mercado de productos saludables:** en nuestra sede todos los jueves.
- **CAE (Coordinación de Actividades Empresariales):** además de formación sobre los riesgos en el sector, para dar cumplimiento al RD 171/2004 disponemos de un procedimiento y de una plataforma, a través de la cual se realiza el intercambio de documentación entre el Grupo MASMOVIL y los proveedores, contratistas o clientes que acceden a sus instalaciones.
- **Información de riesgos:** todos los puestos de trabajo en el Grupo MASMOVIL tienen asociado lo que denominamos “Perfil PRL” que recoge y evalúa los riesgos laborales asociados a las tareas desarrolladas. La mayoría de los puestos de trabajo están relacionados con tareas de gestión por lo que los riesgos evaluados más habituales en el Grupo responden a tareas de oficina, aunque en determinados puestos técnicos existen otros riesgos: caídas, cortes, riesgo eléctrico, etc.
- **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 ayudar 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 mediante el uso de 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 del Grupo MASMOVIL.
- Cinco comités de Seguridad y Salud.
- Índice de frecuencia de accidentes laborales con baja < 0,2%.
- c.65% empleados que realizan reconocimiento médico.



THE GLOBAL GOALS



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

Acciones e iniciativas:

- **Diversidad funcional:** Para el Grupo, el reconocimiento de la riqueza de la diversidad y de la importancia de dar oportunidad a todo el mundo, es uno de sus pilares y por ello, colabora con entidades de diversidad funcional como la Fundación También, en su campamento Inclusivo, cuyo objetivo específico es desarrollar competencias y valores que favorezcan la mejora en el desarrollo integral de jóvenes con y sin discapacidad. Así mismo, la Fundación A LA PAR que nos aportó talentos que nos ayudaron a mejorar la usabilidad de nuestras páginas web y Apps.
- **Talento en cualquier rango de edad:** para dar oportunidad al talento en cualquier rango de edad, impulsamos el talento joven a través de nuestras Cátedras e incorporamos equipo becado en nuestro Grupo. Nuestro equipo de “Senior” ofrece soluciones adaptadas a la población mayor edad para que pueda acceder a los servicios de salud y de entretenimiento, facilitando la prestación de servicios a personas mayores utilizando nuestra tecnología y productos como relojes inteligentes y autónomos, nuestra App, tablets para videoconsultas, y análisis de datos recogidos y sensores en el hogar.
- **“Crea R” talleres de tecnología gratuitos para niños y niñas:** proyecto educativo destinado a niños y niñas de siete a 12 años para fomentar el aprendizaje y el emprendimiento de los más jóvenes, por el que han pasado ya más de 3.300 participantes.
- **Cátedra IT - UC3M:** por sexto año consecutivo, el Grupo MASMOVIL y la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M) afianzan su relación y lanzan una Cátedra de Investigación con becas sobre experiencia de usuario y optimización de procesos mediante la innovación en inteligencia artificial. Al concluir, más de un 80% de los alumnos becados pasan a formar parte de nuestra plantilla.
- **Cátedra Data - Universidad Politécnica de Madrid:** en 2023 también lanzamos una nueva cátedra con la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) para el período enero-junio 2024, y que estará centrada en el área de Client Strategy& Analytics.
- **Cátedra IT – Universidad Alcalá de Henares:** desde 2022 está activa la colaboración entre el Grupo MASMOVIL y la Universidad de Alcalá de Henares, para la Cátedra MANEDS (MASMOVIL for Advanced Network Engineering and Digital Services). Esta convocatoria se inició en noviembre de 2023 y durará hasta junio de 2024. El objetivo de esta colaboración se basa en iniciativas relacionadas con técnicas de IA (Inteligencia Artificial).
- **Cátedra Telecable – Universidad de Oviedo:** la Cátedra de Telecable con la Universidad de Oviedo contará con cinco alumnos desde enero hasta junio de 2024, en ámbitos como la mejora y eficiencia de despliegue de infraestructuras en entornos Cloud, o el uso de técnica de IA generativa para la construcción de repositorios centralizados en GitHub.
- **Cátedra R – Universidad de Coruña y Vigo:** renovamos un año más la Cátedra R en Ciberseguridad (primera cátedra inter-universitaria de Galicia) junto a las Universidades de Coruña y Vigo. Para la Cátedra R desde septiembre de 2023, tres alumnos colaboran en proyectos del ámbito de la Ciberseguridad y su la finalización está prevista para junio de 2024.
- **Cátedra Máster Ciberseguridad – Universidad Carlos III de Madrid:** por 2º año consecutivo, continuamos con la convocatoria de la Cátedra UC3M de Ciberseguridad, con cuatro alumnos desde noviembre de 2023 hasta junio de 2024, desarrollando proyectos basados en la mejora de la seguridad entre cliente y servidor, creación de un prototipo para infraestructura de la identificación de los usuarios, entre otros.
- **Cátedra IT – Universidad de Deusto:** con el objetivo de seguir expandiendo el talento en el territorio nacional, lanzamos primera convocatoria para el Aula Tecnológica de la Cátedra con la Universidad de Deusto. Su comienzo está previsto para enero de 2024. Se becarán cinco alumnos que, hasta junio de 2024, desarrollarán los retos técnicos planteados desde el área de Sistemas – IT.

Además de las Cátedras, continuando con las medidas de apoyo al talento juvenil, contamos con diferentes programas de prácticas y colaboraciones.

Indicadores:

- Siete proyectos de universitarios becados por MASMOVIL.
- 51 alumnos con becas de trabajo en colaboración universitaria.
- 49.664 horas de formación impartidas.



ODS 5
IGUALDAD DE GÉNERO

Acciones e iniciativas:

- **Política de Igualdad de Oportunidades:** 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 para Xfera Móviles, S.A.U., Euskaltel. S.A. y R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. desde 2020.

- **Plan de Diversidad del Talento:** 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 trabajan en y con él, y a todos 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 sus políticas.
 - 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 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.
- **Programa Mujeres Líderes en el Grupo MASMOVIL:** el programa se apoya en cuatro pilares: 1. impulsar su desarrollo y marca personal; 2. darles más y mejor visibilidad dentro de la organización; 3. mejorar su autoconocimiento de cara a potenciar su liderazgo; y 4. generar un entorno directivo más diverso y concienciado. El programa combina sesiones de trabajo, formación, autoconocimiento y coaching individualizado.
 - **Proyecto Progresa:** tiene como objetivo impulsar a más mujeres a puestos de mayor responsabilidad en las empresas, sensibilizar a las empresas acerca de la necesidad de identificar, desarrollar y reconocer el talento femenino, así como desarrollar habilidades y competencias necesarias para asumir nuevos retos en su organización.
 - **Proyecto Promociona:** para impulsar a mujeres a puestos de alta dirección, beneficiándose así tanto las empresas como la sociedad de una mayor diversidad en la toma de decisiones. Pretende desarrollar en las mujeres directivas las habilidades para liderar con éxito y adelantarse a los retos aportando su valor diferencial.
 - **Promovemos y difundimos la igualdad de oportunidades en el sector TIC:** En el Grupo MASMOVIL, nos unimos a la celebración del Día Internacional de las Niñas en las Tecnologías de la Información y la Comunicación con el objetivo de alentar a las niñas y mujeres jóvenes a considerar la posibilidad de orientar sus estudios y profesiones al campo de las carreras tecnológicas, con actividades de sensibilización, exposiciones y talleres de orientación, entre otras propuestas.
 - **Número de mujeres en plantilla:** 41% mujeres en plantilla a cierre de 2023, sobre un total de 1.851 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.
- 10% de mujeres en el Consejo de Administración.
- 18% 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.

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 MásMóvil, que comenzó a ofrecer en marzo sus servicios de energía 100% verde a través de su servicio MASMOVIL Energía, y Pepephone, que incluyó una tarifa especial para impulsar el consumo de los coches eléctricos.

- **Suministro de gas natural:** MASMOVIL da un nuevo paso en su camino por ayudar a sus clientes a ahorrar en sus facturas del hogar y que sigan siendo los más satisfechos del mercado. A partir de octubre de 2023 los clientes de MásMóvil pueden añadir también el suministro de gas natural a los servicios que puede contratar con esta marca, que ya incluyen telefonía, televisión, luz y alarmas, e integra las características por las que ya destaca el servicio de luz: ayuda para el control del consumo, sostenibilidad ambiental y descuentos exclusivos en la factura de telefonía para los clientes de MásMóvil.

Previamente, en el mes de octubre de 2023, Yoigo lanzó su oferta de gas neutra en carbono, dado que la marca compensará las emisiones de sus clientes por el consumo de gas reforestando un bosque quemado junto a la playa de Torimbia en Llanes (Asturias).

- **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 CO₂ y en el ejercicio 2022 se dejaron de emitir 13.995 kg de CO₂. En 2023 esta cifra se elevó hasta los 44.340 kg de CO₂.
- **Subvención y financiación de bicicletas eléctricas:** durante el año 2022 en el Grupo MASMOVIL se lanzó una campaña de promoción del uso de la bicicleta eléctrica, poniendo a disposición de los empleados una bicicleta eléctrica que subvencionamos y financiamos al 0% de interés.

Indicadores:

- 100% electricidad verde consumida.
- Energía 100% verde a nuestros clientes.
- 44.340 kg de CO₂ 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 para colectivos menos favorecidos. Este descuento, inicialmente sólo para conexiones de fibra, se ha extendido a lo largo del año 2023 también para productos sólo móvil.
- **Bono social en Euskaltel:** Euskaltel ofrece—desde enero 2023 a las familias con menos recursos— acceso a internet con precio reducido de forma indefinida., Garantizando la conexión a internet de calidad precios reducidos a través del servicio “Internet Compromiso”, convierte en indefinido el bono social activado por el Ejecutivo vasco con sólo 12 meses de duración.
- **Puesta en valor de la conectividad:** el confinamiento en 2020 y las posteriores restricciones derivadas de la crisis sanitaria todavía en 2021 pusieron en valor la conectividad, permitiendo que muchos negocios lograran salir adelante gracias a la digitalización, que las personas más vulnerables se integrasen 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 los años 2022 y 2023, donde la caída del 15-20% en las portabilidades fijas y móviles se debe, 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 ahora menos proclives al cambio de operador.
- **Reducir la brecha digital en la España rural:** dentro del Plan de la España Rural (ver apartado 11.2), 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 extendió a las comunidades de Andalucía, Cataluña, Comunidad Valenciana, al País Vasco y a Navarra.
- **¡Que vivan los pueblos!** Yoigo y UnLimited Spain se unieron en junio de 2023 para lanzar ¡Que vivan los pueblos!, un programa de aceleración de empresas dirigido a startups comprometidas con la transformación y revitalización de la España rural a través de la conectividad. Con proyectos emprendedores con soluciones innovadoras que generen impacto social en zonas rurales, las diez startups seleccionadas tendrán acceso a un acompañamiento personalizado.
- **Telecable lleva la alta velocidad a la Asturias rural:** con soluciones 5G a lugares de Asturias donde no llega la fibra. El nuevo servicio, llamado Combi Yes, permite disfrutar de Internet en las zonas más dispersas con velocidades de hasta 150 Mbps, Wi-Fi 6 y hacer uso de múltiples dispositivos a la vez con la máxima calidad, dotando de alta velocidad a cerca de 17.000 hogares, donde no llega la fibra por la difícil orografía asturiana.
- **Euskaltel también lanza soluciones de alta velocidad en hogares remotos:** lanza “HEGAN”, un servicio 5G que multiplica por 10 la velocidad de Internet en hogares donde no llega la fibra en el País Vasco y Navarra. HEGAN permitirá dotar de Internet de alta velocidad acerca de 40.000 hogares situados en zonas a las que no llega la fibra, consistente en un router de altas prestaciones autoinstalable que, a través de la última tecnología 5G y Wi-Fi 6, consigue velocidades de hasta 600 Mbps.
- **Centro de I+D e innovación:** nuevo polo de innovación que cuenta con una superficie de 2.600 m2 y está integrado en las instalaciones de Euskaltel en Derio en el que el Grupo MASMOVIL impulsará su actividad alrededor de la innovación para el desarrollo y lanzamiento de productos y servicios de última generación con la utilización de nuevas tecnologías que sigan contribuyendo a que los clientes del Grupo continúen siendo los más satisfechos del mercado.
- **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 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 seis 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 cinco startups en las áreas de analítica avanzada, marketing y nuevos negocios.
En 2023 MASVentures se ha centrado en potenciar sus relaciones con las startups participadas a través de nuevas líneas de desarrollo y la propuesta de un nuevo contrato marco que refuerza el compromiso del Grupo con una de dichas startups.

Indicadores:

- >2.200 municipios con cobertura 5G y 77% de cobertura de población, en 151 poblaciones y 52 provincias españolas.
- 74% de reducción del consumo en kWh por Gb desde 2019.



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:** MASMOVIL, ABERTIS, OPUS RSE, CELLNEX, INDRA, VINCES y ALPHA SYLTEC INGENIERIA lanzaron en 2023 CRETA, un proyecto innovador para impulsar la movilidad sostenible y reducir las emisiones del tráfico. El objetivo del consorcio es crear un nuevo sistema global de monitorización y gestión inteligente del tráfico a través de diferentes tecnologías para impulsar una movilidad sostenible y eficiente. Gracias a este proyecto, las Administraciones Públicas contarán con herramientas para la mejora de la calidad del aire y la protección del medioambiente, impactando positivamente en el bienestar de los ciudadanos. Desde 2023 y hasta finales de 2025 se trabajará en los desarrollos y pilotos que propone el proyecto en Irún, Madrid y Barcelona.

Este proyecto ha sido subvencionado por el Gobierno de España a través del programa UNICO-5G Sectorial, financiado por el Fondo de Recuperación de la Unión Europea - NextGenerationEU, vinculado al Plan de Recuperación y Resiliencia de España.

- **Tecnología 5G:** desde 2020 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, así como proyectos orientados a desarrollar soluciones para el sector educativo y a optimizar la movilidad, el control y la gestión de zonas con gran afluencia de público, y la gestión de la seguridad ciudadana y las emergencias. Desde su creación, el consorcio ha ejecutado siete casos de uso que han demostrado la utilidad de esta nueva tecnología, en torno al Autobús Autónomo 5G, soportes holográficos, servicio de emergencias, compras virtuales y mundo audiovisual.
- **Piloto con OPUS RSE de reducción de emisiones del tráfico urbano:** el 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.
- **Control de emisiones de vehículos de empleados:** el Grupo MASMOVIL 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 descarbonización de aquellos que eran identificados como grandes emisores.
- **Soluciones y servicios avanzados 5G para el transporte:** MASMOVIL e Indra se unieron a finales de 2022 para crear un innovador ecosistema con el objetivo de impulsar el desarrollo de soluciones y servicios avanzados 5G para el transporte. El ecosistema está permitiendo 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.
- **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 como software- 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 consiste 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, 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 InnoSur, acompañamos a las ciudades en su transformación digital y la reactivación económica de forma sostenible e inteligente. Mediante 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 en 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, Wi-Fi municipal y geolocalización de vehículos municipales.

- **Proyecto de Telemedicina y Teleasistencia:** en el último trimestre de 2023 se inició el proyecto MAS4Care, liderado por MASMOVIL y con Odin Solutions de partner, para desarrollar una plataforma de gestión médica remota, en la que los pacientes puedan disponer de teleasistencia 24h y, en caso necesario, ser monitorizados en tiempo real para realizar un mejor diagnóstico de la situación o responder de forma rápida, segura y eficaz ante una emergencia. El proyecto implica el desarrollo de infraestructuras y servicios de conectividad sobre 5G, y computación en el Edge para la gestión y procesado de los servicios de telemedicina y teleasistencia.

MAS4Care tiene un claro impacto en la reducción de la brecha digital e impacto tecnológico con el uso de tecnología 5G. Así pues, a nivel social permitirá mejorar la adopción y uso de las tecnologías 5G para dar soporte a personas mayores, o con bajos conocimientos técnicos a través de interfaces accesibles, simples e intuitivas. Además, mejorará el acceso a servicios médicos y especialistas en áreas rurales optimizando el acceso a dichos servicios y en la asistencia en caso de urgencias.

A nivel tecnológico el proyecto acelerará la innovación y explotación de las redes 5G y los servicios que pueden hacer uso de sus avances, incluyendo las áreas rurales con bajo acceso a recursos y servicios, maximizando la penetración de mercado de la tecnología 5G para la provisión de mejores soluciones a la ciberseguridad y servicios en el mercado digital.

Este proyecto ha sido subvencionado por el Gobierno de España a través del programa UNICO-5G Sectorial, financiado por el Fondo de Recuperación de la Unión Europea - NextGenerationEU, vinculado al Plan de Recuperación y Resiliencia de España.

- **Proyecto de Smart Cities con IA:** complementando el proyecto de Smart Cities iniciado en 2022 por InnovaSur (participada del Grupo MASMOVIL), en 2023 surge el proyecto 5G CITYBRAIN en el que se combinará la tecnología 5G y la inteligencia artificial (IA) para mejorar la gestión de las soluciones urbanas. Este proyecto es liderado por InnovaSur y participan XFERA MOVILES y OPUS RSE.

El objetivo principal es crear una tecnología reactiva transversal (IoT-MEC-Cloud), integrada y “orquestrable” con los mecanismos propios del 5G, capaz de analizar la red de sensórica de la ciudad, detectar patrones y actuar de forma conveniente. De esta manera se garantizará la distribución eficiente de la capacidad de computación, proponiendo baja latencia y alta disponibilidad para el desarrollo de servicios avanzados de gestión de la ciudad inteligente y haciendo especial énfasis en la predicción de zonas de alta contaminación y congestión, identificación vehicular, así como flujo turístico de personas.

Se diseñará un sistema autónomo basado en IA que permita aprender, predecir, decidir y reaccionar de forma inteligente, en especial en términos de alta contaminación, alta congestión y flujos turísticos de personas. Para el desarrollo de estos servicios inteligentes, se realizará una orquestación dinámica de recursos de cómputo distribuidos IoT, MEC y Cloud integrados con las tecnologías 5G+.

Este proyecto ha sido subvencionado por el Gobierno de España a través del programa UNICO-5G Sectorial, financiado por el Fondo de Recuperación de la Unión Europea - NextGenerationEU, vinculado al Plan de Recuperación y Resiliencia de España.

- **Proyecto 5G Transfronterizo:** a finales de 2023, en colaboración con OPUS RSE se inició el proyecto TRANSBORDER5G, proyecto concebido para diseñar e implementar una solución pionera de Roaming 5G SA capaz de crear corredores terrestres 5G y facilitar una gestión eficiente del transporte rodado teniendo en cuenta las emisiones reales de los vehículos. El proyecto se centra en el paso fronterizo de Irún, con fuerte colaboración público-privada con la Diputación Foral de Gipuzkoa y las autoridades francesas. La solución permitirá avanzar en la implantación efectiva del pago por uso en las autopistas que incluya el pago por contaminación, con una gestión transfronteriza más coordinada, eficiente y sostenible.

El proyecto se fundamenta en la fusión de tecnologías avanzadas del control del tráfico (sensores de teledetección y cámaras de visión artificial) con tecnologías avanzadas de telecomunicaciones (5G, Edge Computing, IoT y V2X) para crear una solución completa en la gestión integral y avanzada del paso fronterizo, con miras a poder crear corredores 5G terrestres hiperconectados que mejoren la movilidad entre países.

Implantar esta solución permitirá avanzar hacia un modelo más sostenible y justo, aplicando el “Polluter-Pays-Principle” de la Unión Europea, fomentando entre los usuarios elegir vehículos de bajas emisiones y cargando las externalidades de la contaminación a aquellos que son más responsables de éstas.

Por otra parte, actualmente gran parte de los camiones y vehículos de transporte comercial en circulación están manipulados, emitiendo muchas más emisiones de las previstas, y la única forma de encontrar estas manipulaciones es mediante la vigilancia a través de sistemas como el que propone este proyecto.

Este proyecto ha sido subvencionado por el Gobierno de España a través del programa UNICO-5G Sectorial, financiado por el Fondo de Recuperación de la Unión Europea - NextGenerationEU, vinculado al Plan de Recuperación y Resiliencia de España.

- **Proyecto Detección de Incendios:** en 2023 MASMOVIL ha iniciado un proyecto pionero para la detección temprana de incendios para la conservación del patrimonio natural. Desde MASMOVIL se quiere impulsar el uso de esta tecnología realizando un piloto en Peguerinos (Ávila) y Graus (Huesca).

Para ello se han instalado cámaras en emplazamientos estratégicos en pueblos aledaños a la Sierra de Guadarrama. La red neuronal de detección de incendios implantada en las cámaras funcionará 24x7. En una situación de incendio, la red neuronal detectará de forma inmediata tanto el humo como el fuego, enviando inmediatamente una alarma y las capturas del incendio al centro de control determinado, utilizando la red de comunicación fiable y segura del Grupo MASMOVIL. Desde el centro de control se revisará la alarma, se visualizará y en caso de riesgo se tomarán las acciones oportunas.

Indicadores:

- c.2,7 millones de hogares con fibra en poblaciones de menos de 20.000 habitantes.
- >29 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 revisó y aprobó 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 en tiempo real del consumo eléctrico en la sede corporativa (BMS) que permite controlar, aumentar y 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 22%.
- **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.
- **Reducción del consumo de plásticos:** en 2023 se han reemplazado los vasos de plástico para las fuentes por otros de papel reciclado. Desde septiembre de 2022 el comedor de la sede te permite llevar tu tupper para la comida take-away, lo que reduce la generación de residuo plástico. Adicionalmente, el comedor ha introducido también cubiertos de madera para el take-away y eliminado los envases unitarios de aceite para las ensaladas por botellas a granel.
- **Tarjetas SIM ecológicas y con menos papel y plástico en el packaging:** desde 2022, las tarjetas SIM de nuestra marca Pepephone son ecológicas y el packaging tiene un 50% menos de plástico y usa papel de bosques sostenibles.

Desde mediados de 2023, Yoigo en su apuesta por incorporar prácticas que contribuyan a la protección del medioambiente, ha alcanzado una alianza con IDEMIA, líder en identity technologies, para comenzar a ofrecer tarjetas SIM sostenibles a sus clientes.

A través de esta colaboración, Yoigo se suma a una iniciativa que supone la utilización de tarjetas SIM elaboradas con materiales 100% reciclados, incluyendo su embalaje, que también tendrá dichas características que protegen nuestro entorno. El empleo de las tarjetas sostenibles podrá suponer un ahorro de hasta 38,8 gramos de CO2 por tarjeta SIM, es decir, se conseguirá reducir las emisiones en un 18%.

- **El Grupo MASMOVIL y ANOVO reducen la cantidad de plástico:** siguiendo en la línea de ambas compañías en la reducción del plástico en sus procesos y confirmando el compromiso con la sostenibilidad, desde el mes de febrero de 2024 se implantarán ciertos cambios en el embalaje de los equipos de cliente, con el cambio del sobre de burbuja y el "corcho azul" para las expediciones que se usaba hasta ahora, por una caja de cartón.

Este cambio conlleva ahorros en emisiones de CO2 superiores al 75%, y un ahorro en el consumo de plástico del 97%.

Indicadores:

- 35% de equipos de nuevos clientes son equipos reacondicionados.
- >22% de vehículos eléctricos/híbridos con etiqueta "0" 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, 2022 y 2023 para todo el perímetro del Grupo MASMOVIL.
- **Análisis de emisiones Alcance 3:** en el año 2022 y retroactivo para el año 2021, iniciamos también la medición y cálculo de nuestras emisiones de Alcance 3 con el fin de, una vez conocidas, plantearnos alternativas de reducción progresiva de las mismas. Como se detalla más adelante en la Memoria, estas emisiones ya se redujeron en 2022 un 20% como consecuencia de la menor actividad comercial y en 2023 un 6% adicional.
- **Carta de compromiso con SBTi:** en este respecto, en el Grupo MASMOVIL hemos firmado la carta de compromiso con SBTi con el fin de analizar y reducir nuestras emisiones también de Alcance 3 según ciencia.
- **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, 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 el Grupo MASMOVIL divulgamos nuestro comportamiento ambiental por primera vez a través el Carbon Disclosure Project (CDP), obteniendo una calificación de B. En 2023 hemos continuado en esta línea manteniendo nuestra calificación de B.
- **Detección temprana de incendios:** a finales de 2022 lanzamos 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.
- **Economía circular, reciclaje y otros consumos y actividades:** entre otras medidas y acciones podemos mencionar:
 - En nuestra sede de Alcobendas, hemos instalado depósitos de reciclaje de baterías y RAEEs para que nuestros empleados puedan reciclar estos componentes.
 - También tenemos en cada planta depósitos de plástico, papel y orgánicos.
 - En 2023 iniciamos una actividad de book-crossing para intercambiar libros entre los empleados, reduciendo así el consumo de papel.
 - Los jueves celebramos en nuestra oficina de un mercadillo de alimentos orgánicos, saludables y de proximidad.
 - Disponemos de cargadores para coches eléctricos en nuestro parking con coste subvencionado por la empresa.
 - Medidas de reducción de consumos de vasos de plásticos, cubiertos y envases en nuestro comedor.
 - Lanzadera para llevar a los empleados al centro de Madrid.
 - Proceso de mejora continua en la reducción de consumos eléctricos.

Indicadores:

- 0 emisiones netas de CO2 Alcances 1 y 2.
- Reducción de emisiones de Alcance 3 del 20% en 2022 y 6% en 2023.
- Renovación certificaciones ambientales ISO 14001, ISO 50001 y CDP.



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 para la Autorregulación de la Comunicación Comercial), 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, mediante 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.
- **Proyecto CRETA de reducción de emisiones:** acuerdos con empresas privadas para el control digital del tráfico y la reducción de las emisiones al amparo del proyecto CRETA anteriormente citado en esta Memoria.
- **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 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.
- **“Crea R” talleres de tecnología gratuitos para niños:** proyecto educativo para niños de siete a 12 años para fomentar el aprendizaje y el emprendimiento de los más jóvenes. Desde su lanzamiento han pasado por estos talleres gratuitos más de 3.300 participantes.
- **MASVoluntarios para promover el voluntariado:** el Grupo MASMOVIL lanzó un programa a través del cual pone a disposición de sus empleados una bolsa de ocho horas solidarias de su tiempo laboral. Estas horas pueden utilizarse para programas de voluntariado gestionados por la empresa, incluyendo proyectos como los llevados a cabo con la Fundación Montepíncipe, Mamás en acción y Adalab.
- **Fundación UnLimited Spain para emprender en la España rural:** en 2023 se lanzó ¡Que Vivan Los Pueblos!, un innovador programa de apoyo al emprendimiento con impacto social impulsado por Yoigo y la Fundación UnLimited Spain. En esta primera edición han participado más de 300 proyectos y en la última fase del programa, se han seleccionado 10 startups ganadoras que van a beneficiarse de ayuda para acelerar su crecimiento y fortalecer su sostenibilidad.
- **Yoigo se une a la campaña “Más que un móvil”:** la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y UNICEF España han lanzado 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.
- **Alianza para evitar el desperdicio alimentario:** Eurest, la empresa elegida por el Grupo MASMOVIL para gestionar el restaurante y cafetería de nuestra sede, participa en el programa “Stop Food Waste Program”. 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 el 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). Adi-

cionalmente, el 35% de los routers y equipos de cliente 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 (y desde el 2023 también se incorpora Yoigo) están fabricadas ecológicamente. Así mismo, el empaquetamiento de estas, cuentan con un 50% menos de plástico y el papel utilizado será reciclado o certificado FSC (bosques sostenibles).
- El Grupo Masmovil y ANOVO reducen la cantidad de plástico: Siguiendo en la línea de ambas compañías en la reducción del plástico en sus procesos y confirmando el compromiso en la sostenibilidad, desde el mes de febrero de 2024 se implantarán ciertos cambios en el embalaje de los equipos de cliente, con el cambio del sobre de burbujas y el “corcho azul” para las expediciones (que se usaba hasta ahora), por una caja de cartón.
- Este cambio conlleva ahorros en emisiones de CO₂ superiores al 75% y un ahorro en el consumo de plástico del 97%.

Indicadores:

- 50 entidades en la Red Innicia con acceso al descuento social.
- 685 miles de euros de aportación a asociaciones.



8. Compromiso con el medioambiente

Líneas maestras que definen nuestro compromiso con el medioambiente

- Nuestra Política de Sostenibilidad, Medioambiente y Gestión Energética configura un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y para el establecimiento y revisión de los objetivos y metas ambientales y de desempeño energético.
- Sistema de Gestión Ambiental implantado y certificado con ISO 14001 que garantiza el cumplimiento de los más altos estándares medioambientales, así como el cumplimiento de la normativa legal aplicable.
- Sistema de Gestión Energética implantado y certificado con ISO 50001 con la definición y ejecución del Plan de Eficiencia Energética.
- Cero emisiones netas para Alcances 1 y 2 y cálculo de las emisiones de Alcance 3 con el compromiso de fijar objetivos de reducción de emisiones según el conocimiento científico disponible y acorde a la metodología aportada por SBTi.
- Compromiso con la realización de eventos neutros en carbono en las relaciones con clientes B2B y en las grandes reuniones y eventos internos del Grupo.

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 medioambiente 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 dicha política se establecen las cuestiones ambientales y las mejores prácticas a aplicar en las decisiones y procesos de negocio, así las instrucciones para 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, así como 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 la minimización y optimización del 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 medioambiente, 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 medioambiente 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 medioambiente.
 - **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.

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, los inversores y la 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.



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 específicos de selección (vinculados a la contribución sustancial a alguno de los objetivos ambientales y que no causan perjuicio significativo), 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.



*El 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.

El Grupo se compromete a reportar, de acuerdo con la legislación vigente, el análisis de elegibilidad de actividades, en el que se evalúe 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 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. CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive)

Al igual que la anteriormente mencionada Taxonomía Europea, la directiva CSRD forma parte de los elementos legislativos incluidos en el Pacto Verde Europeo a través del cual, la UE pretende facilitar los flujos de capital hacia actividades sostenibles.

Una de las principales ambiciones del CSRD es cerrar la brecha existente entre la información financiera y la de sostenibilidad, especialmente en temas tales como remuneración, resultados, riesgos, objetivos o materialidad, donde el reporting de información financiera tiene unos niveles mucho más elevados de madurez.

La CSRD es una directiva que sustituye a una directiva anterior, denominada NFDR (Non-Financial Disclosure Regulation), y que establece un nuevo marco de reporting de sostenibilidad homogéneo para empresas europeas y con actividad relevante en Europa.

Las principales implicaciones y requisitos al implantar CSRD serían:

- **Doble materialidad:**
 - Materialidad de impacto (“inside-out”): impacto de las actividades de la empresa en el entorno (impactos positivos y negativos).
 - Materialidad financiera (“outside-in”): impacto de factores externos en los resultados de la empresa (riesgos y oportunidades).
- **Aseguramiento y estándares:**
 - Se requiere un aseguramiento limitado.
 - Obligación de la aplicación de los estándares europeos de reporting de sostenibilidad (ESRS) para garantizar que la información sea comparable y que se proporcione toda la información relevante.

- **Requisitos de contenido:**

- Información integral para comprender el impacto en cuestiones de sostenibilidad y cómo afectan el desarrollo, desempeño y posición de la empresa en materia ambiental, social y de gobierno (ESG).
- Información sobre toda la cadena de valor de una empresa, identificando y reportando los riesgos de ESG sobre la cadena de valor, divulgando información ESG a lo largo de la cadena.

- **Preparación y publicación:**

- En una sección dedicada del informe de gestión, identificada como divulgación de sostenibilidad, preparada en formato electrónico (ESEF) y cargada en el próximo Punto de Acceso Único Europeo (ESAP).

En resumen, el CSRD va a exigir el proveer de información adicional a la provista actualmente, de una forma integrada según los criterios de los ESRS (los Estándares Europeos del Reporte en Sostenibilidad) y usando un etiquetado digital. Se requerirá que las empresas identifiquen y recopilen información relacionada con la sostenibilidad, establezcan objetivos y KPIs (revisando los existentes), elaboren políticas y gestionen los riesgos ESG. Con el fin de garantizar la fiabilidad de la presentación de informes y permitir un proceso de aseguramiento robusto, las empresas deben desarrollar sistemas de control interno para la información no financiera.

En cuanto al calendario de aplicación de la directiva europea CSRD, aquellas grandes empresas de interés público (con más de 500 empleados) ya sujetas a la Directiva de Información No Financiera – NFDR (Directiva 2014/95/UE), estarán obligadas a aplicar la CSRD desde el 1 de enero del ejercicio 2024 e incluirla en su Memoria de Sostenibilidad o Estado de Información No Financiera (EINF) en el ejercicio 2025. Otras empresas de menor tamaño, o que actualmente no estén sujetas al NFDR, irán progresivamente incorporándose a las obligaciones de la CSRD entre los ejercicios 2025 y 2028 para su publicación en el año inmediatamente posterior.

8.1.4. Certificaciones en gestión ambiental y energética: ISO 14001 e ISO 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 e ISO 50001 de la International Organization for Standardization, y el 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.

MASMOVIL[®]





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 durante 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 medioambiente y a la sostenibilidad: Pacto Mundial, Estado de Información No Financiera (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 2023

En línea con la mejora continua promovida por la certificación ISO 14001, el Grupo adquirió y formalizó en 2022 como parte de su certificación y renovó para el año 2023, como parte de su proceso de au-

ditoría, algunos compromisos entre los que destacan los siguientes: 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 (renovada en 2023), 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 de actuación 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 fijan objetivos de eficiencia y ahorro energético anualmente, 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 fijan 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 2023, 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 2023 destinamos un total de 34.776 euros a diversos servicios y mejoras en este ámbito frente a los 46.636 euros de 2022, 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.

“”

*El 100% de la electricidad
consumida por el Grupo
procede de energías
renovables*



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, agua y 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 gestionar los impactos derivados de su actividad. Por ello, se pretende una mejora de eficiencia energética de sus instalaciones para minimizar sus emisiones de CO₂.

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 que fue renovada en el año 2023.

8.2.1. Consumo total de energía

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

Consumos	2023	2023
Total, electricidad (MWh)	84.074	89.336
Combustible Grupos Electrónicos (L)	9.021	20.384
Combustible Flota (L)	410.565	286.045
Total, combustible (L)	419.586	306.429
Total, gas natural (MWh)	132	121
Total, gas refrigeración (kg)	451	612

Toda la energía eléctrica consumida por el Grupo desde el año 2020 proviene de energías renovables con certificado de origen (excepto un 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, en el Grupo MASMOVIL (desde el año 2022) – incluido 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 ya mencionada ISO 50001 en el que se recogen las medidas establecidas para reducir el consumo eléctrico y de combustible.

Herramientas colaborativas para reducir consumo de combustible

Por lo que se refiere al consumo de combustibles, gasóleo de grupos electrónicos y vehículos para el traslado de trabajadores en misiones de empresa, aplicamos medidas de ahorro y racionalización en su utilización. Entre otras, tratamos de optimizar los viajes entre sedes 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.

En nuestra sede en Madrid también proporcionamos un servicio de traslado a los empleados que lo requieran, entre nuestras oficinas de Alcobendas y diversas paradas en el centro de Madrid para así evitar el uso del transporte privado, fomentando de esta forma la reducción de consumos y emisiones de gases contaminantes.

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 *Fiber to the Home*) o el 5G, son otra parte clave de nuestra estrategia, además, por supuesto, de la implementación de cuantas medidas sea posible para modernizar nuestra red 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, o *indefeasible right of use*), 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 diciembre de 2023 la cobertura de la red de fibra del Grupo MASMOVIL superaba los 29 millones de unidades inmobiliarias lo que supone cubrir la mayoría del país.

De este total, únicamente un 12% sería huella propia, mientras que el 88% restante sería huella basada en acuerdos de compartición de varios tipos, algunos de ellos proporcionando al Grupo MASMOVIL “owner economics” a pesar de no ser el dueño de dicha fibra, y en línea con nuestra idea estratégica de desarrollar redes de la forma más sostenible posible evitando duplicidades.

Compartición de redes móviles y evolución a 5G

La red móvil de Grupo MASMOVIL está compuesta por 5.727 nodos de radio propios que dan servicio al 88,50% de la población. Adicionalmente se dispone de acuerdos nacionales de roaming (NRA) que permite a los clientes del 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 a casi la mitad el número de emplazamientos necesarios para prestar el servicio. El tráfico restante de nuestros clientes se cursa por la red de otros operadores móviles lo que les permite incrementar el nivel de uso de sus equipos y con ello la eficiencia de la red.

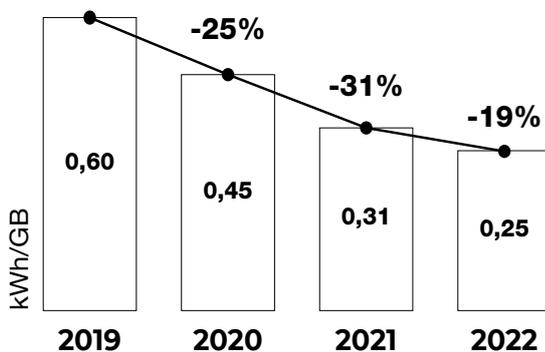
La red móvil de Grupo MASMOVIL se basa en el despliegue de sus equipos de telecomunicaciones sobre emplazamientos existentes de otros operadores y gestores. Más del 90% de los emplazamientos donde se instala MASMOVIL están ocupados por dos o más operadores móviles.

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 un 74% de reducción en consumo por GB entre 2019 y 2023

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:



2023: 0,158 kWh/GB, -36% La mejora de la eficiencia de la red (en torno a un 74% de reducción en consumo por GB entre 2019 y 2023) se basa en una política de modernización de equipos, la 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 dos tercios de la red en cinco años, así como las otras medidas que se detallan abajo), el Grupo ha reducido el consumo de electricidad por GB en un 74% en este periodo. La modernización de la red aporta las siguientes ventajas de eficiencia:

- Mayor capacidad de gestión de tráfico y una reducción aproximada del 30% en el consumo eléctrico respecto de los equipos instalados hasta 2018.
- Equipos de menor volumen y peso que permiten una simplificación de la infraestructura necesaria para su instalación. Esto reduce las necesidades de recursos de obra civil, de potencia disponible y el 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 estos, 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 de disminuir el consumo absoluto. Durante este periodo se modernizaron 1.400 emplazamientos existentes y se desplegaron 230 adicionales.

En el ejercicio 2021 se modernizó más de 800 emplazamientos, lo que significa más del 45% de la red radio con equipo de alta eficiencia (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 generados, así como la posible emisión de gases refrigerantes a la atmósfera.

En el año 2023 se continuó con el proceso de modernización hasta alcanzar, como hemos comentado anteriormente, dos tercios 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 están adaptados a las necesidades de la demanda y tienen un diseño modular, activando solo la capacidad y potencia de equipo necesarias 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 a 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.

A principios del 2023 se ha desplegado una nueva configuración para salvaguardar el impacto del cambio horario en el ahorro, además se ha desarrollado una herramienta para el control de ahorro y eficiencia energética en la red móvil.

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 para el 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

El Grupo MASMOVIL dispone de acceso de 5G para sus clientes a través de una red compartida. La tecnología 5G permite una red de alta capacidad 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 77% de población con cobertura y un total de 2.217 municipios cubiertos.

La tecnología 5G tiene una mayor eficiencia que las redes existentes (3G y 4G) en la ratio kWh/GB. Este hecho, unido al hecho del uso conjunto de la red, implicará una mejora sustancial del total de la red. Así, a medida que 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)

A continuación, detallamos las principales acciones ejecutadas en los últimos años en los CPD 1, 2 y 3 del Grupo MASMOVIL con el objetivo de aumentar la eficiencia energética:

- **Acciones en 2018 y 2019 (Plan Energía DC y Aire Acondicionado)**
 - Plan Renove de los equipos de aire acondicionado antiguos por equipamiento moderno con sistema free-cooling incluido.
 - Plan Renove de equipos rectificadores (retrofit) por equipos nuevos y más eficientes.
 - Sustitución de strings de baterías de los rectificadores por fin de su vida útil.
- **Acciones en 2020 (Plan de pasillos fríos)**
 - Creación de tres cerramientos de cubos fríos en los CPD de Madrid.
 - Montaje del conducto de sistema free-cooling en máquina de aire N.º 2 del CPD de Madrid.
 - Acondicionamiento de conductos de free-cooling en la sala de UPS de Madrid, para evitar la mezcla de aire frío y caliente en la sala.

- **Acciones en 2021 (Plan de pasillos fríos)**
 - Creación de ocho cerramientos de pasillos fríos en dos emplazamientos con un ahorro estimado del 14% en el consumo eléctrico en dichos emplazamientos.
- **Acciones en 2022 (Plan de pasillos fríos)**
 - Creación de otros cuatro cerramientos de pasillos fríos en salas técnicas, dando por concluido así el plan de cerramiento de pasillos en todos nuestros CPD para todos los equipos existentes hasta la fecha.
- **Acciones en 2023 (Plan de iluminación LED)**
 - Sustitución de la iluminación anterior de los CPD por equipos LED.
- **Acciones en 2023**
 - Desde finales de 2023 se ha implantado un sistema de tropicalización del clima por medio de aspersores que consiguen que las enfriadoras no tengan que trabajar al 100%.

Como consecuencia de estas acciones, se ha producido una mejora en el PUE de los CPD, especialmente en los CPD 1 y 2, a lo largo de los últimos tres años. Dicha mejora se ha producido a pesar del aumento de nuevos equipos, tanto de telecomunicaciones como de IT, y ha permitido contener los costes eléctricos del Grupo.

	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
2023	1,38	1,67	1,81	1,46	2,10

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	2,43	1,72	1,77	1,70	1,72
2023	1,86	1,43	2,54	1,70	1,76	1,73	1,57

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 únicamente (fuerza IT), tomada de forma aislada. Cuanto más cercano a 1,0 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.

- **Acciones previstas para 2024 (Plan enfriadoras)**
 - Lanzamiento de un Plan Renove para los próximos tres años de siete enfriadoras en los CPD 1 y CPD 2, reemplazándolas por otras aún más eficientes al final de su vida útil.

8.2.3. Mayor eficiencia energética en los equipos de clientes

Aproximadamente el 86% de nuestras altas brutas durante 2023 se han suministrado con routers Wi-Fi 6 (comparado con el 50% en 2022), gracias a los cuales conseguimos una capacidad cuatro veces superior a la del Wi-Fi 5, sin aumentar la energía consumida. El plan para 2024 es que la mayoría de las altas sean ya con Wi-Fi 6.

Con Wi-Fi 6 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.

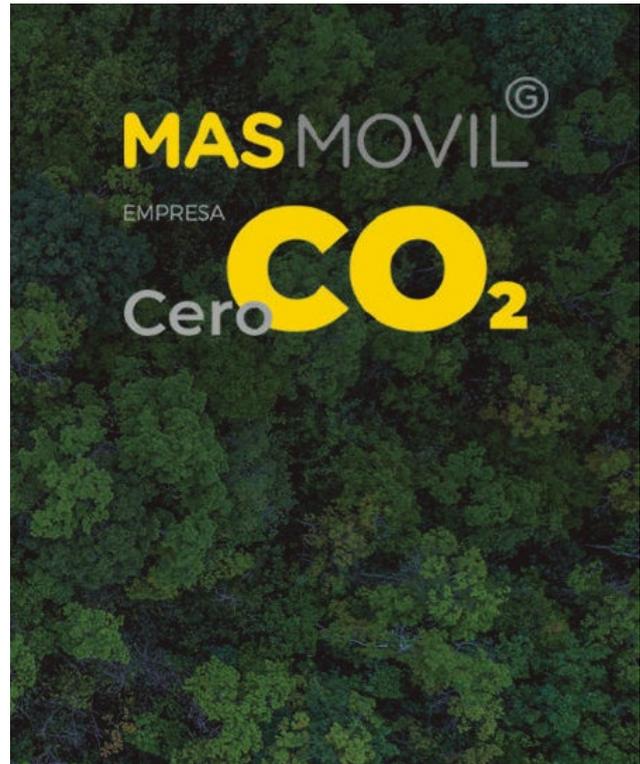
Actualmente superamos los 3,4 millones de clientes de banda ancha y, asumiendo tasas de rotación de clientes similares a las actuales, nos permite fijar el objetivo de equipar acerca del 100% de nuestros clientes con Wi-Fi 6/7 y, por tanto, reducir su consumo eléctrico, previsiblemente en el año 2027.

8.2.4. Mayor sostenibilidad en nuestra sede central: LEED Gold

En junio del 2020, el Grupo MASMOVIL inauguró su nueva sede central en Madrid. A finales del 2023 esta sede acoge a un total de 747 empleados de un total de 1.156 puestos disponibles, por lo que los niveles de ocupación son cercanos al 65% del total.

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 tres 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 realizó una evaluación de los edificios corporativos desde el punto de vista de su eficiencia energética, habiéndose obtenido las etiquetas energéticas correspondientes.



Eficiencia energética derivada del teletrabajo

Derivado de la crisis sanitaria por la 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. Este sistema de trabajo mixto (presencial-remoto), se ha mantenido hasta la fecha y 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. Gracias a ello, las necesidades de calefacción o refrigeración disminuyen y se produce 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.
- Instalación de relojes en el aparcamiento interior para programar el apagado y encendido de los viales/recorridos.
- Reducción de la intensidad de la luz en el aparcamiento interior.
- Derivado del sistema mixto de teletrabajo, los lunes y viernes a partir de las 15:30 horas se apaga 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.
- Se han instalado pasillos fríos en los CPD ubicados en nuestras sedes tal y como se ha mencionado anteriormente, además de en aquellos ubicados en otras localizaciones.
- También en tres de los CPD que tenemos en Madrid, desde finales de 2023 se ha implantado un sistema de tropicalización del clima por medio de aspersores que consiguen que las enfriadoras no tengan que trabajar al 100%.

- Se han integrado nuevos contadores en el sistema de BMS para un control más exacto de nuestro consumo eléctrico.
- Se han instalado detectores de presencia en el sótano para que el alumbrado no esté encendido durante toda la jornada laboral y se encienda y apague en función de la presencialidad.
- También se está valorando optimizar y ajustar los horarios de encendido y apagado de la iluminación del edificio acomodando los horarios en colaboración con las empresas de limpieza y/o seguridad.



Medidas de reducción de consumo en climatización

En lo que respecta a la climatización específica del edificio, seguimos realizando un riguroso mantenimiento de los equipos para asegurar su eficiencia energética. Adicionalmente, aunque el 1 de noviembre de 2023 dejaron de estar vigentes las medidas de control de temperaturas determinadas por el Real Decreto Ley 14/2022, de eficiencia energética, que situaba la temperatura máxima de calefacción en 19° C y en no menos de 27° C para refrigeración de espacios interiores, de momento, el Grupo MASMOVIL las ha mantenido.

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 el 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.
- Reparto de un documento al que se accede también desde la página web corporativa, resumiendo todas las medidas implantadas en cuanto a nuestro plan de eficiencia energética, tanto en sede, CPD y redes como en equipos de clientes.

Información incluida en nuestro “onboarding pack” para nuevos empleados y plataforma de e-learning sobre cuidado ambiental y ESG

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

- Gestión medioambiental y cambio climático.
- Empresas B Corp.
- 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 en 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 Políticas de Compras, de ESG, y de Sostenibilidad, Medioambiente y Gestión Energética para la correcta actuación con los parámetros exigidos por nuestro Grupo.

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 2023 esta comunicación se mandó a más de 1.000 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, MASMOVIL Energía y Pepeenergy. El cliente, además de tener energía 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 lanzó 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.

Durante el año 2023, se ha incorporado a estas ofertas sostenibles para clientes la oferta de gas natural, a un precio fijo estable y competitivo, lo que permite al cliente despreocuparse de los vaivenes del mercado, e integrar las características por las que ya destaca el servicio de luz: ayuda para el control del consumo, sostenibilidad ambiental y descuentos exclusivos en la factura de telefonía para los clientes de Yoigo y de MásMóvil.

Esta oferta es neutra en carbono, ya que se compensan todas las emisiones de CO₂ de los clientes por su consumo de gas mediante un proyecto de reforestación en un paraje natural cercano a la playa de Torimbia, en Llanes (Asturias), que se quemó en un incendio en 2011.

8.2.6. Otras acciones promovidas por MASMOVIL 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.
- **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, 14.000 kg en 2022 y 44.340 kg en 2023.
- **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 de 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 compuesta por 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 a través del Proyecto CRETA.
- **Fomento del uso del transporte público:** en el día mundial de la movilidad sostenible, se organizó un concurso entre los empleados que enviaran una foto con su alternativa de movilidad para esa jornada para concienciar sobre el uso de medios de transporte sostenibles.



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 telegestión, 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

Consumos	2023	2022
Agua (m ³)	9.524	10.608

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, nuestra actividad y oficinas no están ubicadas en zonas de alto estrés hídrico.

Dentro de su compromiso con el medioambiente, el Grupo 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).

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 también en una positiva reducción del consumo de agua y un uso más eficiente de los recursos.



Entre las medidas adoptadas en la sede para la optimización del consumo de agua se encuentran:

- 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

El 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 medioambiente 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.

En 2023, de nuevo se facilitó el acceso al agua a otras 25 personas más, aportando otros 128.176 litros de agua y ahorrando 6.081 horas en ir a por agua. El reciclaje de botellas se ha elevado a 14.245 botellas este año, lo que supone 321 kilos de plástico, y un ahorro de 536 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 ha pasado a usar -desde finales del ejercicio 2021- papel reciclado en las impresoras de la sede. En 2022 se amplió esta medida al resto de los edificios corporativos.

En las diferentes sedes corporativas, la operativa en lo que respecta a aprovisionamiento de papel para impresoras y actividad de oficina es comprar, almacenar y no volver a comprar hasta que sea necesario. Esta operativa da lugar en ocasiones a oscilaciones en el consumo anual con ejercicios en los que se adquiere papel y otros en los que básicamente se consume el papel adquirido anteriormente, como ha ocurrido en 2023.

Consumos	2023	2022
Papel (kg)	1.988	1.978

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 y materia orgánica 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.

Concepto	2023	2022
Equipos puestos a nuevo (Ud.)	641.740	686.892
Total, equipos enviados a clientes (Ud.)	1.827.316	1.915.197
% Equipos puestos a nuevo	35%	36%

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 2022.

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*).

Tipo de residuo	2023	2022
Aparatos eléctricos y electrónicos no peligrosos (RAEE)	2.780	12.921
Residuos plásticos	20	455
Residuos celulósicos	120	1.423
Residuos metálicos	1.650	25
Madera / corcho	150	275
Otros residuos	3	4
Total residuos no peligrosos de red (kg)	4.723	15.103



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

Tipo de residuo	2023	2022
Aparatos eléctricos y electrónicos peligrosos (RAEE)	5.058	6.506
Baterías y pilas	13.342	18.958
Aceites, filtros y absorbentes	373	39
Total residuos peligrosos (kg)	18.773	25.503
Aparatos eléctricos y electrónicos no peligrosos (RAEE)	82.460	102.270
PCI gases HFC	64	-
Residuos metálicos	265	-
Residuos celulósicos	9	19
Residuos plásticos	-	33
Total residuos no peligrosos (kg)	82.798	102.322

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. Se trata de un residuo que se genera por finalización de su vida útil de las baterías, de acuerdo con 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, valorarlos 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, se trata de mezclas de residuos (distintos plásticos, algún cartón, algún resto de orgánico, etc.) que se llevan a vertedero con un R12.

En todos estos procedimientos de gestión de residuos, se utiliza un código que empieza por la letra R, lo que indica que están orientados a una posible recuperación, regeneración, reutilización, reciclado o cualquier otra utilización de estos.

8.3.5. Reciclaje en las principales sedes

Tipo de residuo	2023	2022
Papel / cartón	6.565	12.413
Plástico	572	1.157
Productos electrónicos	732	291
Pilas	119	28
Total, reciclaje (kg)	7.988	13.889

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 de la normativa vigente.

Acuerdo con Eurest para reducir el desperdicio alimentario de nuestra cantina

El Grupo MASMOVIL no tiene relación directa 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 el Grupo MASMOVIL para gestionar el restaurante y la cafetería de nuestra sede principal, participa en el programa llamado el *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 parece 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 “sin papel” (o paperless) que favorece la reducción del uso de papel, 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 29 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 un 12% del total nuestra huella de FTTH haya sido desplegada directamente por el Grupo MASMOVIL con el 88% restante basado en acuerdos de compartición o alquiler de redes de distinta naturaleza.

- **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, la ratio de equipos instalados provenientes de equipos puestos a nuevo en el año ha pasado de 36% en el 2022 a 35% en el 2023, con una tendencia a la baja derivada de la migración a FTTH y Wi-Fi 6, tecnologías y equipos más eficientes pero que requieren de equipos nuevos para los clientes, no reciclados.

- **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, el Grupo ha conseguido 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. Adicionalmente, tal y como hemos comentado con anterioridad en esta Memoria, también promovemos la obtención de ratings de ESG como los obtenidos por S&P, Fitch, Sustainalytics o Clarity AI, donde el componente ambiental es lógicamente de vital importancia para obtener valoraciones líderes en la industria.

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.

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, medioambiente 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 miembros de los diferentes equipos involucrados en materia ambiental, y supervisado por un director general, que se reúne periódicamente para evaluar y hacer seguimiento de la situación, del grado de cumplimiento de objetivos en materia medioambiental y energética, así como de 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 del 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. Posteriormente, desde el año 2022 y retroactivo al 2021, también empezó a calcular las emisiones de Alcance 3.



8.5.1. Cero emisiones netas para Alcances 1 y 2 en los años 2020, 2021, 2022 y 2023

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 (CO₂) para los Alcances 1 y 2 ya en 2020, posicionándose como el primer operador de telecomunicaciones de +Europa en alcanzar tal hito, y el de menor nivel absoluto residual de emisiones. Con este importante logro, el Grupo dio 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 CO₂ incluyen todas sus emisiones de Alcances 1¹ y 2², las emisiones derivadas de la actividad directa de la Sociedad. Las emisiones de Alcance 3³ empezaron a calcularse de forma extensiva desde el año 2021/22.

El resultado de emisiones de CO₂ del Grupo MASMOVIL del ejercicio 2023, al igual que en los ejercicios 2020, 2021 y 2022, ha sido cuantificado y certificado por la Fundación Ecodes. Dicha entidad 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 CeroCO₂.

Este objetivo de Cero Emisiones Netas se ha alcanzado, por lo tanto, mucho antes del año 2050, fecha objetivo fijada en el Acuerdo de París, y a un ritmo mucho más rápido que el promovido por el SBTi. El Grupo considera sus emisiones restantes como residuales, logrando así alcanzar las Cero Emisiones Netas para los Alcances 1 y 2 en 2020, 2021, 2022 y 2023.

El Grupo MASMOVIL ha tomado medidas proactivas para promover la descarbonización, que están alineadas con las oportunidades identificadas en la Recomendación UIT-T L.1470 sección 11.2⁴ 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: 73,0%
 - Eólica: 23,5%
 - Hidráulica: 2,8%
 - Biomasa: 0,7%

- 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.

1Emisiones directas producidas por las operaciones de una empresa.

2Emisiones indirectas generadas por la electricidad consumida y comprada.

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

4Recomendación 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

Emisiones (*)	2023	2022
Emisiones de Alcance 1 (tCO ₂ eq)	1.802	1.858
Emisiones de Alcance 2 (tCO ₂ 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.

(**) 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 grupo resultante pasó de unas emisiones de 27.274 toneladas equivalentes de CO₂ en 2018 a tan solo 1.858 toneladas equivalentes en 2022. Esto implica una reducción total del 93% entre 2018 y 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.

En el año 2023, redujimos de nuevo un 3% nuestras emisiones de Alcances 1 & 2.

El Grupo ha podido compensar dichas toneladas residuales de CO₂ 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-CO₂, tal y como se ha comentado anteriormente.

Por lo tanto, cumplimos una vez más con nuestro objetivo de mantener Cero Emisiones Netas de CO₂ para los Alcances 1 y 2. Se trata de otra muestra del compromiso del Grupo con las mejores prácticas medioambientales.

8.5.2. Análisis de las emisiones de Alcance 3

En el 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, que ya calculábamos hasta el año 2020).

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 Gases de Efecto Invernadero que pertenecen o son controladas por terceros. En 2022 lo llevamos a cabo por primera vez para las emisiones del año 2021 y 2022, y en 2023 hemos continuado con este compromiso con el objetivo de ser capaces de diseñar un plan de reducción a largo plazo de dichas emisiones.

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

Al igual que para los Alcances 1 y 2 anteriormente mencionados, el resultado de emisiones de CO₂ de Alcance 3 del Grupo MASMOVIL ha sido certificado y cuantificado por la Fundación Ecodes.

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')

Emisiones Alcance 3	2023	2022
Bienes y servicios adquiridos (tCO ₂ eq)	46.420,69	50.028,23
Bienes de capital (tCO ₂ eq)	78,34	6.498,54
Actividades relacionadas con combustibles y energía (tCO ₂ eq)	258,51	188,54
Viajes de negocios (tCO ₂ eq)	1.259,94	689,33
Desechos generados durante las operaciones (tCO ₂ eq)	7,56	3,44
Uso de los productos vendidos (tCO ₂ eq)	235.865,16	243.556,92
Total Emisiones (tCO₂eq)	283.890,20	300.965,00

8.5.3. Plan de Descarbonización y Compromiso de Alineamiento al SBTi

• La iniciativa Science Based Targets Initiative

La iniciativa Science Based Targets Initiative (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.

La 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.

• El Grupo MASMOVIL se adhiere a la iniciativa SBTi y asume el compromiso de alcanzar las Cero Emisiones Netas de Carbono (Net Zero Emissions) 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 Emissions*) 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 también en 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 la SBTi refuerza nuestro enfoque a largo plazo en la gestión de la sostenibilidad, especialmente en nuestro compromiso en contribuir a una economía global neutra en carbono.



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

En 2021, Pepephone inició la campaña “Quien tiene un amigo tiene un árbol”, con la que se planta un árbol cada vez que un amigo de sus clientes se da de alta en Pepephone. Además, el árbol siempre pertenece a la especie autóctona de la zona. El árbol es plantado cuando la especie y la época del año sean favorables para respetar la biodiversidad de la zona y sus cuidados óptimos. Con esta campaña Pepephone pone su semilla para repoblar los bosques de nuestro país.

Para esta iniciativa se colabora con la empresa Bosquia, un servicio de reforestación y ayuda al medioambiente. Es una compañía especializada en proyectos de compensación de emisiones de CO₂ a través de proyectos de reforestación en España. La compañía se ocupa de todo el ciclo de vida del proyecto, desde la adecuación del terreno y el proceso de plantar los árboles, hasta el cuidado y mantenimiento del nuevo bosque.

Bosquia busca las zonas degradadas de España que necesiten ser reforestadas, plantan y cuidan de los árboles fruto de nuestra alianza.

Hasta la fecha Pepephone lleva 9.281 árboles plantados. Y ya hay 725 solicitudes nuevas, de las cuales 202 se han llevado a cabo en enero de 2024.

Reforestación vinculada a la compensación de emisiones de nuestros clientes de gas natural

Debido al éxito de impacto socio-medioambiental, la iniciativa de reforestación se ha extendido a otros servicios de energía y marcas del Grupo como EnergyGO, MASMOVIL Energía y Pepeenergy que compensan la huella de CO₂ generada por la utilización del servicio de gas con acciones como la repoblación forestal en zonas devastadas por incendios, como es el caso de la zona cercana a la playa de Torimbia en Llanes (Asturias).

Para ello, primero se contabiliza el CO₂ emitido con el consumo de gas; luego, se realiza la equivalencia en árboles que se necesitan para absorber ese CO₂ y generar más oxígeno y se plantan árboles en alveolo, no en semilla, para asegurar que arraiguen correctamente.

En total, serán 4.376 árboles en una superficie de unas 4,5 hectáreas. El proyecto contempla la absorción de 2.500 toneladas de CO₂, equivalente a la huella de carbono de los clientes de las marcas EnergyGO, MASMOVIL Energía y Pepeenergy por el consumo de gas natural que realizan.

Reforestación derivada de eventos verdes

Adicionalmente, 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 éstas cuenta con un 50% menos de plástico, y el papel utilizado es reciclado o certificado FSC (*Forest Stewardship Council*) para bosques sostenibles.

Fieles a nuestro compromiso, ya desde principios de 2023 hemos empezado también la migración progresiva a estas tarjetas SIM ecológicas con nuestra marca Yoigo, incluyendo su embalaje, que también tendrá las mencionadas características que protegen nuestro entorno. El empleo de las tarjetas sostenibles podrá suponer un ahorro de hasta 38,8 gramos de CO₂ por tarjeta SIM, es decir, se conseguirá reducir las emisiones en un 18%.



Carcasas 100% compostables

En 2023, el Grupo MASMOVIL entregó a sus más de 1.800 empleados fundas compostables para el móvil de Phonecases3D con las que proteger nuestros teléfonos mientras protegemos al planeta.

Canussa y el Grupo MASMOVIL transforman los residuos plásticos en regalos corporativos

En 2023, el Grupo MASMOVIL también transformó el excedente de mascarillas sanitarias en diferentes regalos corporativos creados con los residuos de las gomas de las mascarillas sanitarias. Esta iniciativa se llevó a cabo junto a la firma española de bolsos Canussa, que pertenece también al movimiento BCorp.

El Grupo MASMOVIL y ANOVO reducen la cantidad de plástico en sus embalajes

Siguiendo en la línea de ambas compañías en la reducción del plástico en sus procesos y, confirmando el compromiso en la sostenibilidad, desde el mes de febrero de 2024 se implantarán ciertos cambios en el embalaje de los equipos de cliente, con el cambio del sobre de burbuja y el “corcho azul” para las expediciones que se usaba hasta ahora por una caja de cartón.

Este cambio conlleva ahorros en emisiones de CO₂ superiores al 75% y un ahorro en el consumo de plástico del 97%.



Inteligencia Artificial y tecnología 5G en la lucha contra incendios

El riesgo de incendios es cada vez más elevado y tiene un alto impacto económico y ambiental. Las tecnologías emergentes como la Inteligencia Artificial o el 5G pueden ser vitales a la hora de prevenir, combatir y minimizar los daños de unos fuegos que castigan especialmente a las zonas del norte.

En el marco de esta iniciativa, impulsamos una tecnología que utiliza las capacidades de la Inteligencia Artificial y la tecnología 5G para detectar incendios. La tecnología (actualmente en fase de pruebas) implica la colocación de cámaras de vídeo y sensores, para la detección de incendios, que estén funcionando las 24 horas del día.

Estas cámaras rotatorias funcionan con visión natural y se colocan en torres de telecomunicaciones situadas en zonas altas, ya que suelen tener un elevado riesgo de incendio y, además, gozan de un campo de visión de varios kilómetros a la redonda.

El sistema dispone de un programa de Inteligencia Artificial (IA) que rastrea imágenes de fuego y humo de manera autónoma, sin necesidad de intervención humana. En caso de incendio, la red neuronal de sensores detectará de forma inmediata tanto humo como fuego y, en base a patrones de comportamiento que utilizan IA, calibrará su peligro y definirá si es el inicio de un incendio.

El Grupo MASMOVIL presenta su informe de eficiencia energética

El Grupo MASMOVIL presentó en 2023 su primer informe de eficiencia energética en el que se detalla su actuación y prácticas para ser eficientes en el uso de la energía. Destaca la eficiencia de sus redes gracias a la migración y compartición (entre otras medidas); las acciones implementadas en su sede central; las campañas de concienciación para sus grupos de interés; las soluciones tecnológicas e innovadoras para la sostenibilidad de las ciudades y los servicios que ofrecen a nuestros clientes.

Sede corporativa con certificaciones LEED Gold.

En junio de 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 Gold⁶, la nueva sede central obtuvo en septiembre de 2020 la certificación por parte de Appius+ por su Protocolo Preventivo Seguro frente a 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

Entre las principales acciones tomadas, podemos resaltar las siguientes:

- 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.
- 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.
- Se dispone de contenedores de recogida de plástico, pilas y papel en todas las plantas de la sede corporativa. También se colocaron conte-

nedores de reciclaje de componentes electrónicos en la recepción del edificio y en el canal de distribución.

- Adicionalmente, se han colocado 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 sede se ha utilizado pintura ecológica Air-lite, para pintar la totalidad de la superficie del edificio, pintura que absorbe el CO₂, purifica el ambiente de bacterias y evita que se adhiera la suciedad y el polvo, lo que convierte la oficina en un espacio con una altísima calidad del aire.
- También se está utilizando vegetación natural e hidrofílica, con una ausencia total de decoración de plantas plásticas.
- 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. 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.

- Adicionalmente, se han instalado detectores de presencia en salas de reuniones, garaje y sótanos. Se ha gestionado una reducción en la tensión del alumbrado del garaje para reducir el consumo, además del apagado de alumbrado en ciertas plantas y del aire acondicionado los días de trabajo en remoto.
- Medición periódica (hasta dos veces por semana) de los niveles de CO₂ 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 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 dejó de emitir 7.302 kg de CO₂, 13.995 kg en 2022 y 44.340 kg en 2023.
- 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, el Grupo puso a disposición de los empleados, en su sede de Madrid, 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 en Madrid que, usando minibuses financiados por el Grupo, 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, ubicada 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 fisioterapia en la oficina para que los empleados puedan hacer uso de este servicio sin desplazarse.
- 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.
- A finales del 2022, medimos las emisiones de los vehículos que se desplazan a nuestra sede y ampliado la oferta de coches híbridos/eléctricos de renting para nuestros empleados. A través de OPUS RS EUROPE, S.L., empresa especializada en la medición remota de las emisiones de vehículos a motor en movimiento, hemos podido realizar este estudio. Tras la medición se certificó que los vehículos de MASMOVIL y de sus empleados, medida durante el año 2022 en condiciones reales de circulación, tienen unos niveles de emisión menores que el resto de los vehículos del parque móvil de Alcobendas (Madrid).
- En 2023 lanzamos la campaña “Book Crossing” que consiste en traer a la oficina libros que nos han marcado, con una nota para el siguiente lector, y coger, si queremos, otro libro de los que haya en la estantería. Porque nuestros libros merecen 20 vidas. Con esta iniciativa además de dar nueva vida a nuestros libros, concienciamos acerca de la economía circular y fomentamos la conexión entre empleados.

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.

⁹Leed = Leadership in Energy and Environmental Design, promovido por la US Green Building Council.

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 legislación de eficiencia energética Real Decreto Ley 14/2022, de eficiencia energética, los luminosos de los edificios corporativos se apagan a las 22:00 horas durante toda la noche.

- **Partículas sólidas, NOx y SOx:** el 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 energética (ISO 14001, ISO 50001), certificados externamente y de la renovación anual de estos certificados. Además, dentro de nuestra política 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 el Grupo MASMOVIL se decidió empezar a trabajar con *VisionAnalytics* en un sistema de detección temprana de incendios con el objetivo de preservar y proteger la biodiversidad y, ya en 2023, MASMOVIL inició un proyecto pionero para la detección temprana de incendios, proyecto pionero en la conservación del patrimonio natural. Desde MASMOVIL se quiere impulsar el uso de esta tecnología realizando un piloto en Peguerinos (Ávila) y Graus (Huesca).

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



9. Personas

Líneas maestras de nuestra estrategia:

- Fomentar el talento global dentro del Grupo con especial foco al talento femenino y tecnológico a través de diversos programas de desarrollo.
- Seguir apostando por fomentar el liderazgo y el intra-emprendimiento a través de nuestro Master MLIP.
- Impulsar y fomentar la cultura del feedback en toda la organización.
- Fomentar acciones de voluntariado y bienestar dentro del Grupo.
- Negociar y firmar los nuevos planes de igualdad de las sociedades Xfera Móviles y Lorca Telecom Bidco.

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.

Asimismo, el Grupo MASMOVIL dispone de una [Política de Seguridad y Salud](#) en el Trabajo que supone un marco de referencia para el establecimiento de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la norma ISO 45001.

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) y Lorca Telecom Bidco, S.L.U. vigentes en el ejercicio 2023 y con los nuevos Planes de Igualdad de las empresas del Grupo Euskaltel aprobados en 2023, 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, que fue aprobada inicialmente el 25 de julio de 2018. Esta última, 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 el proceso de 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. Ofrece a sus empleados diversos beneficios sociales que giran en torno a la flexibilidad horaria, desconexión digital, 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 razonablemente disponibles.

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 2023 la plantilla del Grupo estaba formada por 1.851 empleados, de los cuales 1.094 son hombres y 757 son mujeres.

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

Edad	2023			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 30 años	47	87	134	54	85	139
De 30 a 50 años	539	697	1.236	515	674	1.189
Mayores de 50 años	171	310	481	168	322	490
Total	757	1.094	1.851	737	1.081	1.818

Al igual que en 2022, la mayor parte de los empleados están en el rango entre 30 y 50 años de edad, suponiendo un 66,79% del total de empleados. El porcentaje de mujeres sobre el total de la plantilla durante el año 2023 se ha visto ligeramente incrementado, pasando de un 40,5% en 2022 a un 40,9% a cierre de 2023.

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

Clasificación profesional	2023			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Directivos	22	97	119	18	97	115
Técnicos	113	317	430	108	310	418
Administrativos	118	99	217	120	96	216
Resto de personal	504	581	1.085	491	578	1.069
Total	757	1.094	1.851	737	1.081	1.818

La categoría donde más creció el número de mujeres en 2023 respecto a 2022 fue la de directivos, con un incremento de 22,2%.

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

oportunidades, al cierre de 2023 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 se ha incrementado en un 1% con respecto al año 2022, pasando de un 25% (2022) a un 26% (2023).

Nacionalidad	2023			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alemana	1	-	1	1	-	1
Argentina	1	6	7	1	6	7
Bangladesí	-	1	1	-	1	1
Bielorrusa	-	-	-	1	-	1
Brasileña	-	1	1	-	1	1
Británica	2	-	2	2	2	4
Búlgara	2	1	3	2	1	3
Ceilanesa	-	2	2	-	2	2
Chilena	-	1	1	-	1	1
China	1	-	1	-	-	-
Colombiana	2	1	3	2	-	2
Cubana	-	3	3	-	1	1
Dominicana	-	1	1	-	2	2
Eslovaca	1	-	1	1	-	1
Española	732	1.023	1.755	713	1.010	1.723
Francesa	-	4	4	-	4	4
Ghanesa	-	1	1	-	1	1
Indio	-	7	7	-	8	8
Hondureña	-	1	1	-	1	1
Irlandesa	-	-	-	-	1	1
Israelí	1	-	1	1	-	1
Italiana	-	9	9	-	7	7
Marroquí	-	5	5	-	5	5
Mexicana	1	1	2	1	1	2
Nicaragüense	-	2	2	-	2	2
Panameña	-	1	1	-	1	1
Pakistaní	-	7	7	-	7	7
Peruana	2	-	2	2	-	2
Portuguesa	-	2	2	1	3	4
Rumana	7	10	17	5	8	13
Rusa	1	-	1	1	0	1
Senegalesa	-	1	1	-	1	1
Suiza	-	1	1	-	1	1
Uruguaya	1	-	1	-	-	-
Venezolana	2	2	4	3	3	6
Total General	757	1.094	1.851	737	1.081	1.818

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	2023			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	744	1.092	1.836	722	1.078	1.800
Tiempo parcial	13	2	15	15	3	18
Total	757	1.094	1.851	737	1.081	1.818

Entre los contratos indefinidos, y siguiendo la tendencia de los últimos años se mantiene la elevada proporción de contratos a tiempo completo, tanto en 2023 como en 2022, suponiendo más de un 99% de los contratos.

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

Contrato temporal	2023			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	-	-	-	-	-	-
Tiempo parcial	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-

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

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

Contrato indefinido	2023				2022			
	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	Total	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	Total
Tiempo completo	132	1.226	478	1.836	138	1.176	486	1.800
Tiempo parcial	2	10	3	15	1	13	4	18
Total	134	1.236	481	1.851	139	1.189	490	1.818

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 indefinido	2023				2022			
	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	Total	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	Total
Tiempo completo	-	-	-	-	-	-	-	-
Tiempo parcial	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-

Como se ha indicado anteriormente, a cierre de año no había personas con contratos temporales en la plantilla ni en 2022, ni en 2023.

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

Contrato indefinido	2023					2022				
	Directivos	Técnicos	Adminis- trativos	Resto de personal	Total	Directivos	Técnicos	Adminis- trativos	Resto de personal	Total
Tiempo completo	119	429	217	1.071	1.836	115	417	216	1.052	1.800
Tiempo parcial	-	1	-	14	15	-	1	-	17	18
Total	119	430	217	1.085	1.851	115	418	216	1.069	1.818

Desde el punto de vista de las categorías profesionales, la mayor parte de los contratos indefinidos lo son a tiempo completo, centrándose los contratos a tiempo parcial en la categoría “Resto de Personal”, aunque con menor peso absoluto (14 contratos en 2023 frente a 17 en 2022).

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

Contrato temporal	2023					2022				
	Directivos	Técnicos	Adminis- trativos	Resto de personal	Total	Directivos	Técnicos	Adminis- trativos	Resto de personal	Total
Tiempo completo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tiempo parcial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

Contrato indefinido	2023			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	734	1.095	1.829	725	1.128	1.853
Tiempo parcial	17	3	20	19	2	21
Total	751	1.098	1.849	744	1.130	1.874

En 2023 ha aumentado el porcentaje promedio de mujeres con contrato indefinido.

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

Contrato temporal	2023			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	-	-	-	2	3	5
Tiempo parcial	-	-	-	0	0	0
Total	-	-	-	2	3	5

No han existido contratos temporales a lo largo de 2023.

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

Contrato indefinido	2023				2022			
	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	Total	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	Total
Tiempo completo	136	1.246	447	1.829	131	1.211	511	1.853
Tiempo parcial	3	13	4	20	1	16	4	21
Total	139	1.259	451	1.849	132	1.227	515	1.874

En 2023 se ha reducido el promedio de contratos indefinidos a tiempo parcial, sobre todo en el rango de 30 a 50 años.

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

Contrato temporal	2023				2022			
	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	Total	< 30 años	De 30 a 50 años	>50 años	Total
Tiempo completo	-	-	-	-	-	-	-	-
Tiempo parcial	-	-	-	-	1	2	2	5
Total	-	-	-	-	1	2	2	5

Los contratos temporales se han ido reduciendo durante el año 2022 hasta dejar de tenerlos para el año 2023.

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

Contrato indefinido	2023					2022				
	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal	Total	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal	Total
Tiempo completo	115	422	218	1.074	1.829	115	418	219	1.100	1.852
Tiempo parcial	-	1	-	19	20	-	-	-	22	22
Total	115	423	218	1.093	1.849	115	418	219	1.122	1.874

Desde el punto de vista de la categoría profesional, los contratos a tiempo parcial se centran en la categoría "Resto de Personal".

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

Contrato temporal	2023					2022				
	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal	Total	Directivos	Técnicos	Administrativos	Resto de personal	Total
Tiempo completo	-	-	-	-	-	3	-	-	2	5
Tiempo parcial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	3	-	-	2	5

9.2.4. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional **GRI 401-1**

9.2.4.1. Número de despidos por sexo y rango de edad

Edad	2023			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 30 años	1	4	5	3	4	7
De 30 a 50 años	8	17	25	19	40	59
Mayores de 50 años	2	13	15	8	23	31
Total	11	34	45	30	67	97

Desde el punto de vista del número de despidos, la cifra absoluta ha bajado significativamente con respecto al año 2022.

9.2.4.2. Número de despidos por sexo y clasificación profesional

Clasificación profesional	2023			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Directivos	-	1	1	2	4	6
Técnicos	-	7	7	-	15	15
Administrativos	-	-	-	4	3	7
Resto de personal	11	26	37	24	45	69
Total	11	34	45	30	67	97

9.2.4.3. Rotación no deseada

En el ejercicio 2023 la rotación no deseada afectó al 3,2% del total de nuestra plantilla a final de año, habiendo mejorado respecto a 2022 que fue de un 4,9%.

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	2023 (miles de euros)			2022 (miles de euros)		
	Mujeres	Hombres	Promedio	Mujeres	Hombres	Promedio
Menos de 30 años	30,6	34,9	33,4	31,0	35,7	33,9
De 30 a 50 años	44,6	58,9	52,6	43,7	58,2	51,9
Mayores de 50 años	55,0	76,7	69,0	52,8	74,5	67,2
Total	46,1	62,0	55,5	44,4	60,4	54,0

*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 2022 y 2023 en un promedio de 1.500 euros anuales, siendo mayor el incremento porcentual en el rango de mayores de 50 años.

9.5.5.2. Remuneraciones medias por sexo y categoría profesional

Clasificación profesional	2023 (miles de euros)			2022 (miles de euros)		
	Mujeres	Hombres	Promedio	Mujeres	Hombres	Promedio
Directivos	123,4	153,9	148,3	127,3	139,6	132,5
Técnicos	52,3	57,8	56,3	51,2	54,0	53,0
Administrativos	49,3	60,2	54,2	47,5	54,7	50,9
Resto de personal	40,5	49,3	45,2	39,2	43,3	40,7
Total	46,1	62,0	55,5	44,4	57,0	51,7

*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 observa en casi todas las categorías profesionales del Grupo.

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 2023 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 16,1% (15,5% en 2022). Adicionalmente, al igual que el año pasado, este año se ha desglosado cada categoría profesional por rangos de edad.

Clasificación profesional	2023	2022
Directivos	19,8%	16,2%
De 30 a 50 años	31,3%	23,8%
Mayores de 50 años	7,3%	0,2%
Técnicos	9,6%	10,8%
Menos de 30 años	19,9%	15,5%
De 30 a 50 años	11,2%	13,3%
Mayores de 50 años	12,9%	7,6%
Administrativos	18,1%	19,4%
Menos de 30 años	6,0%	-2,2%
De 30 a 50 años	16,6%	17,7%
Mayores de 50 años	22,9%	24,0%
Resto de personal	17,8%	16,5%
Menos de 30 años	3,0%	0,2%
De 30 a 50 años	15,6%	13,6%
Mayores de 50 años	21,0%	22,2%
Brecha ponderada total	16,0%	15,5%

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

Cabe destacar que en 2023 se ha reducido la brecha salarial por sexo en las categorías de técnicos y administrativos, que representan un 23% y un 12% de la plantilla, respectivamente, reflejando la política activa del Grupo de fomentar la igualdad en la actividad laboral.

En el Grupo MASMOVIL nos comprometemos, a lo largo del año 2024, 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.L.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 2022 y 2023 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
Josep M ^a 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
Jorge Quemada Sáenz-Badillos	Dominical de Cinven	1973
Thomas Railhac	Dominical de Cinven	1980
Anthony Frank Elliott Ball	Dominical de Providence	1955
Stefano Bosio	Dominical de Providence	1989
Alberto Castañeda González	Secretario no Consejero	1972

9.2.7.2. Retribución del presidente del Consejo

Concepto	2023 (miles de euros)	2022 (miles de euros)
Retribución del presidente del Consejo de Administración	230	212

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.L.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	2023 (miles de euros)	2022 (miles de euros)
Consejero Delegado	Retribución fija	400	400
	Retribución variable ordinaria	200	200
	Retribución variable a largo plazo (trienal 2018-2021)	-	685
	Retribución en especie	18	18
	Total	618	1.303
Director General	Retribución fija	300	300
	Retribución variable	150	150
	Retribución en especie	24	23
	Total	474	473
	Gran total	1.092	1.776

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

GRI 2-21

Concepto	2023 (miles de euros)	2022 (miles de euros)
Remuneración Consejero Delegado	618	618
Remuneración media plantilla	56	54
Ratio	11	11

(*) Sin considerar retribución variable a largo plazo pagada en 2022 (trienal 2018-2021)

9.2.8. Empleados con discapacidad

GRI 405-1

Empleados con discapacidad	2023	2022
	7	7

El Grupo MASMOVIL está sensibilizado con la integración de personas con discapacidad mediante su contratación directa.

En la actualidad, las empresas del Grupo Xfera Móviles, Lorca Telecom Bidco, 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 empresas de servicios de la limpieza de las sedes).

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	2023	2022
	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 manteniendo así la paz social.

En este sentido, en el ejercicio 2023 cabe destacar que, tras meses de negociación, se ha alcanzado un acuerdo con la representación legal de los trabajadores de Euskaltel y R Cable y Telecable Telecomunicaciones, en virtud del cual se han firmado los Planes de Igualdad de Euskaltel y R Cable y Telecable por un periodo de tres y cuatro años respectivamente.

De igual forma, en el ejercicio 2023 y dentro del constante diálogo social que se está negociando actualmente con la representación legal de las personas trabajadoras de Xfera y Lorca un nuevo Plan de Igualdad para sendas sociedades, estando actualmente avanzadas dichas negociaciones.



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. Estamos comprometidos con la sociedad. Las personas son la clave de nuestro éxito y creemos firmemente en la riqueza que ofrece la diversidad cultural, funcional, de edad o de género. Por ello, valoramos a los profesionales por su valía y ganas de aportar, promoviendo la igualdad de oportunidades para todos.

A continuación, resumimos las políticas en la materia, con el objetivo de contar con el mejor talento, comprometido con la empresa y con su desarrollo profesional, motivado, y alineado con la visión transformadora del Grupo:

MASMOVIL cuenta con el mejor equipo del sector. Esto sólo se consigue con una política y procesos de gestión del talento sólidos, que generen compromiso e incrementen el desempeño hasta el máximo potencial.

1. Atracción y selección de talento: tenemos un equipo interno dedicado a la selección, asegurando diversidad, transparencia y cercanía con los candidatos a lo largo del proceso. Este año hemos puesto foco en incrementar nuestras capacidades tecnológicas, internalizando conocimiento crítico mediante la incorporación de un alto volumen de ingenieros de software y de datos. El proceso de onboarding consta de un buddy que les guía durante los seis primeros meses; asisten a un desayuno de bienvenida con el CEO; tienen una sesión con el equipo de Recursos Humanos; se les incorpora al circuito MAS-clientes, donde viven en primera persona una experiencia en tienda, call center, instalación, etc.; y tienen un itinerario online con toda la información del Grupo.

- **Todas las vacantes se publican internamente.** Se entrevista a todo empleado interesado, se le da feedback y se prioriza el movimiento interno frente a candidatu-

ras externas. Además, en los casos donde exista “gap”, se da apoyo para la consolidación en el puesto. Como tema diferencial, tenemos canal para asesoramiento de carrera profesional “Yo me muevo”, para los profesionales que tengan inquietud de cambiar, pero que no detectan vacantes relevantes publicadas.

- **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 2023 hemos seguido incorporando nuevas colaboraciones con máster de nueva creación en Universidades, con foco en Data e IA. Estamos colaborando con Fundación ALAPAR, identificando proyectos en los que participan estudiantes con discapacidad intelectual.

2. Revisión del Talento (MASvalor): de manera continua, medimos la aportación de nuestros colaboradores:

- **QUÉ:** gestión por OKRs. Eliminamos la dimensión individual, centrando los esfuerzos en el rendimiento de equipo (tribu y squad). Los OKRs se establecen para la vertical, en lugar de para un departamento concreto (o silo). La vertical aglutina a equipos multifuncionales en cada fase del journey del cliente. Con este marco aseguramos orientación al cliente 100% y alineamiento con la estrategia. Además, como novedad en 2023 hemos desvinculado los OKRs de la retribución variable para asegurar un máximo nivel de ambición.
- **CÓMO:** evaluación 360°. El entorno del profesional valora la frecuencia con la que se aprecian hábitos clave, basados en los valores del Grupo. Se genera un informe 360°, que incluye comparativas entre evaluadores y autoevaluación, puntos fuertes, áreas de mejora y que sirve para el autoconocimiento del profesional. Como novedad, en 2023 hemos introducido el PAI

(Plan de Acción Individual), para incorporar acciones de desarrollo y seguirlas a lo largo del año, tras la evaluación y sesión de “feed-forward”, Nuestro modelo de “feed-forward” y “continue-start-stop” permite tener una visión constructiva y evolutiva del rendimiento.

- **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 a sacar el máximo potencial de cada colaborador.
- **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 revisión del talento 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 revisión del talento 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.

- **Transformación y metodologías.** Seguimos ampliando el alcance, extendiendo el método Agile a los equipos Corporate, que adoptan los principios ágiles para ser ejemplo para el resto de la organización.

- **Cuadro de mando RRHH** integral que recopila información de todos los ámbitos del área de RRHH, que permite visualizar KPIS e información en tiempo real, apostando por la transparencia.



- **Refuerzo de la organización cross-funcional** orientada al “customer journey”. Permite percibir más cerca el impacto en los clientes y cómo nuestro trabajo suma a los objetivos de Grupo, aumentando la motivación.

- **Agentes del cambio.** Comunidad voluntaria para expandir buenas prácticas, celebramos sesiones periódicas en las que los empleados dan a conocer ideas y buenas prácticas que aplican en su día a día, con el fin de extenderlas a otras áreas. Esta iniciativa tiene un objetivo triple: dar oportunidades a empleados con inquietudes docentes o divulgativas, aumentar la productividad e incrementar el alineamiento y clima entre áreas.

9.4.1. Monitorización del clima laboral

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 una comunicación bidireccional y transparente. Además, también utilizamos herramienta para valorar y reconocer a los 4 empleados que mejor representan los valores de la Sociedad: 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 2023 la puntuación obtenida ha sido muy positiva, pues en una escala del 0 al 100, el Grupo ha conseguido un 79 en el Happiness Index de media anual con una participación media del 84% y un aumento de 12 puntos respecto de 2022.

Happiness Index:

Del 01 Ene. 2023 a 19 Dic. 2023



Happiness Index:

Del 01 Ene. 2022 a 31 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 sobre 10, el eNPS del Grupo en 2023 es de 8,3, aumentando 0,6 puntos respecto de 2022.

Con esta herramienta medimos también de forma periódica el grado de bienestar de los empleados y el de feedback, pues ambas cuestiones son críticas en nuestra cultura y estrategia de gestión de personas.

Además, contamos con una “Oficina de Escucha al empleado” donde cada persona puede trasladar sus inquietudes y sugerencias de forma confidencial y directa. Hemos recibido una media de 15 consultas al mes.

Encuesta de cultura

Happyforce nos ha permitido instrumentar diferentes encuestas, desde preguntas *ad hoc* para testear 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 han permitido definir el plan de Cultura de 2023. Los resultados obtenidos en la encuesta de cultura son los siguientes:

RESULTADOS ENCUESTA DE CULTURA 2022

57%

2022 - %part.

60%

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 **7.6** 2021 **6.6**

Actitud positiva **↑** 2022 **8.0** 2021 **7.2**

El cliente primero **↑** 2022 **7.8** 2021 **7.2**

Sostenibilidad **↑** 2022 **7.6** 2021 **6.1**

Simplicidad **↑** 2022 **7.2** 2021 **6.0**

Plan de Acción de Cultura 2023

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 de este, en línea con la Visión, Misión y Valores.

Establecimos un Plan de Cultura del Grupo MASMOVIL y otros *ad hoc* por Direcciones ya que analizamos los datos de cada área e implantamos acciones que ayuden a mejorar los datos de cara al año siguiente. Esto nos permite llegar a todas las personas de una manera más eficiente y tener un mayor impacto sobre ellas.

A continuación, detallamos las acciones que se han ido implementando durante el 2023:

El Plan de Cultura se divide en dos bloques, el CÓMO trabajamos y el CÓMO somos que van de la mano a la hora de hablar de Cultura.

En cuanto al plan de acción de Transformación (foco en el CÓMO trabajamos), durante 2023 se ha fomentado:



La mejora continua es una práctica que ayuda a la empresa a mejorar constantemente sus procesos y así ser más eficiente y tener un mejor rendimiento.

Para ello se han realizado algunas acciones concretas que han ayudado a impulsarlo:

- Formaciones de concienciación de la mejora continua.
- Refuerzo desde la comunidad de agentes del cambio.
- Cursos de aplicación de metodologías ágiles de mejora continua.

El uso de herramientas colaborativas que nos han ayudado a simplificar el número de herramientas, a poder trabajar en línea varias personas a la vez, optimizando así el día a día y, por supuesto, permitiendo compartir información de forma segura.

- Para poder facilitar su uso dentro del Grupo, se ha creado un playbook con toda la documentación útil para el usuario tanto interno como externo.
- También un Bot integrado en nuestro chat de Teams al que poder hacer preguntas y que sirva de ayuda.
- Y se han publicado una serie de casos de uso típicos de colaboración entre equipos.

El modelo de organización orientado *al customer journey*, que nos permite organizarnos a diferentes equipos de todas las áreas en torno a una fase del viaje del cliente con nuestro Grupo, poniendo como un valor clave para nosotros el cliente primero, pensando en él y como le ofrecemos nuestros servicios.

Para conseguir que todo el mundo entienda este modelo y se organicen de esta manera hemos trabajado en:

- La difusión de los roles que tenemos y su papel importante dentro del Grupo.
- Eventos y formaciones donde explicar el modelo.
- Mapa de procesos y equipos para tener una vista actualizada del estado de cada uno de ellos.
- Y adaptación al QBR.

Dentro del cómo trabajamos destacamos las siguientes acciones que hemos llevado a cabo e hitos conseguidos:

- Formación de más de 200 responsables de equipos, enfocada en una gestión ágil adaptada a las necesidades de MASMOVIL.
- Acompañamiento a las áreas de Recursos Humanos y Finanzas en la migración de documentación a Sharepoint. Actualmente todo el Grupo ya está trabajando con documentos online, evitando problemas de seguridad.
- Recogida de todas las tareas vinculadas al cierre y automatización de un calendario para todo Finanzas, permitiendo tener una visibilidad completa del estado del cierre en cada ciclo.
- Piloto mediante Microsoft Copilot con 300 empleados del Grupo, ayudando a mejorar la eficiencia operativa y optimizando los tiempos de los empleados.



Y en el **CÓMO** somos destacamos que hemos contado con un 48% de participación de nuestra plantilla en formaciones, talleres presenciales y online, visitas de MASclientes, y hemos conseguido más de 1.600 visualizaciones en todas aquellas acciones en las que hemos usado un formato digital.

Destacamos que las acciones asociadas al acompañamiento en momentos de cambio han tenido una gran acogida: formaciones a los líderes, talleres emocionales online, biblioteca audiovisual y compartir las experiencias de nuestros líderes ante los cambios de manera audiovisual. A los talleres emocionales orientados a cómo gestionar los cambios han asistido más de 500 personas.

Resaltar que las acciones enmarcadas en bienestar emocional y físico han tenido una gran acogida.

Durante 2023 todas las áreas han impulsado espacios de encuentro y prácticas para reforzar el acompañamiento a los equipos, impulsando prácticas de liderazgo y esto se ha visto reflejado en que han aumentado los items de liderazgo en todas las áreas.

En general, han sido bien valoradas las acciones que hemos impulsado desde las diferentes áreas.



En noviembre del 2023, llevamos a cabo la encuesta de Cultura subiendo en un 12% la participación respecto de la de 2022, llegando a un 75,5%, y aumentando la valoración media del Grupo MASMOVIL de 7,7 a un 8,6.

Resaltamos las siguientes conclusiones:

- Las personas del Grupo MASMOVIL están orgullosas de la cultura organizativa y quieren cuidarla y preservarla.
- Buena valoración de las iniciativas de cultura.
- Destacan las acciones asociadas a “Acompañamiento en momentos de cambio”.
- Aunque las puntuaciones son altas, hay que seguir reforzando los valores de: “El Cliente Primero” y “Simplicidad”.
- Se ha visto un incremento en las puntuaciones que hacen referencia a si vivimos nuestros cuatro valores: El Cliente Primero, Actitud Positiva, Simplicidad y Sostenibilidad.
- Todas las áreas del Grupo han mejorado en la pregunta relacionada con el feedback.
- Se han obtenido puntuaciones superiores al 2022 en Liderazgo.
- Se debe seguir apostando por iniciativas de Sostenibilidad asociadas a Diversidad y Bienestar físico y emocional.
- Tenemos más de 400 comentarios de las personas de la empresa que hemos analizado para poder implantar mejoras.
- Los profesionales de MASMOVIL valoran los “Espacios de encuentro” y les gustaría que se hagan con más frecuencia y en otros foros.



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 profesionales y, en especial, la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

Fruto de este compromiso, en 2023 se firmaron los planes de igualdad de Euskaltel y R Cable y Telecable Telecomunicaciones, negociados con la representación legal de las personas trabajadoras 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.L.U. Actualmente se están negociando con los diferentes Comités de Empresa, aunque los actuales planes siguen vigentes.



El Responsable de Diversidad, el Consejero Delegado y el Consejo de Administración supervisan la diversidad en el Grupo

Dentro del 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.



9.5.1. Plan Integral de Diversidad

El Plan Integral Diversidad 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 el Grupo.

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.
- El reconocimiento y la 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 años hasta junio de 2025 (se inició en junio de 2021). Para cumplir con dichos objetivos, el Grupo MASMOVIL realizará anualmente un Plan de Acción específico en el que definirá las acciones concretas a realizar.

La adhesión del Grupo MASMOVIL en este año 2023 a la Carta de la Diversidad en España, una iniciativa promovida por la Comisión Europea, nos ayuda a articular nuestro Plan para asegurar la igualdad de oportunidades entre empleados y la promoción de estos principios también en nuestro entorno.

Las diferentes acciones que estamos llevando a cabo asociadas a nuestro Plan son:

- **TALENTO:** implementamos medidas específicas para promover la diversidad en aspectos como género, discapacidad, edad e interculturalidad, garantizando igualdad de oportunidades para hombres y mujeres. Contamos con los Planes de IGUALDAD como herramienta que garantiza un entorno laboral justo y equitativo para todos los empleados, independientemente de su género.



- **COMPROMISO SOCIAL:** somos un agente social con el objetivo de generar un impacto real tanto dentro del Grupo como en la sociedad.
- **BIENESTAR:** desarrollamos diversas acciones dirigidas al bienestar físico y emocional de todos nuestros profesionales, incorporando nuevos recursos cada año para brindar apoyo y cuidado en el día a día, en el ámbito tanto personal como profesional.
- **CANAL ÉTICO:** contamos con un Comité de Ética, un código y un Canal Ético anónimo para empleados para que cualquier persona del equipo pueda informar de manera anónima cualquier preocupación ética que puedan tener.

Toda esta información así como las acciones asociadas a cada bloque están publicadas en la intranet.

9.5.2. Actividades desarrolladas en 2023

En el año 2023 se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- **Voluntariado Corporativo:** el Grupo MASMOVIL está comprometido con la sociedad, promoviendo acciones de voluntariado corporativo con diferentes Fundaciones y Asociaciones.
 - **Fundación Montemadrid:** 14 voluntarios colaboraron con esta Fundación, haciendo un acompañamiento online con el objetivo de reducir la brecha digital en el barrio de San Cristóbal de los Ángeles de Madrid.
 - **ADALAB:** Empresa social diseñada para combatir la brecha de género tecnológica mediante la formación y la integración al mercado laboral. Actualmente cuatro personas de la organización son mentores en esta asociación.
 - **CRUZ ROJA:** 12 personas del Grupo MASMOVIL colaboran con Cruz Roja en un programa de Mentoring digital de Empleo (11 en formato online y una presencial en Madrid), promoviendo la adquisición de competencias digitales principalmente orientadas a la búsqueda activa de empleo.
 - **Fundación A LA PAR:** Personas de diferentes departamentos colaboran con esta Fundación que trabaja por los derechos de las personas con discapacidad intelectual y su participación en la sociedad. Hemos organizado Masterclasses de Ventas, Marketing y Recursos Humanos de manera presencial tanto en nuestras oficinas de Madrid como en la sede de la Fundación. También los estudiantes de A LA PAR han llevado a cabo prácticas como evaluadores de páginas web en varias web del Grupo MASMOVIL.
 - **MAMÁS EN ACCIÓN:** En la actualidad ocho personas del Grupo MASMOVIL colaboran con esta comunidad que acompaña a menores en hospitales que están solos, y tratan también de encontrarles una nueva familia.

- **RED INNICIA:** Cinco personas de la organización están apuntadas en la Red Innicia con el objetivo de colaborar con diferentes asociaciones dentro de esta Red, principalmente orientados a atender a colectivos vulnerables.

**fundación
montemadrid**

ADALAB

Cruz Roja

**FUNDACIÓN
A LA PAR**
Juntos transformamos la sociedad

mamás en acción

Innicia
ASOCIACIÓN

- Acciones dirigidas al bienestar emocional y físico de las personas del Grupo (para una información más detallada, ver apartado 9.6.3).
- Programa **Mujeres Líderes:** el programa se apoya en cuatro pilares: (1) impulsar el desarrollo y marca personal;(2) aumentar la visibilidad dentro de la organización;(3) mejorar el autoconocimiento para potenciar el liderazgo; y (4) generar un entorno directivo más diverso y concienciado. Combina sesiones de trabajo para desafiar creencias, la construcción de un plan de acción anual con el comité de dirección y coaching individualizado. Se genera una comunidad de mujeres líderes que se reúne trimestralmente y que actúa como palanca de muchas iniciativas en el ámbito del talento, estrategia, innovación y tecnología.
- Programas **Progresas y Promociona:** diseñados por la CEOE en colaboración con ESADE, participan cada año dos mujeres líderes de la organización.



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 seguridad y salud de todos los empleados que forman el Grupo está presente en todas las actuaciones y decisiones diarias que le atañen. 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, y en mayo-junio de 2023, adaptando dicho Sistema de Gestión a los requisitos de la norma internacional ISO 45001 sobre Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

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 entre junio y julio de 2023, obteniendo las correspondientes certificaciones de “Auditoría Reglamentaria” y “Certificación en la Norma Internacional ISO 45001”, con vigencia hasta julio de 2026.

En 2023 se ha continuado realizando la formación práctica en lucha contra incendios a los miembros de los equipos de emergencia de las sedes principales y de sedes de menor tamaño.

Asimismo, con la implantación del Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales a finales de 2022, se detectó la necesidad de impartir formación a todos los Project Managers del Grupo que, por sus funciones, tienen que intervenir en la negociación o gestionar contrata. Dicha formación se realizó en cinco sesiones, entre enero y marzo de 2023, a la que se convocó a 150 personas trabajadoras de las áreas de Tecnología y Residencial. Cada sesión ha tenido una duración de 10 horas lectivas presenciales cada una, en las que se impartieron contenidos sobre los riesgos del sector y sobre las pautas para la gestión de la prevención en las áreas que gestionan contrata. Asimismo, y como complemento al procedimiento CAE, se han desarrollado dos herramientas para facilitar la gestión preventiva a través de Jira, y también se impartió una sesión informativa al Comité de Dirección, fruto de la cual se realizó una visita de campo por parte de todo el equipo de dirección (N1) del Grupo.

Adicionalmente, el Grupo cuenta con cinco 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 la 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 las empresas del Grupo. 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.

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

	2023	2022
Horas de absentismo	76.958	97.172
Índice de absentismo (*)	1,47	1,09
<i>(*) 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.</i>		
Accidentes	2023	2022
Mujeres	4	1
Hombres	-	4
Ratio de frecuencia	2023	2022
Mujeres	3,08	0,78
Hombres	0,00	2,07
Ratio de gravedad	2023	2022
Mujeres	0,13	0,14
Hombres	0,01 (*)	0,09
Enfermedades profesionales	2023	2022
Mujeres	-	-
Hombres	-	-

(*) Computan días de baja ocasionados por un accidente ocurrido en 2022 cuya baja se prolongó hasta el 15 de enero de 2023.

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.

9.6.2. Accidentes de trabajo que hayan provocado muerte o discapacidad permanente

En las empresas del Grupo durante los años 2022 y 2023 no se han producido accidentes de trabajo que hayan provocado muerte o discapacidad permanente en personal propio. En 2022 y en 2023 se han producido lamentablemente dos accidentes mortales (uno en cada año) que han afectado a trabajadores de subcontratas, a cuyos familiares acompañamos en el dolor de su pérdida.



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 del bienestar como satisfacción de los empleados del Grupo.

En 2023 se ha formalizado la constitución del Comité de Bienestar con objeto de planificar y ordenar las diferentes acciones. El Comité de Bienestar se reúne periódicamente para planificar el calendario de actividades:

BIENESTAR PSICOSOCIAL:

- App DoctorGO (servicio de telemedicina gratuito para todos los empleados).
- Medición del estado del bienestar de los empleados/ Score de “Bienestar” en Happyforce cada mes.
- Evaluación de Riesgos Psicosociales.
- Protocolo de prevención y abordaje en situaciones de acoso en el ámbito laboral.
- Offsite: actividades lúdicas e integración de equipos.
- Programas de reconocimiento, participación y desarrollo: MASreconocimiento a los valores, MASvalor.
- Payflow: adelanto de tu nómina.

SALUD FÍSICA:

- Promoción de torneos corporativos (campeonato de pádel, liga de fútbol).
- Gympass: Acuerdos con gimnasios, gimnasio en la oficina de Alcobendas y clases online desde casa- MASgym.
- Fisioterapia en la sede corporativa.
- Mobiliario adaptado y ergonómico.
- Condiciones medioambientales óptimas (luz, temperatura, ventilación).
- Alimentación:
 - Cheques restaurante.
 - Comedor en sede corporativa/ menús saludables.
 - Fruta diaria de temporada en todas nuestras sedes.
 - Mercado de alimentación KMO cada semana en la sede corporativa.

SENSIBILIZACIÓN:

- Formación en Odilo, plataforma online con podcast, vídeos, curso sobre el bienestar físico y emocional.
- Talleres online sobre el bienestar físico: fatiga ocular, sueño, espalda...
- Talleres sobre el bienestar emocional: gestión de emociones, adaptación al cambio, *mindfulness*...

995 empleados han asistido en 2023 a las ponencias y talleres de Bienestar físico y emocional.

9.7. Formación

GRI 3-3 / GRI 404-1

El 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 dentro del Grupo, 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 2023.
- Fomentar la cultura de compartir conocimiento entre todos los profesionales del Grupo. de software).

Apostamos por un entorno de desarrollo real, práctico, continuo, que se obtiene de combinar experiencias en el puesto, relaciones con otros e impactos promovidos por el Grupo. Para este último bloque, tenemos varios programas estrella, dirigidos algunos a colectivos clave y otros para toda la organización:

- **Liderazgo (Servant Leader)** a través del servicio, compartiendo poder y ayudando a las personas a desarrollar su máximo potencial. En esta línea hemos lanzado un programa con impactos en los distintos niveles de la dirección: para Managers, centrado en desarrollar las siete claves del líder MASMOVIL; para Heads, en herramientas para afrontar nuevos retos y gestión de equipo en entornos de incertidumbre; y para el Comité de Dirección: feedback poderoso y gestión estratégica del cambio.



- **MLIP (MASMOVIL Leadership & Innovation Program)** va por su tercera edición. Perseguimos incrementar el conocimiento de negocio, reforzar la gestión de personas, los valores y la cultura de innovación. Diseñado e impartido exclusivamente para MASMOVIL, con un enfoque práctico a través del cual los alumnos, en grupos, trabajan desafíos empresariales reales que, al finalizar, presentan a un jurado. Las iniciativas se ponen en marcha en la organización, utilizando este ecosistema como incubadora de intra-emprendimiento.



- **Programa Mujeres Líderes:** el programa se apoya en cuatro pilares: (1) impulsar el desarrollo y la marca personal; (2) aumentar la visibilidad dentro de la organización; (3) mejorar el autoconocimiento para potenciar el liderazgo; y (4) generar un entorno directivo más diverso y concienciado. Combina sesiones de trabajo para desafiar creencias, construcción de un plan de acción anual con el comité de dirección y coaching individualizado. Se genera una comunidad de mujeres líderes que se reúne trimestralmente y que actúa como palanca de muchas iniciativas en el ámbito de talento, estrategia, innovación y tecnología.
- **Programas Progresa y Promociona:** diseñados por la CEOE en colaboración con ESADE, participan cada año dos mujeres líderes de la organización.
- **Mentoring interno (MASmentorIN):** acelerador de conocimientos, competencias/conductas de liderazgo, que permite el aprendizaje estableciendo relaciones de calidad y facilitando respuestas a necesidades críticas del mentee, preparándole para el éxito futuro. Participan también miembros del Comité de Dirección.



- **Mentoring rural ¡Que Vivan los Pueblos!:** orientado al desarrollo de la innovación, empleados del Grupo mentorizan startups emergentes y les ayudan a alcanzar su máximo potencial alrededor de aspectos o proyectos de evolución. Las startups siempre tienen un componente de la España Rural y otro tecnológico.



Además, publicamos una guía de autodesarrollo con ejemplos y situaciones prácticas para, de forma autónoma, accionar el desarrollo de las competencias clave del modelo de carreras (MAScarrera) y que el profesional sea dueño de su carrera.

En cuanto a formación, todos los años lanzamos el Plan de Formación, escuchando las demandas en el ejercicio de valoración de necesidades. El plan cuenta con programas de formación concretos y transversales para toda la organización, formación en idiomas (como novedad, este año hemos extendido acceso a clases de inglés grupales para toda la plantilla) y plataformas e-learning de contenidos y experiencias de aprendizaje ilimitados.

Mencionamos los programas de formación más importantes:

- **MASagile Project Management:** metodologías ágiles en la gestión de proyectos, comprensión de los principios clave de la agilidad para mejor control de los proyectos, favoreciendo el trabajo iterativo, herramientas y comunicación entre los participantes.



- **Data School:** dotar a los distintos tipos de usuarios del dato de los conocimientos necesarios para ejecutar y crear informes, interpretar los datos y construir cuadros de mando que orienten la toma de decisiones.



- **Escuela comercial:** desarrollar habilidades en los ámbitos de eficacia personal, habilidades y discurso comercial para ayudar a la consecución de los objetivos de los diferentes canales.

- **Formación IA:** learning path para toda la plantilla con el objetivo de profundizar en los fundamentos de IA (teórico) y talleres prácticos enfocados en la aplicación de IA para generar una ventaja competitiva (aumento de productividad, uso práctico de las herramientas, optimización de procesos y creación de casos de negocio).



- **Behavioral Design:** principios fundamentales del comportamiento a través del procesamiento de la información y la toma de decisiones, sesgos heurísticos y el efecto del contexto.

Frameworks del comportamiento: principales marcos en las decisiones de compra:

- **Ciberseguridad, Protección de Datos, Health & Safety, ESG, Diversidad/Igualdad y Compliance:** con el objetivo de identificar los principales puntos de la normativa, posibles amenazas y las responsabilidades de los usuarios en la puesta en práctica.



- **Herramientas:** confluence, JIRA o Sharepoint que son las herramientas colaborativas que usamos en la organización.

Además, plataformas específicas de contenidos técnicos para expertos en el ámbito de software, data, ciberseguridad y marketing digital.

9.7.1. Plataformas para promover la formación

Contamos con un ecosistema de aprendizaje e-learning que hemos ido construyendo, mediante la implantación 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.

- **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.



9.7.2. Horas de formación por sexo y categoría profesional

Durante el ejercicio 2023 se han impartido un total de 49.664 horas de formación.

Horas de formación	2023	2022
Directivos	4.368	3.105
Técnicos	11.715	18.107
Administrativos	6.217	4.583
Resto de Personal	27.364	20.221
Total	49.664	46.016
Horas de formación medias por sexo	2023	2022
Mujeres	26,76	24,26
Hombres	26,85	26,03

10. Respeto a los Derechos Humanos

GRI 3-3 / GRI 2-23 / GRI 2-26 / GRI 406-1

Dado que las actividades del 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 vigilados y garantizados. 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*)

El Procedimiento de gestión 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 30 de junio de 2017 aprobó una política específica para la formalización de su compromiso con aquéllos y con los derechos laborales a nivel nacional e internacional (posteriormente modificada mediante acuerdo del Consejo de Administración de 29 de septiembre de 2022). En ella se hace mención al Pacto Mundial de Naciones Unidas (al que el Grupo se adhirió en 2020), a los Principios Rectores sobre las Empresas 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 de garantizar el 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 el ejercicio 2023 cabe destacar que, tras meses de negociación, se alcanzó un acuerdo con las representaciones legales de los trabajadores, unificándose bajo un mismo criterio la definición y evolución de la política de retribución variable anual.

Dentro de este contexto de diálogo social, a fin de evitar los efectos de la situación económica coyuntural, en diciembre de 2022 se alcanzó con las distintas representaciones de los trabajadores del Grupo MASMOVIL un acuerdo de revisión salarial para los ejercicios 2023 y 2024, de manera que se ha dotado de certidumbre a la plantilla del Grupo en relación a sus retribuciones en el escenario inflacionario que se ha vivido en dichos ejercicios.

En relación a los convenios colectivos de las sociedades Euskaltel y R Cable y Telecable Telecomunicaciones ambos convenios no tenían vigencia para el ejercicio 2023. Fruto del proceso del diálogo social el convenio de Euskaltel se firmó el IV Convenio Colectivo de Euskaltel S.A.U., con fecha de vigencia hasta el próximo 31 de diciembre de 2024. Por último, en el marco de la negociación de revisión salarial que se mantuvo con las representaciones sindicales del Grupo, se alcanzó una prórroga para el actual convenio de la sociedad R Cable y Telecable Telecomunicaciones hasta el 31 de diciembre de 2024. Estos acuerdos permiten garantizar la estabilidad social y regulatoria de las relaciones laborales.

Asimismo, se han prorrogado los acuerdos colectivos de teletrabajo vigentes de Xfera y Lorca, haciéndose extensible a gran parte de resto de sociedades cuyos vencimientos estaban previstos el 30 de abril del 2023, acordándose su extensión hasta el 31 de diciembre de 2024.

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

Pilares en los que basamos nuestras acciones de impacto sobre la Sociedad:

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. Algunos de los pilares en los que basamos:

- Reducción de la brecha digital: con 2,7 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.
- Plataforma “Pienso, Luego Actúo: 330 millones de visualizaciones, inspirando y sensibilizando y animando a la sociedad a colaborar con estas iniciativas y proyectos.
- Acciones solidarias y alianzas de distinta índole que permitan aunar esfuerzos.
- Kit Digital para apoyar la digitalización de pequeñas y medianas empresas y autónomos.
- Tarifa descuento MASsolidaria y Bono Social para promover la conectividad entre los más desfavorecidos.

Un año más, #GrupoMASMOVILPorLosPueblos ha perseguido su objetivo por mantener #EspañaConectada. A lo largo de 2023, hemos dado a conocer en nuestras redes sociales más de 100 municipios de la “España Rural” donde hemos desplegado la fibra más rápida de España.

Hemos querido así contribuir en el apoyo al turismo y al comercio de estos pequeños municipios dando a conocer sus tiendas, restaurantes, actividades, gastronomía, visitas culturales, etc.



GRI 3-3 / GRI 203-2 / GRI 2-29

11.1. Contribución e impacto en la comunidad

Apoyo al desarrollo local

La conectividad y la aplicación eficiente de los recursos permiten 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.



El Grupo MASMOVIL financia pozos para agua potable en la India

En 2019 recibimos la buena noticia de que había finalizado la construcción de los dos pozos en la India (poblaciones de Pettavaithalai y Kollangulam) en colaboración con la Fundación Esperanza y Alegría, y contando con la mediación de AUARA.

A lo largo de estos años, los pozos han suministrado agua potable segura a la población, ayudando a mejorar su productividad ya que el tener un pozo les ahorra tiempo para llegar hasta el agua y también se reducen las enfermedades relacionadas con su ingesta, muchas de ellas mortales.

Esta iniciativa ha ayudado a 2.800 personas en poblaciones en las que el 90% de sus habitantes dependen de la agricultura.

Primera edición del B Business Together de B Corp

El Grupo MASMOVIL acogió la primera edición del B Business Together, el espacio donde más de 50 empresas B Corp exploraron oportunidades de negocio e impulsaron colaboraciones de impacto para el medioambiente y las personas.

El Grupo MASMOVIL con el observatorio ODS Lab

El Grupo MASMOVIL acordó en el año 2023 ser Grupo Motor en el observatorio ODS Lab, impulsado por el Ministerio de Asuntos sociales y Agenda 2030.

Euskaltel participa en el Data Center, el mayor almacén de data cloud de Euskadi

ADI Data Center Euskadi es un ambicioso proyecto tecnológico empresarial que cuenta con la participación de Euskaltel y cuya sede reside en el Parque Científico y Tecnológico de Ezkerraldea- Meatzaldea, en Abanto.

El objetivo principal de ADI Data Center Euskadi es apoyar la transformación digital de empresas e instituciones de la zona Atlántica. Esta nueva infraestructura tecnológica les permitirá disponer de gran capacidad de almacenamiento de información en la nube, y lo hará siguiendo los criterios de excelencia, fiabilidad, sostenibilidad, escalabilidad, máxima seguridad y proximidad de las infraestructuras. Los promotores de este proyecto (nacido en septiembre del 2022 y cuya inversión inicial supera los 25 millones de euros) son Grupo Teknei, Dominion y Euskaltel.



Euskaltel como proveedor de servicios de red para la receta electrónica

Un servicio que cuenta con más de 800 farmacias en el País Vasco y que gracias a la red de comunicaciones de Euskaltel están interconectadas con el Departamento de Salud. Gracias a la renovación del acuerdo con los tres Colegios de Farmacéuticos de Euskadi para el funcionamiento de la receta electrónica y su automatización, mejora considerablemente la conectividad, garantizando que la ciudadanía vasca pueda seguir disponiendo puntualmente de sus medicaciones.

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, y sigue en marcha en la actualidad en colaboración con la Red Innicia.

Asociación con Red Innicia

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 Innicia (que forma parte de la Asociación Innicia). 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 (revisable en función de su situación) sobre el precio normal en tarifa convergente, con el fin de ayudar en el proceso de re-inserción sociolaboral de los beneficiarios. 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.

Se ha lanzado 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, ofreciendo un descuento del 8% sobre cualquier tarifa móvil de la marca MásMóvil.



11.2.2. El Grupo MASMOVIL fomenta la digitalización de las pymes: Kit Digital

El Gobierno de España a través del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública lanzó en el año 2022 la iniciativa Kit Digital, que tiene por objeto apoyar la digitalización de pequeñas y medianas empresas (pymes) 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 también durante el 2023 con la divulgación de dicho Kit Digital apoyando la gestión y optimización de las ayudas europeas para reforzar la digitalización de las pymes. Adicionalmente, seguimos colaborando como Agentes Digitalizadores del Programa, ofreciendo nuestras soluciones de digitalización para todos los servicios que contempla el Kit Digital.

11.2.3. Colaboración con el programa Bono Digital

En 2023, también colaboramos con el programa Bono Digital para colectivos vulnerables en las comunidades autónomas de Galicia, Asturias, País Vasco, Navarra, Aragón, Comunidad Valenciana y Andalucía.

El Bono Digital es una subvención para colectivos vulnerables en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea (NextGenerationEU), que supone un descuento mensual de 20 euros sobre el importe de la conexión fija en la factura emitida por el operador, para cubrir una parte o la totalidad de suscripción a nuevos servicios de conexión de banda ancha.

11.2.4. 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”, los 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 del Grupo Euskaltel).

En el año 2022 el despliegue de redes permitió añadir otros 405.000 hogares en poblaciones de menos de 20.000 habitantes y en 2023, se incorporaron 218.000 hogares más.

Cerca de 2,7 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.

En el año 2023, se alcanzaron casi 2,7 millones de unidades inmobiliarias desplegadas en poblaciones de menos de 20.000 habitantes, lo que supuso mantener estable el 64% de porcentaje frente a los casi 4,2 millones de unidades inmobiliarias desplegadas en total por el Grupo (un 9% más que en 2022).

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 34% (+1 pp) de nuestra red desplegada total y un 53% (+1 pp) de la red desplegada por el Grupo MASMOVIL en poblaciones de menos de 20.000 habitantes



Esfuerzo inversor relevante 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.

En 2023 esta cifra aumentó en 133.000 unidades inmobiliarias hasta superar 1,4 millones de unidades inmobiliarias en municipios de menos de 8.000 habitantes a final 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 tres 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 tres 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 779.000 unidades inmobiliarias (+70.000 respecto al año anterior) lo que pone de manifiesto nuestra apuesta por la presencia y continuidad en dichas poblaciones.

Estas 779.000 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 tres veces menor. En cuanto a los equipos de cliente, usamos nuestros routers de última generación Wi-Fi 6.

Aproximadamente el 90% de las activaciones se producen en las primeras 48 horas desde la solicitud del servicio.

Durante 2022 lanzamos el proyecto en Galicia, llevando la conexión a más de 300.000 hogares repartidos en 148 municipios.

Durante 2023 este proyecto se ha extendido a las comunidades de Andalucía, Comunidad Valenciana, Cataluña, País Vasco y Navarra.

El Grupo MASMOVIL, a través de su marca en Aragón, Embou, promueve la conectividad rural para el sector educativo: 108 centros educativos beneficiados y mejoras en la banda ancha de 50 poblaciones

Promover la vertebración del territorio a través de la conectividad en el entorno rural sigue siendo un objetivo clave para el Grupo MASMOVIL. Por ello, a través de nuestra marca aragonesa Embou, hemos realizado un proyecto destacado en Aragón, por el que se ha llevado

conexión de banda ancha de 1 Gbps a centros educativos rurales, muchos de los cuales hasta ahora han estado funcionando con tecnologías menos avanzadas.

Este proyecto, adjudicado a Embou desde el Gobierno de Aragón con un presupuesto de 3,7 millones de euros, se puso en marcha en febrero del 2023. Hasta la fecha, se ha logrado llevar esta mejora a 108 centros educativos y se continuará prestando este servicio durante los próximos cinco años.

El gerente de AST (Aragonesa de Servicios Telemáticos), Ángel Sanz, ha destacado el “efecto indirecto” de este proyecto. Al cubrir estos puntos en los colegios rurales, también se lleva internet de alta velocidad al núcleo de población en el que se encuentra el colegio, lo que permite ofrecer este servicio a los ciudadanos.

En total, se ha mejorado los servicios de banda ancha en 50 poblaciones aragonesas donde se encuentran estos centros educativos. Se ha desplegado servicios de fibra óptica en siete poblaciones (Torrelacárcel, Visiedo, Camañas, Galve, Botorrita, La Codoñera y La Ginebrosa) y otras 43 poblaciones han mejorado el servicio de fibra óptica que ya tenían margen para ampliar velocidad. Este cambio se notará de forma progresiva durante el primer trimestre de 2024.

Desde la entidad pública AST, dado el éxito de este proyecto, quieren ampliar durante 2024 el alcance a un máximo de 11 centros educativos más, con un presupuesto que rondaría los 300.000 euros.



11.2.5. 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.

Proyecto 5G Cataluña

El proyecto 5G Catalunya, lanzado en 2020 y liderado por Cellnex y el Grupo MASMOVIL, fue 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).

Ambas compañías lideran un consorcio del que forman parte Lenovo, Nae, Nearby Computing, Parlem Telecom, Atos y Aumenta Solutions, que tiene como objetivo desplegar soluciones basadas en la tecnología 5G por toda el área de Barcelona para lograr la transformación digital de la ciudad y su área metropolitana en beneficio de los ciudadanos, de las administraciones públicas y del sector privado.

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.

El proyecto 5G Cataluña, ha sido reconocido en el marco del Mobile World Congress con el prestigioso premio GSMA Foundry Excellence Award 2023.



Proyecto 5G Euskadi

5G Euskadi es una iniciativa conjunta que nace en 2020, 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 nueve 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).

En 2022, el proyecto 5G Euskadi, en el que han participado Euskaltel, R y MásMóvil, resultó premiado en la categoría de Cooperación de Empresas TIC con las AAPP por el jurado de Socinfo Digital (Revista Sociedad de la Información Digital) en los Premios SOCINFO Digital "País Vasco TIC".



MASMOVIL alcanza los 2.217 municipios con su servicio 5G

El Grupo continúa ampliando sus servicios 5G y alcanza a 2.217 municipios en las 52 provincias españolas. El Grupo MASMOVIL ya ofrece servicios 5G al 77% de la población española, a través de sus marcas Yoigo, MásMóvil y Pepephone.

Lanzamiento 5G en Euskaltel y Telecable

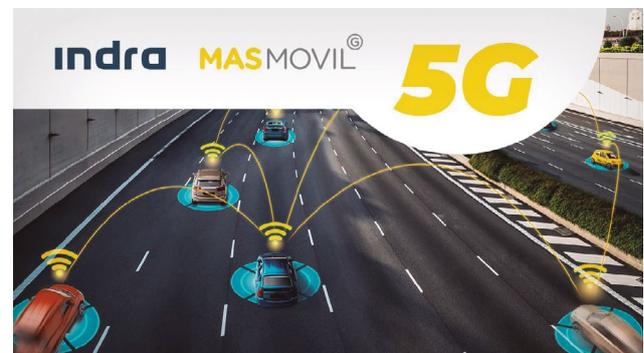
Euskaltel ya ha desplegado 5G en las tres capitales y en otros muchos municipios vascos, alcanzando ya al 85% de la población de Euskadi.

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.



El Grupo MASMOVIL lidera un consorcio de control de movilidad y reducción de emisiones de tráfico

MASMOVIL, Abertis, Opus RSE, Cellnex, Indra, Vinctes y Alpha Syltec Ingeniería lanzaron en 2023 CRETA, un proyecto innovador para impulsar la movilidad sostenible y reducir las emisiones del tráfico. El objetivo del consorcio es crear un nuevo sistema global de monitorización y gestión inteligente del tráfico a través de diferentes tecnologías para impulsar una movilidad sostenible y eficiente. Gracias a este proyecto, las Administraciones Públicas contarán con herramientas para la mejora de la calidad del aire y la protección del medioambiente, impactando positivamente en el bienestar de los ciudadanos. Desde 2023 y hasta finales de 2025 se trabajará en los desarrollos y pilotos que propone el proyecto en Irún, Madrid y Barcelona.

Este proyecto ha sido subvencionado por el Gobierno de España a través del programa UNICO-5G Sectorial, financiado por el Fondo de Recuperación de la Unión Europea –NextGenerationEU, vinculado al Plan de Recuperación y Resiliencia de España.

El Programa CRETA (Control de la Movilidad y Reducción de las Emisiones del Tráfico) 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 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 demostrará las capacidades de las tecnologías 5G, la medición remota de emisiones contaminantes del tráfico, y la analítica avanzada e inteligencia artificial (IA) 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 de acuerdo con el principio llamado “Polluter Pays Principle”.



Proyecto de vehículo autónomo y conectado R3CAV

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 como software- 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 consiste 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, 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. Mediante 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, Wi-Fi municipal y geolocalización de vehículos municipales.



Proyecto de Telemedicina y Teleasistencia

MAS4Care

En el último trimestre de 2023 se inició el proyecto MAS4Care, liderado por MASMOVIL y con OdinSolutions de partner, para desarrollar una plataforma de gestión médica remota, en la que los pacientes puedan disponer de teleasistencia 24h y, en caso necesario, ser monitorizados en tiempo real para realizar un mejor diagnóstico de la situación o responder de forma rápida, segura y eficaz ante una emergencia. El proyecto implica el desarrollo de infraestructuras y servicios de conectividad sobre 5G y computación en el Edge para la gestión y procesado de los servicios de telemedicina y teleasistencia.

MAS4Care tiene un claro impacto en la reducción de la brecha digital e impacto tecnológico con el uso de tecnología 5G. Así pues, a nivel social permitirá mejorar la adopción y uso de las tecnologías 5G para dar soporte a personas mayores, o con bajos conocimientos técnicos a través de interfaces accesibles, simples e intuitivas. Además, mejorará el acceso a servicios médicos y especialistas en áreas rurales optimizando el acceso a dichos servicios y en la asistencia en caso de urgencias.

A nivel tecnológico el proyecto acelerará la innovación y explotación de las redes 5G y los servicios que pueden hacer uso de sus avances, incluyendo las áreas rurales con bajo acceso a recursos y servicios, maximizando la penetración de mercado de la tecnología 5G para la provisión de mejores soluciones a la ciberseguridad y servicios en el mercado digital. Este proyecto ha sido subvencionado por el Gobierno de España a través del programa UNICO-5G Sectorial, financiado por el Fondo de Recuperación de la Unión Europea -NextGenerationEU, vinculado al Plan de Recuperación y Resiliencia de España.

Proyecto de Smart Cities con IA

Complementando el proyecto de Smart Cities iniciado en 2022 por Innovasur (participada del Grupo MASMOVIL), en 2023 surge el proyecto 5G CITY-BRAIN en el que se combinará la tecnología 5G y la inteligencia artificial (IA) para mejorar la gestión de las soluciones urbanas. Este proyecto es liderado por Innovasur y participan XFERA MOVILES y OPUS RSE.

El objetivo principal es crear una tecnología reactiva transversal (IoT-MEC-Cloud), integrada y orquestable con los mecanismos propios del 5G, capaz de analizar la red de sensórica de la ciudad, detectar patrones y actuar de forma conveniente. De esta manera, se garantizará la distribución eficiente de la capacidad de cómputo, proponiendo baja latencia y alta disponibilidad para el desarrollo de servicios avanzados de gestión de la ciudad inteligente y haciendo especial énfasis en la predicción de zonas de alta contaminación y congestión, identificación vehicular, así como flujo turístico de personas.



Se diseñará un sistema autónomo basado en IA que permita aprender, predecir, decidir y reaccionar de forma inteligente, en especial en términos de alta contaminación, alta congestión y flujos turísticos de personas. Para el desarrollo de estos servicios inteligentes, se realizará una orquestación dinámica de recursos de cómputo distribuidos IoT, MEC y Cloud integrados con las tecnologías 5G+.

Este proyecto ha sido subvencionado por el Gobierno de España a través del programa UNICO-5G Sectorial, financiado por el Fondo de Recuperación de la Unión Europea - NextGenerationEU, vinculado al Plan de Recuperación y Resiliencia de España.

Proyecto 5G Transfronterizo

A finales de 2023, en colaboración con OPUS RSE se inició el proyecto TRANSBORDER5G, proyecto concebido para diseñar e implementar una solución pionera de Roaming 5G SA capaz de crear corredores terrestres 5G y facilitar una gestión eficiente del transporte rodado teniendo en cuenta las emisiones reales de los vehículos. El proyecto se centra en el paso fronterizo de Irún, con fuerte colaboración público-privada con la Diputación Foral de Gipuzkoa y las autoridades francesas. La solución permitirá avanzar en la implantación efectiva del pago por uso en las autovías que incluya el pago por contaminación, con una gestión transfronteriza más coordinada, eficiente y sostenible.

El proyecto se fundamenta en la fusión de tecnologías avanzadas del control del tráfico (sensores de teledetección y cámaras de visión artificial) con tecnologías avanzadas de telecomunicaciones (5G, Edge Computing, IoT y V2X) para crear una solución completa en la gestión integral y avanzada del paso fronterizo, con miras a poder crear corredores 5G terrestres hiperconectados que mejoren la movilidad entre países.

Implantar esta solución permitirá avanzar hacia un modelo más sostenible y justo, aplicando el “Polluter Pays Principle” de la Unión Europea, fomentando a los usuarios a elegir vehículos de bajas emisiones y cargando las externalidades de la contaminación a aquellos que son más responsables de la externalidad.

Este proyecto ha sido subvencionado por el Gobierno de España a través del programa UNICO-5G Sectorial, financiado por el Fondo de Recuperación de la Unión Europea –NextGenerationEU, vinculado al Plan de Recuperación y Resiliencia de España.

11.2.6. Promoviendo la conectividad a través de XGSPON y FTTR

El Grupo MASMOVIL cuenta con la tecnología XGSPON que ofrece una velocidad simétrica real, tanto en descarga como en subida, de hasta 10 Gigas por segundo. Esto significa que los usuarios podrán descargar y subir datos a la misma velocidad, sin limitaciones de velocidad por parte del operador.

Esta tecnología es un paso más en la denominada GPON, hasta hace poco considerada la ideal para la fibra óptica hasta el hogar (FTTH– Fiber to the Home), debido a su ancho de banda en descarga y subida, alta eficiencia, baja latencia y gran interoperabilidad. MASMOVIL integra también en su infraestructura la tecnología FTTR (Fiber to the Room), que por primera vez lleva la conexión de fibra óptica a cada rincón de la casa, garantizando la máxima velocidad y calidad de Internet en los hogares.



11.2.7. 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.

11.2.8. Valor económico generado, distribuido y retenido en 2023

GRI 3-3 / GRI 201-1 / GRI 201-4

Indicador	2023	2022	Unidad
Valor económico generado	3.137	3.146	Millones de euros
Importe Neto de la Cifra de Negocio (INCN)	2.979.064	2.894.216	Miles de euros
Otros ingresos de explotación	149.766	249.436	Miles de euros
Ingresos financieros	8.065	2.054	Miles de euros
Valor económico distribuido	2.367	2.280	Millones de euros
Consumos mercaderías	252.679	184.082	Miles de euros
Trabajos realizados por otras empresas y otros aprovisionamientos	987.978	1.001.735	Miles de euros
Sueldos y salarios	136.489	131.366	Miles de euros
Otros gastos de explotación	552.712	596.212	Miles de euros
Gastos financieros	493.628	372.984	Miles de euros
Impuestos sobre sociedades y tributos	(56.342)	(6.216)	Miles de euros
Valor económico retenido	770	866	Millones de euros
Beneficios antes de impuestos (BAI)	(259.581)	423.193	Miles de euros
Beneficio neto de operaciones continuadas	(199.876)	448.913	Miles de euros
Resultado de operaciones discontinuadas	-	9.655	Miles de euros
Beneficio (pérdida) del periodo	(199.876)	458.568	Miles de euros
Subvenciones públicas recibidas	733	108	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	2023	2022	Unidad
Impuestos sobre beneficios pagados	46.800	27.992	Millones de euros

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 y 3.310 miles de euros durante 2023.

	2023	2022
Donaciones y patrocinios a fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro	1.174	2.448
Otros patrocinios	2.136	2.265
Total (miles de euros)	3.310	4.713

11.3.1. Pienso, Luego Actúo

La gran apuesta por el Impacto Social Positivo del Grupo MASMOVIL es Pienso, Luego Actúo, la plataforma social de Yoigo que lleva ya cinco años impulsando a las personas que están mejorando la sociedad con sus proyectos sociales. Pienso, Luego Actúo está ayudando a que ONGs y empresas sociales puedan crecer y continuar con su labor a través de distintas actuaciones relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Desde sus inicios a cierre de 2023 hemos alcanzado casi las 330 millones de reproducciones.

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 rápidamente posible poniendo el foco en este conflicto. También en 2022, Pienso, Luego Actúo lanzó una nueva web, mucho más sencilla e intuitiva con el fin de impulsar aún más estas iniciativas y facilitar que las personas actúen.

En 2023 nos pusimos el gran reto de llegar a más gente dispuesta a ayudar en las diversas iniciativas. Para ello, apostamos por el entretenimiento para acercar lo social a las personas, a través de un formato en ebullición: el podcast.

“Pienso, Luego Actúo”, el podcast de Yoigo sobre el cambio y para el cambio, es un espacio donde se visibilizan las cuestiones que preocupan a la sociedad para que las personas reflexionemos y pasemos a la acción. La esencia del podcast son las iniciativas sociales que nos acercan sus proyectos y nos animan a colaborar para que puedan seguir generando impacto positivo en la sociedad. Iniciativas como Autofabricantes o Luto En Colores son solo algunas de las que hemos conocido en las dos primeras temporadas.

Las iniciativas son promovidas por celebridades como Octavi Pujades o Llum Barrera, y por las dos presentadoras del podcast, Mónica Carrillo y Andrea Compton, que abordan los distintos temas aportando su punto de vista y su experiencia. En los diferentes episodios se tratan temas como la autoestima, la discapacidad o la eco-ansiedad y temas tan tabúes como la muerte. Y lo más importante, con los cambios de formato anteriormente mencionados, se ha conseguido un aumento de colaboración en es-

tas iniciativas, aumentando el interés por las mismas hasta un 90% y mejorando en hasta un 70% sus ventas y donaciones.

Además del podcast, Pienso, Luego Actúo de Yoigo es mucho más. Es también un buscador de iniciativas sociales que facilita actuar a la población y que recoge hoy en día más de 600 iniciativas de carácter social con las que el usuario puede colaborar aportando su granito de arena.



11.3.2. ¡Que Vivan Los Pueblos!

La gran apuesta por el Impacto Social Positivo del El Grupo MASMOVIL tiene un compromiso con la España Rural por el que, desde hace años, lleva a cabo un plan para extender la conectividad en los pueblos. El fin no es otro que acabar con la brecha digital y que ninguna persona se quede desconectada. Los datos son abrumadores, con 1.800 pueblos que tienen un único habitante.

La conectividad es una pieza clave para frenar el éxodo rural, es la llave para mantener servicios y para que se puedan desarrollar actividades laborales que atraigan habitantes a los pueblos.

Por todo ello, en el 2023 se decidió ir más allá y se creó el programa ¡Que Vivan Los Pueblos!, que se lleva a cabo desde la marca Yoigo, como dinamizador social del Grupo MASMOVIL. Con este programa se pretende actuar para transformar la realidad de los pueblos, poniendo un granito de arena para devolverles la vida tal y como era hace años. Se trata de un programa de aceleración para startups con impacto positivo en la España Rural.

Para ello, se formó una alianza con la fundación Unlimited Spain, especialista en acelerar startups con impacto positivo (con una tasa de casi 90% de supervivencia de estas y entre las que se encuentran Auara y Adopta un Olivo, entre otras muchas).

La convocatoria fue todo un éxito, con más de 300 interesadas y 102 inscritas formalmente. Se seleccionaron finalmente a las 10 que serían aceleradas, a través de jurados compuestos por profesionales de la empresa, UnLimited y personas expertas en el ámbito del emprendimiento con impacto social.

Cubriendo sectores que van desde la agricultura, ganadería, el turismo, hasta el arte y la moda, dichas startups están ya en pleno proceso de aceleración hasta el mes de abril, siendo mentorizadas por profesionales del Grupo MASMOVIL y de la red de UnLimited Spain.

Se parte de un estudio personalizado en el que se definen las necesidades de cada una, planificando así sus respectivos procesos. Además, recibirán formación en medición de impacto para que cuenten con el empujón que necesitan para consolidarse.

En mayo de 2024 está previsto un evento público de clausura del programa, en el que se detallará cómo han evolucionado estas startups y el impacto que han generado.

11.3.3. Otras actividades de desarrollo social “Otra Oportunidad” con Cris Contra el Cáncer

El Grupo MASMOVIL colaboró con la labor de la Fundación Cris Contra el Cáncer con la creación de uno de sus spots y convirtió su sede en un plató de rodaje en el que participaron una veintena de voluntarios entre productores, cámaras, guionistas y protagonista. La campaña utilizó el slogan “Otra oportunidad”, que sirve para ilustrar la nueva campaña de la Fundación Cris Contra el Cáncer.



Esta fundación se creó hace 12 años y tiene como objetivo lograr tratamientos de cura contra el cáncer apoyando, promoviendo y financiando la investigación contra esta enfermedad, gracias al compromiso de las donaciones de la sociedad civil.

Embou promueve la iniciativa “Móvil Solidario”

Embou promueve la iniciativa “Móvil Solidario” de la Fundación Stop Sanfilippo y la ONG Acción Contra el Hambre y dotará de contenedores a 28 puntos de venta en los que se podrá donar móviles usados para sumarse a la causa.

Envío de SIMs y terminales a Somontano Social

La misión de Somontano Social S.L. es contribuir, en su ámbito comarcal y provincial, a la inclusión laboral y social de las personas con discapacidad, ayudando a que sea efectivo el principio de igualdad de oportunidades y de no discriminación. Desde Embou, se ha colaborado con Somontano Social a través del envío de tarjetas SIM y terminales móviles.

Tapones para una nueva vida

Hace 10 años nació este proyecto de Fundación Seur, cuya campaña busca ayudar a niños con la financiación de tratamientos médicos y ortopédicos que no cubre la Seguridad Social. Embou, la operadora aragonesa del Grupo MASMOVIL, se ha sumado a esta causa y ha colocado contenedores en sus tiendas físicas para la recogida de estos tapones.

Envío de pallets con material sanitario a Benin (África)

De la mano de Mensajeros de la Paz, el Padre Ángel y el Padre Valentín, se organizó la entrega de material sanitario del Grupo MASMOVIL con mascarillas, guantes y gel hidroalcohólico a Benin, uno de los países con el índice más bajo de desarrollo. La entrega sirvió para ayudar a la atención básica médica de sus habitantes.

Embou se suma a la recogida solidaria de juguetes para luchar contra el hambre en África

Embou ha habilitado cuatro de sus tiendas para donar estos objetos y posteriormente trasladarlos hasta el Rastro de Juguetes, en donde un centenar de voluntarios los limpian y reparan. Toda la recaudación del Rastro de Juguetes irá destinada a la lucha contra la grave crisis alimentaria que viven 31 millones de personas en el Cuerno de África.



Teruel Conect@: reduciendo la brecha digital en Teruel

Caja Rural de Teruel y Embou impulsan la iniciativa formativa Teruel Conect@, para llevar a localidades del medio rural turolense los conocimientos y las claves necesarias para que usuarios de avanzada edad puedan desenvolverse en la nueva realidad digital.

Ambas entidades aragonesas se han marcado como el reducir la brecha digital en aquellos colectivos que necesiten ayuda a la hora de realizar sus gestiones con el teléfono móvil o el ordenador.

UnaDeDos: fomentando la igualdad y paridad entre directores creativos

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 direc-

ción, 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 el Grupo MASMOVIL nos comprometemos con dicha iniciativa a través de nuestra 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.

Entre otras cosas, 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. Adicionalmente, actuaremos como promotores y altavoces de la iniciativa tanto de forma externa como internamente en nuestro Grupo.





Yoigo se une a la campaña adolescencia y tecnología “Más que un móvil”

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y UNICEF lanzaron en el 2022 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 contó, entre otras marcas, con la colaboración de Yoigo, que sigue dando 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 ALAPAR

La Fundación ALAPAR 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.

El Grupo MASMOVIL fomenta la digitalización de las pymes: Kit Digital

Tal y como se ha comentado anteriormente en esta Memoria, las principales marcas del Grupo MASMOVIL colaboraron también durante el 2023 con la divulgación de dicho Kit Digital, apoyando la gestión y optimización de las ayudas europeas para reforzar la digitalización de las pymes.



11.4. Contribución al desarrollo social

11.4.1. Creando impacto social: labores de voluntariado y solidaridad

El Grupo MASMOVIL dispone de una bolsa de horas solidarias que pone a disposición de los profesionales del grupo dentro de su jornada laboral. Estas horas pueden utilizarse para programas de voluntariado gestionados por la empresa. Durante el año 2023 hemos colaborado con las siguientes entidades con fines sociales:

- **ADALAB:** empresa social diseñada para combatir la brecha de género tecnológica mediante la formación y la integración al mercado laboral.
- **CRUZ ROJA:** desde el Grupo MASMOVIL hemos colaborado con Cruz Roja en un programa de Mentoring Digital de Empleo, en formato online y presencial en Madrid, promoviendo la adquisición de competencias digitales principalmente orientadas a la búsqueda activa de empleo.



- **Fundación ALAPAR:** personas de diferentes departamentos han colaborado con esta fundación que trabaja por los derechos de las personas con discapacidad intelectual y su participación en la sociedad. Hemos organizado Masterclasses de Ventas, Marketing y Recursos Humanos de manera presencial tanto en nuestras oficinas de Madrid como en la sede de la Fundación ALAPAR. Además de la contratación temporal de recursos para labores de digitalización, varios estudiantes de ALAPAR han llevado a cabo prácticas como evaluadores de páginas web de diferentes marcas del Grupo MASMOVIL.

- **MAMÁS EN ACCIÓN:** un grupo de profesionales del Grupo MASMOVIL colaboran con esta comunidad que acompaña a menores en hospitales que están solos y tratan también de encontrarles una nueva familia.

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!

- **RED INNICIA:** colaboramos con Red Innicia con el objetivo de colaborar con diferentes asociaciones dentro de esta red, y principalmente orientados a atender a colectivos vulnerables.
- **CAMPAÑA DEL REY MAGOS:** junto a la asociación "Una sonrisa, una ilusión", empleados del Grupo MASMOVIL fueron, una vez más, los Reyes Magos de niños de centros de Madrid y Valencia en situación de vulnerabilidad y exclusión social.
- **MERCADILLO SOLIDARIO:** de la mano de Fundación ALAPAR, en la sede del Grupo se llevó a cabo un mercado solidario navideño de productos elaborados por profesionales con discapacidad.

Dentro del Grupo MASMOVIL compartimos iniciativas de voluntariado en diferentes canales para concienciar y darles visibilidad. A su vez, estamos conectados para compartir las experiencias vividas en los diferentes voluntariados del Grupo.

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

Actividades relacionadas con la innovación y difusión de la tecnología

Con el objetivo de promover la transferencia de conocimiento tecnológico y reflexionar sobre las principales tendencias en materia de transformación digital entre los principales agentes de desarrollo, hemos participado, patrocinado y apoyado los principales encuentros tecnológicos de Galicia, Asturias y País Vasco:

- **II Semana de las “TIC”, organizada por Euskaltel, R y Telecable.**

Euskaltel, R y Telecable continúan acompañando a las empresas del Norte en sus procesos de digitalización para optimizar su competitividad en cualquier escenario del mundo. En este evento, desgranaron las principales tendencias TIC que están marcando los nuevos tiempos y presentaron soluciones a los retos derivados de los procesos de digitalización de las empresas.

- **Foro Nasec de ciberseguridad**

II Edición del foro sobre la Seguridad Digital, organizada por **ATANA** (Clúster TIC de Navarra). El objetivo de este encuentro es el de sensibilizar a las pymes y micropymes navarras en la importancia de contar con herramientas de ciberseguridad y, además, reconocer la labor de los técnicos que abordan los problemas de ciberseguridad en las empresas.

- **Primer foro internacional de Silver Economy en Euskadi**

Euskaltel ha participado en Adinberri Silver Forum (ASF). Este encuentro nace como centro de referencia para el acercamiento positivo al envejecimiento mediante la innovación social, sociosanitaria, tecnológica y empresarial.

- **Pont-Up Store: foro de emprendimiento.**

R un año más patrocina Pont-Up Store y lleva al foro del emprendimiento gallego sus talleres tecnológicos para niñas y niños con talleres didácticos sobre tecnología.

- **Crea R en Open Science**

“Crea R” es una iniciativa de R para fomentar el aprendizaje y el emprendimiento mediante habilidades emocionales y sociales para niñas y niños de 7 a 12 años. En esta ocasión, en el OPEN SCIENCE CAMBRE contiene un plan educativo pensado para vivir y disfrutar en familia, para acercarse a las nuevas tecnologías. Los niños se acercan, jugando, a conceptos básicos a través de la plastilina y aprenderán a diseñar un sistema automatizado en los talleres de robótica.

- **Contribuciones a instituciones culturales**

Nuestro apoyo a la cultura se traduce en la contribución a importantes instituciones culturales, como el Museo Guggenheim, Kursaal y 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), la Fundación Ópera de Oviedo y la Asociación de hostelería y Turismo de Asturias OTEA.

- **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 también hemos dado un impulso decidido a la Feria del Libro y Disco Vasco – Durangoko Azoka.

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 las carreras más importantes del calendario nacional y conseguido 2 victorias fuera de España.

Así mismo, respaldamos al Oviedo Baloncesto y a Grupo Covadonga, entidad deportiva que ratifica el convenio con Telecable desde hace más de 15 años para potenciar conjuntamente iniciativas que favorecen el desarrollo deportivo de la comunidad. Además, en Aragón y a través de Embou colaboramos con el Real Zaragoza, el Basket Casademont Zaragoza, el S.D. Huesca, el Honigvögel Zaragoza, el C.D. Teruel, el C.V. Teruel, el C.B. Huesca y la U.D. Barbastro.

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 parte de nuestros patrocinios deportivos a potenciar el deporte de los equipos femeninos del Sporting de Gijón y Telecable Hockey.



Y hasta el final de la liga 2022/2023, también apoyamos al Athletic Club de Bilbao Femenino, la Real Sociedad Femenino, SD Eibar Femenina, Telecable Hockey, Club Casademont Zaragoza, C.D. Teruel y C.V. Teruel

Promoción de la inserción social de personas con discapacidad en el deporte

Junto a la Fundación También, el Grupo MASMO-

VIL puso en marcha la décimo segunda 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 que tienen alguna.

Del mismo modo, promovemos la inserción social de personas con discapacidad apoyando a clubs de fútbol como la Fundación Osasuna, Celta Integra, 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 LaLiga 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.



11.4.4. Fundación Euskaltel

Finalidad de la Fundación Euskaltel

La finalidad fundacional es la de promover actividades de investigación, estudio y desarrollo tecnológico, el desarrollo de las posibilidades más amplias de acceso de todos los ciudadanos a la sociedad global de la comunicación y la información, y la contribución al progreso y expansión de la formación cultural de la sociedad en general, preferentemente en los campos de las telecomunicaciones y audiovisual.

Las principales iniciativas desarrolladas durante el 2023 se resumen a continuación:

HETEL

Con este proyecto se apoya la difusión de las vocaciones científicas en la juventud del Ciclo Formativo de Grado Superior Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos [STI].

Se trata de una iniciativa promovida desde HETEL y Euskaltel Fundazioa, que se han unido para lanzar un reto entre estudiantes de Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos procedentes de tres centros de HETEL. Además, en la VIII Edición del Premio HETEL, que este año tiene como lema "Talento en la Formación Profesional", se homenajeó a personas y entidades que apoyan la FP (Formación Profesional) y que conciencian de que se necesita atraer y retener talento para poder cubrir la demanda de las empresas y dotar a éstas de técnicos personas cada vez más cualificadas.

EYPE (European Youth Parliament España)

En 2023, San Sebastian tuvo la oportunidad de acoger el evento organizado por la asociación EYP España. En esta ocasión, los jóvenes tuvieron la oportunidad de conocer a gente extraordinaria del resto de países europeos para debatir y proponer soluciones a los problemas a los que se enfrentan actualmente.

OMNISCON

A través de la startup que organiza OMNISCON, Euskaltel Fundazioa celebró una gala donde se otorgaban premios a creadores de contenido de habla hispana en diferentes categorías: los "Oscars" de Twitch, YouTube y otras redes.

Es un festival dentro del BEC para poner en contacto a los creadores de contenido digital con sus seguidores.

Se trata de visibilizar a los creadores de contenido y abrir nuevas oportunidades de negocio.

El objetivo de los premios es reconocer el mérito de los mayores influencers del sector de los videojuegos y de la comunidad que le rodea, haciendo partícipe a su vez a todos los internautas que están al otro lado de la pantalla.

La Euskal Encounter 31

Euskaltel Fundazioa se encarga de la organización de Euskal Encounter con el apoyo del Gobierno Vasco a través de SPRI, la Diputación Foral de Bizkaia y BBK. El objetivo es poner en contacto a aficionados y profesionales del sector de las TIC, acercar las empresas a los emprendedores y formar a los colectivos asistentes, además de dar visibilidad a nuevos formatos de entretenimiento y abrir nuevas oportunidades de negocio.

La XGN R Encounter

Gracias a este encuentro se da visibilidad a nuevos formatos de entretenimiento y oportunidades de negocio para todos los aficionados y profesionales del sector TIC. Y así mismo tanto emprendedores como empresas pueden tejer relaciones de futuro.

Este año cerró su 23ª edición reforzada por sus buenos resultados y con ambición de seguir creciendo, y gracias a R contó con una conexión de alta calidad.

El evento ha contado de nuevo con el apoyo de la Consellería de Política Social e Xuventude de la Xunta de Galicia y con R como empresa colaboradora y patrocinadora oficial.



EuskalHack

EuskalHack Security Congress es una iniciativa de la primera asociación de Hacking Ético de Euskadi, organización sin ánimo de lucro constituida en Donostia y conformada por diferentes profesionales vinculados a la investigación de seguridad informática e informática forense.

El objetivo es poner en contacto a aficionados y profesionales del sector de la ciberseguridad.



Innobasque - Global Innovation Day

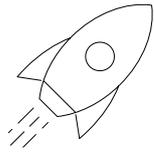
En este día se dio a conocer el informe Innobasque de Innovación en donde se muestran los proyectos más innovadores de Euskadi. El acto reunió a los agentes del ecosistema vasco de innovación: empresas, pymes, unidades de I+D empresarial, universidades, centros escolares y de Formación Profesional, agencias comarcales, y centros tecnológicos y de investigación, así como administraciones públicas de diversa índole.

Gamegune 2023

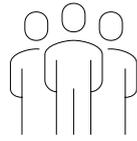
Campeonato vasco de e-sports más veterano del Estado que acogió tres torneos: Valorant femenino, CSGO PRO y Haszten, para personas con discapacidad.

El evento estuvo organizado por Euskaltel Fundazioa y contó con la colaboración de Euskaltel, del departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno vasco, a través de la SPRI, y de la Diputación Foral de Álava.

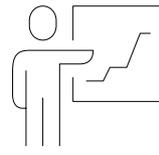




ACELERACIÓN



PILOTO REAL

POSIBILIDAD
DE INVERSIÓN

DEMODAY

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

A través de nuestra aceleradora de proyectos innovadores MASVentures, el Grupo MASMOVIL 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 por parte del programa hacia proyectos en las áreas de interés del Grupo con startups que encajen con sus retos o necesidades, se realizaron pilotos con seis 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 cinco startups en las áreas de analítica avanzada, marketing y nuevos negocios.

En 2023 MASVentures se ha centrado en potenciar sus relaciones con las startups participadas a través de nuevas líneas de desarrollo y la propuesta de un nuevo contrato marco que refuerza el compromiso del Grupo con una de dichas startups.



11.5.2. Cátedras y becas universitarias

Desde el Grupo MASMOVIL conocemos la importancia de áreas innovadoras como la digitalización, nuevas tecnologías, IA y data, que no dejan de ganar importancia en nuestro día a día. Queremos estar comprometidos con el talento emergente, apoyando y fomentando la política de becas y cátedras, permitiendo el acceso a nuestros programas de colaboración en diversas áreas estratégicas del Grupo.

Las Cátedras son los programas formativos de excelencia en acuerdo con varias universidades repartidas nacionalmente y nos que permiten brindar la oportunidad a los mejores alumnos de desarrollar sus competencias y habilidades en las disciplinas más punteras del momento.

1. Cátedra IT - Universidad Carlos III de Madrid

Por 6º año consecutivo, afianzamos la colaboración a través de la Cátedra de Investigación entre Grupo MASMOVIL y la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M). Tras el éxito de convocatorias anteriores, continuamos reforzando el compromiso del Grupo con el talento joven, ofreciéndoles un entorno profesional real para trabajar con las últimas tecnologías y donde pueden aportar su excelencia en retos tecnológicos innovadores.

Con una vigencia entre septiembre de 2023 a junio de 2024, seis alumnos han sido becados para trabajar en proyectos de carácter estratégico para el área de IT y que impacta en la optimización de procesos y tecnologías que se emplean en el día a día del Grupo, basados en Big Data e IA. Con el objetivo de seguir ofreciendo el mejor servicio al usuario, se han desarrollado proyectos que permiten una gestión inteligente del call center, procesar datos de forma más eficiente para aumentar la satisfacción del cliente o emplear el Machine Learning para lograr una mayor estimación de consumo o la identificación del perfil de los clientes para la personalización de las tarifas según sus necesidades.

En la convocatoria 22/23 obtuvimos más del 80% de tasa de contratación de estos alumnos en la Compañía a la finalización de la edición de esta Cátedra.



3. Cátedra IT – Universidad Alcalá de Henares

Desde 2022 está activa la colaboración entre Grupo MASMOVIL y la Universidad de Alcalá de Henares (UAH), para la Cátedra MANEDS (MASMOVIL for Advanced Network Engineering and Digital Services). Tras el éxito de la primera convocatoria en el curso 22/23, con una tasa del 100% de contratación, la acogida entre el alumnado para la edición 23/24 ha sido tan alta que, de las tres vacantes previstas inicialmente, hemos ampliado a cinco alumnos becados gracias al apoyo proporcionado también por la UAH.

Esta convocatoria va desde noviembre de 2023 hasta junio de 2024. El claro objetivo de esta colaboración se basa en la ejecución de distintas iniciativas relacionadas con la aplicación de técnicas de IA para encontrar soluciones innovadoras para las telecomunicaciones, como por ejemplo, desarrollo y entrenamiento de un robot conversacional para atención al cliente, generación de firma biométrica o la aplicación de la IA para el análisis de la huella de acceso para FTTH.

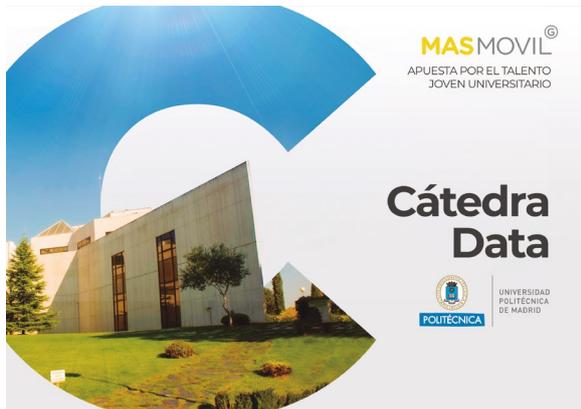
Como resultado de la primera convocatoria, la Universidad de Alcalá de Henares ha premiado en un acto de Reconocimiento al Grupo MASMOVIL, por su colaboración y apoyo en este espacio de encuentro que fomenta la innovación y la transferencia de conocimiento en alumnos con un alto potencial. El acto tuvo lugar en el Paraninfo de la Universidad, y contó con la presencia del Rector, entre otras figuras.



3. Cátedra Data – Universidad Politécnica de Madrid

Otro año más, lanzamos la cátedra con la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) que durará de enero a junio de 2024, y que estará centrada en el área de Client Strategy & Analytics.

Esta colaboración va ligada al uso estratégico de los datos para la toma eficiente de decisiones, y algunas de las propuestas de proyectos lanzadas a los alumnos permiten procesar las transcripciones de las llamadas comerciales y el análisis de sentimiento de cliente en las llamadas, así como su impacto en la rotación de clientes.



4. Cátedra Telecable – Universidad de Oviedo

Buscando reforzar el talento en nuestras marcas territoriales, la Cátedra de Telecable con la Universidad de Oviedo contará con cinco alumnos, que aún están en fase de selección. Desde enero hasta junio de 2024, desarrollarán los retos y temáticas tecnológicas propuestas por los tutores profesionales, en ámbitos como la mejora y eficiencia de despliegue de infraestructura en entornos Cloud o el uso de técnica de IA generativa para la construcción de repositorios centralizados en GitHub.



5. Cátedra R – Universidad de Coruña y Vigo

Renovamos un año más la Cátedra R en Ciberseguridad (primera cátedra inter-universitaria de Galicia) junto a las Universidades de Coruña y Vigo.

Para la Cátedra R, desde septiembre 2023, tres alumnos colaboran en proyectos del ámbito de la Ciberseguridad; la finalización está prevista para junio de 2024.



6. Cátedra IT – Universidad de Deusto

Con el objetivo de seguir expandiendo el talento en el territorio nacional, lanzamos primera convocatoria para el Aula Tecnológica de la Cátedra con la Universidad de Deusto.

Su comienzo está previsto para enero de 2024. Se becarán cinco alumnos que, hasta junio de 2024, desarrollarán los retos técnicos planteados desde el área de Sistemas – IT.



7. Cátedra Máster Ciberseguridad – Universidad Carlos III de Madrid.

Replicando el éxito obtenido de la colaboración con la Universidad Carlos III de Madrid, y por segundo año consecutivo, continuamos con la convocatoria de la Cátedra UC3M de Ciberseguridad.

Para este programa, han formado parte cuatro alumnos desde noviembre de 2023 hasta junio de 2024, desarrollando proyectos basados en la mejora de la seguridad entre cliente y servidor, creación de un prototipo para infraestructura de la identificación de los usuarios, entre otros.



Además de las Cátedras, continuando con las medidas de apoyo al talento juvenil, contamos con diferentes programas de prácticas y colaboraciones:

- En colaboración con la FUE (Fundación Universidad Empresa), generamos acuerdos de convenio para prácticas de alumnos en diferentes áreas del Grupo.

Acogemos a alumnos/as que realizar prácticas curriculares y/o extracurriculares, con proyectos interesantes que les permiten tener contacto con un entorno profesionalizado. Durante el año 2023, cerca de 20 alumnos en esta modalidad han realizado prácticas en departamentos como Finanzas, Tecnología, Empresas o Legal con una duración aproximada que puede ir desde los seis hasta los 12 meses. Junto con un tutor profesional, los alumnos/as van ganando autonomía en el desarrollo de funciones que lleva a cabo el departamento, y les permite desarrollar una aplicación práctica sobre su formación universitaria.

A través de la FUE, también contamos con alumnos/as que en tanto en nuestra marca territorial de Zaragoza – EMBOU – como el área comercial de la zona norte, colaboran en modelo de prácticas DUAL. En este modelo, alumnos/as con altas capacidades seleccionados por las universidades están con nosotros durante un período de tres años, donde profundizan y solapan su experiencia en empresa con el desarrollo de su formación universitaria. De este tipo de colaboración, se han beneficiado tres alumnos.

- Además, a finales de este año 2023, hemos lanzado una colaboración con Zrive, empresa que se dedica al asesoramiento de perfiles profesionales que están dando sus primeros pasos en el mundo laboral. Durante cinco semanas, cinco alumnos/as han trabajado sobre un reto propuesto para la generación de un modelo predictivo de datos. Este tipo de colaboraciones permite identificar de forma temprana perfiles con alto potencial, en áreas estratégicas en crecimiento dentro del Grupo MASMOVIL.

11.5.3. Alianzas con asociaciones

GRI 3-3

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 mediante 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, IA 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, grupos (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 para la Autorregulación de la Comunicación Comercial), Asociación Española para la Digitalización, ClusterTIC, Gaia, entre otras.

Durante el ejercicio 2023, 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.

	2023	2022
Aportaciones a asociaciones (en miles de euros)	685	727

12. Clientes

Pilares en los que basamos nuestra estrategia:

Uno de nuestros valores es el cliente primero; en este sentido, la satisfacción de nuestros clientes es una prioridad estratégica para el Grupo:

- Reducción de las reclamaciones de clientes.
- Monitorización continua de los datos de satisfacción de clientes.
- Sistema de Gestión de la Calidad certificado según la norma ISO 9001.
- Implementación de nuevas tecnologías para mejorar la calidad del servicio.
- Mejora de la oferta comercial de los servicios prestados e incorporación de nuevos servicios.

GRI 3-3

En 2023 la satisfacción de nuestros clientes ha continuado siendo una prioridad estratégica para el Grupo. Cómo ya indicamos en años anteriores, una experiencia de cliente positiva y superior al resto de los Operadores es una ventaja competitiva sostenible.

En 2022 iniciamos la integración en procesos, red y sistemas y buscamos las mejores prácticas de cliente para todas las marcas del Grupo. Para este año nos pusimos como objetivo consolidar todo lo anterior y hemos tenido como objetivo igualar en todas las marcas el desempeño en los diferentes KPIs.

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 - reclamaciones - o aquellos clientes en el último decil de experiencia) y eliminación de los motivos de contacto (detección y eliminación de causas raíz).

Durante 2023, se han acometido mejoras en la experiencia de uso de los principales productos y servicios del Grupo. Estas mejoras continuas se traducen en una mayor satisfacción de nuestros clientes, que perciben un servicio de mayor calidad, ágil y eficiente.

Como ejemplo, nuestros clientes disfrutaban de una de las mejores redes 5G del mercado con una velocidad de hasta 2 Gbps. Con nuestra red 5G, los clientes pueden acceder a contenidos de alta calidad, juegos online, realidad virtual y otras aplicaciones innovadoras. Nuestro objetivo es ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes, que son el centro de nuestra estrategia, y por eso seguimos invirtiendo en mejorar nuestras redes y sistemas.

Y seguimos mejorando las capacidades que ofrecemos en los hogares, tanto en velocidad como en dispositivos. Casi todas nuestras conexiones fijas trabajan en alta velocidad (300 – 600 Mbps) y de ellas, más de un 10% disfrutaban ya de 1Gbps. En este contexto, nuestros routers también avanzan, transformando la experiencia en el hogar. Un 35% de nuestros clientes disfrutaban de equipos Wi-Fi 6. En paralelo al despliegue en cartera de esta nueva tecnología, ya estamos trabajando en lo que promete ser una revolución en la conectividad doméstica, Wi-Fi 7.





Otro aspecto que cabe destacar es la mejora obtenida en el servicio de TV este 2023. El éxito de las distintas iniciativas para mejorar la experiencia de cliente ha posicionado a Agile TV entre las líderes del mercado. Ofrecemos una versión de la aplicación de TV evolucionada que proporciona experiencia de fluidez mejorada en un 80% y robustez aumentada en un 15%, la máxima calidad de imagen y sonido, además de una oferta de contenidos mucho más amplia y atractiva que los clientes valoran positivamente.

Toda esta evolución a favor en la experiencia de nuestros clientes se ve refrendado adicionalmente en los informes anuales de SETID (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales) donde las marcas del Grupo MASMOVIL presentan las mejores ratios de quejas y reclamaciones en los servicios tanto convergentes como solo móvil.

Así, somos conscientes del reconocimiento positivo de nuestros clientes como resultado de las mejoras introducidas gracias al continuo liderazgo de nuestras marcas en el NPS del sector.

Hemos desarrollado y consolidado un completo seguimiento de la satisfacción de nuestros clientes a través de encuestas sencillas y no intrusivas en los diferentes momentos fundamentales de su interacción con nosotros. Analizamos continuamente las llamadas de los clientes en nuestra herramienta digital, en la que procesamos y utilizamos los resultados para idear e implementar las iniciativas que logran el incremento de la satisfacción y la recomendación.

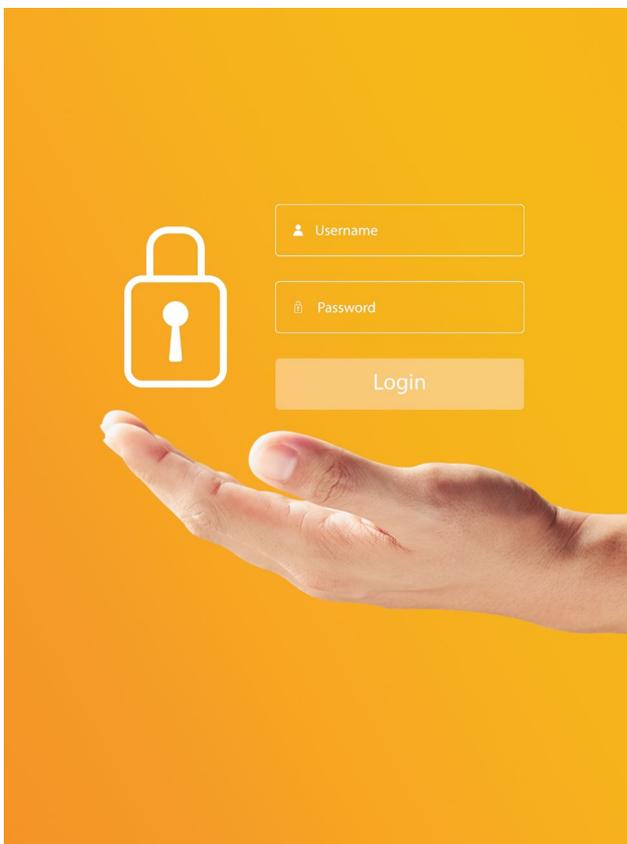
En este sentido, también hay que indicar que el Grupo MASMOVIL cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado según la norma ISO9001.

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 el Grupo MASMOVIL tenemos el compromiso de minimizar cualquier incidente relativo a los datos privados de nuestros clientes, contenido ético y publicidad.



Data protection office

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 DPD 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. 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, a quien reporta periódicamente.

Con motivo de la compra de 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

El Comité de Privacidad es el órgano responsable de la toma de decisiones con impacto en materia de protección de datos, así como de monitorizar el cumplimiento de la legislación en este ámbito por parte del Grupo MASMOVIL.

Durante el año 2023 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 en los procesos de bloqueo y borrado de datos personales, la entrada en aplicación del artículo 66 de la Ley General de Telecomunicaciones y la identificación de áreas de mejora en materia de privacidad en varios procesos.

Herramienta de gobernanza de datos personales

También durante 2023 se ha consolidado la implementación de OneTrust como herramienta de gestión de la gobernanza de datos personales, habiendo implementado con éxito por recursos propios de la Oficina de Protección de Datos un sistema de gestión de la privacidad a medida utilizando esta herramienta.

Inteligencia Artificial

Durante 2023 se ha producido un gran auge en el uso de sistemas de inteligencia artificial (IA) en todos los entornos, teniendo esta tecnología una gran incidencia en materia de protección de datos personales cuando estos se utilizan para entrenar estos sistemas o se aplican sobre personas.

La Oficina de Protección de Datos está integrada en el marco de gobernanza de la IA dentro del Grupo MASMOVIL, creado durante 2023, garantizándose así el respeto de los derechos y libertades de las personas físicas en el desarrollo, uso y comercialización de estas herramientas desde el diseño y por defecto.



12.2. Nuevos servicios

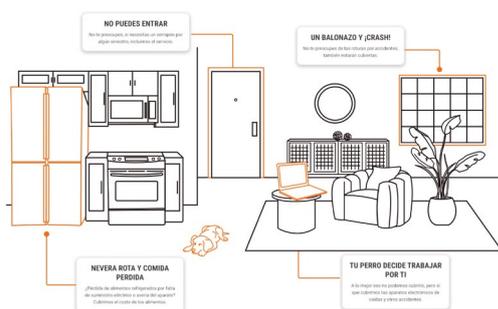
Durante el 2021 se lanzó el servicio de energía 100% verde para los clientes de Yoigo, MásMóvil y Pepphone; también lanzamos DoctorGO, la asistencia de telemedicina con atención presencial de calidad y sin esperas, y MoneyGO, el servicio de Yoigo para los préstamos personales.

Durante el año 2022 se lanzaron nuevos servicios y productos con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y ofrecer servicios de calidad útiles y diferenciales como un seguro móvil para garantizar su tranquilidad, seguro para ayudar a sus clientes a proteger sus facturas y pagos de Yoigo, servicio de alarma conectada de MásMóvil y placas solares de autoconsumo.

El 2023 también ha sido un año en el que el Grupo ha apostado por los nuevos servicios de valor añadido que ayudan en el día a día a los clientes y ha lanzado nuevos servicios, así como mejorado las condiciones de la oferta hasta entonces existente:

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.



Yoigo ofrece un seguro de hogar

Yoigo ofrece un seguro de hogar a sus clientes que combina las mejores coberturas y la sencillez con las condiciones más atractivas del mercado. El nuevo producto parte del seguro de hogar más vendido de MAPFRE, adaptándolo a las necesidades específicas de los clientes de Yoigo, con un descuento especial para siempre en su factura de telefonía. Entre las características del seguro destacan la flexibilidad del pago del recibo y las excelentes condiciones de renovación para clientes sin siniestros, en línea con la experiencia en el servicio de telefonía de Yoigo. Además, el seguro está respaldado por MAPFRE, por lo que cuenta con la garantía y excepcional capacidad de respuesta de la marca líder en el sector en España.



Yoigo renueva el servicio de alarma de la mano de ADT

Las nuevas alarmas de Yoigo cuentan con la mejor experiencia de usuario que incluye un panel de control digital, vídeo con identificación personalizada de eventos y monitorización permanente del estado de la vivienda. La alarma tendrá un precio especial definitivo para los clientes de Yoigo. Además, también tendrán un 20% de descuento adicional en la factura de fibra y móvil durante 12 meses. El nuevo sistema se apoya en la tecnología de ADT, marca líder mundial en alarmas y con una operación consolidada en España.



Yoigo lanza por primera vez una tarifa de gas natural

Los clientes de Yoigo pueden, por primera vez, añadir el gas a su tarifa de luz en condiciones exclusivas: por cada suministro de luz y gas que contraten los clientes de Yoigo tendrán un descuento mensual para siempre en su factura de telefonía. La tarifa destaca por un precio fijo muy competitivo que aporta una mayor estabilidad y predictibilidad, y por la facturación a mes natural, que facilita al cliente entender su factura y evitar sorpresas desagradables. La oferta es neutra en carbono ya que la marca compensará las emisiones de sus clientes por el consumo de gas reforestando un bosque quemado junto a la playa de Torimbia en Llanes (Asturias).



MásMóvil completa su oferta de energía con una tarifa de gas con precio estable y descuento en telefonía

La marca MásMóvil lanza una tarifa de gas con la que completa su portfolio de servicios energéticos para hogares, ayudando a sus clientes a ahorrar todavía más en sus facturas. Por cada suministro de luz y gas que contraten, los clientes de MásMóvil tendrán un descuento mensual para siempre en su factura de telefonía, que podrá acumularse en caso de sumar una segunda vivienda. Como ya hizo con la luz, MásMóvil simplifica el proceso de facturación para asimilarse al de la telefonía, con una factura por mes natural, y establece un precio fijo para ayudar a controlar el gasto.



Pepephone ofrece tarifa fija de gas

Durante el 2023 Pepephone, además de ofrecer MultiSIM, también proporciona a los clientes tarifas de luz para el hogar la oferta de gas con precio fijado durante todo el día.

Inteligencia Artificial (IA) aplicada al servicio de energía de autoconsumo con placas solares

Naturgy y MASMOVIL se alían para llevar el autoconsumo energético con el apoyo de inteligencia artificial a miles de hogares y empresas. El operador de telecomunicaciones ofrecerá en todos sus canales Naturgy Solar, la solución energética diseñada por Naturgy para ayudar a sus clientes a producir su propia electricidad y ahorrar en sus facturas. Los clientes podrán beneficiarse de ahorros en su factura eléctrica de hasta el 70%, además de un coste de instalación muy competitivo, financiación en condiciones ventajosas, y mantenimiento gratuito durante un año. El acuerdo incluye el uso de la tecnología de IA basado en los modelos de lenguaje GPT de Microsoft Azure Open AI Service, con el objetivo de mejorar la experiencia de cliente y asesorarle en su instalación solar.

“Ecommerce total”

El Grupo MASMOVIL, consciente de la evolución del mercado y de los negocios hacia un espacio digital, apuesta por sumar nuevos productos y servicios para satisfacer las demandas de sus clientes de empresa y ayudarles a seguir creciendo en este entorno digital.

Para eso, ha anunciado el lanzamiento de “Ecommerce total”, un servicio autogestionado que permite crear un espacio de e-commerce personalizado sin límite de secciones y productos, con gestión de reservas y pasarela de pago integrada, y que ofrecen dos de las marcas del Grupo: MásMóvil y Yoigo Negocios y Empresas.

Yoigo mejora las condiciones de su cuenta de ahorro para sus clientes

El servicio incluye una cuenta corriente, una tarjeta de débito gratuita y una cuenta de ahorro remunerada, y no tiene comisiones ni compromiso de permanencia. El cliente podrá operar de forma 100% digital a través de la App de MoneyGO.

Durante el último año, el volumen de clientes de Xfera Consumer Finance que han podido financiar sus gas-

tos en condiciones favorables a través de la financiación de dispositivos, préstamos personales y tarjetas de crédito de MoneyGO ha crecido en un 60%, lo que muestra la excelente acogida que están teniendo sus productos y servicios en el mercado español.

El Grupo MASMOVIL amplía su alianza con Caser Seguros y lanza un seguro de protección de pagos

El Grupo MASMOVIL y Caser Seguros han ampliado el acuerdo estratégico que ambas compañías mantienen desde hace años reforzando su apuesta por ofrecer a los clientes nuevos seguros integrados en los servicios de telecomunicaciones de sus usuarios.

El Grupo MASMOVIL, en alianza con Caser, ya ofrecía a sus usuarios el seguro de protección de dispositivos obteniendo un extraordinario éxito de comercialización durante los últimos años.

Seguro de protección de pagos con un precio muy competitivo, coberturas completas y facilidad para cobrar la prestación. Gracias a esta ampliación de la colaboración entre ambas compañías, el Grupo MASMOVIL va a ofrecer a sus clientes el “seguro de protección de pagos”, que cuenta con ventajas exclusivas para sus clientes, como precio competitivo, coberturas completas y facilidad a la hora de cobrar su prestación.



Scudo, un nuevo servicio de ciberseguridad integral para pymes

Scudo es un servicio de ciberseguridad integral que incluye las mejores herramientas de protección en los elementos críticos avaladas por CCN (Centro Criptológico Nacional) y su centro de operación (SOC) está certificado por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Scudo permite a las empresas minimizar el riesgo con una solución de seguridad digital integral muy completa, que cuenta con prestaciones avanzadas y con el respaldo continuo de un equipo de expertos.

E-SIM y multi-SIM

Las marcas principales marcas del Grupo han ido sumando a su portafolio la posibilidad de contar con estos servicios.

La E-SIM o SIM virtual es la evolución de la tarjeta SIM física, viene integrada en el dispositivo y solo requiere de su activación que se realiza de forma sencilla escaneando un código QR. Entre otras ventajas las tarjetas E-SIM, facilita el proceso de portabilidad al no tener que cambiar de tarjeta y permite llevar más de un número en el mismo teléfono, así como una significativa reducción del uso de los recursos naturales y las emisiones de CO₂ resultantes de su producción y gestión.

La tarjeta MultiSIM es un servicio que permite a los usuarios tener varias tarjetas SIM adjudicadas a un número de teléfono. Además, también se puede contratar la opción de acceso a internet desde cualquiera de esas tarjetas.

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.



El 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:

- a. El soporte de un operador líder de telecomunicaciones para la selección e implementación de la tecnología de conectividad más adecuada a sus requisitos.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.

Durante el ejercicio 2023, hemos consolidado nuestra actividad comercial y operativa, contando en nuestra cartera de clientes con las empresas más representativas del sector sociosanitario y prestando nuestros servicios en entornos de Teleasistencia Pública y Privada, contando con casi 3.000 usuarios activos a cierre del ejercicio y con un plan de negocio exponencial para el 2024, tanto en España como en Europa.

Hemos participado, en noviembre de 2023, de la mano de Euskaltel, en el primer Adinberri Silver Forum organizado por la Diputación de Gipuzkoa en Donostia/San Sebastián. Dedicado íntegramente al bienestar de las personas mayores con una amplia representación de servicios, ideas y soluciones orientadas a este sector de la población y donde pudimos presentar con éxito nuestras soluciones en el living lab creado a tal efecto.

Asimismo, estuvimos en noviembre de 2023 en el X Congreso Nacional de Alzheimer celebrado en Gijón (Asturias), invitados por la organización del evento, para presentar nuestras soluciones específicas para facilitar la vida social y activa de este grupo de pacientes.

Además, hemos presentado y ganado un proyecto (MAS4Care) financiado con Fondos Next Generation, para crear una solución transversal (“IoT-FarEdge-Edge-Cloud”) integrada y orquestable con las tecnologías 5G. Permite el despliegue de funciones de computación distribuida virtuales y la gestión en tiempo real de sensores y dispositivos médicos, cuyas métricas sean procesadas y monitoreadas lo más cerca posible de los pacientes, habilitando a la plataforma médica digital de las tareas de tele-consulta o la reacción veloz y remota ante emergencias sanitarias, a la vez que asegurando una alta disponibilidad de los servicios médicos.

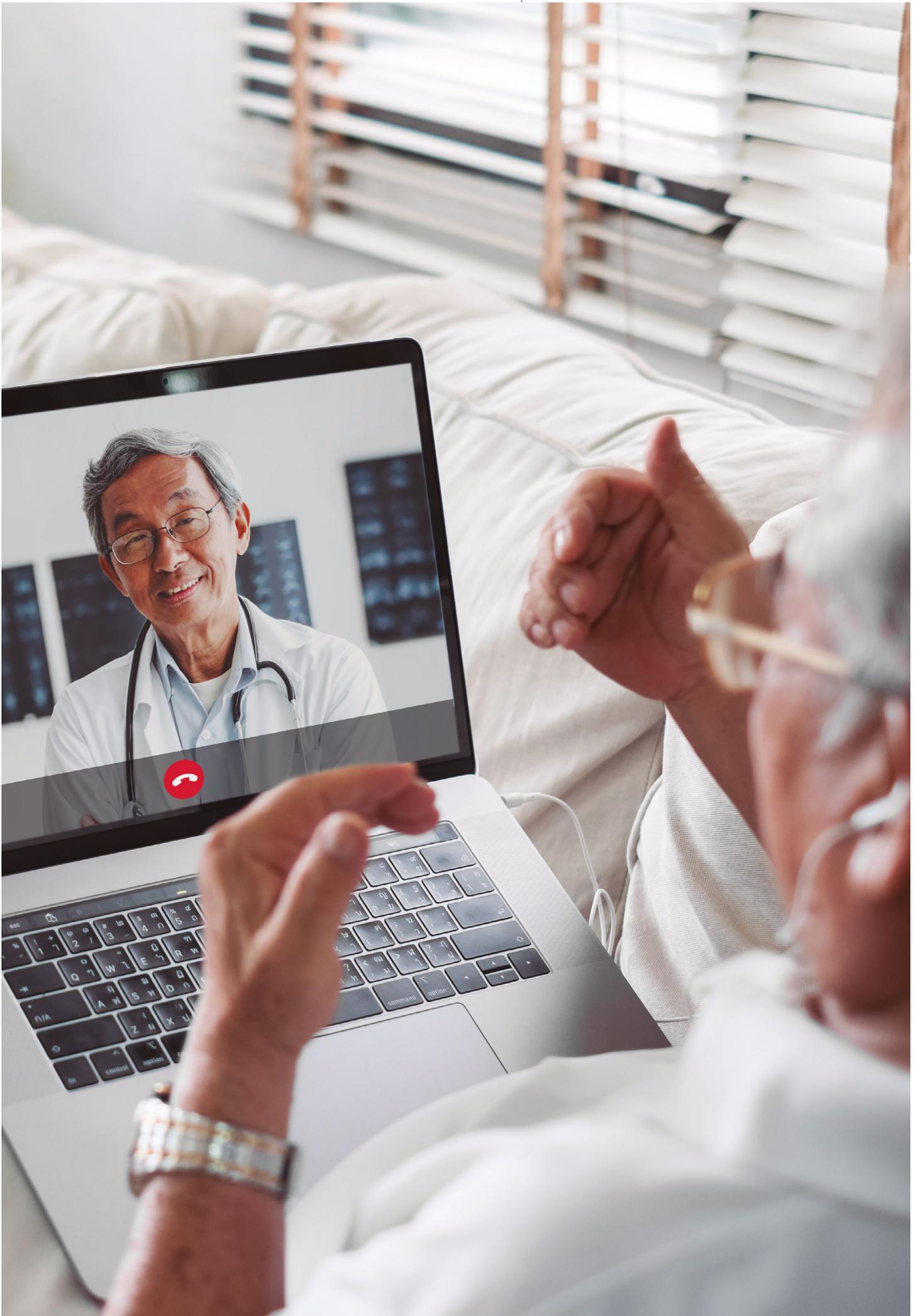
Entre nuestros servicios y dispositivos podemos mencionar:

Relojes inteligentes autónomos; 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 coleccionan 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.



12.3. 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, MásMóvil, Pepephone, Virgintelco, Euskaltel, R, Telecable y Guuk.

En los estudios llevados a cabo en 2023, 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 2023 y 2022 es el siguiente (según datos publicados por la consultora GFK en su informe Estudio de Satisfacción de Clientes de Telecomunicaciones):

		2023	2022
CONVERGENCIA	Yoigo	8,3	8,2
	MásMóvil	8,3	8,3
	Pepephone	9,1	9,1
	Virgintelco	8,3	8,2
SÓLO MÓVIL	Yoigo	8,7	8,5
	MásMóvil	8,8	8,8
	Pepephone	9,3	9,3

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.

	2023	2022
Euskaltel	7,7	7,5
R	7,8	8,0
Telecable	8,1	7,9
Guuk	8,4	8,5

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

En 2022 se comenzó a monitorizar las marcas regionales provenientes del Grupo Euskaltel con los resultados que se detallan a continuación. Los resultados de estas marcas son ligeramente inferiores a los de las marcas nacionales salvo en el caso de Guuk y Telecable, cuya mejora en 2023 la sitúa en niveles cercanos a las marcas nacionales.

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

12.4. 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.

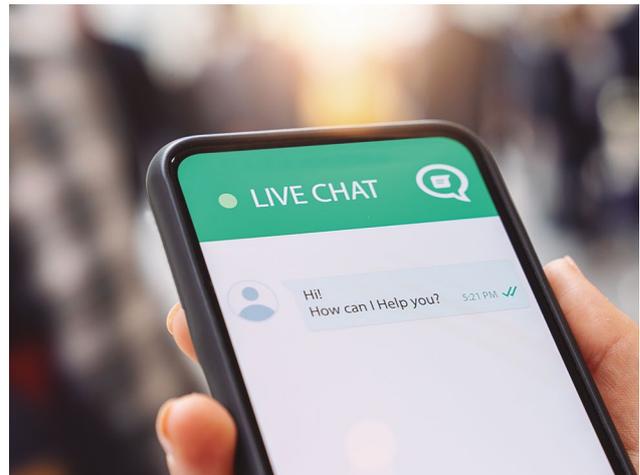
Con la creciente importancia de los canales digitales, y una sociedad cada vez más digital, las marcas del Grupo están trabajando en implantar nuevas tecnologías que fomenten la omni-canalidad, para que los clientes encuentren una experiencia similar e igual de gratificante, sea el que sea el canal elegido 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.

Durante 2023 hemos continuado el despliegue de canales escritos (WhatsApp) con estrictos requisitos de experiencia de cliente en cuanto a retoma de contacto y nivel de satisfacción. En este sentido hemos ordenado la operativa, mejorando la eficiencia los procedimientos y acotado el uso a aquellas situaciones verdaderamente “concluyentes” para nuestros clientes. Durante la segunda mitad del año hemos trabajado en desarrollar capacidades de venta y gestión comercial tras una interacción de servicio con un éxito notable.

En el proceso de acompañamiento a la compañía de la migración de stack tecnológico de CRM para marca Yoigo, hemos trabajado en escenarios de mitigación y, finalmente, en las eficiencias derivadas de un stack multimarca. De cara al 2024 hemos preparado diferentes proyectos de automatización de respuesta a cliente y de potenciación de las capacidades de agente basadas en la IA generativa.

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.



12.5. 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 2023 se ha reducido el número de reclamaciones recibidas en más de un 43% agregado a pesar de incrementar el número de clientes en la base.

Durante el año 2023 hemos consolidado los sistemas de gestión de incidencias en un solo soporte lo que nos ha permitido trazar diferentes interacciones de cliente en un solo expediente. Esto ha supuesto una mejora en la continuidad de la interlocución con nuestros clientes y su experiencia con nosotros. En los números reportados incluimos los expedientes gestionados en marca Yoigo (la única afectada por este cambio) en vez de las interacciones individuales como en años precedentes.

Número de reclamaciones y quejas recibidas

Reclamaciones Área Residencial (*)	2023	2023
Número reclamaciones abiertas	91.953	163.858
% sobre total clientes postpago y broadband	0,70%	1,30%
Número reclamaciones solventadas	75.176	127.727
% sobre total clientes postpago y broadband	0,57%	1,02%

(*)Yoigo, MásMóvil, Pepphone y Grupo Euskaltel

Reclamaciones Área Empresas y Cableoperadores	2023	2023
Número de reclamaciones abiertas	6.653	7.178
Número de reclamaciones cerradas	6.542	7.142

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>
- 🌐 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
- 🌐 R
<https://mundo-r.com/quienes-somos/calidad-de-servicio>
- 🌐 Telecable
<https://web.telecable.es/calidad-servicio>

12.6. 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 copy advice, que realiza Autocontrol.

En este sentido, en 2023 Autocontrol nos otorgó el Certificado anual de Responsabilidad Social Corporativa.

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 del 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 las diferentes marcas del Grupo MASMOVIL, a través de sus redes sociales y blogs, ofrecemos consejos sobre el mundo digital en diferentes formatos consumibles para que los clientes actuales y potenciales conozcan las ventajas y riesgos, 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 o las redes sociales 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 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. Además, a lo largo de 2023 junto con la Fundación UnLimited Spain hemos puesto en marcha un programa de aceleración de startups con impacto social, más concretamente sus negocios tienen un impacto directo en la España Rural y en las que la conectividad es un factor clave

de sus negocios. De esta manera ayudamos a la repoblación de la España Rural.

En Euskaltel, R y Telecable existe a su vez la tarifa "Internet Compromiso". Una tarifa de carácter social dirigida a familias con menos recursos que ofrece una conexión a Internet a través de fibra además de un router Wi-Fi con las mejores prestaciones. A los clientes con esta tarifa se les aplica un descuento indefinido de 20.-€ al mes.

Por otro lado, en las marcas Euskaltel, R y Telecable, con el fin de ofrecer una conexión de calidad y alta velocidad en zonas rurales donde no llega la fibra, se ofrece un servicio de internet 5G.

Acuerdo del Código deontológico para las buenas prácticas del marketing telefónico

El 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.

12.7. 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 tres 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



MásMóvil 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 introdujo 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.

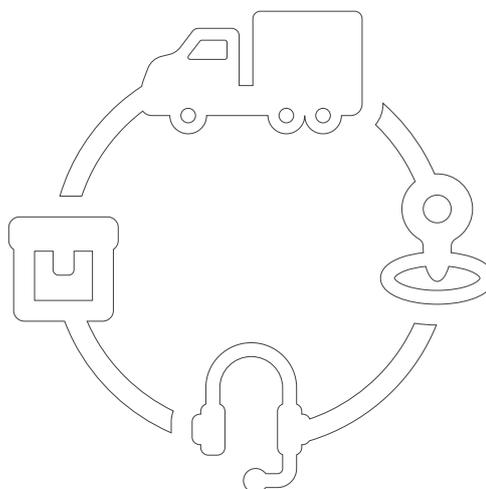
Segmento Empresas y Cableoperadores

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

Políticas comerciales telefónicas fraudulentas

El Grupo MÁSMOVIL está totalmente comprometido con erradicar los fraudes telefónicos. Para ello, desde las marcas del Grupo, tanto nacionales como locales, se han creado diferentes comunicaciones (emails, SMS, notificaciones push, etc.), con el objetivo de informar a los clientes de una manera cercana, sencilla y didáctica de los tipos de fraude a los que se pueden enfrentar y evitar que sean engañados.

13. Proveedores



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 diligence 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 medioambiente 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 CO₂.

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 2023 se han evaluado un total de 487 proveedores, de los cuales se han homologado 185 (frente a 152 en 2022), por cumplir todos los criterios establecidos por el Grupo y descritos en sus políticas y planes, incluidos los sociales y medioambientales.

MASMOVIL[®]

